



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDAS ESPECIALIDADES DE ENFERMERÍA
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO**

**SATISFACCION DEL PACIENTE POSTOPERADO
INMEDIATO SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERIA EN LA UNIDAD DE RECUPERACION
POSTANESTESICA DE UNA CLINICA PRIVADA-2023**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN CENTRO QUIRURGICO**

AUTORES:

Lic. GAVILAN QUISPE, JOHANA SMITH

<https://orcid.org/0009-0008-2964-4893>

ASESOR:

Dr. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY

<https://orcid.org/0000-0001-9422-7932>

LIMA – PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Gavilan Quispe Johana Smith, con DNI: 44914438, en mi condición de autora del trabajo académico presentado para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico de título "Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado del profesional de enfermería en la unidad de recuperación postanestésica de una clínica privada-2023", **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO¹** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 25% y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento  del mes de agosto del año 2023.

Lic. Gavilan Quispe Johana Smith
DNI: 44914438

Dr. Matta Solis Eduardo Percy
DNI 42248126

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

¹ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

GAVILAN QUISPE1109

INDICADORES DE CALIDAD

25% INDICE DE SIMILITUD	25% FUENTES DE INTERNET	1% PUBLICACIONES	8% TRABAJOS DEL INTELEKAT
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--

LEADERES

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	12%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
3	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del intelectual	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del intelectual	1%
8	repositorio.urosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
		1%
10	repositorio.unicauca.edu.co:8080 Fuente de Internet	1%
11	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
12	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1%

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MATERIAL Y MÉTODO	17
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	23
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	25
ANEXOS.....	29

Índice de Anexos

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION.....	32
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....	36
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	37

RESUMEN

Objetivo: Determinar la satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado del profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica de una Clínica Privada, 2023. **Materiales y métodos:** La investigación tiene un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental. La muestra estará conformada por 163 pacientes postoperados en el área de recuperación post anestésica. La técnica será la encuesta mediante un instrumento: cuestionario tipo Escala de Likert; elaborado por la investigadora Ataurima. **Resultados:** Lo hallado en esta investigación demostrará como es la satisfacción del paciente postoperado respecto al cuidado que brinda enfermería, mostrando evidencia estadística a través de tablas y gráficos para un mejor análisis. **Conclusiones:** Los resultados del estudio será un gran aporte para el campo de cuidados de enfermería, permitiendo mejorar la calidad de atención de los usuarios.

Palabras claves: Satisfacción, postoperado, enfermería

ABSTRACT

Objective: Determine the satisfaction of the immediate postoperative patient regarding the care of the nursing professional in the Postanesthesia Recovery Unit of a Private Clinic, 2023. **Materials and methods:** The research has a quantitative approach, descriptive level, not experimental design. The sample will be made up of 163 postoperative patients in the post-anesthetic recovery area. The technique will be the survey using an instrument: Likert Scale type questionnaire; prepared by the researcher Ataurima. **Results:** What was found in this research will demonstrate the satisfaction of the postoperative patient regarding the care provided by nursing, showing statistical evidence through tables and graphs for a better analysis. **Conclusions:** The results of the study will be a great contribution to the field of nursing care, allowing to improve the quality of care for users.

Keywords: Satisfaction, postoperative, nursing

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente está determinada por la discrepancia entre las expectativas del paciente y las percepciones de los servicios recibidos por la enfermera, que depende de la resolución de problemas, la actitud individual de la enfermera y la amabilidad y la velocidad con la que brinda atención. Siendo Indicador esencial para la mejora continua de la calidad, y como medio para justificar diversas reformas sanitarias (1).

Por tanto, la satisfacción del usuario con la asistencia recibida en los servicios quirúrgicos está relacionada con la recuperación de la salud. A través de la rehabilitación y la reintegración familiar, los pacientes quirúrgicos necesitan cuidados que compensen sus limitaciones y estimulen su respuesta ante la lesión y al mismo tiempo puedan afrontar los acontecimientos del procedimiento quirúrgico con cuidado y confianza (2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2022, según datos estadísticos, en el mundo cada año se realizan más de 234 millones de intervenciones quirúrgicas, por este motivo, los cuidados postoperatorios son fundamentales e imprescindibles para la rápida recuperación de los pacientes. Aunque el objetivo de la cirugía es salvar la vida del paciente, las complicaciones postoperatorias son comunes, oscilando entre el 3% y el 16%, y la tasa de mortalidad es aproximadamente del 0,4% al 0,8%. Y al menos un millón de pacientes mueren durante o poco después de la cirugía (3).

Asimismo el estudio realizado en Madrid, en el 2020, refiere que abordar los desafíos de la calidad y seguridad de la atención requiere esfuerzos institucionales, multidisciplinarios, interdisciplinarios e individuales tanto de los proveedores de atención médica como de quienes necesitan atención; sin embargo, ante un mundo actualmente tecnológico, se va perdiendo el cuidado humanizado, perdiendo así la esencia del cuidado y atención por parte del profesional de salud, dando paso a la aspecto técnico científico de enfermería y brindando por ello cuidados rutinarios al paciente (4).

En Cuba, en el año 2018, señalan que los índices de satisfacción son muy importantes para medir la calidad de la salud. Por ello, apunta a la necesidad de proporcionar servicios sanitarios de excelente calidad, y también al hecho de que evaluar la satisfacción del paciente y del cuidador es una tarea continua y dinámica. Las investigaciones muestran que el 81,6% de los usuarios están satisfechos con su atención (5).

El mayor desafío para las redes de salud en América Latina es la insatisfacción de los pacientes. Las encuestas de satisfacción realizadas en todo el sector de la salud en 2019 confirmaron que los clientes calificaron su atención como regular a mala, y una minoría calificó su atención como excelente. Dadas las circunstancias anteriores, el mayor desafío para los proveedores de atención médica es brindar atención de calidad que busque equidad, calidad y eficiencia (6).

Un estudio en México, en el año 2022, refiere a la satisfacción como la percepción y experiencia vivida de los pacientes sometidos a procedimientos invasivos, mientras que en este contexto la calidad de la atención que reciben los profesionales de la salud conduce al desarrollo de los profesionales de la salud. Un informe de un estudio realizado encontró que el 60,9% pensó que su atención fue excelente, el 38,5% pensó que fue buena y el 0,6% pensó que fue normal (7).

Un estudio en Ecuador, en el año 2022, se encontró que las enfermeras brindan la mejor y más satisfactoria atención a los pacientes. Sin embargo, en diferentes

niveles de instrucción, el tercer nivel y más allá, está claro que las mujeres jóvenes están más satisfechas con la enfermería (8).

Otro estudio realizado en México, en el año 2017, encontró que la satisfacción del adulto mayor hospitalizado con la atención del cuidador era mayor en 4 de 6 subescalas de comportamiento del profesional de enfermería. Monitoreo y seguimiento 81,2%, Disponibilidad 77,5%, Mantenimiento de la confianza 73,8%, Tranquilidad 61,8%. La satisfacción promedio para las otras dos conductas fue de 75,4% de satisfacción con las expectativas y 47,60% de satisfacción con las explicaciones y facilitación. La satisfacción global fue del 61,85% (9).

El Ministerio de Salud (MINSA) señala que los pacientes postoperatorios se recuperan del estrés de la anestesia y la cirugía en las primeras horas posteriores a la cirugía. Este es un momento crítico en el que pueden ocurrir complicaciones, algunas de las cuales son predecibles. Los problemas de anestesia más graves suelen aparecer inmediatamente después de la cirugía. Se considera que este período finaliza cuando el paciente recupera la conciencia normal y es completamente autónomo funcionalmente. Esta recuperación puede ser más o menos rápida para cada paciente, dependiendo del tipo de anestesia y del tipo de cirugía a la que se haya sometido. Los cuidadores pueden comprobar la respuesta del paciente e identificar posibles complicaciones (10).

En 2018, el Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima encontró que el 56% de los pacientes se encontraban semisatisfechos, el 35% completamente satisfechos y el 9% restante insatisfechos con la atención recibida. El 52% (16 personas) se mostró algo satisfecho con el tratamiento, el 40% (13 personas) se mostró satisfecho y el 8% (2 personas) se mostró insatisfecho; 49% (15) medianamente satisfecho, 36% (11) satisfecho, 15% (5) insatisfecho acerca de la continuidad del cuidado, 58% (18) medianamente satisfecho, 32% (10) satisfecho, 10% (3) insatisfechos, en relación al resultado del cuidado 64% (20) medio satisfechos, 32% (10) insatisfechos, 4 % (1 persona) están satisfechos (11).

Un estudio en Huancayo, en el año 2022, encontró que el 59% de los pacientes postoperatorios estaban moderadamente satisfechos con la atención brindada

por el personal de enfermería especializado en el centro quirúrgico, y el 17% de los pacientes postoperatorios estaban más satisfechos. La satisfacción es alta, pero el 24% de los pacientes están insatisfechos (12).

Otro estudio en Chiclayo, en el 2020, arrojó resultados iniciales de 72,7% de satisfacción con la atención y 27,2% de satisfacción moderada. Las calificaciones de satisfacción relacionadas con los aspectos de confiabilidad y seguridad revelaron que 65,2 pacientes posoperatorios estaban satisfechos. Resultó que el 66,7% se mostró satisfecho con su relación de apoyo emocional. El 68,2% se mostró satisfecho con tocar y escuchar. Finalmente, en cuanto a la satisfacción del paciente postoperatorio en cuanto a aspectos éticos y respetuosos, el 72,7% se mostró satisfecho y el 27,3% restante se mostró insatisfecho (13).

Por otro lado, en Chiclayo, el año 2019, en el hospital público en Chiclayo los resultados obtenidos en el que 118 pacientes participaron en dicho estudio, aunque sólo el 32,2% calificó la calidad como buena y el 67,8% como mala, se observó que el aspecto humano fue deficiente para identificar tanto a los pacientes postoperatorios como a las enfermeras (14).

En Ayacucho, en el año 2018, en su estudio Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno dio como Resultado que el 55.7% exponen estar medianamente satisfechos y el 28. 6% se indican satisfacción y solo el 15.7% están insatisfechos en relación con el cuidado humano (15).

En nuestro país, la promulgación de la Ley N° 29344, Ley Marco del Seguro Universal de Salud, proclamó el derecho a una atención médica oportuna y de calidad para todas las personas que habitan el país. El Estado del Perú desea brindar servicios de calidad sin distinción a través del seguro de salud (SIS, asegurado) a hospitales, clínicas y todo lo relacionado con el campo médico. Esto permite el acceso a una gama de servicios médicos que están permitidos dentro del Plan Esencial de Seguro Médico (16).

Actualmente existen pocas encuestas de satisfacción de usuarios en clínicas privadas del Perú. Sin embargo, en la Clínica Stella Maris en 2019 se hizo evidente una correlación significativa entre los tiempos de espera y la satisfacción de los usuarios: el 52,3% de los encuestados se quejaron de que los retrasos en la atención estaban tardando demasiado. Además, el 53,2% se mostró insatisfecho con el tratamiento, y sólo el 38,7% respondió que estaba satisfecho (17).

La Organización mundial de la salud en el año 2019 refiere a la satisfacción como la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Atención con un nivel aceptable en el que el paciente alcanza el equilibrio psicológico y fisiológico, resulta en un estado de bienestar y cumple con las expectativas del usuario y la realidad percibida. Hoy en día, la satisfacción del paciente se basa en las valoraciones que los pacientes hacen de diversos aspectos de la atención que reciben. La satisfacción está relacionada con la continuidad del uso de los servicios médicos, por lo que va acompañada de la competitividad en el mercado y afecta los costos y la imagen de las instituciones médicas. Los pacientes confían en la eficiencia del sistema y necesitan un seguimiento de su satisfacción (18).

