



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS  
DE LA SALUD**

**“Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes post-operado inmediatos en la  
unidad de recuperación postanestésica ESSALUD Chiclayo “**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

**AUTORA:**

Br. Angela Marcela Diaz Carranza (ORCID: 0000- 0002-4054-2862)

**ASESORA:**

Dra. Jackeline Margot Saldaña Millán (ORCID: 0000-0001-5787-572X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**Chiclayo– Perú**

**2020**

## **Dedicatoria**

### **A mi madre:**

**Violeta**, que con su amor, dedicación y paciencia me incentivo a ser perseverante cumpliendo uno de mis más anhelados sueños en mi profesión.

### **A mis hermanos:**

**Manuel y Lourdes**, que con su amor y apoyo me incentivaron a seguir adelante afrontando las adversidades de la vida.

La autora

## **Agradecimiento**

Agradecemos infinitamente a Dios Todopoderoso por su fuerza espiritual y por guiarme en todo momento para ser una mejor profesional cada día.

A la escuela de postgrado de la universidad Cesar Vallejo.

A mi asesora Jackeline Margot Saldaña Millán y a todas las personas que me acompañaron durante mi investigación.

La autora

## Página del jurado



### DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

LA BACHILLER: Angela Marcela Diaz Carranza

Para obtener el Grado Académico de **Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**, ha sustentado la tesis titulada:

"INTERVENCIÓN ENFERMERO EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES POST-OPERADO INMEDIATOS EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN POSTANESTÉSICA ESSALUD CHICLAYO"

Fecha: 19 de Enero de 2020

Hora: 8.00 p.m

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Edilberto Bardales Román

Firma: .....

**SECRETARIA:** Mgtr. Flor Delicia Heredia Llatas

Firma: .....

**VOCAL** : Dra. Jackeline Margot Saldaña Millan

Firma: .....

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... APROBAR POR UNANIMIDAD .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....  
.....  
.....

Nota: La tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## Declaratoria de autenticidad


Yo, Angela Marcela Díaz Carranza con D.N.I. N° 41598500, estudiante del programa académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes post-operado inmediatos en la unidad de recuperación Postanestésica ESSALUD Chiclayo".

### Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 10 de enero del 2020

  
-----  
Angela Marcela Díaz Carranza  
D.N.I. N° 41598500

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>16</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
2.2. Operacionalización de variables.....	17
2.3. Población, muestra y muestreo.....	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
2.5. Procedimiento .....	18
2.6. Método de análisis de datos .....	19
2.7. Aspectos éticos.....	19
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>21</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>27</b>
<b>V. CONCLUSIONES:.....</b>	<b>31</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>40</b>
Instrumentos de validación y cuestionario .....	40
Formato de autorización para la publicación electrónica de la tesis .....	46
Acta de aprobación de originalidad de tesis .....	47
Reporte turnitin.....	48
Autorización de la versión final del trabajo de investigación .....	49

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Relación entre Intervención de Enfermería y la Satisfacción de pacientes Post operados Inmediatos en la Unidad de Recuperación Post anestesia en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud.....	21
<b>Tabla 2.</b> Nivel de Intervención del Enfermero en cuanto al Cuidado del. Paciente. ....	23
<b>Tabla 3.</b> Nivel de Satisfacción de Pacientes Pos operados Inmediatos en la Unidad de Recuperación Post anestesia en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud. ....	24
<b>Tabla 4.</b> Relación entre las dimensiones de la Intervención de Enfermería y con las dimensiones de la Satisfacción de usuarios Post operados Inmediatos en la Unidad de Recuperación Post anestesia en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud.....	26

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Intervención de Enfermería y la Satisfacción de usuarios Pos operados Inmediatos en la Unidad de Recuperación Post anestesia en el H.A.A.A. Chiclayo Es salud.....	22
<b>Figura 2.</b> Nivel de Intervención del Enfermero en cuanto al Cuidado del. Paciente ....	23
<b>Figura 3.</b> Nivel de Satisfacción de Pacientes Pos operados Inmediatos en la Unidad de Recuperación Post anestesia en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud .....	25

## RESUMEN

La investigación se realizó con el objetivo de determinar La intervención Enfermero en la satisfacción de Pacientes Post-operado Inmediatos en la unidad de Recuperación Postanestésica Essalud Chiclayo. El estudio fue descriptivo con un diseño correlacional. La población muestral estuvo constituida por 100 pacientes y se utilizó un muestreo no probabilístico. Se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario Servqual, adaptado al ámbito de salud y modificado para la URPA del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. El cual consta de la satisfacción en el cual recoge información relacionada a las percepciones de los pacientes. A la vez cada uno contiene 22 ítems con una valoración del 1 al 7. Después del procesamiento de la información y haciendo uso de la estadística descriptiva se obtuvo un nivel de satisfacción regular de 100 %, en todas las dimensiones teniendo un 62% en el aspecto de fiabilidad, un 73% en el aspecto de capacidad de respuesta, un 71% en el aspecto de seguridad, un 76% en el aspecto empático y el 63 % en el aspecto tangible. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los pacientes post-operado inmediatos en la Unidad De Recuperación Postanestésica del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo Essalud fue satisfecho.

**Palabras clave:** Intervención enfermero, satisfacción, percepción.



## **ABSTRACT**

The investigation was carried out with the objective of determining the Nurse intervention in the satisfaction of Immediate Postoperated Patients in the Essalud Chiclayo Post-anesthesia Recovery unit. The study was descriptive with a correlational design. The sample population consisted of 100 patients and a non-probabilistic sampling was used. The survey was applied as a technique and as a data collection instrument the Servqual questionnaire, adapted to the health field and modified for the URPA of the Almanzor Aguinaga Asenjo National hospital. Which consists of the satisfaction in which it collects information related to the perceptions of the patients. At the same time each one contains 22 items with a valuation from 1 to 7. After processing the information and using the descriptive statistics, a regular satisfaction level of 100% was obtained, in all dimensions having 62% in the reliability aspect, 73% in the response capacity aspect, 71% in the security aspect, 76% in the empathic aspect and 63% in the tangible aspect. Concluding that the level of satisfaction of the immediate postoperated patients in the Post-anesthetic Recovery Unit of the Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo Essalud National Hospital was satisfied.

**Keywords:** Nursing intervention, satisfaction, perception.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Unidad de Recuperación Postanestésica (URPA) es el lugar donde se traslada a los pacientes intervenidos quirúrgicamente, ya sea con anestesia general, regional o sedación, además, es en este lugar donde se realizarán los cuidados postoperatorios que estarán a cargo de un equipo de profesionales de la salud, quienes participaran en todo el periodo de recuperación progresiva de las funciones orgánicas y vitales del paciente, debido a que estas funciones quedan anuladas durante el proceso anestésico y son los que también deberán actuar rápidamente ante eventos inesperados.

Al referirnos a una unidad no sólo implica los cuidados que se brinda al paciente, o el entregar un equipo completo de profesionales de la salud, ni de brindar una buena infraestructura, sino que además de como el paciente capta u observa todo lo que se le ofrece en conjunto siendo éste la pieza clave para el éxito de una unidad o de toda una institución, es por ello que si un paciente no manifiesta satisfacción no se habrá logrado nada con los objetivos planteados. Hill (1996) No se debe obviar que satisfacción, es la apreciación que tiene un paciente de cada una de los procesos y procedimientos que una unidad, área o institución le brinda para alcanzar sus expectativas.

A nivel internacional Madrid (2019) Las URPAS trabajan en forma coordinada con un equipo de profesionales a su cargo, los cuales están comprometidos con cada uno de sus pacientes y así brindarles una atención eficaz, eficiente y segura.

Además, brindan orientación tratando de despejar dudas en los pacientes durante su estancia en la unidad, incluso el cuidado lo realizan en forma integral adecuándolo a las necesidades del paciente.

Es importante señalar que en países europeos la organización en sus unidades o áreas hospitalarias están bien definidos los equipos de salud que le corresponden a cada área, como es el caso de las URPAS donde encontramos un equipo completo de profesionales, los cuales incluyen médico, enfermera y técnico quienes son responsables del estado de salud

del paciente al momento de ingresar a la unidad, encargándose también del tratamiento y cuidados que precise el paciente para su pronta recuperación.

Toda esta labor trae consigo resultados óptimos para el sector salud, donde, Jimenez ( 2015) realiza una evaluación de satisfacción en la comunidad española demostrando que más del 50% de la población que acude a un centro hospitalario a solicitar cualquier tipo de atención o procedimiento tanto preventivo como recuperativo, están totalmente de acuerdo en cómo está funcionando el sistema sanitario en su país, y a pesar de la crisis económica por la que atraviesa España, no ha podido cambiar la perspectiva por parte de los pacientes hacia su Sistema Sanitario.

A nivel nacional Ugarte (2011) Las URPAS están organizadas según las normas técnicas que establece el MINSA, cuya finalidad es brindar una mejor calidad de atención al usuario en los procesos de anestesia, analgesia y reanimación. Estas áreas cuentan con profesional de la salud calificado, además de una infraestructura y equipamiento adecuado que le permite funcionar según el nivel de complejidad en el que se encuentra.

El paciente que ingresa en esta área después de haber pasado por un proceso quirúrgico es asumido por el personal de enfermería quien tiene a su cargo ofrecerle una atención la cual tiene que ser integral y continua, además de monitorizar su estado de salud.

A nivel Regional los Hospitales que forman parte de la seguridad social –Es Salud en Piura cuentan con pacientes que son sometidos a intervenciones complejas, pero nos encontramos con problemas de los cuales se aqueja la población y esto se debe a que la URPA no cuentan con ambientes organizados, con recursos necesarios que permitan brindar una atención óptima y oportuna. Su prioridad debe estar enfocada en dar satisfacción a los pacientes post operados.

A nivel local el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo - Es salud Chiclayo, cuenta con una URPA, en la cual ingresan pacientes que fueron operados y que recibieron anestesia general, regional o sedación. siendo el lugar donde la enfermera vigila la hemodinámica del paciente post-operado para su pronta recuperación, pero se ha observado una inconformidad en cuanto al trato por el personal de enfermería.

En la unidad de recuperación la atención debe cumplir con todos los niveles de satisfacción donde las percepciones de los pacientes son positivas y sobrepasen las expectativas de los mismos.

El profesional de enfermería juega un papel muy importante en el cuidado de los pacientes ya que no solo es responsable de la recuperación del paciente post-operado sino también debe brindar apoyo y ayudarlo a llevar con más tranquilidad el dolor postoperatorio.

En la actualidad los nuevos enfoques sobre la satisfacción significan corresponder a las expectativas del paciente, ya que el hecho de no brindar una buena intervención de enfermería, traerá problema en su estado de salud, generando tratamientos y hospitalizaciones prolongadas, que afectarían económicamente a la institución.

La intervención de enfermería muestra un alto grado de humanismo durante el cuidado pues es quien planea, gestiona y evalúa para lograr la plena satisfacción del paciente. Sobre todo, que experimenta una serie de reacciones que le genera ansiedad, angustia y temor ya que alteran su bienestar biopsicosocial y espiritual.

Todo esto nos lleva a la necesidad de conocer, a través del presente estudio, que es lo que espera el paciente de la institución, lo que nos permitirá evaluar y mejorar la calidad del cuidado de enfermería para que así el profesional enfoque sus cuidados no sólo en el aspecto físico sino también emocional y espiritual del paciente.

A continuación, haremos mención sobre los trabajos que se encontraron y que guardan relación con nuestro tema de investigación:

Perez (2019) El estudio realizado en el cual se busca mejorar los cuidados de los pacientes intervenidos quirúrgicamente que les permita tener la seguridad de una atención integra para lograr así su mejoría inmediata, es por ello que se elaboró una guía que ha permitido orientar y unificar criterios garantizando la continuidad de los cuidados y evitando complicaciones potenciales a los pacientes.

Melgar (2019) El estudio fue realizado para determinar si los cuidados que brinda el personal de enfermería llegan a satisfacer a los pacientes internados en el área, demostrando que en cuanto a la actitud, confianza y percepción obtuvo un mayor porcentaje de satisfacción y en cuanto a competencias no están de acuerdo ni mucho menos satisfechos.

Aguilar (2019) concluye que los pacientes post operados no se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería por lo que recomienda que el personal de salud se debe enfocar en las necesidades del paciente y así poder mejorar en cuanto a las expectativas de los mismos.

Coveñas (2019) El estudio realizado concluye que los pacientes están completamente satisfechos por los cuidados que le ha brindado el personal de enfermería y esta apreciación es debido a que existe accesibilidad, confort y confianza

Medina & Medina (2018) El estudio concluye que los pacientes que han sido sometidos a estudio se encuentran medianamente satisfechos por los cuidados del personal de enfermería esto debido a que no están conformes con el trato, disposición y a la continuación en los procesos.

Palomino (2018) El estudio muestra, que de los pacientes post operados en su mayoría no están completamente satisfechos con los cuidados de enfermería ya que no existe continuidad, disponibilidad ni buen trato.

Baca (2018) En este estudio el autor hace hincapié en lo importante que es para el paciente aliviar su carga de dolor después de haber sido sometido a una cirugía, pero se observa que la intervención por parte de la enfermera con lo que respecta a si tiene en cuenta si en realidad los medicamentos administraron han disminuido el dolor del paciente según escalas observamos que le falta participación en la educación sanitaria.

Soncco (2018) El estudio concluye que se ha logrado desarrollar el cuidado de enfermería al paciente post-operado cumpliendo con la interacción del paciente, los cuales incluyen planes que fortalecen el cuidado brindado durante la estadía en la URPA.

Flores (2018) La investigación nos muestra que el cuidado de enfermería son base para la satisfacción de un paciente por lo que, al evaluar el trato y la continuidad en los cuidados, los pacientes nos refieren una alta satisfacción por dichos cuidados de enfermería.

Ahuanari ( 2017) El autor concluye que la forma en como la enfermera interviene en la conducción del dolor en los pacientes pos operados es ausente ya que son ellos los que puntualizan que solo se da prioridad a la administración del medicamento mas no a la valoración del paciente.

Ciriaco & Suarez ( 2017) El autor en su investigación concluye que los pacientes pos operados refieren satisfacción en cuanto a los cuidados que le brindo el personal de enfermería en cuanto a brindarles seguridad, confianza y estar pendientes de sus necesidades fisiológicas.

Gutierrez (2017) concluye que, a todo profesional de la salud, en este caso el personal de enfermería, no solo debe tener conocimientos básicos para la atención de un paciente, sino que además de actualizar constantemente sus conocimientos debe contar con guías y normativas que le permitan brindar cuidados de calidad a los pacientes.

Cueva & Gozar ( 2017) En este caso el autor refiere que los pacientes post cirugía están completamente satisfechos con los cuidados que le brinda el personal de enfermería durante su estadía en el servicio, manifestando empatía y muy buena comunicación entre el paciente y el profesional.

Alacha (2017) Se concluye que los pacientes que fueron hospitalizados se encuentran totalmente satisfechos con la atención que les brindo el personal de enfermería de dicho hospital.

Amiquero & Cuadros ( 2017) El autor en el presente estudio, encontró relación relevante entre la estadía del paciente en el hospital y los cuidados que brindo el personal de enfermería.

Fernandez & Mitacc (2017) El estudio demuestra que los pacientes perciben una buena calidad de atención en cuanto al cuidado que le brinda la enfermera por lo que en su mayoría muestran satisfacción por el servicio.

Sanchez & Quispe ( 2017) El cuidado de enfermería se encuentra vinculado de manera positiva al nivel de satisfacción de los pacientes post – operados de la institución objeto de estudio.

Chiroque & Duran (2017) El autor hace mención del papel actual que desempeña la satisfacción como punto decisivo para evaluar el cuidado que ofrecen los profesionales después de concluir con su estudio demuestran que no se ha logrado la satisfacción total de los usuarios.

Noriega (2017) Se concluye que el paciente adulto en su mayoría muestra satisfacción con lo que respecta al cuidado de la enfermera.

Herbas & Primitivo (2017) Se concluye que existe relación entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente siendo una razón muy importante al momento de prestar un servicio.

Diaz ( 2017) El autor concluye que la escala de medición Aldrete tiene relación con el cuidado de enfermería en los pacientes pos anestésicos del hospital a un nivel de significancia del 5%.

Carhuavilca (2017) El estudio concluye que todo el proceso que implica la atención de enfermería es muy importante, por ser el método más ideal para asegurar un cuidado de calidad, además de ser un procedimiento quirúrgico de mayor elección en la actualidad.

Llashag Saavedra ( 2017) El estudio nos da como resultado un rechazo en la calidad de los cuidados de la enfermera por parte de los pacientes pos operados y lo manifiestan demostrando insatisfacción y no solo por los cuidados sino además por el mal trato por parte del personal de salud.

Valles Tapullima (2016) En cuanto al autor sus resultados muestran relación entre satisfacción de un paciente y calidad de un servicio por lo que se debe tener en cuenta el trabajo que realiza la enfermera en cuanto a cuidados en los servicios de una institución.

Ataurima (2016) La investigación busca identificar si los cuidados de enfermería que se brindan en la unida critica del hospital cumplen para que el paciente se sienta satisfecho demostrando que si existe un alto agrado por parte de los mismos.

Yenque (2016) El autor concluye que el cuidado que brinda el personal de enfermería a los pacientes post-operado es eficiente logrando cumplir con las expectativas del paciente.

Alva & Tirado ( 2016) El autor dentro de su investigación busca conocer si los pacientes que ese encuentran post-operado se sienten completamente satisfechos por los cuidados que le brindo el personal de enfermería, concluyendo que estos se encuentran en más del 50% satisfechos por los cuidados.

Bazan Condor (2016) El autor concluye que los usuarios pos operados refieren una mala calidad en la atención que se le dio por parte del personal de enfermería.

Segura & Nicolas (2016) observamos que el nivel de satisfacción en los pacientes es regular, esto debido a que el servicio no brinda la seguridad ni protección adecuada.

Anco (2016) El autor concluye que la satisfacción del paciente pos operado tiene un nivel medio y esto se debió a que el personal de enfermería no cumplió con las expectativas del paciente al no ofrecer buen trato, no se sintieron cómodos con los procedimientos que se le realizaron, nunca los llamaron por su nombre y no recibieron información sobre el cuidado que deberían tener en casa.

Gutierrez (2016) El autor concluye que el cuidado que se les brinda a los pacientes por parte del personal de enfermería en el manejo del dolor influye significativamente para obtener cambios en su recuperación.



Pacheco ( 2016) El estudio se realizó para identificar la relación entre satisfacción y calidad de cuidados llegando a la conclusión de que los pacientes no muestran satisfacción por estos cuidados, demostrándose así que si existe relación entre ambos.

Paspuel ( 2016) El autor concluye que se debe poner más énfasis en las actividades de enfermería como son la relación, apoyo emocional y brindar un cuidado integral que ayude a la satisfacción del paciente.

Laura (2016) En cuanto a la satisfacción del paciente por los cuidados que le ofrece el personal de enfermería, el autor refiere que se muestran satisfechos.

Pacaya ( 2016) El estudio muestra que el agrado por parte del usuario alcanzo un nivel medio entre los usuarios en la relación enfermero-paciente en el área de recuperación pos anestésica del hospital en estudio.

Ubillus ( 2016) El estudio concluye que existe un vínculo alto entre satisfacción y calidad, señalando que el cuidado de atención que brinda el Profesional de Enfermería dependerá la satisfacción del paciente hospitalizado.

Castillo (2016) La satisfacción es un indicativo de calidad, siendo el soporte para que los servicios de salud, propongan tácticas de cómo mejorar la atención diaria, el presente estudio concluye que el personal de enfermería del área de recuperación post anestésica debe fortalecer sus actividades en cuanto a relación, apoyo emocional y ofrecer un cuidado que ayude a mejorar la calidad del cuidado y por ende la satisfacción del paciente.

Huamani ( 2016) El estudio muestra una satisfacción deficiente por parte de la mayoría de pacientes, con respecto al cuidado de enfermería.

Miranda (2015) El autor concluye que si existe relación entre la satisfacción de un paciente y los cuidados que brinda el personal de enfermería de dicha institución y esto lo demuestran los pacientes al manifestar que estos cuidados son eficientes.

Miranda (2015) El autor en su investigación refiere que los pacientes post operados perciben una buena calidad por parte de los profesionales de enfermería con un alto nivel de satisfacción.

Ayala (2015) El autor realiza un estudio para conocer si el estrés laboral está relacionado con la atención que ofrece una enfermera, demostrando que en más del 50% de enfermeras presenta niveles medios de estrés.

Cerna & Alvarado (2015) El autor en el estudio muestra que la vocación de la enfermera se ve reflejado en el cuidado que brinda al paciente durante su estancia hospitalaria a pesar de llevar una sobrecarga laboral y de que existe carencia tanto de materiales como de equipos médicos.

En cuanto a las teorías que se relacionan con nuestra investigación mencionamos las siguientes:

Dentro de las teorías de Dorotea Orem se compone de tres proposiciones: en la teoría del autocuidado es la conducta aprendida que aparece en situaciones de la vida y se dirige hacia sí mismo para regular los factores que afecten a su propio desarrollo y actividad en beneficio de la vida, salud o bienestar. Además, describe las necesidades básicas para el mantenimiento de la vida y las distintas situaciones donde el individuo necesita ayuda para satisfacerlas.

La autora hace énfasis en la prevención, educación para la salud, la responsabilidad individual y la importancia de un déficit preparación para desarrollar capacidades de autocuidado.

La teoría de déficit de autocuidado se comprende que las personas están sujetas a las limitaciones en cuanto a la salud, y también limitan para el autocuidado continuo o a veces siendo ineficaz. se entiende que cuando la demanda de acción es mayor que la capacidad de la persona para actuar, o sea cuando la persona no tiene la capacidad o no desea emprender las acciones requeridas para cubrir las demandas del autocuidado.

El cuidado cultural de Madeleine Leininger (1976) lo define enfermería como profesión humanista y científica, que se relaciona en fenómenos y actividades del cuidado para ayudar, apoyar y facilitar a las personas que conserven su bienestar de un modo

culturalmente significativo o beneficioso. La visión se dirige que las acciones o actividades profesionales de asistencia sean diseñadas de forma específica a través de la cual encajen en valores, creencias y estilos de vida culturales de los individuos, grupos o instituciones para ofrecer una atención sanitaria para el bienestar beneficioso y satisfactorio.

Longas & Cuartero, (2007) La Unidad de Recuperación Post-anestésica (URPA), es un espacio físico que esta acondicionado a las necesidades de los pacientes durante el post-operatorio, el mismo que debe tener la capacidad de brindar los medios que se requieran para hacer frente ante las complicaciones que se pudieran presentar, debe estar ubicado muy cercano al área del quirófano. Además, debe facilitar el acceso a otros servicios complementarios ante cualquier eventualidad.

Los pacientes que ingresan a esta unidad no presenten complicaciones de gravedad, ya sea por el tipo de cirugía o particularidades del paciente y permanecerán en vigilancia un tiempo determinado para luego pasar a su habitación donde continuaran su recuperación.

Dentro del equipamiento de la unidad encontramos lo siguiente:

- Camillas con barandas, frenos en las ruedas, pie de suero.
- Unidad con provisión de orinales, chatas, palanganas y riñoneras según necesidad.
- Unidades para cada paciente con poliductos con O<sub>2</sub> Y aspiración, tomas eléctricas
- Monitores para el control continuo de frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria, tensión arterial, saturación de oxígeno.
- Carro de paro completo, con desfibrilador y ambú.
- Office de enfermería central, abierta que permite la visión de todos los pacientes.
- Computadora para acceder al sistema sanatorial y chequear indicaciones médicas y evolucionar en la historia clínica del paciente.
- Cuanta con equipo de medición de glucosa.

O.M.S (2019) El término “Enfermería” comprende el cuidado individual y en conjunto de individuos de las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en toda eventualidad. Es decir, se basa en ofrecer cuidados a los seres humanos, en su aspecto

funcional, psicológico y social; de manera que asegure una prestación de cuidados de forma personal para el individuo, sin tener en cuenta a que grupo étnico, credo religioso o posición socioeconómica pertenezca.

Todo enfermero debe reunir cierto perfil en el cual sus conocimientos deben estar actualizados, además de tener un pensamiento analítico, con habilidades y destrezas, tener seguridad, responsabilidad de sus actos y dentro de su doctrina primordial ayudar a las personas a resguardar la salud.

La Intervención enfermero en la unidad de recuperación post-anestésica, la asistencia por parte de enfermería se basa en restaurar el equilibrio funcional, aliviar el dolor y prever complicaciones en la etapa postoperatoria desde el instante en que el paciente abandona el quirófano.

Así como solucionar rápidamente las complicaciones frecuentes y esperadas en el periodo post- anestésico inmediato, empleando los principios de la anestesiología, reanimación y medicina crítica. Dentro de los cuidados de enfermería están:

- El desplazamiento del paciente desde la sala de cirugía a la URPA lo hace en camilla en el momento en que el paciente permanece estable y ventila adecuadamente. La camilla debe permanecer en lo posible en decúbito lateral, con la finalidad de disminuir el riesgo de bronca aspiración.

- El anestesiólogo acompañará al paciente junto con el camillero, a la URPA donde la enfermera lo recibe, junto con un reporte completo con los datos del paciente, nombre, edad, diagnóstico y procedimiento quirúrgico realizado, enfermedades concomitantes, medicación preoperatoria, alergias, y toda medicación e infusiones administradas durante el evento quirúrgico. Es de vital importancia comunicar a enfermería cualquier complicación que haya tenido tales como: intubación difícil, inestabilidad hemodinámica, laringoespasma, aumento de secreciones, alteración en la coagulación sangrados.

- Monitorizar a través de un monitor multiparamétrico, el cual evaluara los signos vitales como son la presión arterial, la frecuencia cardiaca, la frecuencia respiratoria y saturación de oxígeno.

- La evaluación de la temperatura es opcional esto debido a que los efectos de la anestesia producen cambios en ella.
- Evaluación del paciente: Es importante hacer una evaluación completa e inmediata la cual consiste en la vía aérea, respiratoria, estado hemodinámico, neurológico (si escucha, responde a órdenes verbales), acceso venoso permeable, curación, vendajes, drenajes, sondas.
- Oxigenoterapia a través de cánula binasal o mascara cuando el paciente lo requiera.
- Disminuir la hipotermia, con mantas térmicas
- Administrar la medicación analgésica y antiemética.

Eriksen,(1988) Las dimensiones de enfermería en cuanto al cuidado están vinculadas con la insatisfacción o satisfacción del paciente cuando se encuentra en un hospital, y puntualiza la coherencia o acuerdo entre la perspectiva de los pacientes y su experiencia actual con el cuidado que recibe de la enfermera tenemos:

- El trato adecuado del personal de enfermería. incluyen amabilidad, interés, consideración, cortesía, amistad, paciencia y sinceridad. Podemos ver que lo negativo se asocian con precipitación, falta de respeto, insulto o preocupación innecesaria.
- La calidad del cuidado, son las habilidades y destrezas del personal de enfermería en las técnicas necesarias para el cuidado. El comportamiento positivo es la habilidad al realizar experiencia, cuidado, perfección, entrenamiento. Lo negativo es la falta de habilidad en los procedimientos, inexperiencia y tomar riesgos innecesarios.
- La disponibilidad lo conforman el servicio y el personal a quien se le presta el cuidado, incluye conseguir una enfermera cuando se necesita y lo negativo es no brindar un adecuado cuidado.

En la intervención de la enfermera se han considerado tres dimensiones Sierra Talamantes, y otros (2009).

Comunicación es un elemento importante en el cual va a permitir llevarse bien con el paciente para así lograr una mejor calidad de atención. Basándose en una relación afectiva enfermero paciente. Para lograr ese objetivo hace falta el sacrificio y mucha dedicación hacia la profesión.

El profesional de enfermería sabe comunicarse adecuadamente ya que promueve la salud, previene enfermedades y protege al individuo de algún daño. En un paciente post-operado la comunicación es importante para ver cómo va evolucionando y así lograr una mejora.

El Profesionalismo se entiende como una virtud positiva y se caracteriza como la ética del trabajo. Ya que hace referencia a la toma de decisiones éticas y decidir en cuestiones específicas. La ética del trabajo se ve en las relaciones interpersonales para así llevar un mejor clima laboral. Se puede entender como un profesional altamente capacitado para resolver situaciones o incidencias que se presentan con el paciente en cuanto a una complicación. Postoperatoria que será resuelta de inmediata

Comodidades se entiende como una sensación de alivio a un malestar manifestado, estado de tranquilidad y satisfacción de confort hacia el paciente de acuerdo a sus necesidades e intereses. En salud podemos determinar la mejoría cuando el paciente post-operado es dado de alta y se encuentra en condiciones óptimas para seguir con su vida.

Servqual es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la medición de la calidad del servicio.

Este instrumento es conocido como la diferencia entre las expectativas generales de los pacientes y las percepciones respecto al servicio que constituye una medida de calidad de mejora.

Una de las ideas básicas ampliamente publicada por años es que el paciente solo tiene en mente que hospitalizarse es sinónimo de sanación. Esta idea ha quedado atrás porque existen componentes asociados a la satisfacción que han sido integrados en el proceso de evaluación que los usuarios hacen de la atención de salud. En la actualidad se tiene en cuenta la atención del paciente, apreciando las expectativas de cómo lo deberían haber atendido y a

su vez, otras dimensiones que van más allá de salir sano de su hospitalización, cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

MINSA ( 2004) El ministerio de salud peruano, propone las siguientes dimensiones en su normativa de calidad y satisfacción.

- Fiabilidad (F): ejecutar el servicio eficazmente.
- Capacidad de respuesta (CR): es la capacidad de reacción frente a una demanda del usuario.
- Seguridad (S): falta de riesgos.
- Empatía (E): es la atención cortesía el respeto hacia los pacientes.
- Aspectos tangibles (T): son las imágenes de las instalaciones.

Los motivos por el que realizaremos el presente estudio al desear saber si la intervención que ofrece el personal de enfermería tiene relación con la satisfacción del paciente pos operado inmediato en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo - Es salud Chiclayo, es para poder identificar problemas que existan ya que se ha observado algunas manifestaciones de inconformidad por parte de los pacientes y dentro de ellas está el mal trato por parte del trabajador I de enfermería, ya que en esta unidad de recuperación la atención debe cumplir con todos los niveles de satisfacción donde la impresión que se consiga de los pacientes sean positivas y sobrepasen las expectativas de los mismos.

Después de la evaluación nos plantearemos como hipótesis alternativa si existe relación positiva entre la Intervención de Enfermería y la Satisfacción de Pacientes Pos operados Inmediatos en la Unidad de Recuperación Post anestesia en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud. Además, incluiremos una hipótesis nula en la que se observe si no existe relación positiva entre la Intervención de Enfermería y la Satisfacción de Pacientes Post operados Inmediatos en la Unidad de Recuperación Post anestesia en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud.

Dentro de nuestro Objetivo general determinaremos la relación que existe entre intervención de enfermero y la satisfacción de pacientes post-operado inmediatos en la unidad de recuperación postanestésica en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud. Además, se

identificará el nivel de intervención del enfermero en cuanto al cuidado del paciente y evaluaremos el nivel de satisfacción de pacientes post operados inmediatos en la unidad de recuperación Post anestesia en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud.



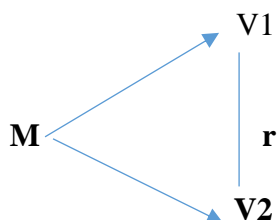
## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación es no experimental. El Estudio es descriptivo que detalla las características del fenómeno estudiado, objetivos de tipo correlacional y la relación entre las variables: intervención enfermero y la satisfacción de los pacientes post-operado. Por el tiempo es transversal ya que se obtendrán datos por una vez y en tiempo determinado. El diseño descriptivo, correlacional. El presente estudio es descriptivo hace referencia a una situación específica y un contexto determinado, “intervención enfermero y la satisfacción de pacientes, el rol que tiene la enfermera en la unidad de recuperación postanestésica del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, se relacionara el rol que desempeñan las enfermeras con la satisfacción de los pacientes, con ello este estudio se enmarca en un diseño correlacional.

Por el carácter del objetivo, es cuantitativo, ya que permitirá la presentación de los resultados en estadísticas y cálculos matemáticos, tendrá un enfoque cualitativo, la cual describe el rol de las enfermeras en centro quirúrgico.

A continuación se detalla el diseño correlacional transversal:



Dónde:

M	Muestra
V1	Intervención enfermero
V2	Satisfacción
R	Relación que existe entre ambas variables

## 2.2 Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS O INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>
Intervención Enfermero	-Profesionalidad.  -Comunicación.	-seguridad.	Cuestionario.
		- fiabilidad.	
		- competencia.	
		-Empatía	
Satisfacción	-Comodidades	-información.	Cuestionario.
		-cortesía.	
		-confort	
		-limpieza.	
Satisfacción	-Fiabilidad -Capacidad de respuesta.	-tangibilidad.	Cuestionario.
		- Eficacia.	
		- Reacción frente a demanda del paciente	
		- Falta de riesgo	
Satisfacción	-Seguridad. - Empatía.	- Cortesía.	Cuestionario.
		- Infraestructura.	
Fuente: Elaboración propia			

## 2.3. Población, muestra y muestreo

Población: conformada por 200 pacientes post-operado en la Unidad De Recuperación Postanestésica.

Muestra: La muestra fue de 100 la cual se obtendrá mediante las entrevistas a los pacientes post-operado.

Se ha tenido en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de Inclusión.

- Personal de enfermería con un tiempo de labor mayor de 5 años en la Unidad de Recuperación Postanestésica y su participación voluntaria.
- Pacientes post-operado inmediatos que ingresan a la URPA para ser atendidos y brindar una mejor calidad de atención.

Criterios de Exclusión:

- Personal que labora como contrato CAS.
- Personal que no quisiera participar en la investigación.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Los instrumentos de recolección de datos del presente estudio serán a través de las entrevistas abierta a profundidad.

Entrevista significa un encuentro de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y le cuenta su experiencia sobre los hechos y responde a las preguntas.

La entrevista abierta es más flexible, aunque los objetivos de la investigación rigen a las preguntas, su contenido, orden, profundidad y formulación se encuentra por entero en manos del entrevistador.

En el presente estudio la entrevista abierta permitirá obtener información sobre la Intervención Enfermero en la Satisfacción de Pacientes Post-operados inmediatos. Los datos se obtendrán por medio de encuestas en un tiempo de 10 minutos por persona.

#### **2.5. Procedimiento**

- El proyecto aceptado por la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejos y luego se obtendrá el permiso en el hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
- Socialización de los objetivos y alcances de la investigación al personal de enfermería de la URPA.

- Aplicación de instrumentos para la recolección de información, previo consentimiento informado de los pacientes de la unidad de recuperación postanestésica.
- Construcción de base de datos.
- Elaboración de tablas por medio de estadísticas para el análisis de la información.
- Elaboración del informe de investigación en borrador para la revisión final de la tutora de tesis.
- Incorporar observaciones y redacción del informe final.

## **2.6. Método de análisis de datos**

se empleará los métodos de la estadística, esto se realizará a través de un cuestionario dirigido a los pacientes en cuanto a la mejora de la intervención enfermero.

## **2.7. Aspectos éticos**

Tenemos tres principios éticos relacionados con la investigación.

**Principio de Beneficencia:** hace el bien, ante todo, garantizando que se utilizara los discursos con fines de investigación. Se formulará preguntas con cuidado que garantice que el paciente post-operado no sufra daño de ningún tipo, además que la información obtenida no sea utilizada en su contra, tampoco sean criticados por lo que expresen respecto a forma de realizar sus cuidados.

**Principio De respeto a la dignidad humana:** significa que el sujeto tiene conocimiento de la investigación y tiene la libertad de tomar su propia decisión en la participación del trabajo de estudio, además firmar un documento de consentimiento informado.

El paciente entrevistado tiene el derecho a conocer los aspectos de la investigación, como por ejemplo el cuestionario, derechos y deberes y la responsabilidad de la investigadora, derecho a desistir su participación en la

investigación si así lo considera.

**Principio de justicia:** significa un trato justo, al momento de seleccionar a los pacientes, así como en el estudio y a la privacidad que se puede conservar a través del anonimato. se brindara al paciente entrevistado un trato amable y sin prejuicios, respetando su privacidad, mediante procedimientos formales de confidencialidad utilizando pseudonimos para individualizar los test.

### III. RESULTADOS

Tabla 1. Relación entre Intervención de Enfermería y la Satisfacción de pacientes Post operado Inmediatos en la Unidad de Recuperación Postanestésica en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud.

Intervención de Enfermería		Satisfacción		
		Insatisfecho	Satisfecho	Total
Deficiente	Recuento	26	0	26
	% del total	26,0%	0,0%	26,0%
Moderado	Recuento	6	27	33
	% del total	6,0%	27,0%	33,0%
Eficiente	Recuento	0	41	41
	% del total	0,0%	41,0%	41,0%
Total	Recuento	32	68	100
	% del total	32,0%	68,0%	100,0%

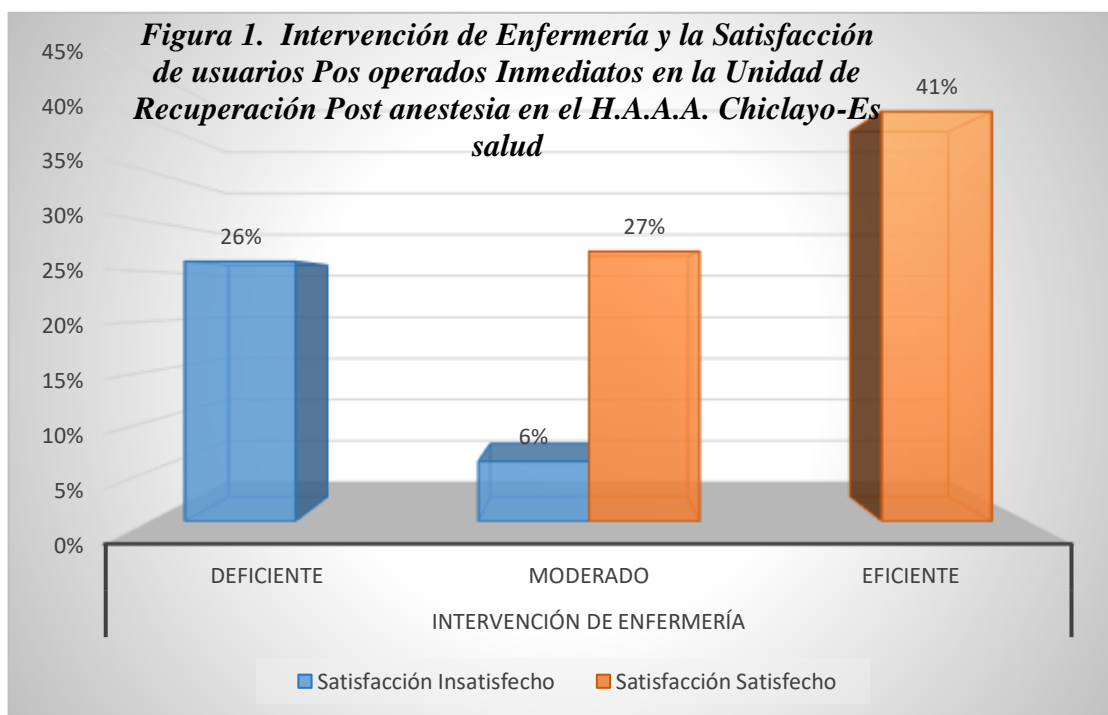
  

Medidas simétricas					
		Error estándar			Aprox. Sig.
		Valor	asintótico	Aprox. S	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,754	,034	11,972	,000
N de casos válidos		100			

Fuente: aplicación de cuestionarios

En la tabla 1; se observa que, que existe relación entre Intervención de Enfermería y la Satisfacción de usuarios Pos operados Inmediatos en la Unidad de Recuperación Post anestesia en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud ( $p < 0.01$ ). Además, se observa que, el 41% de los pos operados se encuentran satisfechos debido a la intervención de enfermería eficiente, sin embargo, existe un 26% que manifiesta que se encuentran insatisfechos debido a la deficiente intervención de enfermería.

Por otro lado, un 27% de los post operados, indica que se sienten satisfechos a pesar de que la intervención de enfermería es moderada.



Fuente: Aplicación de cuestionarios

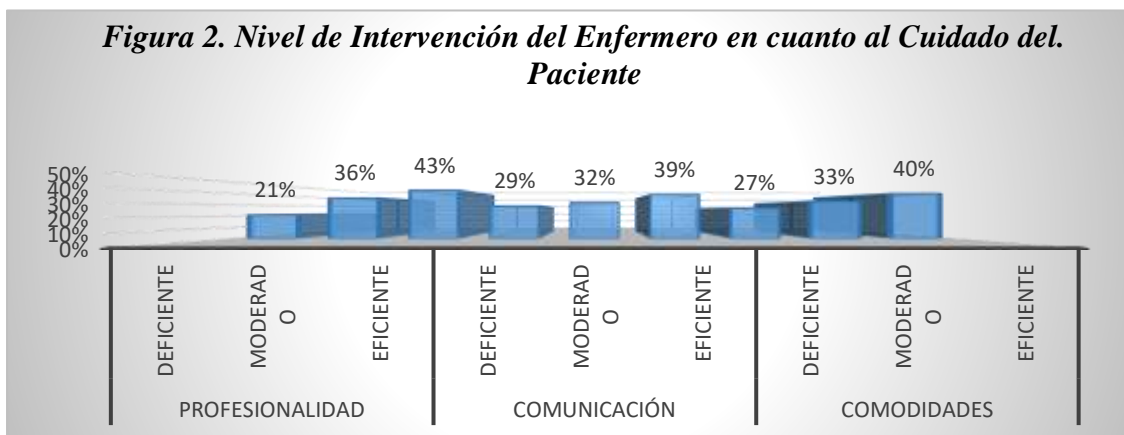
Tabla 2. Nivel de Intervención del Enfermero en cuanto al Cuidado del. Paciente.

Intervención del Enfermero		Frecuencia	Porcentaje
Profesionalidad	Deficiente	21	21%
	Moderado	36	36%
	Eficiente	43	43%
Comunicación	Deficiente	29	29%
	Moderado	32	32%
	Eficiente	39	39%
Comodidades	Deficiente	27	27%
	Moderado	33	33%
	Eficiente	40	40%

Fuente: aplicación del cuestionario Intervención del Enfermero

En la tabla 2; se observa que el nivel que más prevalece en la Intervención del Enfermero en cuanto al Cuidado del. Paciente, es el eficiente; el 43% en su profesionalidad, el 39% en su comunicación con el paciente y el 40% en las comodidades que le ofrecen.

**Figura 2**



Fuente: Aplicación del cuestionario Intervención del Enfermero



Tabla 3. Nivel de Satisfacción de Pacientes Post-operado Inmediatos en la Unidad de Recuperación Post anestesia en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud.

Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje
Fiabilidad	Insatisfecho	38	38%
	Satisfecho	62	62%
Capacidad de respuesta	Insatisfecho	27	27%
	Satisfecho	73	73%
Seguridad	Insatisfecho	29	29%
	Satisfecho	71	71%
Empatía	Insatisfecho	24	24%
	Satisfecho	76	76%
Aspectos Tangibles	Insatisfecho	37	37%
	Satisfecho	63	63%

Fuente: Aplicación del cuestionario satisfacción

En la tabla 3; se observa que el nivel que más prevalece en la Satisfacción de Pacientes Post-operado Inmediatos en la Unidad de Recuperación Postanestésica en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud, es el satisfecho; el 62% en fiabilidad, el 73% en su Capacidad de respuesta, el 71% en la seguridad, el 76% en lo empático y el 63% en el aspecto tangible.

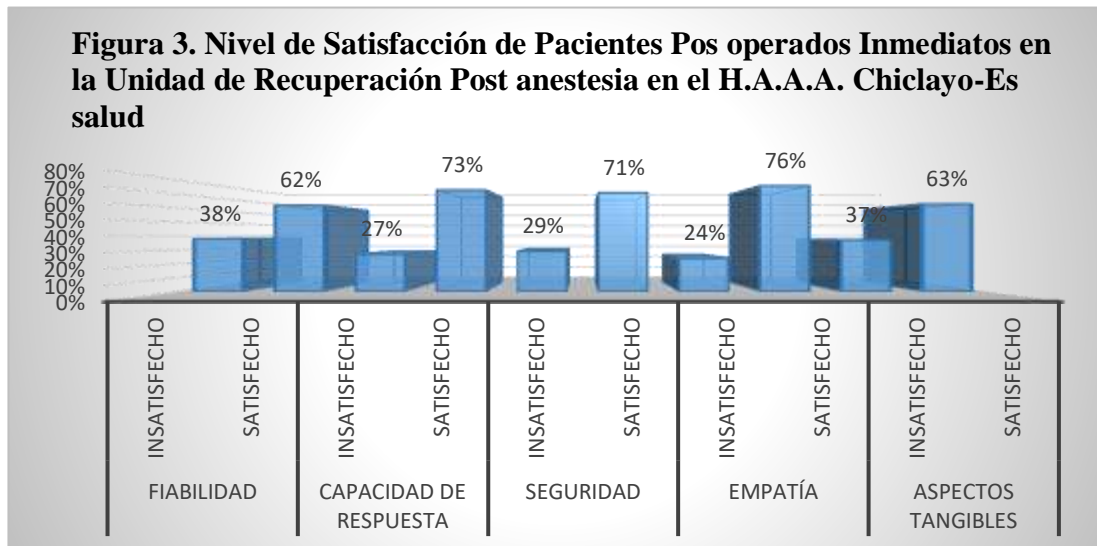


Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la Intervención de Enfermería y con las dimensiones de la Satisfacción de usuarios Post-operado Inmediatos en la Unidad de Recuperación Postanestésica en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud.

dimensiones de la Satisfacción		Dimensiones de la Intervención de Enfermería		
		Profesionalida	Comunicacin	Comodidades
Fiabilidad	Spearman	,699**	,690**	,660**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
Capacidad de respuesta	Spearman	,617**	,666**	,620**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
Seguridad	Spearman	,665**	,609**	,625**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
Empatía	Spearman	,743**	,687**	,650**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
Aspectos Tangibles	Spearman	,709**	,653**	,659**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000

Fuente: aplicación de cuestionarios

En la tabla 4; se observa que, existe relación directa entre las dimensiones de la Intervención de Enfermería y con las dimensiones de la Satisfacción de usuarios Post-operado Inmediatos en la Unidad de Recuperación Postanestésica en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud ( $p < 0.01$ ).

#### IV. DISCUSIÓN

Descripción breve de tus variables

Asimismo, la relación entre Intervención de Enfermería y la Satisfacción de pacientes Post-operado Inmediatos en la Unidad de Recuperación Post anestésica en el H.N.A.A.A. Chiclayo-Es salud. Se puede observar que, el 41% de los post operados se encuentran satisfechos debido a la intervención de enfermería eficiente, sin embargo, existe un 26% que manifiesta que se encuentran insatisfechos debido a la deficiente intervención de enfermería. Por otro lado, un 27% de los post-operado, indica que se sienten satisfechos a pesar de que la intervención de enfermería es moderada.

Estos resultados se comparan con Melgar ( 2019) El estudio fue realizado para determinar si los cuidados que brinda el personal de enfermería llegan a satisfacer a los pacientes internados en el área, demostrando **que** en cuanto a la actitud, confianza y percepción obtuvo un mayor porcentaje de satisfacción y en cuanto a competencias no están de acuerdo ni mucho menos satisfechos.

(Herbas & Primitivo, 2017) Se concluye que existe relación entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente siendo una razón muy importante al momento de prestar un servicio.

Miranda Mendoza, (2015) El autor concluye que si existe relación entre la satisfacción de un paciente y los cuidados que brinda el personal de enfermería de dicha institución y esto lo demuestran los pacientes al manifestar que estos cuidados son eficientes.

Fernandez & Mitacc (2017) El estudio demuestra que los pacientes perciben una buena calidad de atención en cuanto al cuidado que le brinda la enfermera por lo que en su mayoría muestran satisfacción por el servicio.

Con respecto al Nivel de Intervención del Enfermero en cuanto al Cuidado del Paciente. Tenemos Sanchez & Quispe,( 2017) El cuidado de enfermería se encuentra vinculado de manera positiva al nivel de satisfacción de los pacientes post – operados de la institución objeto de estudio.

Además, Yenque (2016) El autor concluye que el cuidado que brinda el personal de enfermería a los pacientes pos operados es eficiente logrando cumplir con las expectativas del paciente.

Gutierrez (2017) concluye que, a todo profesional de la salud, en este caso el personal de enfermería, no solo debe tener conocimientos básicos para la atención de un paciente, sino que además de actualizar constantemente sus conocimientos debe contar con guías y normativas que le permitan brindar cuidados de calidad a los pacientes.

Soncco (2018) El estudio concluye que se ha logrado desarrollar el cuidado de enfermería al paciente post-operado cumpliendo con la interacción del paciente, los cuales incluyen planes que fortalecen el cuidado brindado durante la estadía en la URPA.

Flores (2018) La investigación nos muestra que el cuidado de enfermería son base para la satisfacción de un paciente por lo que, al evaluar el trato y la continuidad en los cuidados, los pacientes nos refieren una alta satisfacción por dichos cuidados de enfermería.

Se puede observar que el nivel que mas prevalece en la intervención del enfermero es el eficiente , el 43 % en su profesionalidad , el 39 % en su comunicación y el 40% en las comodidades. Pero también se da un cierto nivel de déficit del 77% en los niveles de profesionalidad, comunicación y comodidades.

Asimismo, el nivel que más prevalece en la Satisfacción de Pacientes Post-operado Inmediatos en la Unidad de Recuperación Post anestésica en el H.N.A.A.A Chiclayo

– salud es el satisfecho, el 62 % en fiabilidad, el 73 en su capacidad de respuesta, el 71 % en la seguridad, el 76 % en lo empático y el 63% en el aspecto tangible.

Estos resultados se comparan con Ciriaco & Suarez ( 2017) El autor en su investigación concluye que los pacientes post-operado refieren satisfacción en cuanto a los cuidados que le brinda el personal de enfermería en cuanto a brindarles seguridad, confianza y estar pendientes de sus necesidades fisiológicas.

Estos resultados se corroboran con (Segura & Nicolas, 2016) quienes observan que el nivel de satisfacción en los pacientes es regular, esto debido a que el servicio no brinda la seguridad ni protección adecuada. por otro lado (Laura Ramos, 2016) En cuanto a la satisfacción del paciente por los cuidados que le ofrece el personal de enfermería, el autor refiere que se muestran satisfechos.

Cueva & Gozar ( 2017) En este caso el autor refiere que los pacientes post-operado están completamente satisfechos con los cuidados que le brinda el personal de enfermería durante su estadía en el servicio, manifestando empatía y muy buena comunicación entre el paciente y el profesional.

. Así mismo Fernandez & Mitacc (2017) El estudio demuestra que los pacientes perciben una buena calidad de atención en cuanto al cuidado que le brinda la enfermera por lo que en su mayoría muestran satisfacción por el servicio. Flores (2018) La investigación nos muestra que los cuidados de enfermería son base para la satisfacción de un paciente por lo que, al evaluar el trato y la continuidad en los cuidados, los pacientes nos refieren una alta satisfacción por dichos cuidados de enfermería.

Finalmente (Castillo, 2016) define La satisfacción como un indicativo de calidad, siendo el soporte para que los servicios de salud, propongan tácticas de cómo mejorar la atención diaria, el presente estudio concluye que el personal de enfermería del área de recuperación post anestésica debe fortalecer sus actividades en cuanto a relación, apoyo emocional y ofrecer un cuidado que ayude a la satisfacción del paciente y por ende mejorar la calidad de cuidado de enfermería.

De lo anteriormente descrito se puede inferir que el nivel más alto se observa el 76% en la empatía ya que existe una buena comunicación entre la enfermera y el paciente. Y en cuanto al aspecto tangible se da un 63% debido a que se presenta un cierto déficit de infraestructura.

Con respecto a las dimensiones de la Intervención de Enfermería y con las dimensiones de la Satisfacción de usuarios Post-operado Inmediatos en la Unidad de Recuperación Post anestesia en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud.

se observa que, existe relación directa entre las dimensiones de la Intervención de Enfermería y con las dimensiones de la Satisfacción de usuarios Post-operado Inmediatos en la Unidad de Recuperación Postanestésica en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud ( $p < 0.01$ ).

Ataurima (2016) La investigación busca identificar si los cuidados de enfermería que se brindan en la unida critica del hospital cumplen para que el paciente se sienta satisfecho demostrando que si existe un alto agrado por parte de los mismos.

Flores (2018) La investigación nos muestra que los cuidados de enfermería son base para la satisfacción de un paciente por lo que, al evaluar el trato y la continuidad en los cuidados, los pacientes nos refieren una alta satisfacción por dichos cuidados de enfermería.

(Pacheco Izquierdo, 2016) El estudio se realizó para identificar la relación entre satisfacción y calidad de cuidados llegando a la conclusión de que los pacientes no muestran satisfacción por estos cuidados, demostrándose así que si existe relación entre ambos.

(Ubillus Rujel, 2016) El estudio concluye que existe un vínculo alto entre satisfacción y calidad, señalando que el cuidado de atención que brinda el Profesional de Enfermería dependerá la satisfacción del paciente hospitalizado.

## V. CONCLUSIONES:

1. Existe Relación entre Intervención de Enfermería y la Satisfacción de usuarios Post-operado Inmediatos en la Unidad de Recuperación Postanestésica en el H.NA.A.A. Chiclayo-Es salud.

Más del 50% de pacientes post-operado manifiestan insatisfacción en cuanto a la intervención deficiente y moderado del enfermero, siendo el 41% de pacientes satisfechos en la unidad de recuperación post anestésica por atendidos por enfermeros eficientes. por lo tanto, se concluye que la atención inmediata tiene un cierto déficit relacionado con el cuidado del enfermero.

2. Existe relación entre el nivel de Intervención enfermero en cuanto al cuidado del paciente.

En cuanto a las tres dimensiones se puede concluir que el paciente post-operado valora más el **profesionalismo** con un nivel eficiente de 49%, seguido de la dimensión **comunicación** con un nivel eficiente de 39%, y el 40% de **comodidades**.

3. Existe relación entre el Nivel de Satisfacción de Pacientes Post-operados Inmediatos en la Unidad de Recuperación Post anestésica en el H.N.A.A.A. Chiclayo-Es salud.

En cuanto a la dimensión de la percepción el paciente post-operado manifiesta un nivel satisfactorio relacionado con los indicadores fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

4. Existe Relación entre las dimensiones de la Intervención de Enfermería y con las dimensiones de la Satisfacción de usuarios Pos operados Inmediatos en la Unidad de Recuperación Post anestesia en el H.A.A.A. Chiclayo-Es salud.



## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la jefa del servicio convocar a una reunión con el personal de enfermería para mejorar el clima laboral y la empatía con los pacientes para así brindar una mejor calidad de atención.

Se recomienda a las enfermeras mejorar la comunicación a través de la empatía con los pacientes post-operados que ingresan a la Unidad de recuperación postanestésica para sí lograr la pronta recuperación.

Expresar la satisfacción del paciente post-operado en cuanto al cuidado minucioso que le brindaran durante su estancia en la URPA ya que debe existir una coherencia entre la perspectiva de los pacientes y su ardua experiencia actual con el cuidado que recibe de la enfermera.

La intervención de enfermería muestra un alto grado de humanismo durante el cuidado pues es quien planea, gestiona y evalúa para lograr la plena satisfacción del paciente. Ya que todo paciente post operado necesita un cuidado minucioso para así lograr la pronta recuperación del paciente.

## REFERENCIAS

- Aguilar Lopez, S. (2019). *Satisfacción del Paciente ante el Cuidado Enfermero durante el Post Operatorio Inmediato Unidad de Recuperación Post Anestésica Hospital II Essalud Tarapoto.*
- Ahuanari Ramirez, A. N. (2016). *Intervención Enfermera en el Manejo del Dolor del Paciente Post-operado de Cirugía Abdominal, según opinión del Paciente, en un Hospital de Lima.*
- Ahuanari Ramirez, A. N. (2017). *Intervención Enfermera en el Manejo del Dolor del Paciente Post-operado de Cirugía Abdominal, según opinión del Paciente, en un Hospital de Lima.*
- Alacha Dolores, R. C. (2017). *Satisfacción de los Pacientes sobre los Cuidados de Enfermería Hospital San Juan de Dios Caraz.*
- Alva Albarran, C. M., & Tirado Teran, C. B. (2016). *Satisfaccion del Paciente Post-operado Inmediato sobre el Cuidado de Enfermeria del Servicio de Cirugia del Hospital Regional Docente de Trujillo.*
- Alva Merino, R. S., & Huaman Enciso, K. L. (2018). *Calidad de los Cuidados de Enfermería en el Paciente Post Operado del Hospital Cayetano Heredia Lima.*
- Amiquero Mercado, X., & Cuadros Cordero, D. (2017). *Cuidados de Enfermería y Estancia Hospitalaria en Pacientes Post Operados de Colecistectomía Laparoscópica en el Servicio de Cirugía Hospital II – Essalud - Ayacucho.*
- Anco Huamani, E. M. (2016). *Nivel de Satisfaccion del Paciente Post Operado en el Hospital “Edmundo Escomel” Essalud, Arequipa.*
- Arce Quisiyupanqui, V. (2017). *Cuidados de Enfermeria en Pacientes Postoperados, en el Servicio de Clrugia del Hospital Regional Cusco.*
- Arcos Llamuja, K., & Torres Cubas, G. (2016). *Percepcion del Paciente en el Cuidado de Enfermeria en la Etapa Postoperatoria de Cirugia de Dia del Servicio de Traumatologia de un Hospital Nacional Lima.*

- Arnao Cunia, E. G., & Cajavilca Ortiz, M. M. (2017). *Nivel de ansiedad del paciente post operado inmediato de Apendilap, en el Servicio de Recuperación Post Anestésica de Emergencia del Hospital Nacional Dos de mayo, Lima.*
- Arroyo Oyola, O., & Castillo Pacheco, I. J. (2017). *Percepción del Familiar sobre la Atención que brinda el Profesional de Enfermería al Paciente Pos operado Inmediato en la Unidad de Recuperación Pos Anestésica Central del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima.*
- Ataurima Mañueco, R. (2016). *Satisfacción del Paciente Post-operado sobre el cuidado de Enfermería en el Servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno.*
- Ayala Ortiz, C. E. (2015). *Nivel de Estrés Laboral y Calidad de Atención que brinda la Enfermera a Pacientes Postoperados del Servicio de Cirugía- Hospital Regional de Trujillo.*
- Ayerbe Malaver, K. L., & Fermin Suarez, K. M. (2016). *Nivel De Satisfacción Del Paciente Post Operado Inmediato Sobre El Cuidado De Enfermería En La Unidad De Recuperación Post Anestésica De Un Hospital.*
- Baca Dorado, S. D. (2017).
- Baca Dorado, S. D. (2018). *Intervencion de la Enfermera en el Manejo del Dolor en Pacientes Post-operadosos del Servicio de Cirugia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud.*
- Bazan Condor, D. A. (2016). *Calidad del Cuidado de Enfermeria y Satisfaccion del Adulto Post-Operado Inmediato Servicio de Cirugia Hospital Apoyo Chepen.*
- Bernardos Reyes, N. (2019). *Impacto de una Intervencion Educativa de Enfermeria sobre el Dolor Postoperatorio y Ansiedad Preoperatorio.*
- Carhuavilca Gamboa, Y. H. (2017). *Cuidado Enfermero a Paciente en Colecistectomía Laparoscópica por Colelitiasis, Unidad de Recuperación Post Anestésica. Hospital Regional del Cusco.*
- Carreño Farromeque, M. Y., & Hurtado Moreno, G. P. (2017). *Percepcion de la Comunicacion y Satisfaccion de los cuidados de Enfermeria por Pacientes Post-operados Inmediatos en la Unidad de Recuperacion.*

- Castillo Andrade, R. E. (2016). *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.*
- Cerna Cerrano, C. E., & Alvarado Cubas, C. D. (2015). *Cuidado Enfermero a la Persona con Dolor en el Postoperatorio Inmediato. Unidad de Recuperación Post Anestésica de Un Hospital de Chiclayo.*
- Chiroque La Rosa, M., & Duran Solano, M. S. (2017). *Nivel de Satisfacción de la Persona sobre el Cuidado Enfermero en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Santa Rosa II - 2 Piura.*
- Ciriaco Sanchez, S. E., & Suarez Reyes, E. J. (2017). *Grado de Satisfacción de Pacientes Post-operados Mediatos de Cirugía Abdominal con el cuidado de Enfermería Hospital Belen Trujillo.*
- Coveñas Chiroque, D. A. (2019). *Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería según Percepción de Pacientes al Alta de los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital de La Amistad Perú – Corea Santa Rosa II – 2.*
- Cueva Navarro, M. A., & Gozar Porras, R. L. (2017). *Satisfacción del Paciente Post Operado del Cuidado de Enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital Felix Mayorca Soto de Tarma.*
- Díaz Quispecahuana, J. D. (2017). *Escala de Medición utilizada en el Servicio de Recuperación del Hospital Sergio E. Bernales y su Relación con el Cuidado que brindan las Enfermeras a los Pacientes Postanestésicos.*
- Eriksen, L. (1988). *Satisfacción del paciente: un indicador de e calidad de atención de enfermería de medición de enfermería.*
- Fernandez Palomino, G., & Mitacc Alvarez, C. A. (2017). *Calidad de Cuidado de Enfermería y la Satisfacción del Paciente Post-Operado en el Servicio de Traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho.*
- Gutierrez Matos, F. D. (2016). *Cuidados de Enfermería en el Manejo del Dolor en Pacientes Post Operados Inmediatos de Cirugía Electiva del Servicio de Cirugía en el Hospital Regional de Ica.*

- Gutierrez Quino, Y. J. (2017). *Cuidados de Enfermería en Pacientes Post Operados de Apendicectomía en el Servicio de Cirugía en el Hospital Essalud Ilo Moquegua*.
- Herbas Apaco, J., & Primitivo Paucarima, R. (2017). *Relación entre el Nivel de Satisfacción y Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes del Servicio de Emergencia Centro de Salud Licenciados de Ayacucho*.
- Hill, N. (1996). *La Satisfacción del Cliente*. Londres.
- Huachaca Quezada, J. R., & Lopez Villon, M. A. (2017). *Percepción del Paciente sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería, en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao*.
- Huamani Chavez, S. (2016). *Nivel de Satisfacción y Calidad de Cuidado de Enfermería del Paciente Post-operado del Servicio de Cirugía Hospital Belen de Trujillo*.
- Hurtado Ponce, K. M., & Hurtado Ventocilla, L. D. (2018). *Intervención de la Enfermera en el Afrontamiento del Dolor en Pacientes Post Quirúrgico de Cirugía Abdominal en un Hospital del Minsa*.
- Javier Soncco, M. J. (2018). *Cuidado de Enfermería al Paciente Posoperado Inmediato de Histerectomía Abdominal en la Unidad de Recuperación Posanestésica del Hospital III Essalud-Juliaca*.
- Jimenez Perez, J. (2015). Evaluación de la Satisfacción del Usuario del Sistema Nacional de Salud en el Último Quinquenio. *Revista Enfermería CyL*, 14.
- Jurupe Burgos, N. S., & Mollan Tuesta, J. G. (2018). *Nivel de Satisfacción del Paciente sobre el Cuidado de Enfermería en el Periodo Trans Operatorio en un Hospital de Lima Metropolitana*.
- Laura Ramos, E. (2016). *Satisfacción del Paciente Pos-Operado con el Cuidado del Profesional de Enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*.
- Llashag Saavedra, L. D. (2017). *Satisfacción de los Pacientes Post-operados acerca los Cuidados de Enfermería Hospital II Es Salud*.
- Longas Valien, J., & Cuartero Lobera, J. (2007). *Manual de Anestesiólogo URPA y REA*. Madrid.

- Madrid. (2019). *Salud Madrid - Hospital Clinico San Carlos*. Obtenido de <http://www.madrid.org>
- Marin Silva, H. (2017). *Cuidados de Enfermería a Pacientes Post Operados de Fractura de Miembros Inferiores en la Unidad de Traumatología del Hospital Militar Central "Crl Luis Arias Schreiber"*.
- Medina Condor, J., & Medina Sanchez, I. H. (2018). *Nivel de Satisfacción del Paciente Post-operado sobre el cuidado de Enfermería Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaen*.
- Melgar Huamani, K. L. (2019). *Satisfacción del Paciente Adulto Post-operado de Colectectomía sobre los Cuidados que brinda la Enfermera en el Servicio de Cirugía*.
- MINSA. (2004). *Norma Técnica de Anestesia, Analgesia y Reanimación para las Instituciones Públicas y Privadas del Sector Salud*. Peru.
- Miranda Jimeno, E. (2015). *Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente Post-operado en Cirugía del Hospital de Es Salud Chocope*.
- Miranda Mendoza, N. S. (2015). *Satisfacción de los Pacientes frente a los Cuidados de Enfermería durante el Post-operatorio Inmediato en la Unidad de Recuperación Post-anestesia-Hospital Daniel Alcides Carrion*.
- Noriega Padilla, S. (2017). *Satisfacción del Adulto con el Cuidado de la Enfermera en el Postoperatorio Servicio de Cirugía del Hospital II-1 Moyobamba*.
- O.M.S. (2019). *Enfermería - Temas de Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/topics/nursing/es/>
- Pacaya Valles, L. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario respecto a la interacción enfermera-paciente, en el Servicio de Recuperación Posanestésica de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima*.
- Pacheco Izquierdo, K. J. (2016). *Grado de Satisfacción del Paciente Post-operado Mediato y Calidad de Cuidados de Enfermería Servicio de Cirugía Hospital Regional Tumbes*.

- Palomino Piscoche, S. Y. (2018). *Nivel de Satisfaccion de Pacientes Post-operados sobre el Cuidado de Enfermería del Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo.*
- Pantoja Silva, G. E., & Rivera Pastor, L. (2017). *Satisfacción del Paciente Quirúrgico frente al Cuidado del Enfermero en el Alivio del Dolor Post Quirúrgico en la Unidad de Recuperación Post Anestésica, Clínica Oncosalud Lima.*
- Paspuel Yar, I. S. (2016). *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.*
- Pena Abad, F. (2016). *Cuidados de Enfermería en las Pacientes Postoperadas Inmediatas de Cesarea del Servicio de Recuperacion del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.*
- Perez Camones, E. R. (2019). *Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados Inmediatos de Histerectomía Abdominal en la Clinica San Pablo Lima.*
- Perfecto Giron, M. C. (2015). *Cuidados de Enfermería a Pacientes Post-Operados de Laparatomia Exploratoria en el Servicio de Cirugía Hospitalización del Hospital San Juan Bautista Huaral.*
- Rafael Flores, N. (2018). *Satisfaccion del Paciente Post-operado Inmediato con Anestesia Regional sobre los Cuidados de Enfermería en el Servicio de URPA de la Clinica San Pablo.*
- Rey Martin, C. (2000). *La Satisfaccion del Usuario: Un Concepto en Alza. España.*
- Sanchez Cardenas, G., & Quispe Campos, S. L. (2017). *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.*
- Segura Villalobos, C. V., & Nicolas Capuñay, M. (2016). *Nivel de Satisfacción del Paciente Postoperado Mediato en el Servicio de Cirugía del Hospital Referencial de Ferreñafe.*
- Sierra Talamantes, C., Muñoz Izquierdo, A., Peiró Andres, M., Valls Andrés, S., López Loópez , I., Famoso Poveda, M. J., . . . Garrigós Hernández, E. M. (2009). *Elaboracion de un cuestionario para medir la calidad con los cuidados de enfermería*

en unidades de cuidados intensivos cardiologicos desde la percepcion de los pacientes. *Enfermeria en Cardiologia*, XVI(47-48), 71-79.

Ubillus Rujel, Y. T. (2016). *Calidad del Cuidado de Enfermería en Relación con Satisfacción del Paciente Quirúrgico Hospitalizado, en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo.*

Ugarte Ubilluz, O. R. (2011). *Norma Tecnica de Salud para la Atencion Anestesiologica.* Peru.

Valles Tapullima, B. B. (2016). *Satisfacción del Paciente Post Operado Respecto a la Calidad de Cuidados que Brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco.*

Yenque Anton, M. (2016). *Calidad del Cuidado de Enfermeria y su Relacion con el Grado de Satisfaccion Hospital Rebagliati.*



## ANEXOS

### Instrumentos de validación y cuestionario

**TABLA 1. ASPECTOS DE LA PROFESIONALIDAD**

<b>ASPECTOS DE LA PROFESIONALIDAD</b>	<b>MUY BIEN</b>	<b>BIEN</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MAL</b>	<b>NO SABE</b>
1. ¿Cómo considera que ha sido la preparación del Personal de Enfermería que le ha atendido durante su estancia en URPA?					
2. Considera que el Personal de Enfermería tenía conocimientos sobre el material técnico (aparatos) del que disponía para cuidarle.					
3. El Personal de Enfermería, ¿revisaba y controlaba con frecuencia los aparatos que usted tenían colocados?					

**TABLA 2. ASPECTOS DE COMUNICACIÓN**

<b>ASPECTOS DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>MUY BIEN</b>	<b>BIEN</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MAL</b>	<b>NO SABE</b>
1. El Personal de Enfermería, ¿le llamaba por su nombre?					
2. El Personal de Enfermería, ¿se le presentó a usted por su nombre?					
3. Cuando el Personal de Enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado (curas, sondajes, Rx...), ¿le informaban?					

**TABLA 3. ASPECTOS DE COMODIDADES**

<b>ASPECTOS DE LA COMODIDADES</b>	<b>MUY BIEN</b>	<b>BIEN</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MAL</b>	<b>NO SABE</b>
1. El Personal de Enfermería, ¿ha preservado su intimidad durante su aseo personal o, cuando le atendían (curas, sondaje etc) ?					
2. El Personal de Enfermería, ¿se preocupaba por su confort (frío, calor, Luz)?					
3. El Personal de Enfermería, ¿le ha ayudado a que su estancia fiera más llevadera en ausencia de sus familiares?					

		N° Encuesta: _____	
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE URPA EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMARZON AGUINAGA ASENJO</b>			
<b>Nombre del encuestador:</b>		_____	
<b>Hospital:</b>		_____	
<b>Fecha:</b> ___/___/___		_____	
Estimado interesado en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibo en el servicio de URPA del HNAAJ de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos sus participación.			
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>			
1. Condición del encuestado		Usuario	<input type="text" value="1"/>
		Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años		<input type="text"/>	
3. Sexo		Masculino	<input type="text" value="1"/>
		Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio		Analfabeto	1
		Primaria	2
		Secundaria	3
		Superior Técnico	4
		Superior Universitario	5

5. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
6. Especialidad / servicio donde fue atendido: _____		

## PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en servicio de LA URPA. utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01.	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a URPA sin importar su condición socioeconómica?							
02.	P	¿ Su atención en URPA estuvo a cargo de la Enfermera?							
03.	P	¿La Enfermera que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
04.	P	¿Durante su atención en URPA se respetó su privacidad?							
05.	P	¿La Enfermera que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
06.	P	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
07.	P	¿El personal de URPA lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
08.	P	¿El personal de URPA le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
09.	P	¿Usted comprendió la explicación que La Enfermera le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
10.	P	¿Usted comprendió la explicación La Enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
11.	P	¿Usted comprendió la explicación que La Enfermera le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
12.	P	¿La URPA contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
13.	P	¿La URPA contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
14.	P	¿Los ambientes del servicio de URPA estuvieron limpios y cómodos?							

## PERCEPCIONES

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **INPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de La Unidad de Recuperación Postanestésica. utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01.	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a La URPA importar su condición socio económica							
02.	E	Que la atención en URPA se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.							
03.	E	Que La Enfermera le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
04.	E	Que durante su atención en UROA se respete su privacidad.							
05.	E	Que el personal de URPA le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
06.	E	Que el personal de URPA le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.							
07.	E	Qué el personal de URPA le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.							
08.	E	Qué usted comprenda la explicación que La Enfermera le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.							
09.	E	Qué la URPA cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.							
10.	E	Qué la URPA cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							

11.	E	Qué los ambientes del servicio de URPA sean limpios y cómodos								
-----	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--

## Formato de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y nombres: DIAZ CARRANZA ANGELA MARCELA  
D.N.I. : 41598500  
Domicilio : Calle Cieza de Leon 380 urb las Brisas - Chiclayo  
Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 968239529  
E-mail : angelam.dc@hotmail.com

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

#### 3. DATOS DE LA TESIS

**Autor (es) Apellidos y Nombres:**

Diaz Carranza Angela Marcela

Título de la tesis: "INTERVENCIÓN ENFERMERO EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES POST-OPERADO INMEDIATOS EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN POSTANESTÉSICA ESSALUD CHICLAYO"

Año de publicación : 2020

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma : .....

Fecha : 10 - 01 - 2020

## Acta de aprobación de originalidad de tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-20 9 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Jackeline Margot Saldaña Millán, docente de la Escuela de Posgrado, del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisora de la tesis titulada :

“Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes post-operado inmediatos en la unidad de recuperación Postanestésica ESSALUD Chiclayo”.

Del estudiante del post grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud: **Angela Marcela Diaz Carranza**, constato que la investigación tiene un indice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 5 de febrero del 2020



.....  
Dra. Jackeline Margot Saldaña Millán

DNI: 40635167.


Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------



# Reporte de Turnitin

turnitin.com/app/carta/es/?p=1&u=1249391031&lang=es&no=103&u=1088032488

feedback studio    intervención enfermera en la satisfacción de pacientes post-operados inmediatos en la unidad de recuperación postanestésica ESSALUD Chiclayo



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Intervención enfermera en la satisfacción de pacientes post-operados inmediatos en la unidad de recuperación postanestésica ESSALUD Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**  
Dra. Angélica Marcela Díaz Carrasco (ORCID: 0009-002-4034-2462)

**ASISORA:**  
Dra. Jacqueline Margot Salazar Millán (ORCID: 0009-0011-4597-4773)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Calidad de los servicios asistenciales y gestión del cuerpo de salud

Presentado en:  
**2023**

**Resumen de coincidencias** ✕

# 19%

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

19	1	Entregado a Universidad...	6%
	2	Entregado a Universidad...	2%
	3	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	4	Entregado a Universidad...	1%
	5	Entregado a Universidad...	1%
	6	aurixita.blogspot.com	1%
	7	Entregado a Universidad...	1%
	8	Entregado a Universidad...	1%

Página 1 de 35    Número de palabras: 7706

Text-only Report    High Resolution    Activado

**Autorización de la versión final del trabajo de investigación**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Angela Marcela Diaz Carranza

INFORME TITULADO:

"INTERVENCIÓN ENFERMERO EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES POST-OPERADO INMEDIATOS EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN POSTANESTÉSICA ESSALUD CHICLAYO"

**MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 19/01/2020

NOTA O MENCIÓN: APROBAR POR UNANIMIDAD

FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO