



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Nivel de Satisfacción del Paciente Post Operado inmediato del
Cuidado del Profesional de Enfermería en URPA de una Institución
Privada, Lima 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Enfermería**

AUTORES:

Céspedes Vilcañaupa, Oriana Julieta (orcid.org/0000-0001-8438-0650)

Lloclla Troncos, Cheni Geraldina (orcid.org/0000-0001-6471-5054)

ASESORA:

Mg. Chapilliquen Llerena, Maritza Esther (orcid.org/0000-0002-7092-1599)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Política y Gestión en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida y salud para poder seguir estudiando y cumplir con esta meta tan anhelada. A nuestros padres que con su gran amor y su apoyo nos permitió seguir una carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, formadores de profesionales competentes, con conocimientos y con visión al futuro. A las Docentes de Investigación por ser excelentes maestras y guiarnos satisfactoriamente en la asignatura, y en especial a nuestra asesora de investigación la Mg. Chapilliquen Llerena Maritza Esther. Al Director del área de docencia de investigación de la clínica Porvenir, por las facilidades al aplicar el cuestionario para el estudio. A los pacientes post operados del servicio de URPA por participar en este Estudio de Investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	11
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Métodos de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

Índice de figuras

Gráfico N°1. Nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional, acerca del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica de una institución privada, Lima – 2022.....	25
Gráfico N°2. Nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, aspecto técnico científico del cuidado del Profesional de enfermería, Institución Privada, Lima – 2022	26
Gráfico N°2.1. Nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, aspecto técnico científico del cuidado del Profesional de enfermería, según indicadores	27
Gráfico N°3. Nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, aspecto humano del cuidado del Profesional de enfermería, Institución Privada, Lima – 2022	28
Gráfico N°3.1. Nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, aspecto humano del cuidado del Profesional de enfermería, según indicadores	29

RESUMEN:

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional, acerca del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Pos anestésica de una institución privada, Lima – 2022. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 80 pacientes post operados inmediatos con anestesia regional del servicio de URPA. Obteniendo como resultados, el 93% de los pacientes post operados se encuentran muy satisfechos, el 8% de pacientes post operados manifiestan estar satisfechos y en poco satisfecho y en nada satisfecho existe un porcentaje del 0%. En la dimensión técnico científico el 93% de los pacientes post operados están muy satisfechos, el 6% de pacientes post operados se encuentran satisfechos, 1% indico que esta poco satisfecho y en cuanto a nada satisfecho tienen un porcentaje de 0%, al igual que en la dimensión humano, el nivel que predominó fue muy satisfechos con un 93%. En conclusión, gran porcentaje de los pacientes post operados están muy satisfechos con la atención profesional, científica y humana brindada por el profesional de enfermería.

Palabras Clave: Satisfacción, cuidado, enfermería, paciente post operado.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of satisfaction of the immediate post-operative patient with regional anesthesia, regarding the care provided by the nursing professional in the post-anesthesia recovery unit of a private institution, Lima - 2022. The methodology was quantitative, descriptive, non-experimental and cross-sectional design. The sample consisted of 80 immediate post-operative patients with regional anesthesia in the PACU service. The results showed that 93% of the post-operative patients were very satisfied, 8% of the post-operative patients were satisfied, and 0% were not very satisfied and not at all satisfied. In the technical-scientific dimension, 93% of postoperative patients are very satisfied, 6% of postoperative patients are satisfied, 1% indicated that they are not very satisfied, and in the human dimension, the predominant level was very satisfied with 93%. In conclusion, a large percentage of postoperative patients are very satisfied with the professional, scientific and human care provided by the nursing professional.

Keywords: Satisfaction, care, nursing, postoperative patient.

I. INTRODUCCIÓN

Con el impacto de la globalización a escala mundial, el paradigma de la calidad en los establecimientos, ha generado un desgaste en los sistemas de salud, tanto a nivel nacional como internacional, los estados se esfuerzan por mejorar el desempeño en varias instituciones, incluyendo los servicios de salud, con el fin de optimizar la atención para los usuarios¹. La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que, el avance de la ciencia y la tecnología está llevando al personal de enfermería a automatizar y aplicar protocolos o guías, que dejan de lado la respuesta humana del paciente hacia la enfermedad, lo que aleja al profesional de enfermería de la esencia de la profesión, para ofrecer cuidados con eficacia y calidez². También recomendó que, los establecimientos de salud apliquen estrategias acerca de la satisfacción del paciente, en lugar de la atención que deriva de los beneficios de la organización que brinda sus servicios³. Considerando que, el cuidado es el eje primordial de la enfermería, puesto que requiere mérito profesional en el trabajo del enfermero, conservando el cuidado y autocuidado orientado al bienestar de la persona en lo que respecta a su salud, la recuperación del usuario está basada en la relación terapéutica entre el cuidador y paciente. Hay acciones que perjudican la labor profesional de enfermería, al descuidar por un momento la prioridad esencial, que es el cuidado de la persona en todos sus aspectos y el respeto a la vida⁴.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS). Menciona que, la atención de salud de buena calidad, capta de manera completa y precisa las necesidades de salud; de ahí países como Colombia, Chile, Argentina, Venezuela, Bolivia, Ecuador, Brasil y Perú; demostró que necesita volver a evaluar el concepto en base a la eficacia en la satisfacción⁵. Agregando a lo anterior, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Indicó que, en nuestro país se halla un informe acerca de la percepción de satisfacción del paciente en la UCI, está demostrado en porcentajes de: un 36% que pertenece al Hospital Dos De Mayo, seguido de un 34% del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, continuando con un 23% el Hospital Arzobispo Loayza, finalmente en el Hospital María Auxiliadora un 22%, incluso el Hospital Nacional Rebagliati teniendo soporte logístico y tecnológico muestra un porcentaje de un 26%, que presentan insatisfacción ante la calidad

sobre los cuidados enfermeros”. Se evidencia la falta de recursos humanos, relaciones interpersonales inadecuadas, personal desmotivado que cuestionan sus intervenciones, entre otras⁶.

La investigación de fondo se realiza justamente en relación a la satisfacción. Los lineamientos y política de salud en el Perú sugeridos por el Ministerio de Salud constituyen estrategias para suscitar la eficiencia, efectividad y humanidad en concordancia al personal de los establecimientos, aumentando así la cobertura y eficacia de los servicios. La Resolución de la directora 527-2011-MINSA, se aprobó la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", ratificando que la satisfacción del paciente, es elemental para identificar la principal causa de insatisfacción del usuario, que contribuye a la ejecución de medidas hacia la mejora de las instalaciones y servicios⁷.

Con respecto a la Institución privada donde se realizó la investigación, no hay previas investigaciones acerca de la satisfacción del paciente en el servicio de URPA. Además, la demanda de cirugía de emergencia ha aumentado a menudo en los últimos meses y hay una gran escasez de habitaciones para los pacientes que tienen que permanecer en el hospital durante dos o tres días para conseguir una cama hospitalaria, tienen un ambiente que comparten 6 personas, con una privacidad limitada. De tal manera que, en ocasiones, los pacientes expresan su malestar verbalmente y con gestos cuando se someten a una cirugía postoperatoria. Es por ello que, es importante investigar la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería, para restaurar la salud física y mental en la URPA. Partiendo de lo antes mencionado, surge el presente estudio identificando las insuficiencias de los cuidados postoperatorios percibidos por el paciente, lo cual es significativo para la valoración y mejora de la asistencia sanitaria, para impulsar el cambio profesional, a partir de lo cual se orienta la calidad de los cuidados postoperatorios de enfermería hacia la completa satisfacción del paciente atendiendo sus necesidades, incluyendo sus expectativas.

Se han observado ciertas manifestaciones negativas de los pacientes, acerca de la atención brindada por el profesional de enfermería, pues esta atención está sujeta a la satisfacción, donde las impresiones de los pacientes superan sus expectativas, así surge las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente

post operado inmediato con anestesia regional, acerca del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica de una institución privada, Lima - 2022?, ¿Cuál el nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, acerca del aspecto técnico científico del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica de una institución privada? y ¿Cuál el nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, acerca del aspecto humano del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica de una institución privada?.

Un indicador primordial en la enfermería es la satisfacción del paciente, como ser biopsicosocial, debido a que es beneficioso para la recuperación del paciente, disminuyendo así la duración de la estadía en una clínica privada. La importancia de esta investigación se sustenta en la justificación teórica, porque se consideraron diferentes bases teóricas actualizadas, en la justificación práctica, los resultados de esta investigación brindara información estadística y real, el cual podrá ser utilizado control de calidad en la institución privada, en la justificación metodológica, se aplicaron instrumentos de investigación como el cuestionario, siendo validado por expertos profesionales, el cual servirá como guía para otros estudios relacionados al tema investigado, finalmente la justificación social, pues este resultado ha permitido implementar y mejorar los procesos de trabajo para una mejor atención en salud, dando como resultado una adecuada y personalizada atención al paciente post operado

El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional, acerca del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Pos anestésica de una institución privada, Lima - 2022. Los objetivos específicos tenemos identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, acerca del aspecto técnico científico del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica de una institución privada, como segundo objetivo específico Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, acerca del aspecto humano del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica de una institución privada.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional existen investigaciones, como la de Diaz, A. (2020). Quien en su investigación realizado en Chiclayo, busco determinar la intervención de enfermería sobre la satisfacción del paciente en el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestésica. La muestra constó de 100 pacientes, a quienes se aplicó un cuestionario Servqual. Se obtuvo como resultados porcentuales un 100% de satisfacción regular, con un 62% del lado de la confiabilidad, un 73% del lado reactivo, un 71% del lado de la seguridad, un 76% relacionado con aspectos empáticos y tangibles, un 63% revelado. Se concluye que existe satisfacción en los pacientes de la URPA inmediatamente después de la cirugía del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo EsSalud, donde se destaca el aspecto empático con un alto índice⁸.

Por otro lado, Alva, C. (2019). En su estudio elaborado con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes después de la cirugía inmediata con enfermeras en el servicio de recuperación. Evidenciaron resultados como: el 67.5% manifestó estar satisfecho con el cuidado y según las dimensiones separadas se descubrió que más de la mitad que corresponde al 62.5% se halla satisfecho en la dimensión accesibilidad; en explica y facilita un poco menos de la mitad representado con un 47.5% se encuentra satisfecho; en confort un porcentaje de 37.5% se encuentra satisfecho, al igual que en se anticipa se halla satisfecho representados con el mismo porcentaje de 37.5%, en conserva relación de confianza el 40% manifestó estar satisfecho y en la dimensión monitorea y hace seguimiento se encuentra satisfecho el 67.5%. Asimismo, se concluyó que más de la mitad se encuentra satisfecho, de la misma manera se evidencia que gran porcentaje está satisfecho en las dimensiones monitorea y hace seguimiento y accesibilidad⁹.