Collière se refiere a que el cuidado consiste en sostener la vida y asegurar que se satisfagan las necesidades esenciales y diversas de la vida. Por otro lado, para Wiedenbach, una necesidad es aquello que una persona necesita en una situación determinada para mantener el máximo de salud y rendimiento. En este sentido, la atención brindada por el equipo de atención es de suma importancia ya que involucra acciones y procesos basados en estas necesidades básicas. Dependiendo de la perspectiva positiva o negativa, el paciente puede entablar una relación con el especialista y conseguir la mejor comunicación. Enfatiza la satisfacción del paciente y afirma que los pacientes están muy preocupados por la atención que recibirán de parte de los profesionales de enfermería y otros profesionales de la salud; por ejemplo, los pacientes deben ser educados y considerados para que puedan responder y aclarar sus preguntas sobre su salud

y preguntar y darle la oportunidad de intervenir en las decisiones de salud y bienestar (19).

Avedis Donabedian fundamenta que el cuidado del paciente se mide mediante dos dimensiones fundamentales en el paciente post operado inmediato en las dimensión técnica y dimensión humana.

En su dimensión técnico es la aplicación de la ciencia y la tecnología en la resolución de problemas esto implica maximizar los beneficios para disminuir el riesgo, todo ello con el fin de expresar la asistencia, el avance científico y la implementación de personal calificado, refiere que todos los procedimientos se deben dar a través de cuatro aspectos fundamentales: confiable (la capacidad de realizar servicios con cuidado y cautela), profesional (que tiene el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar el servicio), credibilidad (honesto y honesto) y seguridad (inexistencia o riesgo mínimo, riesgo), todo enfocado en la satisfacción del paciente postoperatorio inmediato después de un procedimiento quirúrgico (20).

Por todo ello, el proceso de prestación de servicios de salud, expresa la asistencia brindada y el avance científico y las capacidades del profesional de salud por ello esto significa implementar los procesos a través de cinco aspectos básicos en la calidad del cuidado como la seguridad, habilidad y destreza, conocimiento y eficiencia (21).

En su dimensión humana dicho autor menciona, las partes relevantes de la atención se identifican con las siguientes cualidades: respetar a los cuidadores de la misma manera y respetar sus derechos y creencias, es decir se debe proporcionar el mejor cuidado para todos los pacientes, sin perjuicio de sus cualidades religiosas, políticas, sociales y sexuales, para comunicarse con confianza de la misma manera, las relaciones apropiadas entre enfermero y paciente son esenciales. La comunicación debe ser tranquila, pausada y clara, mientras se expresen y respeten opiniones entre las dos partes involucradas. El aspecto humano brindado a los pacientes durante el postoperatorio inmediato tras el procedimiento quirúrgico se refiere a la relación entre el profesional de la salud y el paciente, que implica relaciones interpersonales apropiadas; debe

tener las siguientes características, como son el respeto, trato, comunicación asertiva y acercamiento del paciente de parte de los profesionales de enfermería a su cargo durante su estancia en la unidad (22).

Después del procedimiento quirúrgico, para la reversión de la anestesia y la entubación (si fuera necesario), la cantidad de tiempo que el paciente pasa en esta unidad va a depender de la duración de la cirugía, tipo de cirugía, estado de la anestesia regional y nivel de conciencia del paciente (23).

Las reacciones psicológicas de los pacientes que ingresan a la sala de recuperación van desde cambios de personalidad, pérdida de habilidades sociales, cambios en la imagen corporal y pesadillas. Por este motivo, el personal de enfermería debe prestar atención al estado mental del paciente una vez que los efectos de la anestesia ya han revertido en la sala de recuperación (24).

El paciente es dado de alta de la Unidad de Recuperación Posanestésica (URPA), cuando cumple con los criterios establecidos para el alta, según lo determinado por una escala, un ejemplo es la escala de Aldrete, que califica la movilidad del paciente, el estado respiratorio, la circulación, la conciencia y la oximetría de pulso, dependiendo del tipo de cirugía y la condición del paciente, el paciente puede ser ingresado en un piso quirúrgico general o en la unidad de cuidados intensivos, dado que el paciente aún puede ser sedado con anestesia, la seguridad es un objetivo principal y en sala de recuperación la atención debe ser rigurosa (25).

Florence Nightingale utilizó los principios de la atención centrada en el paciente como base para la práctica de enfermería; hoy en día, la prestación de atención centrada en el paciente es parte del proceso de reforma de la atención médica que se extiende interprofesionalmente a todos los entornos de la atención de enfermería; es decir, el cuidado del paciente es un determinante principal de la atención eficaz centrada en el paciente. Por ello, cada uno de estos individuos conoce una parte del paciente solo en la medida en que lo permita su posición en el ámbito hospitalario; el riguroso llamado al servicio de la enfermera, la atención a cada detalle que contiene la clave del dolor y el sufrimiento del

paciente no es parte de esta subcultura, de hecho, las tareas que realiza una enfermera o enfermero se realizan con una comprensión mínima de lo que es el cuidado humano, holístico e integral; para los pacientes estas personas están en su habitación para cuidarlos, y de hacerlo con el mayor respeto por el paciente y la familia; por ende, la práctica de la enfermería con la habilidad y el conocimiento que está en el centro de cada enfermera que encontraremos respuestas sobre cómo respetar y curar a los pacientes en su integridad. En el servicio a los pacientes, la práctica coherente del cuidado debe ser consistente en todos aquellos que asumen incluso una pequeña parte de la responsabilidad total, que entran en el dominio del paciente son enfermeros en el sentido, como expresó Nightingale. de que se les ha confiado la salud del paciente, cualquier cosa menos es insegura e inapropiada para la relación de curación y la integridad de la atención (26)

Por su parte Valle y colaboradores (27), en Ecuador, en el año 2021 realizaron un estudio titulado “Analizar satisfacción de los cuidados de los usuarios postoperatorios inmediatos y los elementos limitantes en tres unidades hospitalarias del Ecuador”. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo transversal, tomo en consideración a 29 personas y se utilizó un cuestionario. Se pudo observar como resultado que la demanda de pacientes fue de 48,28%, el exceso de registros con un 31,03 %, la insuficiente cantidad de recursos con un 13,79% y la insuficiente cantidad de tiempo de 6,9%. Como conclusión se evidencio que la satisfacción de los pacientes fue regular, donde la enfermera debe mejorar sus procesos a fin de garantizar los servicios.

