



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN
EN LOS PACIENTES POST OPERADOS EN LA UNIDAD
DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA DEL HOSPITAL
NACIONAL JOSÉ AGURTO TELLO, LIMA - 2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN
PACIENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO**

**PRESENTADO POR:
LAMILLAR TAIPE, DORIS**

**ASESOR:
MG. UTURUNCO VERA, MILAGROS LIZBETH**

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A nuestro señor Omnipotente que encamina mis objetivos. Para mis padres Melitón Lamillar Munive y Enriqueta Taipe Meza, que han creído en mí y me han acompañado siempre en cada paso que doy. A mi hermana Evelyn Lamillar Taipe por su apoyo constante en la realización de mi estudio.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad Norbert Wiener y a mis colegas de mi centro laboral, que han destinado tiempo para enseñarme nuevas cosas y brindarme aportes invaluableles que me servirán para toda mi vida, conocimientos que hoy los pongo en práctica.

ASESOR:
MG. UTURUNCO VERA, MILAGROS LIZBETH

JURADO

Presidente : Dra. Maria Hilda Cardenas De Fernandez

Secretario : Dr. Carlos Gamarra Bustillos

vocal : Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama

INDICE

Resumen	1
Abstract	2
1. EL PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Planteamiento del problema.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Formulación del problema	¡Error! Marcador no definido.
1.2.1. Problema general.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3. Objetivos de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
1.3.1. Objetivo general.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.2. Objetivos específicos.....	8
1.4. Justificación de la investigación.....	9
1.4.1. Teórica.....	9
1.4.2. Metodológica	¡Error! Marcador no definido.
1.4.3. Práctica	10
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	10
1.5.1. Temporal.....	¡Error! Marcador no definido.
1.5.2. Espacial.....	¡Error! Marcador no definido.
1.5.3. Recursos.....	11
2. MARCO TEÓRICO.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Antecedentes	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Bases teóricas	¡Error! Marcador no definido.
2.2.1. Generalidades del Cuidado de enfermería.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2. Rol de enfermería en el post operatorio	18
2.2.2.1 Objetivos del cuidado de enfermería en el post operatorio.....	19
2.2.3. Dimensiones del cuidado.....	20
2.2.4. Satisfacción del paciente	22

2.2.4.1 Medición de la Satisfacción.....	23
2.3. Formulación de hipótesis	25
2.3.1. Hipótesis general.....	25
2.3.2. Hipótesis específicas	25
3. METODOLOGÍA	28
3.1. Método de la investigación	28
3.2. Enfoque de la investigación	28
3.3. Tipo de investigación.....	28
3.4. Diseño de la investigación	28
3.5. Población, muestra y muestreo.....	¡Error! Marcador no definido.
3.5.1. Criterios de inclusion	30
3.5.2. Criterios de exclusión	¡Error! Marcador no definido.
3.6. Variables y operacionalización	31
3.6.1. Variable 1: Cuidados de enfermería	31
3.6.2. Variable 2: Satisfacción del paciente	33
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.7.1. Técnica	¡Error! Marcador no definido.
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	¡Error! Marcador no definido.
3.7.3. Validación.....	37
3.7.4. Confiabilidad	37
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	37
3.9. Aspectos éticos	38
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	39
4.1. Cronograma de actividades.....	39
4.2. Presupuesto	40
5. REFERENCIAS.....	41
6. ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

6.1. Matriz de consistencia	¡Error! Marcador no definido.
6.2. Instrumentos	51
6.4. Consentimiento informado.....	55

Resumen

El nivel de satisfacción que manifiesta el usuario depende del cuidado de enfermería que recibe durante su internación, este tiene una impresión positiva o negativa en su recuperación. Por lo tanto, comprender si se cumplen las expectativas del paciente se ha vuelto en un objetivo importante de salud.

El objetivo principal busca resolver el vínculo entre el cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en los pacientes postoperados con anestesia regional en URPA (Unidad de recuperación post anestésica) del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021. Se utilizará métodos cuantitativos, observacionales, de nivel correlacional y transversal. La muestra será censal abarcando a todos los pacientes post operados durante el periodo de Octubre 2021. Para recaudar los datos se usará una encuesta.

Para el "cuidado de enfermería ", se utilizará la encuesta del modelo CARE Q, que consta de 18 ítems en cuatro dimensiones, con 0,89 de confiabilidad de alfa de Cronbach.

Para la "satisfacción del paciente" se utilizará una encuesta con cuatro dimensiones, cuenta con un coeficiente de confiabilidad de Kuder-Richardson, obteniendo 0,84; ambos instrumentos modificado y validado por León C en el año 2020. Los datos serán procesados estadísticamente con el sistema IBM SPSS 24.0.

Palabras claves: cuidado de enfermería, satisfacción del paciente, Hospital Nacional José Agurto Tello, URPA.

Abstract

The level of satisfaction expressed by the user depends on the nursing care received during their hospitalization, this has a positive or negative impression on their recovery. Therefore, understanding whether patient expectations are being met has become an important health goal.

The main objective seeks to resolve the link between nursing care and the level of satisfaction in postoperative patients with regional anesthesia in URPA (Post-anesthetic recovery unit) of the José Agurto Tello National Hospital, Lima - 2021. Quantitative, observational, methods will be used. correlational and transversal level. The sample will be census covering all post-operated patients during the period of October 2021. A survey will be used to collect the data.

For "nursing care", the CARE Q model survey will be used, which consists of 18 items in four dimensions, with 0.89 Cronbach's alpha reliability.

For "patient satisfaction" a survey with four dimensions will be used, it has a Kuder-Richardson reliability coefficient, obtaining 0.84; both instruments modified and validated by León C in 2020. The data will be statistically processed with the IBM SPSS 24.0 system.

Keywords: nursing care, patient satisfaction, José Agurto Tello National Hospital, URPA.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Se estima que el nivel de satisfacción que manifiesta el paciente depende del cuidado de enfermería que recibe mientras está hospitalizado, así mismo, puede marcar de manera positiva o negativa en su recuperación. De tal manera, De la Torre A; et al; en su estudio mencionan que; “Los pacientes que no están satisfechos atrasa su mejoría y tienden a agravarse; puesto que, se agobian y presentan repetidamente ansiedad” (1). Por ello se convierte en un objetivo importante del sistema de salud conocer si se alcanzó o no las expectativas del paciente.

Así mismo, la cirugía a nivel mundial es un componente primordial de la intervención sanitaria. “La Organización Mundial de la Salud (OMS), calcula que a nivel universal se ejecutan cada año 234 000 000 de operaciones, no obstante, hay una desigualdad en la distribución de los servicios quirúrgicos” (2). Es por eso que la imposibilidad de obtener una intervención quirúrgica integral sigue siendo una incertidumbre mundial.