Seguidamente, en la investigación de Aguilar, S. (2019) realizado en Tarapoto, ejecutado con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la URPA. Mostraron resultados que el nivel de satisfacción del paciente es insatisfecho, no obstante, en las dimensiones de seguridad, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad son

satisfechos en un pequeño porcentaje, únicamente en la dimensión de aspectos tangibles, en su mayoría es satisfecho¹⁰.

Por otro lado, Suarez, M. y Huahuasoncco, G. (2017). Efectuaron una investigación para determinar la calidad correlacionada de enfermeros en Peplau y la satisfacción de pacientes quirúrgicos en Arequipa. Los resultados muestran que, globalmente, el 41,9% de los pacientes manifiestan el nivel medio de satisfacción moderada, después de un 34,9% de insatisfacción y una baja tasa de 23,3% que indica satisfacción. Se concluyó que, en cuanto a la variable enfermera-paciente, se encuentra en un nivel bajo y solo una pequeña parte se encuentra en el nivel ideal¹¹.

Por otra parte, Aaturima, R. (2016). Efectuó un estudio descriptivo con diseño transversal, con el objetivo de determinar la satisfacción de pacientes postoperatorios con cuidados de enfermería en el departamento URPA del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, con una muestra de 40. Sus resultados establecieron que se identificó un alto nivel de satisfacción con el aspecto humano de la enfermería en el 37,5% y con el aspecto técnico en el 57,5% de los pacientes posoperatorios. Concluyó que existe un mayor porcentaje de satisfacción relacionado con el aspecto técnico¹².

Dentro de los antecedentes internacionales, en México la investigación de Bracamontes, Cortes, & De la Rosa (2018). Cuyo objetivo es medir la satisfacción del usuario posoperatorio con la atención de enfermería. Se concluye que, el 92% de las personas expresaron que recibieron un trato satisfactorio y permanecieron muy satisfechos, se reconoció su calidad técnica, quedando muy satisfechos con la disponibilidad de la enfermería, pues el 56% perteneció a continuidad laboral, el 72% correspondió a la atención integral, por lo que el 76% está satisfecho¹³.

Agregando a lo anterior, en México Chavez, K; et al. (2018). Elaboraron un artículo científico que tuvo como objeto de estudio determinar el nivel de satisfacción que refieren los pacientes post operados con la atención brindada por el profesional de enfermería. Se aplicó un cuestionario a 15 pacientes posquirúrgicos. Los resultados mostrados fueron: el promedio de edad fue de 48 años, el 53,3% eran hombres, el 26,7% eran de Pachuca, el 40% había permanecido en el hospital por más de cuatro días. El 86% alcanzó un alto nivel de satisfacción. Conclusión: Satisfacción

del paciente con la atención de enfermería del Hospital General de Pachuca, Hgo., es alto (86,6%)¹⁴.

Por otro lado, Ingabire, L. (2017). Realizó un estudio para determinar la satisfacción del paciente con la atención quirúrgica en el Hospital Oshen Fing Faisal en Arabia Saudita. Los resultados mostraron que la satisfacción general está representada con un 67.43%. Las características de los pacientes fueron el 53.1% hombres, el 42.1% son empleados, el 60% son casados, el 50.3% del área urbana y el 25.5% estuvieron operados en ortopedia. En la dimensión de miedo y preocupación la satisfacción de los pacientes fue el más bajo, mientras que, para la dimensión del servicio la calificación de satisfacción fue más alta. Se concluyó que la mitad de los pacientes estaban satisfechos con la atención peri operatoria brindada en Hospital Oshen King Faisal¹⁵.

Por otra parte en Ecuador, Paspuel, Y. (2016). Efectuaron una Tesis con el objetivo de determinar la satisfacción del paciente en la unidad de recuperación en el post operatorio inmediato, en relación a los cuidados de enfermería. Tanto es así que los resultados arrojaron que el 69,5% manifestó no estar satisfecho con la atención de enfermería que recibió; en el grupo de explicación y facilitación el 51,9% opina que la atención es buena, en este sentido medimos principalmente cómo se brinda la información del tratamiento; En la categoría Comodidad, el 2,51% indicó que la enfermera nunca se acercó a ellos, además, el 26,8% indicó que la enfermera no contactó a los familiares para hablar de su situación. Conclusiones que los enfermeros de la URPA necesitan fortalecer sus acciones de enfermería en cuanto a sus relaciones, su apoyo emocional y cómo brindan cuidados holísticos, promueven la satisfacción del paciente y con ello optimizan la efectividad de los cuidados de enfermería.¹⁶.

Finalmente, Tenemaza, A. (2015). Elaboró su investigación buscando determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de prostatectomía con la atención postoperatoria de enfermería en Ambato. La muestra estuvo compuesta por pacientes de prostatectomía hospitalizados y ambulatorios. Sus resultados mostraron un 6% de satisfacción alta, seguido de un 30% de satisfacción media y finalmente un 2% de satisfacción baja con el cuidado de enfermería. Se concluyó que la satisfacción de los pacientes de prostatectomía se expresó en un alto

porcentaje porque indicaron que la atención de enfermería en el postoperatorio fue mejor.¹⁷.

Dentro de las teorías de enfermería relacionadas con la presente investigación, encontramos, las siguientes:

Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegart Peplau: esta teoría, basada en la biología y la ciencia del comportamiento, evolucionó hasta convertirse en la teoría de las relaciones interpersonales explicado por Hildegart Peplau. Se sustenta en la psicodinámica de enfermería, que debemos comprender nuestro comportamiento para poder auxiliar a los demás y aplicando los principios de las relaciones humanas¹⁸. Para tener un paciente de enfermería terapéuticamente comunicativo, la confianza es la base de la comunicación, para que las dudas y temores expresados por el paciente antes del procedimiento sean reconocidos y la ansiedad disminuya¹⁹. El modelo formulado por Peplau se basa en las relaciones humanas, en el que el enfermero responde a la necesidad de saber sobre el paciente y planear el cuidado en base al conocimiento científico, formando una relación positiva entre los individuos para dar respuesta a un hecho específico de carácter curativo, proporcionando asesoramiento integral, identificación, uso y resolución.

Otra importante teorista es Watson, quien es pionera en unificar las humanidades, las ciencias y las artes. Ella considera el estudio de las humanidades para expandir la mente, promover el pensamiento y el desarrollo personal, examina el cuidado humano como un ideal ético del cuidado, considerando el cuidado como una terapia básica de la relación entre las personas²⁰. Por lo tanto, la percepción del paciente acerca del cuidado humanizado es ventajoso, para que los profesionales de la salud conozcan, analicen, evalúen y establezcan métodos de perfección basados en la atención humanizada según la teoría de Jean Watson²¹. Ella asegura que la práctica de la enfermería en el día a día debe basarse en un sistema firme de valores humanos que la enfermería debe practicar durante la vida profesional e incorporar también el conocimiento científico para orientar la actividad. Esta agrupación científico - humanista compone la naturaleza de la disciplina de la enfermería, que se fundamenta en los elementos curativos de la ciencia de la enfermería. Se enfoca en el mantenimiento de relaciones entre individuos. Se dice

que cuidar es un arte cuando el cuidador comprende, reconoce y siente estas emociones y es capaz de expresarlas como experiencias del otro²².

La satisfacción del paciente descrito según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE), “es la percepción que se consigue al satisfacer las necesidades. Por lo cual, es la respuesta afirmativa al reclamo, pregunta o duda”, es un hecho que no se da de forma genérica, está asociada a aspectos que inciden claramente en la percepción del usuario²³. Por consiguiente, podemos decir que la satisfacción del paciente es una impresión subjetiva, dependiendo de muchos factores, incluidas experiencias anteriores, expectativas y las referencias de otros usuarios y del hospital. Por tanto, los factores influyen en que la satisfacción es diferente para distintos usuarios y en distintas circunstancias para una misma persona²⁴.

Asimismo, Eriksen, señaló que “el nivel de satisfacción que alcanza un paciente depende en gran medida de las expectativas que tenga de la atención, la entrada a un nuevo entorno y la realidad que encuentra”. La teoría de Eriksen también explica las dimensiones del labor del profesional de enfermería que incluyen el cuidado brindado por el cuidador, el entorno físico que brinda, la disponibilidad de los cuidadores y la constancia, ítems que están directamente vinculados con la satisfacción del paciente²⁵. De igual forma, Donabedian quien es el autor, destaca la importancia de las condiciones contextuales (amenidades) del proceso de atención para la consecución de los objetivos. De hecho, en las conceptualizaciones de tipos funcionales, encontramos dos factores comunes que permiten determinar la calidad: el factor técnico-científico y el factor relacional humano o interpersonal²⁶. Por consiguiente, la satisfacción del paciente es un indicador primordial, por este motivo es fundamental repensar en nuevas opciones de mejora en la satisfacción del paciente. Por otro lado, las enfermeras no solo lo deben identificar por su nombre, sino además deben saber sus necesidades y expectativas asegurando que los pacientes vean su atención de manera positiva y así pueda apreciar la experiencia como una contribución a su recuperación²⁷.

Por tanto, la satisfacción es el resultado que la organización quiere alcanzar y se esfuerza por conseguir, depende tanto del servicio dado y expectativas de los propios usuarios, entre otros componentes como el tiempo invertido, esfuerzos y dinero si es así. Los pacientes definen niveles de satisfacción que van desde una

combinación de aspectos previamente identificados; estos factores provocan la máxima insatisfacción o la mínima satisfacción²⁸.

En cuanto a los niveles de satisfacción del paciente Thompson nos manifiesta que, tenemos²⁹; La satisfacción: que se relaciona al sentimiento de alegría o comodidad que exhibe la persona cuando se ha satisfecho una necesidad o se ha cumplido un anhelo. También tenemos satisfacción parcial: esto ocurre cuando las expectativas de un paciente están alineadas con la atención recibida. Por último, insatisfacción: que es producida cuando las perspectivas de un paciente superan con creces la atención recibida en el servicio. La atención recibida no se corresponde con la perspectiva del paciente.

La satisfacción del paciente necesita de diferentes factores, ya sea de forma específica o conjunta, que favorezcan la satisfacción al darles acceso a diferentes servicios, la accesibilidad de recursos de las instalaciones, atención eficiente, servicios personalizados, obtención y acceso a información de los pacientes sobre su salud y tratamiento, atención brindada por personal experimentado y competente, un ambiente amistoso, empatía, buen trato, acceso a medicamentos, maquinaria y equipo utilizable, un entorno y espacio adecuados, comunicación y un buen trato a sus familiares³⁰.