Camero y colaboradores (28), en España, durante el año 2019 realizaron un estudio “Medir la percepción de los usuarios histerectomizados sobre el cuidado humanizado del personal de enfermería en el postoperatorio inmediato”. La metodología fue cuantitativa, descriptiva y transversal, la población estuvo conformada por 28 pacientes, y se utilizó un cuestionario. Entre los resultados se encontró que un 35% de los encuestados manifiestan una satisfacción alta, mientras un 35% indico regular y el resto que fue del 30% baja. La conclusión del estudio fue que los pacientes evidenciaron que deben mejorar muchos aspectos del cuidado de enfermería, lo que implica que deben llevarse

correctivos para así garantizar los servicios.

Paspuel (29), en Ibarra-Ecuador, en el 2018 llevo a cabo una investigación: “Cuidado enfermero y la vinculación con la satisfacción de los usuarios de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra”. EL estudio fue tipo descriptivo y correlacional, cuantitativo, de corte transversa, considero una muestra de 274 pacientes y se utilizó un cuestionario. Entre los hallazgos más importante fue que un 59.54% de los pacientes señalan insatisfacción con la atención de enfermería que se recibió, asimismo se encontró que el cuidado fue bueno con un 41.49%, en la categoría de Conforta fue de 28.51% indican que las enfermeras no comparten con ellos, también un 16.48% manifestó que la enfermera no se vincula con la familia del usuario. En conclusión, se observó que los enfermeros deben mejorar sus tareas como es la relación, apoyo emocional y facilitar el cuidado que favorezca la satisfacer del usuario.

Solís (30), Lima-Perú, en el año 2021, pudo llevar una investigación “Satisfacción sobre el cuidado de enfermería en postoperados inmediatos de la unidad de recuperación postanestésica en un hospital de Pasco – 2021. Metodología fue cuantitativa y de diseño no experimental. La población se consideró 50 postoperado y se utilizó un cuestionario. Entre los resultados se observó que el 85% de los usuarios ven con gran satisfacción con la opción alta. Un 5% con la opción media y un 10% como baja. Como conclusión se evidencio que la mayoría de los pacientes perciben que los cuidados de enfermería son muy aceptables.

Flores (31), en Lima-Perú en el año 2018, realizó un estudio titulado: “Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo”. Esta metodología fue descriptiva con un enfoque cuantitativo transversal. Este estudio se utilizó como método para una población de 30 pacientes. Como resultado, en el aspecto de tratamiento la satisfacción fue 50% alta, 30% moderada y 20% baja, respecto a la dimensión trato, 54% es alto moderada, 30% moderada, 30% fueron inferiores, en cuanto a la dimensión continuidad del cuidado el 54% es medio, 6% es alto y 40% es bajo, la dimensión resultados es 55% alto, 35%

medio, 10% bajo. En conclusión, se puede decir que la satisfacción del paciente fue evaluada como alta.

Gómez y colaboradores (32), en Lima-Perú, en el 2018 trabajaron en una investigación sobre: "Satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Recuperación Post Anestésico de la Clínica Good Hope". La metodología fue descriptiva, cuantitativa y transversal. Se utilizaron entrevistas como método y cuestionarios como herramienta en 532 pacientes posoperatorios. Como resultado, la puntuación máxima para este instrumento fue de 81 puntos. La calificación final de la variable sugiere tres niveles de satisfacción: alta (64-81 puntos), media (46-63 puntos) y baja (27-45 puntos). En resumen, los usuarios están muy satisfechos con los servicios prestados.

Laurente y colaboradores (33), en Lima- Perú, en el 2018 realizaron un estudio titulado: "Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Pampas de Tayacaja". La metodología fue descriptiva, cuantitativa, de corte transversal, se aplicó un cuestionario a 210 usuarios. Los resultados fueron que el 28% indicaron que la satisfacción es regular, un 35% presento una insatisfacción y una calidad en la atención mala. Por otra parte, en cuanto a la dimensión humana resulto regular con un 62,5%, en cambio para la dimensión oportuna resulto ser con un 55% la opción regular, para la dimensión continua se percibió como regular con un 52,5%. En conclusión, hay una vinculación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención del hospital estudiado.

Ayerbe y colaboradores (34), en Lima- Perú en el año 2018, Llevaron un estudio "Nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica de un hospital". El tipo de investigación fue descriptivo, nivel aplicativo, de corte transversal sobre una población de 220 usuarios y una muestra 141 pacientes, aplicando un instrumento como fue el cuestionario. Entre los resultados se alcanzó que el 25,0% de los pacientes consideran su satisfacción con la opción alta. Un 55,0% con la opción media y un 20,0% como baja. Como conclusión se observó que la

mayoría de los pacientes perciben que los cuidados de enfermería son regulares y que deben realizarse un mejoramiento en sus procesos a fin de garantizar la calidad del cuidado.

La importancia del presente estudio permitirá identificar la satisfacción del paciente post operado y conocer las fortalezas y debilidades, como resultado de la atención brindada por parte del profesional de enfermería.

Asimismo, el presente estudio servirá como marco de referencia para otras investigaciones en diversos centros hospitalarios, permitiendo en todo momento conocer la problemática para el logro de mejoras en la calidad de atención de manera responsable, ética y profesional, teniendo con todo ello un impacto social en la calidad de atención y satisfacción del paciente. Además, este estudio puede considerarse una herramienta para evaluar el desempeño del personal de enfermería en la aplicación de acciones correctivas a corto, mediano y largo plazo para mejorar y garantizar una atención individualizada de calidad y segura a los pacientes.

La justificación del siguiente estudio científicos desde una perspectiva teórica es un indicador importante para analizar cómo la satisfacción del usuario evalúa el desempeño general de una institución y ayuda a crear una cultura de mejora. Se realizarán investigaciones similares dentro de la organización. Una población de análogos que abordan variables relacionadas.

En términos de valor práctico, este estudio beneficia tanto a pacientes como a familias, instituciones y profesionales, y toma en cuenta las dimensiones biopsicosocial-emocionales que son esenciales para la recuperación satisfactoria del paciente y su reinserción social, brindando una atención humanizada, con calidad y calidez.

En términos de relevancia social, este resultado beneficiará a los pacientes postoperatorios en términos de atención. Las conclusiones y recomendaciones obtenidas se comunican a las autoridades y jefes de departamento para que conozcan la realidad y tomen medidas preventivas según los resultados obtenidos.

Siendo el objetivo general del trabajo académico, conocer la satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado del profesional de enfermería

en la Unidad de Recuperación Post anestésica de una Clínica Privada, 2023.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación académica, representa un enfoque cuantitativo, ya que se opta por la estadística para establecer un rango de actuación de la variable en estudio y se describirán sus características principales en aproximación numérica. Corresponde a un nivel descriptivo, porque buscara propiedades y características de la variable, el diseño del estudio académico es no experimental y transversal porque no se manipulará la variable y sin intervención o influencia directa, y se observan a sí mismas tal como ocurren en su entorno natural (35).

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Población:

En la presente investigación la población estará conformada por el registro promedio mensual de atención de pacientes postoperados que ascienden a 280 postoperados inmediatos de una clínica privada 2023, en el lapso de 15 días, teniendo en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión que a continuación se describen:

Criterio de inclusión

- Todos los pacientes postoperados inmediatos despiertos y conscientes que ingresan a la Unidad de Recuperación Posanestésica de una Clínica privada
- Pacientes entre 18 y 65 años.
- Que hayan firmado el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

- Pacientes en estado de inconciencia
- Negarse a participar en el estudio.

La fórmula que se utilizó para determinar la muestra que fue de poblaciones finitas con un 95% de confianza y 5% de error. El método de muestreo que se utilizó es de tipo probabilístico aleatorio simple.

Calculando la muestra:

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

Donde:

- n= muestra
- N= 280 población
- $Z^2 = 1.96^2$ (ya que la seguridad es del 95%)
- p = 50% proporción esperada (p=0.50)
- q = 1 – p (en este caso es 1 – 0.50 = 0.50)
- E = error absoluto (en este caso deseamos un 5%)

Reemplazando los datos en la fórmula:

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

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 280}{(280 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{268.91}{1.65}$$

$$n = 162.97$$

Redondeando: n= 163

Por lo tanto, la muestra está conformada por 163 pacientes postoperados de una clínica privada.

Muestreo

En la investigación el muestreo será probabilístico, aleatorio simple

2.3 Variable de investigación

Variable de estudio

La variable del presente trabajo académico satisfacción del paciente post operatorio, por su naturaleza es una variable cualitativa y de escala ordinal.

Definición Conceptual: La complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio (18).

Definición Operacional: Es un indicador de calidad en la atención de enfermería, estrechamente ligado con el cuidado, la forma en que el paciente valora las intervenciones, lo califica como necesidades y expectativas resueltas de acuerdo a su satisfacción bajo, medio y alto por la atención recibida en la URPA; según dimensiones técnica y humana.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO

La técnica que se utilizará en el presente estudio será la encuesta y como instrumento un cuestionario tipo Escala de Likert que nos ayudará a obtener una gran cantidad de información en forma rápida, adecuada y eficaz

Se utilizará para la recolección de datos la encuesta, por ser la más adecuada para este tipo de investigación, el cual nos ayudará a recopilar datos relevantes, el instrumento será el cuestionario, el cual contará con preguntas relacionadas con el tema (36).

Para nuestro trabajo académico, se utilizará el cuestionario tipo Escala de Likert; elaborado por la investigadora Ataurima (37), en el Perú 2016, con el fin de medir la satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA; de igual forma, fue utilizado y validado mediante un juicio de expertos en la que participaron profesionales de enfermería con el grado de magister y con título de especialistas, el cual consta de introducción, instrucciones, datos generales y específicos con 27 preguntas cerradas, cada pregunta es valorada considerando la escala Likert de tres niveles: siempre = 3, a veces =2 y nunca =1.

En el cuestionario señala que su aplicación puede hacerse de manera individual o colectiva, pudiendo aplicarse a personas adolescentes y adultas. Puede hacerse en un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos; en cuanto a su medición a mayor puntuación global existe una mayor satisfacción en la persona evaluada

Consta de introducción, instrucciones, datos generales y específicos con 27 preguntas cerradas, cada pregunta es valorada considerando la escala Likert de tres niveles: siempre = 3, a veces =2 y nunca =1 (37).

Dimensión	Categorías	Puntuación
Técnica	Alto	25-36 puntos
	Medio	13-24 puntos
	Bajo	0-12 puntos
Humana	Alto	31-45 puntos
	Medio	16-30 puntos
	Bajo	0-15 puntos

La validez interna del cuestionario fue determinada mediante el juicio de expertos en la que participaron profesionales de enfermería con el grado de magister y/o doctorado y con el título de especialistas.

La fiabilidad fue efectivizada a través del Coeficiente de Alpha de Cronbach, sobre una muestra piloto de 10 pacientes quirúrgicos en la unidad de recuperación post anestésica obteniéndose una fiabilidad de 0.97 y es indicativo de un instrumento confiable (37).

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos:

Se gestionará a la Dirección General de la Universidad María Auxiliadora una carta de presentación para gestionar el permiso de acceso al director de una clínica privada. Teniendo dicha autorización se coordinará con el jefe del departamento de enfermería y la jefa de centro quirúrgico para proceder a realizar la encuesta.

2.5.2 Aplicación del instrumento(s) de recolección de datos

La aplicación de dicho instrumento se hará, cuando se cuente con la aprobación de las autoridades de la clínica, el tiempo será de a 10 días para completar las encuestas. El llenado del cuestionario tendrá un tiempo de 20 a 30 minutos aproximadamente, verificando que las fichas estén totalmente llenas.

2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Luego de concluida la recolección de datos, serán procesados mediante el Programa Microsoft Excel y SPSS versión 26.0; previa elaboración de la tabla de códigos y matriz; los resultados serán presentados en tablas y/o gráficos, para su posterior análisis e interpretación respectiva considerando el marco teórico.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

La realización del estudio se basa en la aprobación institucional adecuada y el consentimiento informado de los pacientes posoperatorios en la unidad de recuperación postanestésica de una clínica privada, utilizando principios bioéticos como el:

Principio de beneficencia: Demuestra una obligación moral de hacer el bien, de actuar en interés de todos. Sanar daños, proteger la vida y la salud (38). Los resultados serán beneficiosos para la población objetivo ya que se propondrá elaboración de guías, protocolos de atención en el paciente postquirúrgico, capacitaciones y evaluaciones continuas al profesional de enfermería.

Principio de no maleficencia: Significa no hacer daño y prevenir posibles daños. Es necesario tomar acciones para evitar escenarios negativos (39). Se asegurará el respeto a la dignidad y la protección de los derechos y el bienestar de los participantes por lo que dicho estudio no provocará daños físicos ni mentales.

Principio de autonomía: Capacidad de cada persona para pensar en sus objetivos personales y actuar en función de las decisiones que pueda tomar. Todos los seres humanos deben ser tratados como seres autónomos y deben tener derecho a protección (40). Los pacientes que participarán en el estudio serán debidamente informados de los objetivos planteados de la investigación, se guardará la confidencialidad de los datos y para la realización del mismo se firmará un consentimiento informado.

Principio de justicia: Determinar si una investigación es éticamente justificable desde el punto de vista de la justicia determinando si cada acto es justo (41). Los participantes en la investigación tienen derecho a un trato justo e igualitario, que no sea arbitrario y se atiende antes, durante y después de la participación en la investigación.

III ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																										
	Mayo				Junio				Julio				Agost.				Setiem.										
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
Identificación del problema		X	X	X																							
Búsqueda bibliografía					X	X	X																				
Elaboración de la sección introducción: situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes								X	X	X																	
Elaboración de la sección introducción: importancia y justificación de la investigación									X	X																	
Elaboración de la sección introducción: objetivos de la investigación											X	X															
Elaboración de la sección material y métodos: población, muestra y muestreo													X														
Elaboración de la sección material y métodos: técnicas e instrumentos de recolección de datos														X													
Elaboración de la sección material y métodos: aspectos bioéticos															X												
Elaboración de la sección material y métodos: método de análisis de información																X											
Elaboración de aspectos administrativos del estudio																	X										
Elaboración de los anexos																	X										
Revisión del proyecto																	X										
Aprobación del proyecto																		X									
Trabajo de campo																			X								

MATERIALES	2023					TOTAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	S/
Equipos						
Monitor	s/ 1000.00					s/ 1000.00
CPU	s/ 800.00					s/ 800.00
USB		s/ 50.00				s/ 50.00
Útiles de escritorio						
Lápiz	s/ 5.00		s/ 5.00	s/ 5.00	s/ 5.00	s/ 20.00
Lapiceros		s/ 20.00			s/ 20.00	s/ 40.00
Tableros					s/ 30.00	s/ 30.00
Hojas bond	s/ 20.00				s/ 30.00	s/ 50.00
Material bibliográfico						
Libros	s/ 20.00	s/ 50.00	s/ 10.00	s/ 80.00	s/ 20.00	s/ 180.00
Copias	s/ 10.00	s/ 10.00	s/ 10.00	s/ 10.00	s/ 10.00	s/ 60.00
Impresiones	s/ 20.00		s/ 50.00	s/ 50.00	s/ 30.00	s/ 150.00
Espiralado				s/ 20.00	s/ 50.00	s/ 70.00
Otros						
Alimentación	s/ 15.00	s/ 15.00	s/ 15.00	s/ 15.00	s/ 15.00	s/ 75.00
Movilidad				s/ 50.00	s/ 130.00	s/ 180.00
Llamadas	s/ 20.00		s/ 30.00	s/ 20.00	s/ 30.00	s/ 100.00
Recursos Humanos						
Digitadora		50				50
Imprevistos*		100			100	200
Total						3,055.00

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ponce M. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del familiar acompañante del paciente crítico servicio de emergencia hospital Rezola Cañete [Internet]. Bibliotecas.unsa.edu.pe. 2019 [citado 13 Mayo 2020]. Disponible en :<http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8628/ENSpochmc.pdf?sequen ce=1&isAllowed=y>
2. Organización Mundial de la salud. Seguridad del paciente. 2019. [Internet]. Ginebra: OMS; 2019. [citado 16 de diciembre 2022]. Notas descriptivas. Disponible en: https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quir%C3%BArgicos.pdf
3. OMS. La violencia un Problema de salud Pública. Reporte Mundial Sobre Violencia y Salud, 2014. 06. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3888.pdf>
4. Arteta L, Palacio K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Rev Salud Pública [Internet]. 2018 [citado 16 de diciembre 2022]. 20 (5): 629 - 636. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n5/629-636/#>
5. Arcentales GC, Esa IC, Ramírez AA, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería Revista avft [Internet]. 2021 [citado 08 de diciembre 2022]; 40 (04): 264 - 272. Disponible en: <https://redalyc.org/journal/559/55969712002>

6. OPS: Publicación Científica. Las Funciones Esenciales De La Salud Pública En Las Américas. Pub.Científica. Washington, 2020,6 p. Disponible: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659_spa.pdf
7. Perla R, Guillermina R, Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2015;23(1):37-42 Ecuador 2017 [citado 06 de agosto 2023] Disponible: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim151g.pdf>
8. Ministerio de Salud. Aseguramiento Universal en Salud - AUS [Internet]. Lima: MINSA; 2010 [citado el 14 abril de 2023]. <http://www.sis.gob.pe/Portal/productos/aus/index.html>.
9. Rubiños M. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de la clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019 [Internet]. 2019 [citado 27 de abril de 2022]. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2852314>
10. Organización Mundial de la Salud. Segundo reto mundial por la seguridad del paciente: La cirugía segura salva vidas [Internet]. Francia: OMS; 2018. [Citado 06 de diciembre de 2022]. Folleto. Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70084/WHO_IER_PSP_2008.07_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Palomino, S. Nivel de satisfacción del paciente postoperados sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018 [Tesis de grado]. UNMSM. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8176>
12. Janampa M, Nivel de satisfacción del paciente post operado, frente a los cuidados del profesional de enfermería, especialista en centro quirúrgico del hospital regional docente clínico quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"- Huancayo 2022 [Tesis de grado]. Disponible en:

<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7309/TESIS%2c%20JANAMPA%20CASTRO-OSPINAL%20PALOMINO-%20ROJAS%20DIAZ%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. Arriola S, Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía, Chiclayo 2020. Disponible en :
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9411/Senmache%20Arriola%20Naomy%20Carmela.pdf?sequence=1>
14. Huamán, E. Calidad de los cuidados de enfermería en pacientes postoperados inmediatos de un hospital público de Chiclayo, 2019. [Tesis de grado]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en:
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2939>
15. Hinojosa, L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo “Jesús Nazareno” Ayacucho, 2018. [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28742/hinojosa_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Arcentales GC, Esa IC, Ramírez AA, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería Revista avft [Internet]. 2021 [citado 08 de diciembre 2022]; 40 (04): 264 - 272. Disponible en:
<https://redalyc.org/journal/559/55969712002>
17. Ministerio de Salud. Aseguramiento Universal en Salud - AUS [Internet]. Lima: MINSA; 2010 [citado el 14 abril de 2023].
<http://www.sis.gob.pe/Portal/productos/aus/index.html>.
18. Organización Mundial de la salud. Seguridad del paciente. 2019. [Internet]. Ginebra: OMS; 2019. [citado 16 de diciembre 2022]. Notas descriptivas.

Disponible en:
https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quir%C3%BArgicos.pdf

19. Collière, M. F. (1993). Promover la vida. Madrid: Interamericana. Disponible:
https://www.google.com.pe/books/edition/Enfermer%C3%ADa_Psicosocial_y_d_e_Salud_Menta/GUxO5wKzj_YC?hl=es-419&gbpv=1&dq=Colli%C3%A8re+Promover+la+vida&pg=PA200&printsec=fro-ntcover
20. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium [Internet]. 2015 [citado 16 de diciembre 2022]; 18 (35): 57-76. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
21. Delgado P, Moreira C, Muñoz R, Macias J, Almeida G. García GY Calidad de asistencia dentro de los cuidados de intervención quirúrgica. Dianet [Internet]. [citado 19 de diciembre 2022]; 4 (2): 22-45. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164310>
22. Torres M, Torres R, Morera M. Calidad de la atención médica percibida en el Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. INFODIR [Internet]. 2020 [citado de diciembre 2022]; 0(32). Disponible en:
<http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/770>
23. Tavera R, Hernández C, Alonzo O. Papel de la enfermería en pacientes postoperados y la necesidad de adquirir nuevos conocimientos. Conrado [Internet]. 2021 [citado 18 de diciembre 2022]; 17 (83): 327-332. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000600327
24. Pereira N. Contribuciones de la Teoría Ambiental de Florence Nightingale a la prevención de la pandemia de COVID-19. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2020 [citado 18 de diciembre 2022]; 36 (2): e3702. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192020000200002

25. Camedo, N, Alcón A, Gomar C. Estudio de la prevalencia y la caracterización del dolor postoperatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Postanestésica. Revista española de anestesiología y reanimación [Internet]. 2017 [citado 18 de diciembre 2022]; 64 (7): 375-383. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-anestesiologia-reanimacion-344-articulo-estudio-prevalencia-caracterizacion-del-dolor-S0034935616302110>
26. Rodríguez T, Rodríguez A. Dimensión ética del cuidado de enfermería. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2018 [citado 20 de diciembre 2022]; 34 (3): e2430. Disponible de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000300017
27. Valle M, Guerrero J, Acosta S, Cando M. Satisfacción del Cuidado de enfermería durante el postoperatorio inmediato. Revista Eugenio Espejo [internet]. 2021 [citado 28 de diciembre 2022]; 15 (2): 18 - 27. Disponible en:
<https://eugenioespejo.unach.edu.ec/index.php/EE/article/view/234>
28. Camero Y, Meléndez I, Álvarez A, Apuntes J. Cuidado Humanizado en el Postoperatorio Inmediato de Pacientes Histerectomizadas. Cultura de los Cuidados. [Internet]. 2019 [citado 15 de diciembre de 2022]; 23 (54): 360 – 373. Disponible en: <https://culturacuidados.ua.es/article/view/2019-n54-cuidado-humanizado-en-el-postoperatorio-inmediato-de-pacientes-histerectomizadas>
29. Paspuel I. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción del paciente en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra [tesis de maestría en Internet]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte, 2018. [citado 18 de diciembre 2022] 88 p. Disponible en:
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8226>
30. Solís A. Satisfacción sobre el cuidado de enfermería en postoperados inmediatos

de la unidad de recuperación postanestésica en un hospital de Pasco – 2021 [tesis de especialidad en Internet]. Perú: Universidad María Auxiliadora, Perú, 2021. [citado 11 de diciembre de 2022]. 32 p. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/543>

31. 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 [tesis de segunda especialidad en Internet]. Lima: UNMSM, 2018. [citado 10 de diciembre 2022]. 88 p. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7825>

32. Gómez M, Vilca J, Isidro M. Satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Recuperación Post Anestésico de la Clínica Good Hope, Lima 2017. [tesis de especialidad en Internet]. Lima: Universidad Peruana Unión, 2018, [citado 10 de diciembre 2022]. 64 p. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1157>

33. Laurente Y, Ortiz B. Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Pampas - Tayacaja. Huancavelica 2017 [tesis de segunda especialidad en Internet]. Callao: Universidad Nacional del Callao, 2018. [citado 11 de diciembre 2022]. 92 p. Disponible en <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3392>

34. Ayerbe K, Fermín 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 [tesis de especialidad en Internet]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2017. [citado 11 de diciembre 2022]. 34 p. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/951>

35. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 4ta Edición. Hill MG, editor. México; 2006. 850 p.

36. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. Metodología de Investigación.

Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores 2014.145 p.

37. Ataurima, R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016 [tesis de especialidad en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016. [citado 16 de diciembre 2022]. 82 p. Disponible de:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13650>
38. OMS. Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos [Internet]. Vol. 4º, Council for International Organizations of Medical. 2016. p. 150. Disponible en: https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMSEthicalGuideline_SP_INTERIOR-FINAL.pdf
39. Almiñana M. Los 4 principios básicos de Bioética. Soc Catalana Med Fam y Comunitaria [Internet]. 2002;1–24. Disponible en: http://gestorweb.camfic.cat/uploads/ITEM_540_EBLOG_1848.pdf
40. Godfrey T. Principios éticos en el proceso de investigación y revisión en salud. ScienceDirect [Internet]. 2021;1–3. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001706X09002253>
41. Rodríguez T, Rodríguez A. Dimensión ética del cuidado de enfermería. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2018 [citado 20 de diciembre 2022]; 34 (3): e2430. Disponible de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000300017

ANEXOS

VARIABLE	Tipo variable, según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de Items	Valor final	Criterios para asignar valores
Satisfacción del paciente <u>postoperado</u> inmediato.	<p>Cualitativa nominal.</p> <p>Escala de medición: Nominal</p> <p>Escala de Likert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • A veces • Nunca 	La complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio	Es un indicador de calidad en la atención de enfermería, estrechamente ligado con el cuidado, la forma en que el paciente valora las intervenciones, lo califica como necesidades y expectativas resueltas de acuerdo a su satisfacción bajo, medio y alto por la atención recibida en la URPA; según dimensiones técnica y humana.	Técnica	<p>Seguridad</p> <p>Habilidad y destreza</p> <p>Conocimiento</p> <p>Eficiencia</p>	<p>1,2,3</p> <p>4,5,6</p> <p>7,8,9</p> <p>10,11,12</p>	<p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p>	<p>Escala de Likert:</p> <p>Siempre=3</p> <p>A veces=2</p> <p>Nunca=1</p> <p>0-12 puntos= Bajo</p> <p>13-24 puntos= Medio</p> <p>25-36 puntos= Alto</p>
				Humana	<p>Respeto</p> <p>Trato</p> <p>Comunicación asertiva</p> <p>Acercamiento del paciente</p>	<p>13,14,15</p> <p>16,17,18</p> <p>19,20,21,22</p> <p>25,26,27</p>		<p>0-15 puntos= Bajo</p> <p>16-30 puntos= Medio</p> <p>31-45 puntos= Alto</p>

ANEXO B: Instrumento de recolección de datos

PRESENTACION:

Buenos días, mi nombre es JOHANA SMITH GAVILAN QUISPE, estudiante de la Unidad de Posgrado, Segunda Especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico, de la Universidad María Auxiliadora, me encuentro realizando un estudio de investigación con el fin de obtener información acerca de la "SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO INMEDIATO SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN POSTANÉSTESICA DE UNA CLÍNICA PRIVADA 2023", este instrumento es anónimo y servirá para mejorar la calidad de atención que se brinda en la institución de salud, para lo cual necesito de su valiosa participación y colaboración, sin antes agradeciendo anticipadamente. Si Ud. tuviera alguna duda, pregúntele a la persona a cargo.

INSTRUCCIONES GENERALES: Por favor, lee cada pregunta con atención. Cuando pienses en tu respuesta, trata de recordar la última semana, es decir, los últimos siete días. ¿Qué respuesta viene a tu mente primero? A continuación, se le presentará a usted una serie de preguntas para lo cual le pedimos que conteste a cada uno de ellos según sea conveniente, marcando con un aspa (X). Recuerda que esto no es un examen, así que no hay respuestas correctas o incorrectas. Pero es importante que respondas a todas las preguntas y que veamos tus marcas claramente.

No tienes que mostrarle a nadie tus respuestas. Tampoco nadie más, aparte de nosotros, mirará tu cuestionario una vez que hayas finalizado.

DATOS GENERALES:

Edad:

- a) 18 a 27 años
- b) 27 a 59 años
- c) 60 a 65 años

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Estado civil:

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Viudo(a)
- e) Divorciado(a)

Condición laboral:

- a) Ama de casa
- b) Dependiente
- c) Independiente

DATOS ESPECÍFICOS:

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO INMEDIATO

DIMENSIÓN TÉCNICA	Nunca	A veces	Siempre
Seguridad			
1. La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza			
2. La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara			
3. La enfermera atiende con seguridad mis inquietudes o dudas ante el procedimiento que realiza			
Habilidad y destreza			
4. La enfermera le ofrece un servicio oportuno			
5. La enfermera se lava las manos antes de atenderlo			
6. La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza			
Conocimiento			
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 para participar en su tratamiento			
12. La enfermera involucra a la familia en su tratamiento			

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 Asertiva			
19. La enfermera lo saluda al ingresar a su unidad			
20. La enfermera se presenta ante usted			
21. La enfermera lo llama por su nombre o apellido			
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			
Acercamiento al Paciente			
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 inquietudes			



ANEXO C: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACION

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado del profesional de enfermería en la unidad de recuperación postanestésica de una clínica privada, 2023

Nombre de los investigadores principales:

Johana Smith Gavilán Quispe

Propósito del estudio: Determinar la satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado del profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Posanestésica de una Clínica Privada, 2023

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a mi persona, quien soy la responsable de la investigación.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse a la responsable del estudio.

Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, de 2023

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital	
Nº de DNI:		
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp		
Correo electrónico		
Nombre y apellidos del investigador		Firma
Nº de DNI		
Nº teléfono móvil		
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores		Firma
Nº de DNI		
Nº teléfono		