Debido a ello, considera que el reto primordial que encaran los sistemas de salud en América Latina es la insatisfacción de los usuarios, puesto a que los usuarios consideraron en una encuesta que la atención recibida en el ámbito de salud varía de regular a mala, y solo un pequeño número de personas ha resuelto el problema de atención de manera excelente (3). Por otro lado, la Asociación Estadounidense de

Anestesiólogos (ASA) señaló: “En los primeros días posteriores a la intervención, surgen problemas respiratorios, cardiacos, hemorrágicos y delirio” (4).

A nivel nacional, en el estudio realizado por Alva C. menciona que: “En 2012 se realizaron 2 071 cirugías, de las cuales en la red asistencial Rebagliati fue 10 mil 901 y en la red asistencial Sabogal fue 4 mil 151. En el mismo año, el Hospital Loayza realizó 17 mil 417 operaciones. A nivel local, el Hospital Regional Docente de Trujillo para el 2014 realizó 5 mil 495 operaciones, que es relativamente bajo, para el 2013 y 2012 con 5 406 y 5 400 operaciones quirúrgicas de forma respectiva” (5).

En referencia a los pacientes post operados con anestesia regional, “éstos se ven expuestos a diferentes riesgos que puede producir el medicamento, el paciente tendrá una parte del cuerpo adormecido y dependerá del cuidado integral y humanizado que brinde el profesional de Enfermería para ayudar a reducir el dolor post operatorio, la pérdida de sangre y las náuseas” (6)

Es por ello, que sigue siendo primordial indagar que cuidado brinda el profesional de enfermería, ya que realiza un papel primordial dentro del personal de salud en el área quirúrgica, ya que se establece el mayor tiempo e instaura más contacto con el usuario mientras dure la intervención.

En concordancia, Medina J; Medina IH; en su investigación refieren: “El profesional de salud debe ejecutar el cuidado con eficiencia y calidad, puesto que es

elemental para la satisfacción del paciente”. La satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería corresponde ser interpretado de manera favorable por los usuarios en las dimensiones de los cuidados de enfermería ofrecidos inmediatamente después de la operación quirúrgica por parte del profesional de enfermería” (7).

Ante esta importancia, el Ministerio de Salud (2010), realiza un estudio acerca de la satisfacción del paciente, evidenciando resultados no favorables, puesto que los pacientes han clasificado como insatisfactoria la atención percibida por el profesional de enfermería; en el Hospital Arzobispo Loayza un 22% se encontró insatisfecho con la atención brindada, de la misma manera, María auxiliadora con 24%, Edgardo Rebagliati Martins con 25%, Daniel Alcides Carrión con 32% y 34% Dos de Mayo (8).

En la encuesta realizada en Perú, tanto en Lima como en la provincia, los resultados mostraron que la satisfacción de la atención al paciente de nivel moderado es dominante (51,6% y 41,1%). En otro estudio realizado en INEN Lima (2014), un 70.1% de pacientes mostraron estar satisfechos con la atención (8).

Estos resultados posiblemente se deban al exorbitante cantidad de usuarios hospitalizados con el escaso número de enfermeras; el usuario reclama poca atención que se le da en respuesta a su requerimiento, amabilidad escasa y trato indiferente; permitiendo que el perfil del profesional de enfermería se vea perjudicada.

A la luz de lo anterior, la realización de esta investigación se considera relevante en el servicio de Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, debido a que, se ha podido observar que el paciente post operado, por lo general están aislados, cabizbajo, ansiosos, temerosos, muchas veces no están satisfechos con la información proporcionada acerca de su salud; algunos pacientes manifiestan al profesional de Enfermería: “me voy a recuperar”, “en cuanto tiempo me darán de alta”, “que cuidados voy a seguir”, “voy a sentir dolor después de la anestesia”; y más interrogantes.

Todas estas condiciones de preguntas llevaron al investigador a exponer los siguientes enigmas de investigación.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo el cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción que tiene el paciente post operado inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo la dimensión accesibilidad del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción que tiene el paciente post operado inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021?

- ¿Cómo la dimensión confort del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción que tiene el paciente post operado inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021?

- ¿Cómo la dimensión mantiene relación de confianza del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción que tiene el paciente post operado inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021?

- ¿Cómo la dimensión monitoreo y seguimiento del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción que tiene el paciente post operado inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación del cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente post operado inmediato con anestesia regional en URPA (Unidad de Recuperación Post Anestésica) del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario postoperado inmediato con anestesia regional en URPA, según la dimensión accesibilidad.

- Identificar el nivel del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario postoperado inmediato con anestesia regional en URPA, según la dimensión Confort.

- Identificar el nivel del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario postoperado inmediato con anestesia regional en URPA, según la dimensión mantiene relación de confianza.

- Identificar el nivel del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario postoperado inmediato con anestesia regional en URPA, según la dimensión monitoreo y seguimiento.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Teórica

El estudio es primordial porque permitirá conseguir un discernimiento científico acerca de la realidad que hay en relación del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción que tienen los usuarios post operados inmediato con anestesia regional con la finalidad de impulsar nuevas estrategias y medidas de cuidado integral y humanizado de enfermería para conseguir grandes beneficios y una pronta rehabilitación de los usuarios del servicio de URPA del Hospital Nacional José Agurto Tello.

Apoyado en la teorista Jean Watson, quien mencionó que: “El cuidado es una teoría de rango medio que da vida y vitalidad a la existencia de la enfermería. Se enfoca en el cuidado real del paciente” (9). En otros términos, para que el proceso de recuperación pueda continuar a un nivel óptimo es fundamental cuidar la mente, el cuerpo y el espíritu del usuario.

1.4.2 Metodológica

Se contribuirá con nuevos datos e información a posteriores investigaciones acerca de la satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería. A su vez estará al alcance de autores que quieran aportar a la ciencia en enfermería.

1.4.3 Práctica

Las conclusiones de la investigación permanecerán en facultad de los directivos de la institución, con el fin de resguardar las diplomacias de salud y la atención que brindara a los usuarios. Además, concederá dominar medidas de prevención a probables complicaciones en el post operatorio inmediato, tales como proponer estrategias para lograr niveles altos de satisfacción y beneficiar en su recuperación y calidad de vida del paciente.

1.5 Delimitaciones de la Investigación

1.5.1 Temporal

Esta investigación se ejecutará a cabo en los meses de octubre- diciembre del presente año.

1.5.2 Espacial

El estudio se efectuará en el Hospital Nacional Agurto Tello, el cual pertenece al nivel de complejidad II-2, está ubicado en el distrito del Lurigancho; cuenta con áreas destinadas a cuidados especiales como la URPA; este cuenta con aproximadamente 30 pacientes, está compuesto por: un anestesiólogo, una licenciada y una técnica de Enfermería.