En la dimensión técnico científico alude a una agrupación de componentes que son parte del proceso, tales como la expresión de la eficacia de la calidad brindada, el avance científico y la capacidad de los profesionales; Esto incluye realizar todos los trámites en 6 aspectos básicos que son: profesionalidad, eficiencia, eficacia, continuidad, seguridad y accesibilidad³¹. Así mismo, Alvar N (2014) menciona que, el uso de la información con la ciencia y tecnología en la gestión de la atención al paciente, es fundamental para obtener un gran beneficio para así reducir los riesgos en su salud ante cualquier procesamiento de satisfacción de sus necesidades. Ahora es necesario debido a que la atención directa que se brinda al paciente está fundamentada en los conocimientos y las destrezas que el personal de enfermería utilizará en función de sus experiencias y destrezas técnicas adquiridas para la satisfacción de las necesidades del paciente en toda ocasión³². Añadiendo a lo anterior a esta dimensión, la enfermera tiene que utilizar la ciencia y tecnología con el fin de brindar un máximo cuidado en favor de la salud del paciente, con la

resolución de problemas tanto potenciales como reales, con el objetivo de extender los beneficios para la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. De acuerdo a este componente, se ha perfeccionado de tal manera que se intente adecuar un mejor servicio sanitario con personal capacitado, con buen equipamiento y conocimiento actualizado, asegurando la accesibilidad y seguridad del paciente con una mejor atención por parte del profesional de enfermería. Las características de los aspectos técnicos son: la efectividad, que es lograr los principales resultados posibles como la eficacia, que es la ejecución correcta de las reglas del servicio prestado, la eficiencia, en donde se utilizan los recursos de forma adecuada para obtener los resultados esperados, en seguridad, se garantiza la disminución de riesgos posibles, en la ética, se actúa en función a los valores consentidos por la sociedad, por último tenemos a la continuidad, que es el servicio ininterrumpido, sin detenciones.³³

En la dimensión humano considera el aspecto interpersonal del cuidado como el respeto a su cultura, sus derechos y características individuales de la persona, la información completa, efectiva y conveniente del usuario o cuidador del paciente, sus carencias y reclamos legítimos del usuario; Amabilidad, trato y empatía en el trato con los valores y principios éticos en el comportamiento y responsabilidad de los profesionales y empleados de la salud³⁴. Asimismo, el Ministerio de Salud, también afirma que en esta dimensión se describe el aspecto interpersonal en el cuidado, mencionando las particularidades como la muestra de interés su percepción, en sus necesidades y demandas, la información verdadera, oportuna y comprendida por el paciente o por quien está comprometido con él o ella; de igual modo la amabilidad, el trato cordial, cálido y empático.³⁵

El post operatorio comienza con el final de la intervención quirúrgica y termina con la recuperación parcial o total del paciente, y su objetivo es la recuperación integral³⁶. El tiempo del postoperatorio está sujeto al tipo de operación; esto se debe a según su extensión, en el caso de operaciones menores o mayores por el riesgo asociado a la vida o, dependiendo del uso previsto, en cirugía curativa, reparadora, paliativa y cosmética. También se debe a otras circunstancias, como la edad, su estado nutricional o circunstancias patológicas que requieran una terapia especial³⁷. La fase postoperatoria está dividida en dos fases; la primera, que incluye

las primeras 24 horas, menciona la fase postoperatoria inmediata, esta fase se llama así porque se lleva a cabo inmediatamente después de que se completa el procedimiento quirúrgico. La segunda fase, denominada postoperatoria mediata, se extiende desde las 24 horas hasta las 72 horas siguientes, que a veces puede extenderse a meses para operaciones mayores, pero no encuentra una línea que divide entre la primera y la segunda fase³⁸.

La atención del paciente en la fase postoperatoria se lleva a cabo después de la intervención quirúrgica, en donde se traslada del quirófano a la sala de recuperación, se debe tener en cuenta el inicio de esta fase. En el postoperatorio, el enfermero se concentra en la evaluación integral del paciente con un seguimiento perenne para así consolidar una atención de alta calidad, empezando por identificar las posibles complicaciones para tratarlas de forma oportuna, dando seguridad y calidez al paciente.

Los anestésicos son medicamentos para bloquear el dolor al momento de la cirugía u otros procedimientos. Su uso es a través de una inyección, loción tópica, inhalación, aerosol, gotas para los ojos o parche. Causan pérdida de sensibilidad o de conciencia. La anestesia se puede utilizar para procedimientos menores, como restauraciones, en procedimientos como la colonoscopia, y en operaciones pequeñas y grandes.

Entre los tipos de anestesia se encuentra; anestesia local, entumecen una pequeña parte del cuerpo, aquí el paciente se encuentra despierto y alerta, también está la anestesia regional, que se utiliza para áreas más grandes del cuerpo, así como brazos, piernas o cualquier cosa debajo de la cintura, el paciente puede estar despierto durante el procedimiento o puede estar bajo sedación. La anestesia regional se puede utilizar en el parto, la cesárea o una cirugía menor. Por último, está la anestesia general que afecta todo el cuerpo, dejándolo inconsciente e incapaz de moverse al paciente, es empleado en cirugías importantes como cirugía cerebral, cirugía cardíaca, cirugía de tórax y trasplantes de órganos.

Así mismo, cabe acotar que existen riesgos y complicaciones después de cada intervención; ciertas complicaciones pueden incluir infección, sangrado excesivo, reacciones a la anestesia o lesiones accidentales; cómo ciertas personas presentan

mayor riesgo de complejidad debido a que tienen antecedentes patológicos que pueden comprometer la salud del paciente⁴⁰. Algunas complicaciones que se pueden presentar son: la obstrucción de las vías aéreas, hipoxemia e hipoventilación por dolor o depresión farmacológica, síntomas de hipotensión debido a insuficiencia cardíaca o como resultado de hipovolemia peroperatoria o pérdida de sangre que no responde, arritmias, síntomas de hipertensión debido a dolor, hipoxemia o hipervolemia, la agitación se presenta especialmente en pacientes mayores después de la anestesia general y en pacientes que llevan mucho tiempo en la URPA, cuando hay dolor es imperativo que el anestesista lo controle antes del alta, las náuseas y vómitos son muy frecuentes en ciertas operaciones, se dispone un extensos fármacos para lidiar esta complicación, la hipotermia y temblor se presenta a causa de la disminución de la temperatura corporal provocada por la anestesia. En la URPA, se proporciona un entornó apropiado para prevenir la hipotermia y los escalofríos a través de diversas medidas de calor, por último el sangrado es común en ciertas operaciones (corazón, urología, traumatismos). El anestesista debe evaluar la cantidad, el control y la conveniencia de transfundir hemoderivados.

Por ende, el profesional de salud que cuida al paciente en el post operatorio debe tener conocimientos y habilidades competentes para brindar una atención a los pacientes que son diagnosticados para diferentes intervenciones quirúrgicas de mayor complejidad y requieren cuidados específicos e individuales. Para eso, el médico tiene que programar la atención de modo que se restablezca el equilibrio fisiológico del paciente disminuyendo complicaciones, con el objetivo de proveer la atención y brindar la eficacia del servicio prestado⁴¹.

Así mismo, Jean Watson, define al cuidado como un proceso que parte más allá de la enfermedad⁴². El cuidado postoperatorio de enfermería empieza cuando el paciente finaliza la cirugía. Tiene como objetivo integrar las necesidades físicas y psicológicas inmediatamente después de una cirugía⁴³. La atención en el post operatorio incluye terapia intensiva para evaluar las condiciones psicológicas y físicas del paciente, participar eficientemente para promover la recuperación, previniendo y evaluando rápidamente las complicaciones, protegiendo al paciente

de lesiones en la etapa de aturdimiento, aliviando el malestar y ayudando a la recuperación de su independencia⁴⁴.

Dado el enfoque de enfermería, el paciente en la URPA percibe, observa e interpreta los cuidados recibidos de la misma manera que el profesional implementa la gestión del cuidado con calidad y eficiencia en la práctica con el fin de satisfacer el cuidado del paciente por el enfermero/a. Desde el momento en que el profesional de enfermería logra desarrollar profesionalmente y fortalecer los elementos de disciplina, apoyan la acción en el sentido de apoyar las necesidades del paciente, ayudando a asegurar los componentes con calidad y reflejar la calidez del cuidado⁴⁵.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Básica (CONCYTEC 2018)

3.1.2 Diseño de investigación

- **Diseño no experimental:** la investigación se realizó sin manipular variables puesto que, en la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, es tipo descriptivo de enfoque cuantitativo, porque la variable, es sujeto de medición o cuantificación, método descriptivo de corte transversal, ya que nos permitirá presentar los datos tal y como se obtendrán en un tiempo y espacio definido.

3.2. Variables, Operacionalización

La variable estudiada fue Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional del cuidado del Profesional de Enfermería. (ANEXO 01)

- **Definición Conceptual:** Es la percepción subjetiva que experimenta el paciente post operado inmediato después de recibir los cuidados de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica, es un hecho que no se da de forma genérica, está asociada a aspectos que inciden claramente en la percepción del usuario.
- **Definición Operacional:** La satisfacción del usuario es una métrica que desea evaluar si una organización o empresa está logrando sus objetivos principales, es decir, si está brindando servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. La variable estudiada fue medida a través de la aplicación de un cuestionario de 27 preguntas divididas en dos dimensiones: técnico científico de 4 ítems y humano de 5 ítems cada una, cuyo resultado será valorado con una escala Likert de medición nominal: Siempre (4 puntos), casi siempre (3 puntos), a veces (2 punto) y nunca (1 punto).

- **Indicadores:** Se tuvo en cuenta los siguientes: Seguridad en las actividades, habilidad y destreza, conocimiento científico, eficiencia, respeto, trato, comunicación verbal, comunicación no verbal y relaciones interpersonales.
- **Escala de medición:** Nominal

3.3. Población, muestra y muestreo:

3.3.1 Población:

La población fue constituida por pacientes post operados con anestesia regional, que hayan tenido intervención en cesárea, hernia convencional, artroscopia de rodilla, Safenectomía, además se consideran ambos sexos hombre y mujer la edad entre 30 y 60 años. Siendo así un total de 100 pacientes.

- **Criterios de inclusión:** Pacientes que recibieron anestesia regional, Pacientes con edades comprendidas de 30 a 60 años y Pacientes con escala de Glasgow mayor 13.
- **Criterios de exclusión:** Pacientes que ingresaron al servicio de URPA con anestesia general, local y sedación, pacientes con edades comprendidas de menor de 30 años y mayor a 60 años y pacientes con escala de Glasgow menor 13.

3.3.2 Muestra: La población total estuvo conformada por 100 pacientes post operados inmediatos con anestesia regional del servicio de Unidad de Recuperación Post Anestésica. La muestra se calculó utilizando la fórmula para una población finita o conocida, quedando conformado por 80 pacientes.

Si N (poblacion total) es 100

$$n = \frac{N Z^2(0.5)^2}{(N - 1)e^2 + Z^2(0.5)^2}$$

$$n = \frac{(100)(3.8416)(0.25)}{(99)(0.0025) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079}$$

$$n = 79.5$$

$$n = 80$$

3.3.3 Muestreo: No probabilístico por conveniencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se realizó la validez interna del cuestionario mediante el juicio de expertos, donde participaron 5 profesionales de la Salud entre especialistas de investigación y asistencial con el grado de Magíster. La cual permitió valorar la validez, según cada experto con respecto a cada uno de los diferentes ítems y al instrumento en general, después de ello se ejecutó la fórmula según el Coeficiente de validez V Aiken (1980; 1985) y nos dio un resultado de 0.948, entonces el resultado señala que posee una adecuada validez. Respecto a la confiabilidad se realizó una prueba piloto del instrumento a 30 pacientes en la URPA de la Institución privada, los cuales no formaron parte de la muestra al haber ya participado de esta prueba. Luego se procesó mediante el programa Excel 2013, para poder saber cuánto se obtuvo en el alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 0.69, por ello se puede decir que el valor de mostrado para la confiabilidad del cuestionario es muy confiable. Por lo tanto, el cuestionario estuvo constituido por 27 preguntas, clasificados en dos dimensiones: técnico-científico, la cual está dividida en 4 indicadores: seguridad en sus actividades, habilidad y destreza, conocimiento científico y eficiencia. Y humano, la cual estará dividida en 5 indicadores: respeto, trato, comunicación verbal, comunicación no verbal y relaciones interpersonales. Cada indicador contó con 3 ítems. Para las respuestas se utilizó la escala tipo Likert: 1 = nunca, 2 = a veces, 3 = casi siempre 4 = siempre siendo, clasificando al nivel de satisfacción en: Muy satisfecho: 89-108(siempre), satisfecho: 69-88 (casi siempre), poco satisfecho 49-68 (a veces), nada satisfecho: 27-48 (nunca).

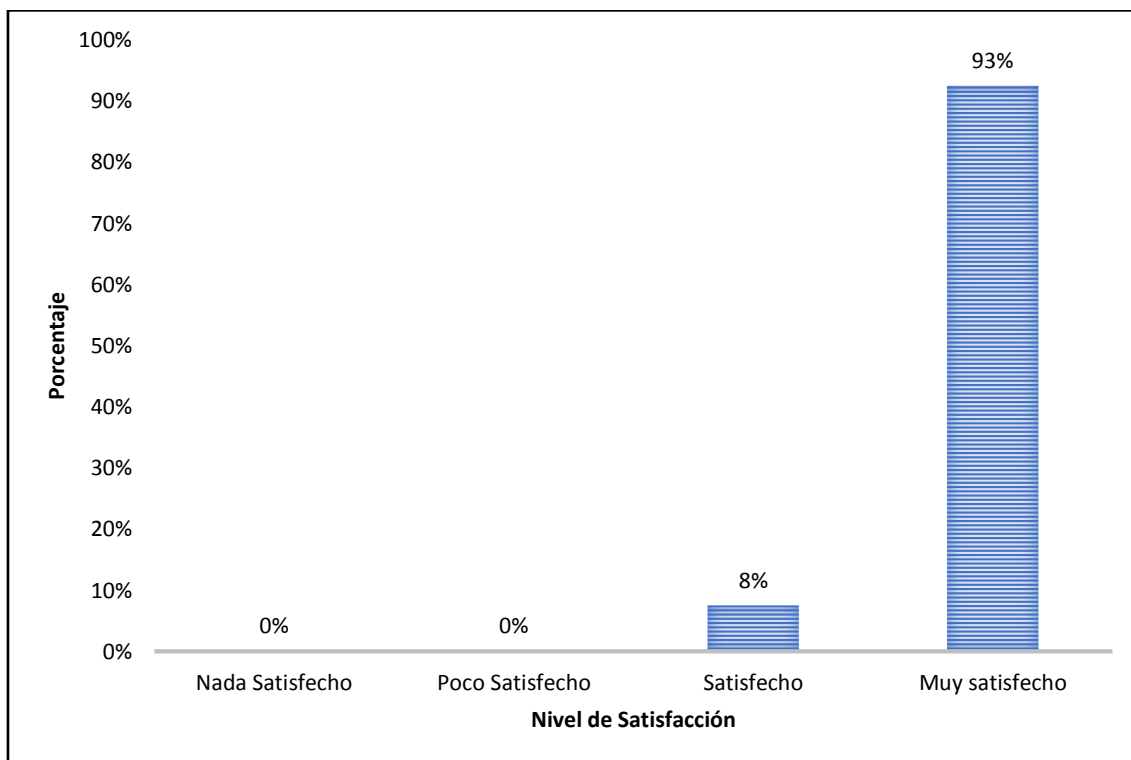
3.5. Procedimientos: Se presentó una autorización de permiso al director médico de la Clínica Privada para poder realizar el estudio en sus instalaciones, así mismo se coordinó con la jefa de enfermeras dándole a conocer la investigación que se realizará en el área (URPA). Se analizó el libro de registro de reportes para elegir a los pacientes que cumplan con los

criterios de inclusión y exclusión para aplicar el instrumento de recolección de datos (ver anexos). Al momento de encuestar a los pacientes se proporcionó el consentimiento informado y el cuestionario para desarrollarlo con las indicaciones correspondientes, el cual se realizó de manera presencial, cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad y tuvo un tiempo necesario para comunicar la finalidad e importancia del estudio y solicitar el apoyo voluntario para llenar el cuestionario. Finalmente se pudo obtener la recolección de datos.

- 3.6. Método de análisis de datos:** En la presente investigación colaboraron 80 pacientes de la Unidad de Recuperación Post Anestésica, respondiendo a la encuesta, que consto de 27 preguntas con opciones múltiples, referente a la satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional del cuidado de Enfermería, Para obtener el análisis de los datos del estudio, se utilizó la estadística descriptiva, empleando tablas y figuras obtenidas del programa Microsoft Office Excel 2013.
- 3.7. Aspectos éticos:** El presente trabajo de investigación fue tratada de forma confidencial, asimismo, se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos: principio de autonomía, se brindó el formato de consentimiento informado para avalar la participación voluntaria sin presión de los participantes, respetando su identidad, también, en los resultados de la investigación, buscamos encontrar resultados que nos permitió crear beneficios en la población objetivo teniendo así el principio de beneficencia, además el estudio no causó intencionalmente daño físico o mental a los sujetos del estudio, aplicando el principio de no maleficencia, por último el principio de justicia, ya que los participantes seleccionados no fueron excluidos por razón de sexo, raza, situación económica y otros, teniendo en cuenta el principio de imparcialidad.

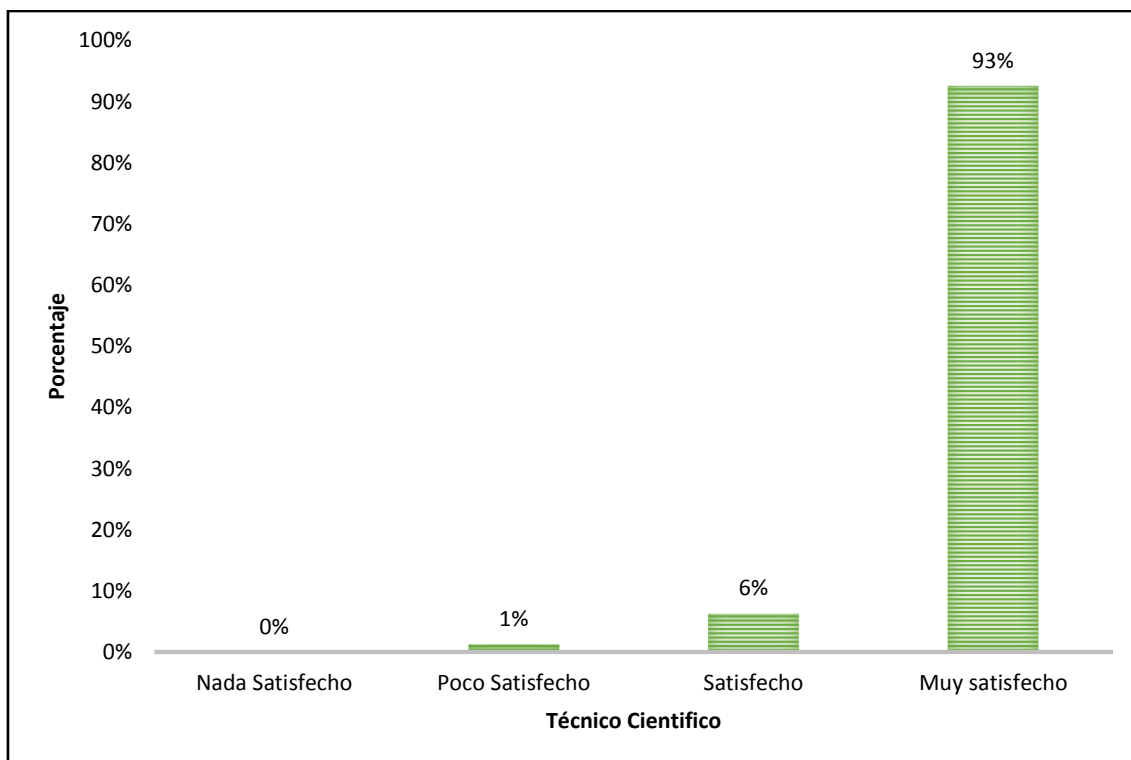
IV. RESULTADOS

Gráfico N° 1. Nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional, acerca del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica de una institución privada, Lima – 2022.



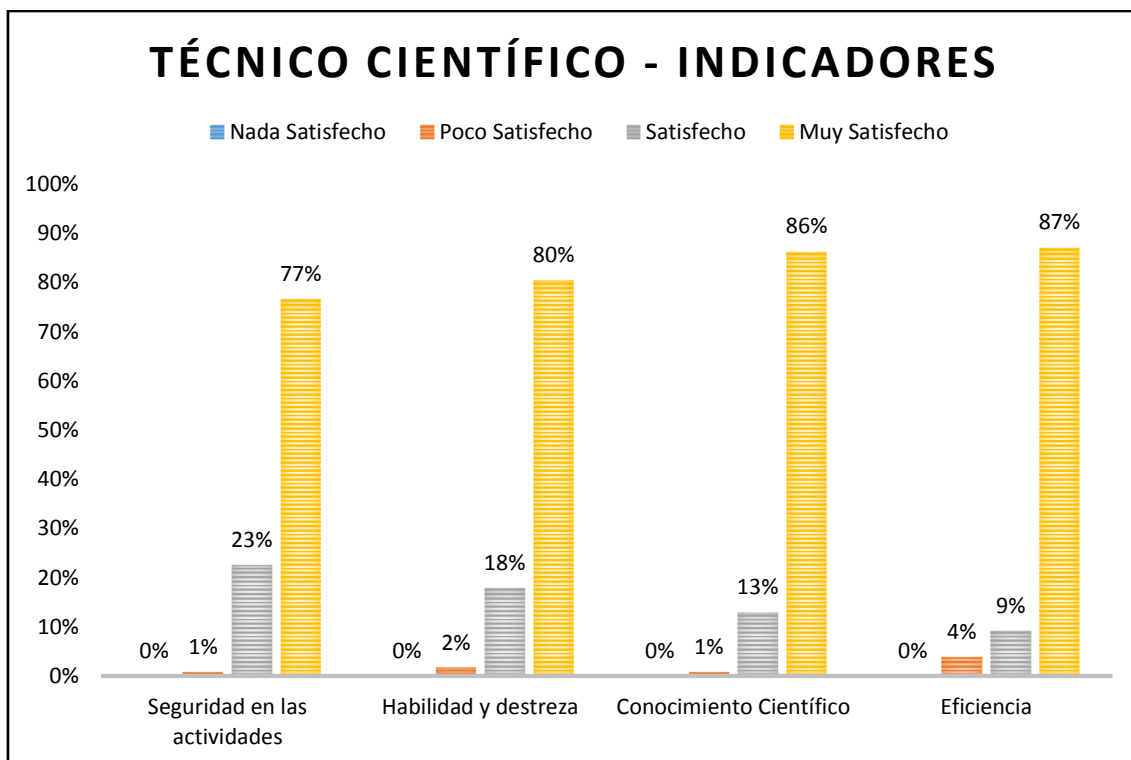
La satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional, acerca del cuidado del Profesional de enfermería, el 93% de los pacientes post operados se encuentran muy satisfechos, el 8% manifiestan estar satisfechos y poco satisfecho y nada satisfecho existe un porcentaje del 0%.

Gráfico N° 2. Nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, aspecto técnico científico del cuidado del Profesional de enfermería, Institución Privada, Lima – 2022.



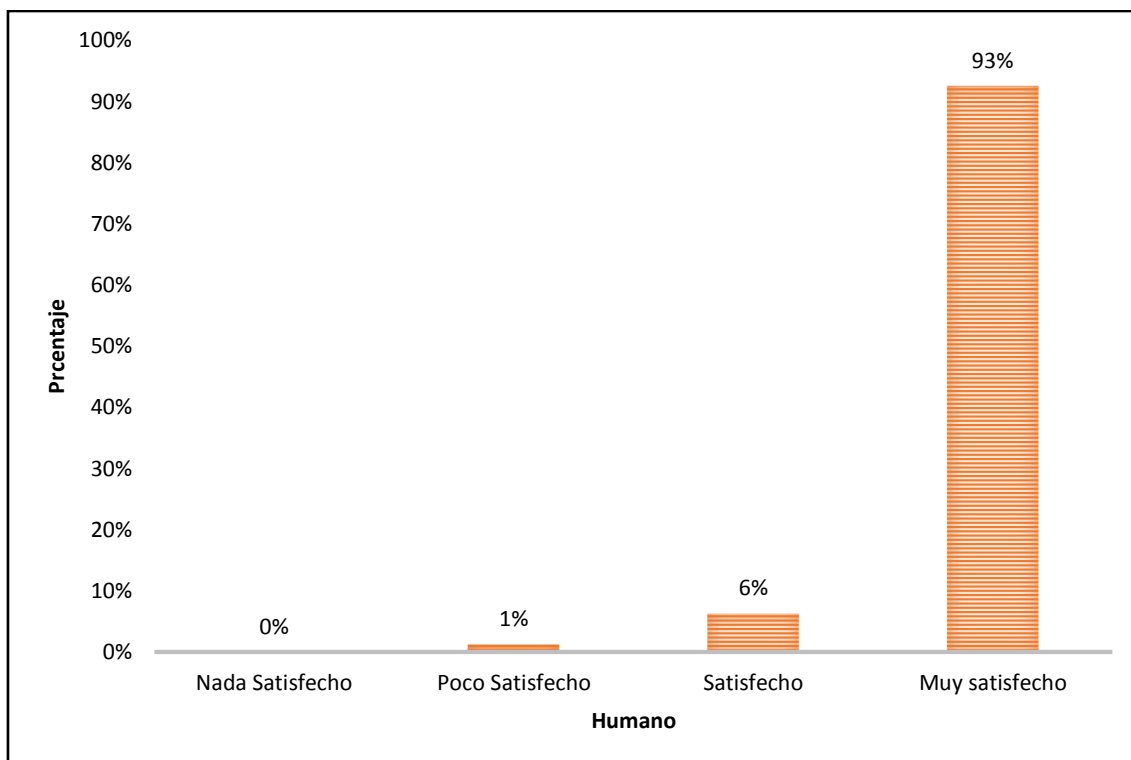
La satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional, acerca del cuidado del Profesional de enfermería, respecto al seguridad en las actividades, habilidad y destreza, conocimiento científico y eficiencia, el 93% de los pacientes post operados están muy satisfechos, el 6% de pacientes post operados se encuentran satisfechos, 1% indicó que está poco satisfecho y en cuanto a nada satisfecho tienen un porcentaje de 0%.

Gráfico N° 2.1. Nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, aspecto técnico científico del cuidado del Profesional de enfermería, según indicadores.



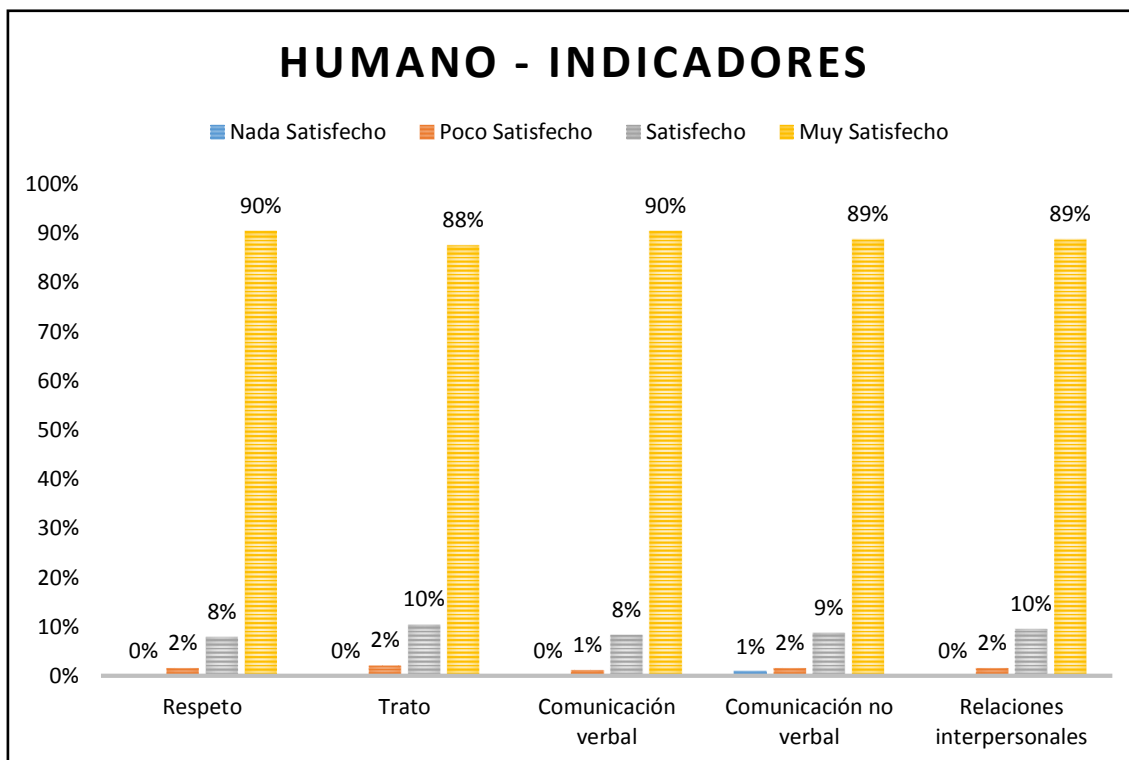
De acuerdo a los indicadores en el aspecto técnico científico se puede observar que en seguridad en la actividades el 77% se encuentra muy satisfecho, 23% se muestra satisfecho, el 1% poco satisfecho y un 0% nada satisfecho; en habilidad y destreza, un 80% manifiesta estar muy satisfecho, el 18% se encuentra satisfecho, el 2% indica estar poco satisfecho y un 0% nada satisfecho; en conocimiento científico, el 86% se muestra muy satisfecho, el 13% manifiesta estar satisfecho, el 1% se encuentra poco satisfecho y en nada satisfecho un 0%; en eficiencia, el 87% indica estar muy satisfecho, el 9% se encuentra satisfecho, el 4% muestra estar poco satisfecho y un 0% en nada satisfecho.

Gráfico N° 3. Nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, aspecto humano del cuidado del Profesional de enfermería, Institución Privada, Lima-2022.



La satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional, acerca del cuidado del Profesional de enfermería, respecto al trato, a la comunicación verbal, comunicación no verbal, relaciones interpersonales, respeto el 93% de los pacientes post operados están muy satisfechos, el 6% de pacientes post operados se encuentran satisfechos, 1% indicó que está poco satisfecho y en cuanto a nada satisfecho tienen un porcentaje de 0%.

Gráfico N° 3.1. Nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, aspecto humano del cuidado del Profesional de enfermería, Indicadores.



De acuerdo a los indicadores en el aspecto humano los resultados fueron: en respeto, el 90% indica estar muy satisfecho, el 8% se encuentra satisfecho, el poco satisfecho un 2% y en nada satisfecho un 0%; en trato, el 88% manifiesta estar muy satisfecho, el 10% indica estar satisfecho, en poco satisfecho un 1% y en nada satisfecho un 0%; en comunicación verbal, el 90% se muestra muy satisfecho, el 8% se encuentra satisfecho, en poco satisfecho un 1% y en nada satisfecho 0%; en comunicación no verbal, el 89% indica estar muy satisfecho, el 9% muestra estar satisfecho, en poco satisfecho un 2% y en nada satisfecho un 1%; en relaciones interpersonales, el 89% indico estar muy satisfecho, el 10% se encuentra satisfecho, en poco satisfecho un 2% y en nada satisfecho un 0%.

V. DISCUSIÓN

La satisfacción del paciente es muy relevante y también es un indicador de la calidad de la atención de las enfermeras, así mismo, el paciente toma en cuenta sus expectativas frente a la atención brindada por el profesional. En esta investigación se clasificó el nivel de satisfacción en: muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho y nada satisfecho. Analizando los resultados encontrados en el gráfico 1 en base al nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional, acerca del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica, en donde el 93% de los pacientes se encuentran muy satisfechos, este hallazgo es semejante al de Bracamontes, Cortes, & De la Rosa (2018), quien menciona que, el 92% de las personas expresaron que recibieron un trato satisfactorio y permanecieron muy satisfechos, agregando a lo anterior, otro estudio semejante fue el de Chavez, K; et al. (2018), puesto que mostraron que el 86% alcanzó un alto nivel de satisfacción, por otro lado con respecto a están satisfechos, se evidenció que el 8% de pacientes se encuentran en este nivel, este resultado es semejante al estudio de Alva, C (2019), quien evidenció que el 67.5% manifestó estar satisfecho con el cuidado, así mismo Diaz A. (2020), quien mostro un 100% de satisfacción regular, de igual modo Suarez, M. y Huahuasoncco, G. (2017), hallaron que 41,9% de los pacientes manifiestan el nivel medio de satisfacción y en cuanto a poco y nada satisfecho se mostró un 0%, este resultado difiere con el de Paspuel, Y. (2016), los resultados arrojaron que el 69,5% manifestó no estar satisfecho con la atención de enfermería, pero en el estudio de Tenemaza, A. (2015) quien muestra un 2% de satisfacción baja con el cuidado de enfermería.

El porcentaje alto de satisfacción del paciente respecto al cuidado enfermero se da en una población totalmente dependiente con necesidades que ellos no pueden satisfacer por lo menos hasta que pase los efectos de la anestesia regional, las cuales al ser cubiertas se sienten satisfechos.

Analizando los resultados encontrados en el gráfico 2 con respecto al nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, acerca

del aspecto técnico científico del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica. Se midió los indicadores como, la seguridad en las actividades, habilidad y destreza, conocimiento científico y eficiencia, al respecto mostraron resultados que, el 93% de los pacientes post operados están muy satisfechos, el 6% de pacientes post operados se encuentran satisfechos, 1% indicó que está poco satisfecho y en cuanto a nada satisfecho tienen un porcentaje de 0%. Con respecto a esta dimensión un estudio similar fue el de Ataurima, R. (2016). Desarrolló un estudio descriptivo con diseño transversal, con el objetivo de determinar la satisfacción de pacientes postoperatorios con cuidados de enfermería en el departamento URPA del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, con una muestra de 40. Sus resultados establecieron que se identificó un alto nivel de satisfacción con el aspecto técnico en el 57,5% de los pacientes posoperatorios, de acuerdo a los resultados de los indicadores en la dimensión técnico científico, en seguridad en las actividades, el 77% de pacientes se muestran muy satisfechos, este resultado es similar al de Diaz, A. (2020), quien hayo un 71% del lado de la seguridad, un estudio que difiere en este indicador es de Aguilar, S. (2019), quien en seguridad, menciona que son satisfechos en un pequeño porcentaje, con los cual podemos afirmar que gran porcentaje de pacientes se siente seguro con la actividades realizadas por el profesional lo cual se garantiza la disminución de riesgos posibles, en habilidad y destreza, el 80% se encuentra muy satisfecho, este resultado es similar al de Rivera B, et al. (2019)⁴⁶, quien sustenta que la atención prestada en su mayoría demostró seguridad y destreza en los procedimientos que realiza, ofreciendo con amabilidad un servicio oportuno, con lo cual se puede evidenciar que el profesional posee dichas cualidades y experiencia para brindar los cuidados al paciente, en conocimiento científico, el 86% indicaron estar muy satisfechos, así mismo, Llocclla, S. (2019)⁴⁷, evidencia que el 50% de personas atendidas en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Mediata del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno están muy satisfechas con la percepción en cuanto a conocimiento, al considerar que siempre la enfermera está capacitada para atenderlo, en ese sentido el profesional de enfermería comprende, organiza y analiza los datos del paciente para así tomar decisiones acerca de las intervenciones en la atención, lo cual favorece en la planificación del cuidado y la evaluación de los resultados, en eficiencia, el 87% de los pacientes se

mostraron muy satisfechos, lo cual difiere con la investigación de Soto (2018)⁴⁸, quien sostiene que la calidad del cuidado de enfermería no es eficiente en un 79,9% y un 20,1%, asegura que si es eficiente, por lo tanto haciendo una comparación en los años, podemos decir que hoy en día se mejoró la satisfacción, puesto que se utilizan los recursos de forma adecuada para obtener los resultados esperados, es decir el profesional de enfermería tiene la capacidad para realizar o cumplir adecuadamente su función.

Agregando a lo anterior, se encontraron mayores índices de satisfacción por la atención de enfermería, lo que indica que las enfermeras muestran seguridad en las actividades, habilidad y destreza, conocimiento científico y eficiencia, estos indicadores son esenciales para conservar o restaurar la salud de un paciente, entonces este aspecto de las personas se puede decir que se le brinda salud psicosocial. En este sentido, la optimización de esta dimensión técnico científico ayudara a proveer un cuidado integral.

Analizando los resultados encontrados en el grafico 3 en cuanto al nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, acerca del aspecto humano del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica. Los resultados respecto al trato, a la comunicación verbal, comunicación no verbal, relaciones interpersonales y respeto fueron: el 93% de los pacientes post operados están muy satisfechos, el 6% de pacientes post operados se encuentran satisfechos, 1% indicó que está poco satisfecho y en cuanto a nada satisfecho tienen un porcentaje de 0%. Este hallazgo es diferente al estudio de Autaurima quien evidenció que, el 37.5% de los pacientes tenían un nivel alto de satisfacción según el aspecto humano.

De acuerdo a los resultados mostrados en los indicadores del aspecto humano, en respeto, el 90% de pacientes indica estar muy satisfecho, del mismo modo, Pérez, Gloria. (2017)⁴⁹, En su trabajo el 98,6%, de pacientes mencionaron que lo tratan con respeto, con lo cual podemos decir que el profesional de enfermería está mostrando en un gran porcentaje que posee este valor, que es primordial puesto que el paciente, se siente a gusto con el cuidado brindado por la enfermera, en trato, el 88% de pacientes manifiestan estar muy satisfechos, lo

cual difiere con Sánchez, G. Et al., (2017)⁵⁰, quien indica solo el 25% un nivel de satisfacción alto, todo ello referido al trato recibido por el personal de enfermería por ende se evidencia que el profesional que ahora existe mayor relación con el paciente, lo cual se caracteriza por el uso de la empatía para entender y dar sentido a las necesidades de los demás, en comunicación verbal, el 90% de pacientes se muestran muy satisfecho, por otro lado, Melgar H. & Katherine L (2019)⁵¹, menciona que en las dimensiones de competencias técnicas y comunicación tuvo el mayor porcentaje negativo de toda la encuesta, dado que el profesional de enfermería mostro una comunicación activa con el paciente pero en nuestros resultados podemos observar que existe una mejoría en este indicador, en comunicación no verbal, el 89% de pacientes indica estar muy satisfecho, se evidencia que el paciente percibe dicho indicador en un gran porcentaje por tal motivo podemos decir que es un complemento del indicador anterior pues van de la mano ya que contribuye y refuerza a la comunicación verbal a través de elementos como los gestos, el tono de la voz, el contacto visual, la expresión corporal y las expresiones faciales ,en relaciones interpersonales, el 89% de pacientes indico estar muy satisfecho, este resultado difiere con Camero y col., (2017)⁵², manifiesta un alto nivel de indiferencia, por parte del personal de enfermería, con ello podemos ver que hay gran diferencia de resultados, dado que existe una mejora en el vínculo entre la enfermera y el paciente, lo cual facilitara en el cuidado y mejora del paciente post operado.

Finalmente, se identificó un alto nivel de satisfacción con el aspecto humano del cuidado de enfermería de los pacientes post operados, puesto que se evidenció que las enfermas cumplen con los indicadores como el respeto, trato, comunicación verbal, comunicación no verbal y relaciones interpersonales, a diferencia de los años anteriores, lo cual favorece en el cuidado del paciente pues él va cooperar de forma positiva con las indicaciones para su recuperación.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones para el presente trabajo de investigación son las siguientes:

1. Un gran porcentaje de pacientes se encuentran muy satisfechos con el cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Pos anestésica que comprende los aspectos técnico científico y humano.
2. En cuanto a la dimensión técnico científico se identificó que su mayoría de pacientes se encuentran muy satisfecho con el cuidado que brinda el profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica, percibiendo una mayor satisfacción en cuanto al indicador eficiencia, demostrando que la enfermera realiza un cuidado oportuno.
3. En la dimensión humano se identificó que el nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, se manifiesta muy satisfecho en gran porcentaje, puesto que perciben mayor satisfacción en cuanto al respeto y comunicación verbal que brinda la enfermera.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la institución capacitar al profesional de enfermería, puesto que es necesario consolidar los programas de educación continua, dirigidos al profesional de salud para optimizar la calidad y calidez de la atención, mediante capacitaciones, a pesar de tener un mínimo porcentaje de insatisfacción no se debe descuidar la calidad del cuidado, atendiendo sus necesidades para así continuar logrando una satisfacción en el paciente.
2. Continuar brindando el cuidado a los pacientes con amabilidad y respeto en el postoperatorio, priorizando la atención humanizada, oportuna, segura y continua como estrategia de intervención para mejorar la calidad de la atención y lograr la máxima satisfacción del paciente en el postoperatorio.
3. Desarrollar trabajos de investigación que permitan establecer los factores asociados al nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería.

REFERENCIAS

1. Rey, C. La Satisfacción del usuario: un concepto en alza. Universidad de Barcelona. Nº 3, 2000, págs. 139-153 [consultado en Septiembre del 2021]. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>
2. Organización Mundial de la Salud. Estimación mundial de la tasa de la mortalidad en Centro Quirúrgicos. Ginebra: Organización Mundial de la Salud Tratamiento del dolor postoperatorio: de la Unidad de Dolor Agudo al Programa de Gestión del Dolor Postoperatorio; 2017.
3. Quispe, P. Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente pre quirúrgico del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Universidad Nacional de Trujillo: Trujillo; 2019. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14568>
4. Veiga, M, & Seoane, J. El profesional de enfermería ante la planificación anticipada de cuidados. Universidad de Coruña; 2016. Disponible en: https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/16110/VeigaRodriguez_Maria_TD_2015.pdf?sequence=4
5. OMS. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Organización Mundial de la Salud; 2017. [citado el 13 de Octubre, 2021]. Recuperado de: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/> .
6. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Evidencia de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado inmediato según Instituciones Hospitalarias. Lima: INEI; 2018.
7. Ministerio de Salud (MINSA). Sistema Nacional de Gestión de la Calidad en Salud. Guía Metodológica para la elaboración del Programa de Gestión de la Calidad. Lima, Perú; 2016 pág. 21.
8. Díaz, A. Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes post operado inmediatos en la unidad de recuperación post anestésica ESSALUD Chiclayo. Universidad Cesar Vallejo: Chiclayo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43238>
9. Duran, M. & Chiroque, M. Nivel de satisfacción de la persona sobre el cuidado enfermero en la unidad de recuperación post anestésica del

- Hospital Santa Rosa II - 2 Piura, 2017. Universidad Privada Antenor Orrego: Piura; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/3596>
10. Aguilar, S. Satisfacción del Paciente ante el Cuidado Enfermero durante el Post Operatorio Inmediato Unidad de Recuperación Post Anestésica Hospital II Es Salud Tarapoto. Universidad Nacional Pedro Gallo: Lambayeque; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4863/BC-3673%20AGUILAR%20LOPEZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
 11. Suarez M. & Huahuasoncco G. Calidad de interrelación de la enfermera según Peplau y Satisfacción de pacientes quirúrgicos, servicios de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado” Arequipa 2017. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: Arequipa; 2017. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2433/Ensuolmi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 12. Ataurima, R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima; 2016. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima_mr.pdf
 13. Bracamontes, K., Cortes, E., & De la Rosa, L. Nivel de satisfacción de los usuarios post quirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco. Universidad Autónoma de Guerrero: Acapulco-México; 2018. Disponible en: <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/564>
 14. Chávez, K. y otros. Satisfacción del paciente post quirúrgico ante los cuidados de enfermería. Salud y educación; 2018. Disponible en <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472/4734>
 15. Ingabire, L. La satisfacción de los pacientes con el cuidado Perioperatorio en Oshen Fing Faisal Hospital. África Occidental; 2017. Disponible en: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/123456789/2391/1/FE0448TG.pdf>
 16. Paspuel, I. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el post operatorio inmediato

- del Hospital San Vicente de Paul Ibarra, 2016. Universidad Técnica del Norte: Ibarra-Ecuador; 2018. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8226>
17. Tenemaza, A. Nivel de satisfacción de los pacientes Prostatectomizados con la Atención de Enfermería Postoperatoria en el periodo Octubre 2013 – Marzo 2014. Ambato. Universidad Regional Autónoma de los Andes: Ecuador; 2015. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/562/1/TUAMEQ017-2015.pdf>
 18. Vander, C. & Quiles, M. Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería. Valencia: Consejería de sanidad. Edita Generalitat Valenciana; 2006. [consultado en septiembre 2021]. Disponible en: [http://www.researchgate.net/publication/281625924 Tcnicas de comunicacin pa](http://www.researchgate.net/publication/281625924_Tcnicas_de_comunicacin_pa)
 19. Roper, Logan & Tierneep. Modelos de enfermería. México: McGrawHill; 2013. pp. 83-125.
 20. Watson J. Ponencia del Primer congreso internacional de Enfermería. Facultad de Enfermería y Nutriología. Universidad Autónoma de Chihuahua: México Disponible en http://fen.uach.mx/index.php?page/Semblanza_Jean_Watson
 21. Fundamentos UNS. El cuidado. Jean Watson: 2012. [blog]. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/jeanwatson.html>
 22. Urra, E. y otros. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales; 2011. [Consultado en Octubre del 2021]. Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v17n3/art02.pdf>
 23. Diccionario de la Real Academia Española. Definición de satisfacción del paciente hospitalario. 2016 [citado el 13 de Octubre del 2021]. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacción>
 24. Ayerbe, K., Fermin, K., & Inga, S. Nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica de un hospital. Universidad Privada

- Cayetano Heredia: Lima; 2017. Disponible en:
<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/951>
25. Eriksen L. La satisfacción del paciente: un indicador de calidad de la atención de enfermería. *Journal of Nursing Measurements*. Estados Unidos; 2010.
26. Salinas, J, & González, H. Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. *Psicol. Am.Lat.*; 2006.
27. Rafael, N. Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo, Lima octubre - noviembre 2017. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima; 2018. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/7825>
28. Duran S., & Chiroque, M. Nivel de satisfacción de la persona sobre el cuidado enfermero en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Santa Rosa II - 2 Piura, 2017. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: Perú; 2019. Disponible en
<https://hdl.handle.net/20.500.12893/3596>
29. Velandia F., Centeno N., Inés M., Navarro J. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos; 2007 [citado el 10 de octubre del 2020]. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/545/54501307.pdf>
30. Feldman, L. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Revista. Calidad Asistencial*; 2017.
31. Romero, L. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima; 2008. Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/482/Romero_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y

32. Alvar, N. La calidad de la atención. Ponencias de Jornadas. (Citado 14 de octubre 2021) Pág. 1. Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
33. De la Cruz, M. & Esteves, C. Satisfacción de las Personas en el postoperatorio con el Cuidado Enfermero en el Servicio de Cirugía del Hospital II Luis Heysen Inchaustegui. Universidad señor de Sipán: Pimentel-Perú; 2012. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4438>
34. MINSA. Guía para la autoevaluación de la calidad para establecimientos de primer nivel. MINSA: Lima-Perú; 2005 [citado 2021]. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Atauri_ma_mr.pdf
35. Rey, C. La satisfacción del usuario un concepto en Alza. Facultad de Biblioteconomía y Documentación Universitaria de Barcelona: Barcelona; 2015
36. Beare, P, Myers L. Gauntlett. El Tratado de Enfermería: Mosby. 3ª ed. España: Harcourt Brace; 1998. Vol. I. P: 61-63
37. Sifuentes, O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. Universidad nacional de Trujillo. Perú; 2016. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>
38. Pisa. Proceso de enfermería. PiSA Farmacéutica Fundación Estella Vega A.C.: México; 2018. [citado el 8 de Febrero de 2020] Disponible en: https://www.pisa.com.mx/publicidad/portal/enfermeria/manual/2_2.htm
39. Segura C, Nicolás M. Nivel de satisfacción del paciente pos operado mediato en el Servicio de Cirugía del Hospital referencial de Ferreñafe – 2016. Universidad Señor de Sipán: Pimentel-Perú; 2018. Disponible en: <https://docplayer.es/169762740-Facultad-de-enfermeria-nivel-de-satisfaccion-del-paciente-postoperado-mediato-en-el-servicio-de-cirugia-del-hospital-referencial-de-f>

40. Sotomayor, C. Características del cuidado de enfermería en el post operatorio y nivel de satisfacción del paciente hospitalizado Servicio de Cirugía Hospital Regional Ica Mayo 2017. Universidad Privada San Juan Bautista: Ica- Perú; 2017. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1654/T-TPLECesar%20Ivan%20Sotomayor%20Antezana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Cachay, A. & Carrasco, K. Cuidado de enfermería con visión transcultural al paciente en Post Operatorio inmediato de un Hospital del MINSA - Chiclayo 2019. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: Lambayeque-Perú; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/902>
42. Brunner L, Suddarth D. Manual de Enfermería Médico Quirúrgico. 9ª ed. México: Editorial Engranes; 2004; P: 365-857
43. Smith, D. & German, C. Enfermería Médico Quirúrgica 4ª Ed. México: Ed. Interamericana S.A.: 1997. P: 99-123
44. Sandra Guaquita Parada. Indicadores de la calidad del cuidado de enfermería en las unidades de cuidado intensivo Una mirada desde el modelo de cuidado de enfermería en UCI: HANC. 1ª, edición Colombia 2019

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Nivel de Medición	Valor
Es una sensación subjetiva que experimenta el paciente post operado inmediato luego de recibir los cuidados de enfermería en la URPA.	Es la respuesta expresada por el paciente acerca de la seguridad de bienestar que siente o experimenta cuando la enfermera realiza el cuidado en cuanto a la dimensión Técnico Científico y Humano; a través de la aplicación de una Escala de Likert	Técnico Científico	• Seguridad en las actividades Consta de (3 ítems) de la pregunta 01 a la 03.	Nominal Para las respuestas se utilizó la escala tipo Likert: 1=nunca, 2=a veces, 3=casi siempre 4=siempre	Nada Satisfecho 27 – 48 pts. Poco Satisfecho 49 – 68 pts. Satisfecho 69 – 88pts Muy satisfecho 89 – 108 pts.
			• Habilidad y destreza Consta de (3 ítems) de la pregunta 04 a la 06.		
			• Conocimiento Científico Consta de (3 ítems) de la pregunta 07 a la 09.		
			• Eficiencia Consta de (3 ítems) de la pregunta 10 a la 12.		
		Humano	• Respeto Consta de (3 ítems) de la pregunta 13 a la 15.		
			• Trato Consta de (3 ítems) de la pregunta 16 a la 18.		
			• Comunicación verbal Consta de (3 ítems) de la pregunta 19 a la 21.		
			• Comunicación no verbal Consta de (3 ítems) de la pregunta 22 a la 24.		
			• Relaciones interpersonales Consta de (3 ítems) de la pregunta 25 a la 27.		

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Nivel de Satisfacción del Paciente Post Operado inmediato del Cuidado del Profesional de Enfermería en URPA de una Institución Privada, Lima 2021”

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional, acerca del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica de una institución privada, Lima 2021-2022?	Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional, acerca del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica de una institución privada, Lima 2021-2022.	No existe hipótesis	Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional del cuidado del Profesional de Enfermería.	<p>Alcance de la investigación: Cuantitativo</p> <p>Método de la investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental y de tipo descriptiva transversal</p> <p>Población: Pacientes pos operados inmediato con anestesia regional, se consideran ambos sexos hombre y mujer la edad entre 30 y 60 años. Siendo así un total de 100 paciente</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones:	
¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, acerca del aspecto técnico científico del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica de una institución privada, Lima 2021-2022?	Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia regional, acerca del aspecto técnico científico del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica de una institución privada, Lima 2021-2022.	No existe hipótesis	Técnico Científico	
¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente post	Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado Inmediato con anestesia		Humano	

<p>operado Inmediato con anestesia regional, acerca del aspecto humano del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica de una institución privada, Lima Septiembre - Noviembre 2021-2022?</p>	<p>regional, acerca del aspecto humano del cuidado del Profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica de una institución privada, Lima Septiembre - noviembre 2021-2022.</p>			<p>Muestra: Estará conformada por el 80% de la población, que son 80 pacientes.</p> <p>Tipo de muestreo: Formula finita</p> <p>Técnica de recolección de información: La entrevista</p> <p>Instrumento: El Cuestionario</p> <p>Técnica del procesamiento de la información: Microsoft Excel</p>
--	--	--	--	--

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Presentación

Buenas tardes, nuestros nombres son Oriana Cespedes Vilcañaupa y Cheni Lloclla Troncos, somos estudiantes de Enfermería de la Universidad César Vallejo y en esta oportunidad estamos realizando un estudio de investigación para obtener información acerca de la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería, para lo cual pido su colaboración para hacerle algunas preguntas que serán totalmente confidenciales. Agradezco anticipadamente su gentil colaboración.

1: NUNCA 2: A VECES 3: CASI SIEMPRE 4: SIEMPRE

SEXO: _____ **EDAD:** _____

ÍTEMS DEL INSTRUMENTO

DIMENSIONES-ÍTEMS		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
Seguridad en las actividades					
1	¿La enfermera se lava las manos antes de atenderlo?				
2	¿La enfermera le muestra seguridad en los procedimientos que realiza?				
3	¿La enfermera atiende a sus inquietudes o dudas ante el procedimiento que va a realizar?				
Habilidad y destreza					
4	¿La enfermera le brinda una atención oportuna?				
5	¿La enfermera le informa el procedimiento que realizara en forma clara?				
6	¿La enfermera al realizar el procedimiento lo hace con mucha destreza?				
Conocimiento Científico.					
7	¿La enfermera le ofrece información clara sobre los efectos del medicamento?				
8	¿La enfermera demuestra conocer lo que hace?				
9	¿La enfermera demuestra conocer lo que dice?				
Eficiencia					
10	¿La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita?				

11	¿La enfermera lo motiva a participar en su tratamiento?				
12	¿La enfermera involucra a su familia en su tratamiento?				
Respeto					
13	¿La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento?				
14	¿La enfermera le brinda atención individualizada?				
15	¿La enfermera respeta su privacidad?				
Trato					
16	¿La enfermera lo trata con amabilidad?				
17	¿La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias?				
18	¿La enfermera le muestra empatía?				
Comunicación verbal					
19	¿La enfermera lo saluda al ingresar a su unidad?				
20	¿La enfermera se presenta ante Ud.?				
21	¿La enfermera lo llama por su nombre o apellido?				
Comunicación no verbal					
22	¿La enfermera sostiene sus manos cuando está preocupado?				
23	¿La enfermera lo atiende con una sonrisa?				
24	¿El rostro de la enfermera muestra amabilidad?				
Relaciones interpersonales					
25	¿La enfermera realiza varias visitas para dar conformidad de su servicio?				
26	¿La enfermera muestra interés por su estado de salud?				
27	¿La enfermera escucha sus preocupaciones e inquietudes?				

ANEXO 04:

CARTA DE PRESENTACIÓN

Solicito: permiso para ejecutar un proyecto de investigación

Dra. Martha Romhain Marin

Jefa del Servicio de Enfermería de la clínica de Mujeres - Porvenir

Yo Oriana Julieta, Céspedes Vilcañaupa identificada con DNI: 75456642 y Cheni Geraldina, Lloclla Troncos identificada con DNI: 73690990, actualmente estudiantes del noveno ciclo de la carrera de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo Lima - este, nos dirigimos a usted con el debido respeto y exponemos:

Que siendo necesario la elaboración de un Proyecto de Investigación para continuar con nuestra carrera profesional, solicitamos a se nos conceda el permiso para realizar el trabajo de investigación sobre "Nivel de Satisfacción del Paciente Post Operado inmediato del Cuidado del Profesional de Enfermería en URPA de una Institución Privada, Lima 2021" en el cual usted se encuentra.

Asimismo, es importante señalar que esta actividad no conlleva a ningún gasto para la institución y se tomará los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias, pidiendo con anticipación algunas visitas o encuestas de acuerdo al desarrollo del tema.

Sin otro partículas y esperando su apoyo, nos despedimos agradeciendo de antemano la atención brindada.


75456642
DNI


73690990
DNI

Anexo 05:

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Señoritas: Oriana Julieta, Cespedes Vilcañaupa y
Cheni Geraldina, Lloclla Troncos

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a ustedes para saludarlas cordialmente y a la vez manifestarles lo siguiente:

Que, de acuerdo al pedido solicitado por ustedes, respecto a la autorización para llevar a cabo una investigación en la Clínica de Mujeres, mediante la aplicación de un cuestionario respecto a la investigación "Nivel de Satisfacción del Paciente Post Operado inmediato del Cuidado del Profesional de Enfermería en URPA de una Institución Privada, Lima 2021", le comunico que ha sido aprobada, por lo que pueden realizar su investigación en dicha institución.

Atentamente.



CLINICA PORVENIR
MARTA ROMHAIN MARIN
URPA CLINICA MEDICA
RNE 32688
CLINICA DE MUJERES SAC.

Dra. Martha Romhain Marin

Jefa del Servicio de Enfermería

ANEXO 06:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,.....
...

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada "Nivel de Satisfacción del Paciente Post Operado inmediato del Cuidado del Profesional de Enfermería en URPA de una Institución Privada, Lima 2021".

Habiendo sido informado (a) del propósito de la misma, así como los objetivos y teniendo confianza de que los resultados de esta investigación serán utilizados solo para fines de la investigación acepto participar voluntariamente en la presente investigación.

PACIENTE

ANEXO 07:



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho, 19 de mayo del 2022

CARTA N°023-2022-CP ENF/UCV-LIMA ESTE

Dr. Christian Bernales Pin
Director Médico
Clínica Mujeres – Porvenir

De mi mayor consideración:

La que suscribe, Mgtr. Luz María Cruz Pardo, Coordinadora de la Carrera Profesional de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad César Vallejo Lima Este, tiene el agrado de presentar a las investigadoras Céspedes Vilcañaupa Oriana Julieta, con DNI N° 75456642 y Lloclla Troncos Cheni Geraldina con DNI N° 73690990, estudiantes de nuestra institución educativa, que cursan actualmente el X ciclo, quienes optarán el Título Profesional de Licenciada en Enfermería por nuestra Universidad con el Trabajo de Investigación titulado **"Nivel de Satisfacción del Paciente Post Operado inmediato del Cuidado del Profesional de Enfermería en URPA de una Institución Privada, Lima 2022"** para lo cual, solicito a usted conceda la autorización del campo de investigación para poder ejecutar dicho proyecto, con el objetivo de contribuir con un aporte científico, que repercutirá positivamente en la salud de la población y/o a la Carrera Profesional de Enfermería.

Adjunto: Proyecto de investigación aprobado por la UCV Lima Este, incluye instrumento de recojo de información.



Mgtr. Luz María Cruz Pardo
Coordinadora Académica de la C.P. de Enfermería
UCV – Campus San Juan de Lurigancho

ANEXO 08:



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20548568065
Clínica Mujeres - Porvenir	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:
Dr. Christian Bernales Pin	0970457

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Nivel de Satisfacción del Paciente Post Operado inmediato del Cuidado del Profesional de Enfermería en URPA de una Institución Privada, Lima 2022	
Nombre del Programa Académico: ENFERMERÍA	
Autores: Nombres y Apellidos:	DNI:
Céspedes Vilcañaupa Oriana Julieta	75456642
Lloclla Troncos Cheni Geraldina	73690990

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

CLÍNICA PORVENIR

Lugar y Fecha:

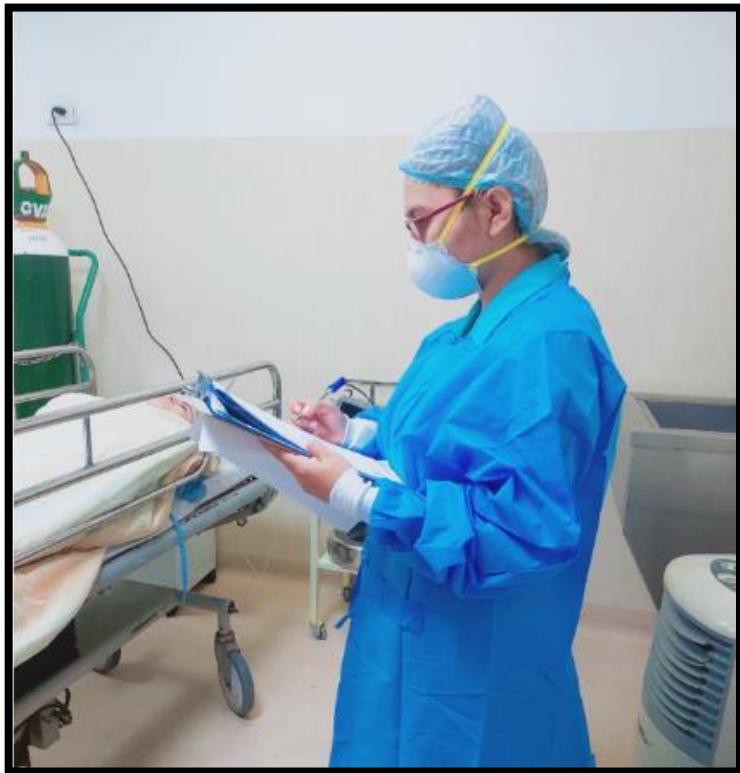
Firma: 
Dr. Christian Bernales Pin
DIRECTOR MÉDICO
CMP 39829

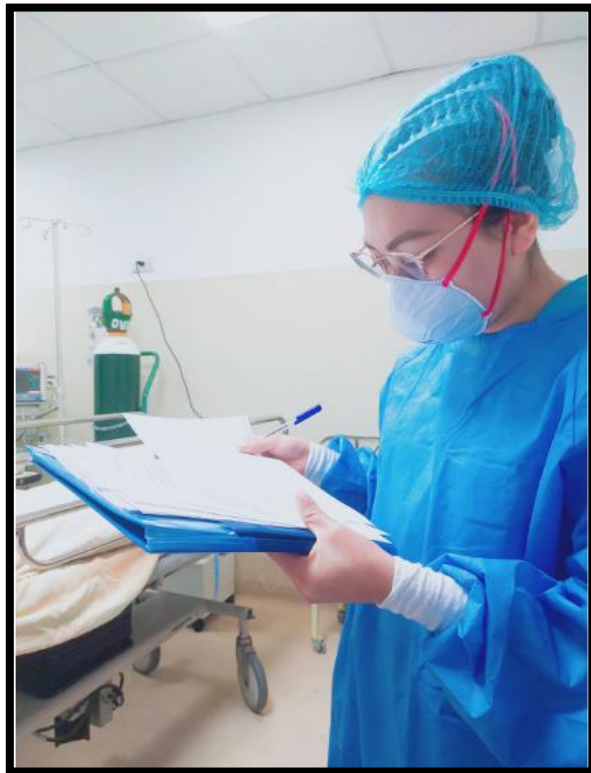
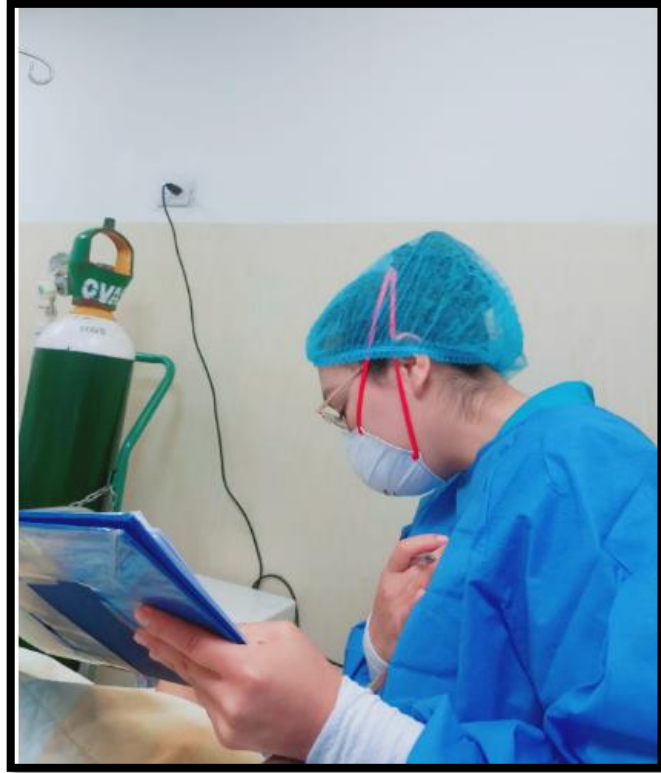
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 09:









UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARITZA ESTHER CHAPILLIQUEN LLERENA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Nivel de Satisfacción del Paciente Post Operado inmediato del Cuidado del Profesional de Enfermería en URPA de una Institución Privada, Lima 2022", cuyos autores son CESPEDES VILCAÑAUPA ORIANA JULIETA, LLOCLLA TRONCOS CHENI GERALDINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARITZA ESTHER CHAPILLIQUEN LLERENA DNI: 08480737 ORCID: 000000027921599	Firmado electrónicamente por: MCHAPILLIQUENLL el 24-08-2022 09:43:43

Código documento Trilce: TRI - 0406087