1.5.3 Recursos

Se dispondrá de recursos humanos, económicos, financieros y tecnológicos, que serán empleados por la investigadora para lograr ejecutar la investigación dentro de un periodo programado.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes nacionales

Medina y Medina (10), 2018 en Lambayeque, realizaron un estudio buscando: “Determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital General de Jaén”. Estudio cuantitativo; la muestra lo conformaron 40 usuarios, utilizaron el cuestionario como técnica y el instrumento de la escala de satisfacción. Se evidenciaron que 60% de los usuarios estuvieron medianamente satisfechos por el cuidado de enfermería, el 22.5 % satisfechos y el 17,5% insatisfechos. Así también se evidencio un 70 % medianamente satisfecho en la dimensión de trato, 75% en disponibilidad, 65% en continuidad del cuidado y resultados del cuidado. Concluyeron: más de la mitad de los pacientes estuvieron satisfechos con el cuidado que les otorga enfermería tanto en general como en las dimensiones.

Así mismo, Laura E (11), 2016 en Amazonas, realizo una investigación con la finalidad de determinar la satisfacción del paciente postoperado con el cuidado del profesional de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. La población incluyó a 55 pacientes postoperados del servicio de cirugía, con un diseño descriptivo simple. En la recolección de datos se utilizó un cuestionario en escala Likert. La evidencia de las dimensiones técnicas y científicas muestra que el 72,7% de los pacientes postoperatorios están satisfechos, seguido por el 23,6% de satisfacción moderada y el 3,6% de muy

satisfechos. En la dimensión humana, el 56,4% se mostró satisfecho, el 25,5% muy satisfecho, el 16,4% bastante satisfecho y el 1,8% insatisfecho con la atención brindada por las enfermeras. En la dimensión entorno, se encontró que la tasa de satisfacción del paciente postoperatorio fue del 65,5%, la tasa de satisfacción moderada fue del 18,2% y la tasa de muy satisfecho fue del 16,4%. La conclusión es que la enfermera ha alcanzado el nivel de satisfacción del paciente, pero no ha alcanzado la excelente satisfacción (muy satisfecho).

Por otro lado, Mejía y Rivera (12), 2016, Lambayeque, buscaron “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo frente al cuidado del personal de enfermería”. Estudio cuantitativo, descriptivo. Conformado por 132 pacientes. Concluyeron: El 25% de los pacientes cree que su satisfacción del cuidado enfermero es aceptable, lo que indica que la gran mayoría (75%) de los pacientes requieren una mejora en la atención”.

Así mismo, Coronado L, Quispe Y (13), 2018, Ayacucho; realizaron un estudio con la finalidad de determinar la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post operados. La metodología fue descriptiva correlacional, conformado por 60 usuarios, utilizaron el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta. Concluyeron: “la calidad del cuidado de enfermería es eficiente con el 78,3% mientras que el nivel de satisfacción percibida por los pacientes es completo con un 75%”.

Por otro lado, Sanchez G., Quispe S (14), 2017, Ayacucho, objetivo: determinar la relación entre el cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de

las pacientes post-operadas de cesárea en el servicio de cirugía del Hospital de apoyo de Huanta, Encontraron que el 45% de los encuestados tenían baja satisfacción, el 30% eran moderados y solo el 25% eran altos, esto se debió al trato recibido por las enfermeras. En resumen, existe una correlación positiva y significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

A nivel internacional se encontraron las siguientes investigaciones:

Camero y col., (15) 2017 en Ecuador, estudiaron: el cuidado humanizado en el postoperatorio inmediato de pacientes histerectomizadas, en edades de 25 a 40, de la Clínica Olympus, durante marzo-agosto 2017. La muestra lo conformaron 18 personas, correspondientes a todo el personal de enfermería que trabaja en la clínica Olympus. Encontrando como resultado: el 94% de los encuestados siempre usa el control de los signos vitales como un medio para interactuar con los pacientes, el 78% de los encuestados brinda atención personalizada basada en el diagnóstico de enfermería y las necesidades del usuario, y el 72% de los encuestados tiene técnicas de histerectomía para mantener la comunicación. Además, existe evidencia de que el 100% de los enfermeros escuchan con empatía la impresión del paciente sobre la experiencia y necesidades de la intervención quirúrgica, y el 100% de ellos respeta el principio de autonomía basado en el consentimiento informado y la libre circulación. En cuanto al manejo del dolor, el 67% de los encuestados afirma que siempre prioriza esta manifestación clínica, mientras que el 33% lo hace solo ocasionalmente. El 83% de los enfermeros no fomenta una educación completa a los pacientes y a los familiares sobre la

operación quirúrgica y su rehabilitación, concluyendo que la falta de un instrumento evaluador sobre la satisfacción al paciente es una debilidad.

Rivera y col., (16), 2019 en México; buscaron identificar el nivel de satisfacción que ofrece el personal de enfermería en pacientes postoperados en un hospital privado de la Ciudad de Puebla. A través de un estudio transversal y descriptivo, una muestra conveniente de 71 pacientes postoperatorios e hospitalizados de febrero a mayo del 2019. Sus resultados indican que la multitud está satisfecha con el trabajo que realiza el profesional de enfermería, pues asume una actitud responsable que se relaciona con su cuidado, que es el resultado del proceso de formación.

Lenis V, Manrique A. (17), 2015, Colombia; estudiaron: determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción percibida por los usuarios post operados. Evidenciaron según la escala de CUCACE que el 70 % indico resultados positivos en la satisfacción y el cuidado de enfermería, de los cuales 58,5% fueron de sexo femenino y 41,5% de sexo masculino. Así también, 96,6% de los usuarios mencionaron que el cuidado de enfermería no requiere mejoría. Concluyeron: existe una puntuación alta (93,22) respecto a los cuidados de enfermería y la dimensión de experiencia con el cuidado y de 78,12 en la dimensión de satisfacción, esto indicaría la existencia de una buena calidad del cuidado de enfermería evidenciada por los usuarios.

Bracamontes y col. (18), 2018, México realizaron: un estudio para medir el nivel de satisfacción de los pacientes postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía general y traumatología del Hospital General de Acapulco.

Fue una investigación descriptiva, y transversal, a 25 pacientes postoperatorios masculinos y femeninos mayores de 16 años. Para la recaudación de datos, emplearon la escala de satisfacción de Eriksen (1988), de hecho, encontraron que en términos de satisfacción general, el 40.0% de los pacientes estaban muy satisfechos, seguido del 36.0% satisfecho y el 24.0% insatisfecho. Por tanto, se concluye que la satisfacción medida en los pacientes es un 76% satisfactoria.

Por otro lado, Paspuel I. (19), 2016, Ecuador. Analizaron: el nivel de satisfacción de los pacientes en la Unidad de Recuperación en el Post Operatorio Inmediato, relacionado con el cuidado enfermero. Evidenciando: 69,54% de los pacientes expresaron insatisfacción con la atención, en la dimensión: la categoría de explica y facilita promovió a la mitad de los usuarios a pensar que la atención es buena (51,49%), esta dimensión mide la información brindada a los pacientes en cada procedimiento. En la dimensión: conforta (24,51%) informaron que la enfermera no se acercó a ellos y el 26,48% dijo que la enfermera no se puso en contacto con su familia para informar su condición. Concluyeron: necesario fortalecer actividades como: vínculo, soporte psicológico y brindar una atención integral que pueda cooperar en la satisfacción del paciente y por consiguiente acrecentar la calidad de cuidado enfermero.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Generalidades del Cuidado de enfermería

Según Leininger M, “La esencia, el campo céntrico, integrado y predominante que caracteriza a enfermería es el cuidado” (18), este cuidado

está conformado por el apoyo, la ayuda y la dedicación para restaurar la salud del usuario.

También, Hildegard P, refiere: “la comunicación es un principio muy importante en el cuidado del paciente, pues faculta constituir interacciones y vínculos terapéuticos orientados a la recuperación de la salud” (19). Por otro lado, Mejía y Rivera, refieren; “el crecimiento total de la persona está basado primordialmente en el cuidado”. Esto fomenta y aumenta la recuperación en todas sus necesidades básicas” (12).

Ante las distintas opiniones, la OMS hace énfasis en el cuidado de Enfermería, porque engloba desde toda la etapa de vida, incorporando episodios de enfermedad y salud, que estaba basado en una alianza entre la persona y el profesional de la salud, por ello es necesario que sea competente en cuanto a conocimiento científico, la administración de técnicas biomédicas, insertando un alto valor moral en la actitud para conseguir la recuperación integral de las personas que tiene a su cuidar.(20).

En consecuencia, la carrera de enfermería necesita renovarse o actualizarse constantemente. Ello comprometer tener responsabilidad muy alta y acceder a nuevos retos a nivel nacional como mundial.

2.2.2 Rol de enfermería en el post operatorio

En consecuencia, de la administración de anestesia, se considera crítico al usuario post operado, ya que esta propenso a presentar alteraciones hemodinámicamente y cardiorrespiratoria, por otro lado, puede presentar alteración de la consciencia, déficit de sensaciones y del tono simpático, por estas razones son primordial mantener una vigilancia constantemente y cuidados de enfermería pertinentes para garantizar la seguridad y evitar la aparición de complicaciones. (21)

Es por ello, que el rol de la enfermera, en los usuarios postoperados implican (12):

- Asistencia eficiente y restauración de la salud del usuario.
- Precaver consecuencias imprevistas garantizando la continuidad de su salud.
- Mantener una buena relación enfermera-paciente.
- Otorgar una atención integral satisfaciendo las expectativas.
- Satisfacer las necesidades psicosociales, espirituales y culturales)

2.2.2.1 Propósitos del cuidado en el postoperatorio

Según el tipo de operación se exige cuidados postoperatorios especiales porque ante la recuperación del tipo de anestesia puede aparecer efectos dolorosos.

La finalidad del cuidado postoperatorio de enfermería es la recuperación rápida, cómoda y segura de las funciones sistemáticas del paciente.

Los propósitos específicos son (20):

- Recuperación de la función respiratoria.
- Evaluación cardiovascular, evitando desviaciones.
- Brindar comodidad y seguridad al paciente.
- Promover mejores condiciones generales del paciente a través de la nutrición, una adecuada eliminación y mantenimiento del equilibrio hídrico y electrolítico.
- Acelerar la restauración de la herida y previniendo infecciones.
- Fomentar actividades a través del ejercicio precoz, las caminatas y rehabilitación.
- Promover el bienestar psicosocial de los pacientes y sus familias.
- Registrar las actividades realizadas y notificar datos relevantes

2.2.3 Dimensiones del cuidado

Salazar y Newball, explica el modelo de CARE Q 2009, donde define al cuidado como labores deliberadas, donde se fomenta una noción de seguridad a través del cuidado (físico, emocional y relación terapéutica). (18). Asimismo, Arias, define que, “el análisis de una variable compleja consta de un elemento integrante llamado dimensión” (25).

Según Campos (26), 2013, el cuidado de enfermería nos faculta otorgarle la comodidad que requiere a través de actividades de relación terapéutica (enfermero-paciente) tanto con el usuario y su familia, en consecuencia, el beneficio recibido será expresado en niveles de satisfacción que será percibido por el paciente. Cuidar representa acompañar a la persona con acciones de calidad y conocimientos renovadores.

Asimismo, Henderson (27), 2017 menciona que el cuidado es un conjunto de particularidades y acciones que nos permite conseguir la recuperación total en cada usuario. Este se basa en brindar soluciones pertinentes a los menesteres primordiales para lograr una satisfacción positiva, a través de estrategias y recursos (humanos, administrativos e insumos) consiguiendo así la complacencia de la asistencia del que brinda y del que recibe.

Por ende, el estudio está basado en las dimensiones del modelo Care Q. en referencia del cuidado de enfermería:

- **Accesibilidad:** Refiere todas las actividades básicas y primordiales que el profesional de salud puede brindar de forma integral y pertinente, lo que facilita la atención y permite brindar tiempo al usuario para abarcar las necesidades del usuario, logrando su restauración. (20).
- **Confort:** Se basa en aquella gestión referente al aspecto emocional y social que otorga el profesional de enfermería, a través del confort, motivación y escucha activa, preservando el secreto profesional logrando un entorno beneficiador a la recuperación del usuario (20).
- **confianza:** Hace referencia al vínculo enfermero-paciente, otorgando confianza, tanto emocional como espiritual al usuario; logrando una empatía, una mejor comunicación para que el paciente pueda comprender el proceso que atraviesa y se pueda lograr una recuperación rápida. (20)
- **Monitorización y Seguimiento:** Se basa en todas las medidas y pasos científicos que brinda y aplica el profesional de enfermería; incluyendo una planificación y realización de forma correcta, pertinente y eficiente. (20).

Es por ello que, Romero, Chávez y Zúñiga (24), 2013 refieren que es primordial verificar el cuidado a través de la percepción del usuario; a través de diferentes dimensiones que estén encaminados a lograr un bienestar y una restauración del usuario, que apreciara la atención recibida por el profesional de enfermería como satisfecho. Este será en beneficio del paciente, cuidador y del nosocomio.

2.2.4 Satisfacción del paciente

Existen diferentes definiciones de satisfacción como:

Avedis D, refiere: "es una norma que permite valorar la efectividad y examinar la cualidad de las instituciones de salud" (24) y en concordancia con los servicios de salud es vital percibirla para conocer el índole de cuidado de enfermería.

También, Berwick DM, menciona: "la satisfacción debe ser controlado por un equipo cualificado para la medición y renovación continua, tanto el área asistencial como administrativo para una mejoría en los proceso de salud" (25).

Donabedian y Vuori, hacen referencia: que la aprobación del paciente sobre la magnificencia del cuidado tienen una estrecha relación. Así también, menciona: la satisfacción es una respuesta positiva o grata de la atención recibida entre la posibilidad que tiene el usuario" (26).

Por otro lado, Arizaga y Daza, refieren que la satisfacción depende de ciertos factores psicosociales del paciente que están relacionados con los servicios, el cuidado y la efectividad que brinda el equipo terapéutico. (27).

En esta investigación puntualiza “la satisfacción del paciente” como una valoración subjetiva entre las expectativas de una atención pertinente con sus exigencias requeridas ante sus experiencias de la atención real recibida.

2.2.4.1 Medición de la satisfacción

Según Rey A, el desempeño de los servicios de salud se mide por satisfacción e insatisfacción; expectativas del cliente no logrados. Satisfacción: expectativas del cliente ha sido cumplido (28).

Es por esto que se utilizan diferentes métodos y modelos para medir la satisfacción del paciente, estos métodos y modelos involucran diferentes dimensiones, estos factores nos permiten comprender los requerimientos de los usuarios para la calidad de la salud y facilitan la mejoría constantemente. Cronin y Taylor (29) 2015, mencionaron un modelo para medir la calidad percibida a partir de la evaluación del desempeño y desempeño del programa de personal de enfermería.

Este estudio eligió este modelo porque se centra en la teoría de Peplau, que incluye no solo la dimensión de enfermería de la relación terapéutica con el usuario y su familia, sino que también atiende las necesidades de los pacientes en los campos biológico y social. Según sus necesidades en el medio, de la siguiente manera (30):

- El trabajo y la actitud de enfermería; la capacidad de enfermería se mide en la dimensión técnica científica (capacidad y habilidades) y la parte de la naturaleza humana.
- Los aspectos ambientales y sociales del nosocomio; se monitorean los aspectos físicos, infraestructura eficaz, equipamiento y suministros de enfermería modernos y necesarios, especialmente profesiones integrales y capacitados.
- Mejoría física y emocional percibida, la mejora de la salud del paciente, que se vincula con la atención del profesión, y se juzga como un todo. Establecer dialogo constantemente durante todo el proceso de hospitalización mide la comunicación enfermera-paciente.
- Valoración del rendimiento del servicio, para otorgar los servicios prometidos, eficientes y efectivos, evaluar oportunamente las actividades realizadas por el profesional.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

Hipótesis de trabajo (Hi)

Hi: Existe relación inversa estadísticamente significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.

Hipótesis nula (Ho)

Ho: No existe relación inversa estadísticamente significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.

2.3.2 Hipótesis Específicas

Hi-1: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad con el nivel de satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.

Ho-1: No relación estadísticamente significativa entre el nivel del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad con el nivel de satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional

en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.

Hi-2: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel del cuidado de enfermería en su dimensión confort con el nivel de satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.

Ho-2: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel del cuidado de enfermería en su dimensión confort con el nivel de satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.

Hi-3: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza con el nivel de satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.

Ho-3: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza con el nivel de satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.

Hi-4: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel del cuidado de enfermería en su dimensión monitoreo y seguimiento con el nivel de satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.

Ho-4: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel del cuidado de enfermería en su dimensión monitoreo y seguimiento con el nivel de satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la Investigación

Se utilizarán métodos deductivos porque buscarán proponer interrogantes de investigación e hipótesis para luego probarlas. (31).

3.2 Enfoque de la Investigación

El enfoque del estudio será cuantitativo según Hernández S; et (31), ya que se caracteriza por una serie de procesos sistemáticos que recrean una especie de complejidad y construyen conocimiento para poder explicar la realidad o fenómeno observado, siendo los propósitos de este estudio, analizar las variables.

3.3 Tipo de Investigación

Esta investigación será tipo básica, porque producirá conocimiento de la realidad, contribuyendo con ello a la sociedad (32).

3.4 Diseño de la Investigación

El estudio será no experimental y transversal, Hernández S; et (31), debido a que no existe manipulación intencional de la variable, también describirá la relación entre dos categorías, conceptos o variables en un tiempo único.

De alcance descriptivo-correlacional, según Hernández S; et (31), se expone la adaptación óptima del evento para tener en cuenta las características de las variables en investigación.

3.5 Población, muestra y muestreo

Población

Estará compuesta por 50 usuarios que se operen en octubre y que ingresen a la “Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello”.

Muestra

Para esta investigación se tomará de la población total, es decir, todos los usuarios que se operaran en octubre y que estén aptos con los criterios de inclusión y exclusión; según Hayes B (33), lo mencionado anteriormente son muestra censal

Muestreo

La técnica que se utilizara para la obtención de la muestra será no probabilística y se tomara las unidades de estudio por convicción.

3.5.1 Criterios de inclusión:

- Pacientes pertenecientes al servicio de URPA.
- Pacientes que reciben anestesia regional
- Pacientes > 18 y < 60.
- Pacientes en estado lucido y consciente.
- Pacientes que accedan a colaborar en el estudio y a firmar un consentimiento informado.

3.5.2 Criterios de exclusión:

- Pacientes que no pertenecen al servicio de URPA.
- Pacientes que no reciben anestesia regional
- Pacientes > 18 años y > 60 años.
- Pacientes inconscientes o desorientados
- Pacientes que no accedan a colaborar en el estudio y a firmar un consentimiento informado.

3.6 Variables y Operacionalización

3.6.1 Variable 1: Cuidados de enfermería

Definición Operacional: En base a las dimensiones: accesibilidad, confort, mantiene el nivel de confianza, monitoreo y seguimiento; se evaluará el cuidado del profesional de enfermería. Siguiendo al criterio de calificación de 3, 2 y 1 que corresponden a las escalas de Siempre, A veces y Nunca. Con valores finales de la variable: Bueno, Regular y Malo. (Larson P, 1993) (34).

Tabla 1. Matriz operacional de la variable

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<ul style="list-style-type: none"> ● Dimensión Accesibilidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La enfermera se aproxima a usted. 2. La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud. 3. Responde rápidamente a su llamado 	Ordinal	<p>Nivel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bueno
<ul style="list-style-type: none"> ● Dimensión Confort 	<ol style="list-style-type: none"> 4. La enfermera se preocupa por su comodidad y bienestar. 5. La enfermera siempre atiende mis necesidades de manera personalizada (concentra única y exclusivamente en mi). 6. La enfermera cuida mi intimidad al inicio, durante y al finalizar la intervención quirúrgica. 7. La enfermera me trata con amabilidad. 8. La enfermera me escucha. 9. La enfermera involucra a mi familia en mi cuidado. 	Ordinal	<p>Puntaje de escala: 40 -60</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regular <p>Puntaje de escala: 20 -39</p> <ul style="list-style-type: none"> • Malo <p>Puntaje de escala: 1 -19</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene relación de confianza 	<ol style="list-style-type: none"> 10. Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su estado. 11. Conversa con usted antes de iniciar cualquier intervención, por ejemplo, controlar las funciones vitales y administrar tratamiento. 12. Es agradable y amistosa con usted. 13. Le permite expresar totalmente sus sentimientos acerca de su operación, tratamiento, manejando la información confidencialmente. 14. Tiene una proximidad estable y de confianza con usted. 15. Observa usted que continúa interesada en el paciente, aunque haya pasado la crisis o fase crítica. 16. Se presenta y le explica el procedimiento a realizar. 	<p>Ordinal</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Monitorea y seguimiento 	<ol style="list-style-type: none"> 17. Usted observa que la enfermera se cerciora de que los procedimientos y otras actividades sean para el paciente correcto. 18. Le proporciona buen cuidado físico. 	<p>Ordinal</p>	

3.6.2 Variable 2: Satisfacción del paciente

Definición Operacional: Se evaluará la labor y actitud del personal de enfermería, percibida por los pacientes basada en las dimensiones: Evaluación de las condiciones ambientales y sociales del hospital, Mejoría física y emocional, Labor y actitud del personal de enfermería y Valoración del rendimiento del servicio. Siguiendo el criterio de calificación de 1 y 0 que corresponden a Sí y No. Los valores finales de la variable son: Satisfecho e Insatisfecho. (León L, 2020) (35).

Tabla 2. Matriz operacional de la variable.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión Labor y actitud del personal de enfermería. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El profesional de enfermería se presentó e identificó con su nombre y apellidos antes de iniciar la atención. 2. Se ha dirigido a usted por su nombre y apellidos, sin usar apodos. 3. En todo momento Ud. y familia ha recibido un trato amable y respetuoso. 4. Se sintió protegido en su intimidad y privacidad, durante la atención y la realización de procedimientos. 5. Le brindó confianza para expresar sus necesidades o problemas. 6. La enfermera me explico sobre el examen o procedimiento que le iba a realizar y su finalidad. 7. La enfermera demuestra habilidad, seguridad y destreza para el cumplimiento de las funciones, en el tiempo necesario. 	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho <p>Puntaje de escala: 16 - 21</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insatisfecho <p>Puntaje de escala: 0 - 15</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión condiciones ambientales y sociales del hospital. • Dimensión Mejoría física y emocional percibida • Dimensión Valoración del rendimiento del servicio 	<p>8. El servicio de la Unidad de Recuperación está limpio, ordenado, completo, con luz y ventilación.</p> <p>9. Camas adecuadas para su post operatorio inmediato.</p> <p>10. Los equipos de la Unidad de Recuperación funcionan adecuadamente y se cuenta con todos los insumos necesarios.</p> <p>11. Encuentra usted en su periodo de post operatorio inmediato un ambiente laboral de confianza y comfortable.</p> <p>12. Durante su permanencia en la Unidad de Recuperación se sintió que lo han tratado bien.</p> <p>13. Me siento mejor después de mi estancia en la Unidad de Recuperación.</p> <p>14. Considera que se le realizó un adecuado cuidado de enfermería con el tiempo establecido por el médico.</p> <p>15. Le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el resultado de la intervención quirúrgica.</p> <p>16. La enfermera le proporciona algún material educativo sobre su recuperación.</p> <p>17. Le ha explicado los cuidados que debe seguir en su casa.</p> <p>18. Le dio las indicaciones en una receta, escritas en forma clara para usted.</p>	<p>Nominal</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p>	
--	--	--	--

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La recolección de datos de ambas variables se dispondrá la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario; porque incluirá la obtención de información sobre opiniones, conocimientos y actitudes que brinden los sujetos en investigación, a través de una herramienta sin alterar el entorno ni el fenómeno (31).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Se empleará dos cuestionarios que medirán “el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente”.

Para valorar el cuidado de enfermería se empleará el instrumento del modelo CARE Q, modificado y validado por León C en el año 2020 (34), está compuesto por 18 interrogantes que se distribuyen en 4 dimensiones siendo: Dimensión Accesibilidad, dimensión Confort, Confianza, y Monitorización y seguimiento. Cada interrogante se calificará de con puntos, contando con tres opciones de respuestas a través de una escala ordinal.

Análisis de los resultados y puntuación:

Calificación	Significado
1	Nunca
2	A veces
3	Siempre

Puntaje de escala	Nivel
1 – 19	Malo
20 – 39	Regular
40 – 60	Bueno

Se utilizará un cuestionario para evaluar la variable “satisfacción del paciente”, este fue elaborado y validado por León C en el año 2020 (35), consta de 4 dimensiones: Evaluación de las condiciones ambientales y sociales del hospital, Mejoría física y emocional, Labor y actitud del personal de enfermería y Valoración del rendimiento del servicio. Está organizado por 18 ítems, con preguntas dicotómicas, siguiendo el criterio de calificación de 1 punto si la respuesta es afirmativa (SI) y 0 puntos si la respuesta es negativa (N0).

Análisis de los resultados, la puntuación será:

Calificación	Significado
1	Si
0	No

Puntaje de escala	Nivel
0-15	Insatisfecho
16-21	Satisfecho

3.7.3 Validación

Ambos cuestionarios fueron validados por León C en 2020 (35), a través del juicio de tres expertos que cuentan con maestrías en la materia. La verificación está basada por el coeficiente V de Aiken que autoriza cuantificar los criterios de los expertos para lograr una puntuación de 0,905 para el cuidado enfermero y 0,889 para la satisfacción del paciente, siendo válidos aplicable para la investigación.

3.7.4 Confiabilidad

Para cumplir con los requisitos de confiabilidad de las variables del cuestionario, el autor León C (35), utilizó una prueba piloto de 20 personas, seguida del método del coeficiente alfa de Cron Bach; se obtuvo una puntuación de 0,89 (confiable). Para la variable satisfacción del paciente se utilizó el Coeficiente de Kuder-Richardson, con dos alternativas SI y NO obteniendo 0,84 puntos, lo cual ratificó la confiabilidad para su aplicación.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Tras recopilar los datos, todos los cuestionarios serán enumerados y los resultados se registrarán y plasmarán en gráficos adecuadamente para mostrar mejor su análisis y establecer una explicación del estudio.

Posteriormente se procesará y analizará los datos utilizando el paquete de estadísticas del sistema IBM SPSS 24.0 los cuales serán calculados de acuerdo a las puntuaciones en los cuadros de los indicadores del estudio.

3.9 Aspectos éticos

Este estudio tendrá en cuenta los principios éticos de:

- Principio de autonomía: Los integrantes de esta investigación serán informados sobre el propósito del estudio y firmarán de forma voluntaria consentimiento informado, dando a conocer que se mantendrá el anonimato de la información.
- Principio de honestidad: este valor ético tiene una estrecha relación con los principios de veracidad y justicia. Se procurará anteponer la verdad de los datos o hallazgos
- Principio de no maleficencia: se asegurará el bienestar, respetando y protegiendo los derechos de los usuarios considerando los principios éticos.
- Principios de justicia: los usuarios que participen recibirán trato justo y equitativo, durante toda la investigación.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
El problema: planteamiento, formulación; objetivos, justificación y limitaciones.						
Marco teórico: antecedentes de la investigación, bases teóricas y formulación de hipótesis.						
Metodología: tipo, diseño de la investigación. Población, muestra, variables y Operacionalización.						
Técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis y aspectos éticos.						
Aspectos administrativos: cronograma de actividades, presupuesto; referencias y anexos						

4.2 Presupuesto

PRESUPUESTO		
RECURSOS	CARACTERISTICAS	MONTO (s/.)
BIENES	1 USB	30.00
	1 millar Papel A4	25.00
	10 Folder Manila	10.00
	2 Lapicero	4.00
	3 anillados	7.50
	1 Cuaderno	5.00
	200 Impresiones	60.00
SERVICIOS	Internet	180.00
	luz	120.00
	Transporte	500.00
	TOTAL	941.00

5. REFERENCIAS

1. De la Torre Arrieta I, Roy Guerrero L, Artajona Mata RM. Calidad en colonoscopia: Grado de satisfacción del paciente. *Nurse Inv*, 2017; 11(69): 15 p.
2. Organización Mundial de la Salud. Alianza mundial para la seguridad del paciente lista OMS de verificación de la seguridad de la cirugía manual de aplicación. Ginebra: Suiza; 2013.
3. Begazo D, Escate L, Laura J, Pablo J. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de Enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Huaycán el año 2015. Lima; 2015.
4. Alonso D. Guía de práctica clínica para la seguridad del paciente quirúrgico. 2^a ed. España: Ed. McGraw-Hill; 2016.
5. Baffigo V. Informe de gestión. Lima: EsSalud; 2012; 2: 12p. Disponible en: http://www.essalud.gob.pe/downloads/expos_comsionsalud_congreso.pdf
6. Beare, P, Myers L. Gauntlett. El Tratado de Enfermería: Mosby. 3^a ed. España: Harcourt Brace.1998; (1): 61-63.
7. Phaneuf M. Cuidados de enfermería. El proceso de atención de enfermería. España. Ed. Mc Graw-Hill. Edición 1; 1997: 198-204 p.

8. Giròn Mendoza Y. Nivel da satisfacción de los pacientes hospitalizados con relación al cuidado que brinda la enfermera en el servicio de cirugía del hospital chancay. Lima: UNMSM; 2005.
9. Urra E, Jana A, García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Ciencia y Enfermería. 2011; 17 (3): 11-22.
10. Medina J; Medina I. H. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería. Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén-2016. Cajamarca: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2016.
11. Laura E. Satisfacción del paciente pos-operado con el cuidado del profesional de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Amazonas: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; 2016
12. Mejía D, Rivera D. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Docente Las Mercedes. Lambayeque: Universidad Señor de Sipán; 2016.
13. Laurente Y, Quispe Y. Calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción en los pacientes post operados de apendicitis aguda en el servicio de cirugía Hospital II Carlos Tuppa García Godos. Ayacucho: Universidad Nacional del Callao; 2018.

14. Sánchez G, Quispe, S. Cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de las pacientes post-operadas de cesárea en el servicio de cirugía del Hospital de Apoyo de Huanta. Ayacucho: Universidad Nacional del Callao; 2017.
15. Camero Y, Meléndez I, Álvarez A, Apuntes J. Cuidado Humanizado en el Postoperatorio Inmediato de Pacientes Histerectomizadas; 2017.
16. Rivera B, Lorenzo A, Rodríguez G, Hidalgo I. Satisfacción del Paciente Postoperado en el Cuidado de Enfermería Satisfaction of the Post-operated Patient in Nursing Care. Mexico; 2019.
17. Lenis V, Manrique A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla. Colombia 2015;15 (3): 413- 425.
18. Bracamontes K, Cortes E, De La Rosa M. Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el hospital general Acapulco”. México: Universidad Autónoma de Guerrero; 2016.
19. Paspuel I. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra. Ecuador; 2016.
20. Rodríguez, J. (2015). Fundamentos de Enfermería Especializada. (5ta ed.). México McGraw-Hill.

21. Lexus. Editores. Manual De Enfermería. Madrid, España: Ed Diorki.2003: 120-156 p.
22. Organización Mundial de la Salud. La cirugía segura salva vidas. Francia; 2008: 4p.
23. Ramírez I. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima: UNMSM; 2015.
24. Smith D, German C. Enfermería Médico Quirúrgica 4ª Ed. México: Ed. Interamericana S.A.: 1997: 99-123p.
25. Arias F. El Proyecto de la Investigación. República Bolivariana de Venezuela: Episteme Ediciones; 2012.
26. Campos E. La ética del cuidado en enfermería. Revista de la universidad nacional de Cajamarca: 2013.
27. Flores M. I. Calidad del cuidado de enfermería según opinión de los padres del recién nacidos hospitalizados del Hospital San José del Callao. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2019.
28. Morales C. Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrató Risaralda. Bogotá: Universidad Pontificia Javeriana; 2009.

29. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2016.
30. Santander M. Guías de práctica clínica del sistema nacional de salud. Cataluña. Madrid: Ediciones científica; 2014.
31. Ariza C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco. Hospital Universitario de San Ignacio Julio–Agosto 2001. Rev. Enfermería en cardiología. 2004; 4: 6–10.
32. REY C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Revista Redalyc núm. 3, 2000, pp. 139 – 153. España; 2000.
33. Echevarría, M. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación Revista de enfermería de Colombia. 2015.
34. Elers Y. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista de cuidado humanizado basado en evidencias. Cuba; 2016.
35. Hernández S, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación. 6 ed. México: McGraw-Hill Educación, 2014.
36. Vargas ZR. La investigación aplicada y básica: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Rev. Educación. 2009; 33(1): 155-165.

37. Hayes B. Diseño de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico. México: Editorial Oxford; 1999.
38. Larson P. Satisfacción del paciente con el cuidado de las enfermeras durante la hospitalización. *Western Journal of Nursing Research*. 1993.
39. León L. Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2020.

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

Título de la Investigación: “Cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en los pacientes post operado en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima -2021.”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo el cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción que tiene el paciente post operado inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo la dimensión accesibilidad del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción que tiene el paciente post operado inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021? 	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación del cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente post operado inmediato con anestesia regional en URPA (Unidad de Recuperación Post Anestésica) del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario postoperado inmediato con anestesia regional en URPA, según la dimensión accesibilidad. • Identificar el nivel del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario 	<p>Hipótesis General</p> <p>Hipótesis de trabajo (Hi)</p> <p>Hi: Existe relación inversa estadísticamente significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.</p> <p>Hipótesis nula (Ho)</p> <p>Ho: No existe relación inversa estadísticamente significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Cuidados de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Conforta • Mantiene relación de confianza • Monitorea <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción del paciente.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Labor y actitud del personal de 	<p>Tipo de Investigación</p> <p>La investigación será de tipo básica.</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>El método de investigación será deductivo.</p> <p>De alcance descriptivo correlacional.</p> <p>Diseño no experimental,</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo la dimensión confort del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción que tiene el paciente post operado inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021? • ¿Cómo la dimensión mantiene relación de confianza del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción que tiene el paciente post operado inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021? • ¿Cómo la dimensión monitoreo y seguimiento del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción que tiene el paciente post operado inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021? 	<p>postoperado inmediato con anestesia regional en URPA, según la dimensión Confort.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario postoperado inmediato con anestesia regional en URPA, según la dimensión mantiene relación de confianza. • Identificar el nivel del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario postoperado inmediato con anestesia regional en URPA, según la dimensión monitoreo y seguimiento. 	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>Hi-1: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad con el nivel de satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.</p> <p>Ho-1: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad con el nivel de satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.</p> <p>Hi-2: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel del cuidado de enfermería en su dimensión confort con el nivel de satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.</p>	<p>enfermería.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones ambientales y sociales del hospital. • Mejoría física y emocional percibida • Valoración del rendimiento del servicio 	<p>de corte transversal.</p> <p>Población muestra</p> <p>La población lo conformaran todos los pacientes que se operen y estén programados en el mes de Octubre 2021. La muestra será censal.</p>
--	--	--	--	--

		<p>Ho-2: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel del cuidado de enfermería en su dimensión confort con el nivel de satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.</p> <p>Hi-3: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza con el nivel de satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.</p> <p>Ho-3: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza con el nivel de satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.</p> <p>Hi-4: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel del cuidado de enfermería en su dimensión monitoreo y seguimiento con el nivel de</p>		
--	--	--	--	--

		<p>satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.</p> <p>Ho-4: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel del cuidado de enfermería en su dimensión monitoreo y seguimiento con el nivel de satisfacción en el paciente postoperatorio inmediato con anestesia regional en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021.</p>		
--	--	--	--	--

Anexo N° 2: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT MODIFICADO)

Larson P. (1993) Modificada por León L. (2020)

INTRODUCCIÓN: Mis cordiales saludos, soy la Lic. Doris Lamillar Taipe, actualmente me encuentro realizando un trabajo de investigación con el objetivo: Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en los pacientes post operado inmediato con anestesia regional en el servicio de Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima -2021.

Agradezco se sirva contestar con veracidad las siguientes preguntas.

Estos datos se tratarán de modo confidencial y con fines más que académicos.

PROCEDIMIENTO: Marque con una (X) en el recuadro que crea conveniente, para tal efecto encontrará 3 diferentes estimaciones:

1: NUNCA 2: A VECES 3: SIEMPRE

DIMENSIONES-ITEMS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
Dimensión accesibilidad: 1. La enfermera se aproxima a usted. 2. La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud. 3. Responde rápidamente a su llamado			
Dimensión confort: 4. La enfermera se preocupa por su comodidad y bienestar. 5. La enfermera siempre atiende mis necesidades de manera personalizada (concentra única y exclusivamente en mí). 6. La enfermera cuida mi intimidad al inicio, durante y al finalizar la intervención quirúrgica.			

<p>7. La enfermera me trata con amabilidad.</p> <p>8. La enfermera me escucha.</p> <p>9. La enfermera involucra a mi familia en mi cuidado.</p>			
<p>Mantiene relación de confianza:</p> <p>10. Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su estado.</p> <p>11. Conversa con usted antes de iniciar cualquier intervención, por ejemplo, controlar las funciones vitales y administrar tratamiento.</p> <p>12. Es agradable y amistosa con usted.</p> <p>13. Le permite expresar totalmente sus sentimientos acerca de su operación, tratamiento, manejando la información confidencialmente.</p> <p>14. Tiene una proximidad estable y de confianza con usted.</p> <p>15. Observa usted que continúa interesada en el paciente, aunque haya pasado la crisis o fase crítica.</p> <p>16. Se presenta y le explica el procedimiento a realizar.</p>			
<p>Monitorea y seguimiento:</p> <p>17. Usted observa que la enfermera se cerciora de que los procedimientos y otras actividades sean para el paciente correcto.</p> <p>18. Le proporciona buen cuidado físico</p>			

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Realizado por Elers (2016) modificado por León (2020)

PRESENTACIÓN: Mis cordiales saludos, soy la Lic, Doris Lamillar Taipe, actualmente me encuentro realizando un trabajo de investigación con el objetivo: Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en los pacientes post operado inmediato con anestesia regional en el servicio de Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima -2021. Agradezco se sirva contestar con veracidad las siguientes preguntas.

Estos datos se tratarán de modo confidencial y con fines más que académicos.

PROCEDIMIENTO: Marque con una (X) donde crea conveniente, las alternativas de respuesta son: Sí y No. Duración: 10 minutos.

DIMENSIONES- ITEMS	SI	NO
<p>Dimensión Labor y actitud del personal de enfermería:</p> <ol style="list-style-type: none">1. El profesional de enfermería se presentó e identificó con su nombre y apellidos antes de iniciar la atención.2. Se ha dirigido a usted por su nombre y apellidos, sin usar apodos.3. En todo momento Ud. y familia ha recibido un trato amable y respetuoso.4. Se sintió protegido en su intimidad y privacidad, durante la atención y la realización de procedimientos.5. Le brindó confianza para expresar sus necesidades o problemas.6. La enfermera me explico sobre el examen o procedimiento que le iba a realizar y su finalidad.7. La enfermera demuestra habilidad, seguridad y destreza para el cumplimiento de las funciones, en el tiempo necesario.		
<p>Dimensión condiciones ambientales y sociales del hospital:</p> <ol style="list-style-type: none">8. El servicio de la Unidad de Recuperación está limpio, ordenado, completo, con luz y ventilación.9. Camas adecuadas para su post operatorio inmediato.10. Los equipos de la Unidad de Recuperación funcionan adecuadamente y se cuenta con todos los insumos necesarios.11. Encuentra usted en su periodo de post operatorio inmediato un ambiente laboral de confianza y comfortable		

<p>Dimensión Mejoría física y emocional percibida:</p> <p>12. Durante su permanencia en la Unidad de Recuperación se sintió que lo han tratado bien.</p> <p>13. Me siento mejor después de mi estancia en la Unidad de Recuperación.</p> <p>14. Considera que se le realizó un adecuado cuidado de enfermería con el tiempo establecido por el médico.</p>		
<p>Dimensión Valoración del rendimiento del servicio:</p> <p>15. Le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el resultado de la intervención quirúrgica.</p> <p>16. La enfermera le proporciona algún material educativo sobre su recuperación.</p> <p>17. Le ha explicado los cuidados que debe seguir en su casa.</p> <p>18. Le dio las indicaciones en una receta, escritas en forma clara para usted.</p>		

Anexo N° 3: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : Lamillar Taipe, Doris
Título : “Cuidado de Enfermería y Nivel de Satisfacción en los pacientes post operados en la Unidad de Recuperación Post anestésica del Hospital José Agurto Tello, Lima - 2021”

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Cuidado de Enfermería y Nivel de Satisfacción en los pacientes post operados en la Unidad de Recuperación Post anestésica del Hospital José Agurto Tello, Lima - 2021”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Lamillar Taipe, Doris**.

El propósito de este estudio es: Establecer la relación que existe entre el Cuidado de Enfermería y Nivel de Satisfacción en los pacientes post operados en la Unidad de Recuperación Post anestésica del Hospital José Agurto Tello, Lima – 2021. Su ejecución ayudará y permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados de la/la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios: Usted se beneficiará con 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.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio la Lic. Lamillar Taipe, Doris al 940643228 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombre:

DNI: