



Universidad  
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

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

**Trabajo Académico**

Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de recuperación post anestésica en un Hospital de Huacho, 2023

**Para optar el Título de**  
Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico

**Presentado Por:**

**Autora:** Guerrero Castañeda Fiorella

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-6788-0055>

**Asesor:** Dr. Molina Torres José Gregorio


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>

**Línea de Investigación General**

Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú**

**2023**


 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo,... **GUERRERO CASTAÑEDA FIORELLA NATALY** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y  Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA EN UN HOSPITAL DE HUACHO, 2023”**

Asesorado por la docente: Dr. Molina Torres José Gregorio DNI ... 003560692 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517> tiene un índice de similitud de (10 ) (diez) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:349490430 \_\_\_\_\_ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1

Firma de autor 2

**GUERRERO CASTAÑEDA FIORELLA NATALY** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....47232851

DNI: .....




Firma

Dr. Molina Torres José Gregorio

DNI: .....003560692

Lima, 23 de abril de 2024

**“Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción  
del paciente de la unidad de recuperación post anestésica en un  
Hospital de Huacho,  
2023”**

Línea de Investigación General  
**Salud, Enfermedad y Ambiente**

**Asesor: Dr. Molina Torres José Gregorio**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>**

**DEDICATORIA:**

La presente investigación está dedicada a Jehová, por guiarme en mi objetivo planteado. A mi padre Jorge Guerrero por su esfuerzo en darme y apoyarme en permitirme seguir avanzando en la carrera que elegí. A mi ángel en el cielo Elena Castañeda Matto, mi mamá, quien siempre me inspira a seguir adelante. Mis hermanos Susan y Andy y mi mascota Coqueta que siempre están a mi lado acompañándome.

### **AGRADECIMIENTO:**

Agradezco a Dios por ordenar mi camino y ayudarme a alcanzar mis metas.

A mis padres quienes siempre han sido mi motor, mi mayor inspiración, me ayudan a salirme con la mía con los valores que siempre me inculcaron amor, paciencia y responsabilidad.

A mis colegas que me ayudaron a conocer un poco más de esta área, Rocío L. y Claudia J., así también a mis maestros que contribuyeron en el ejercicio de las prácticas. A mi asesor Dr. José Molina, por su apoyo en la realización de este proyecto. Y por supuesto a la universidad y a todas las autoridades, por acceder y finiquitar con una etapa de mi vida, gracias por la entereza, alineación y tutoría en el progreso de esta investigación.

## INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	vii
Abstrac	viii
<b>1. EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema	1-4
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivo específico	5
1.4. Justificación	5
1.4.1. Teórica	5-6
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	7
1.5. Delimitación de la investigación	7
1.5.1. Espacial	7
1.5.2. Temporal	7
1.5.3. Población o unidad de análisis	7
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes	8
2.1.1. Antecedentes internacionales	8-10
2.1.2. Antecedentes nacionales	11-13
2.2. Bases teóricas	13-21
2.3. Formulación de hipótesis	21
2.3.1. Hipótesis general	21
2.3.2. Hipótesis específicas	21
<b>3. METODOLOGÍA</b>	<b>22</b>
3.1. Método de investigación	22
3.2. Enfoque de la investigación	22
3.3. Tipo de investigación	22

<b>3.4. Diseño de la investigación</b>	22
<b>3.5. Población, muestra, muestreo</b>	22
<b>3.6. Operacionalización de variable</b>	23-24
<b>3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos</b>	24
<b>3.7.1. Técnica</b>	24
<b>3.7.2. Descripción del instrumento</b>	25-27
<b>3.7.3. Validación</b>	28
<b>3.7.4. Confiabilidad</b>	28
<b>3.8. Procesamiento y Análisis de datos</b>	28
<b>3.9. Aspectos éticos</b>	29
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	30
<b>4.1. Cronograma de actividades</b>	30
<b>4.2. Presupuesto</b>	31
<b>5. REFERENCIAS</b>	32-40
<b>ANEXOS</b>	40
Anexo 1 : Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Cuestionario 1	42-44
Anexo 3: Cuestionario 2	44-45
Anexo 4: Consentimiento Informado	46-47

## RESUMEN

La calidad del cuidado ofrecida a los usuarios en la Unidad de Recuperación Post-anestésica, es de suma relevancia para una adecuada recuperación del paciente quirúrgico, de los cuales el experto especializado de enfermería en sala de operaciones; es importante la percepción que tienen los pacientes sobre la atención de cuidado en esta área. Cuyo **objetivo** es: Determinar la relación entre calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de recuperación post-anestésica en un Hospital de Huacho, 2023. Por lo tanto, la **metodología** es cuantitativa, tipo aplicado, método hipotético deductivo, diseño no experimental, correlacional y transversal. La población estudiada serán 80 pacientes de la sala de recuperación post-anestésica. Este estudio se llevará a cabo mediante la encuesta y el **instrumento** que se utilizará el cuestionario; modificado y adaptado por Curas Miranda (2019) obteniendo una confiabilidad de Spielberd 64,3% en la variable calidad de atención, y para la variable satisfacción del paciente se utilizará instrumento modificado por Laurente Coronado et al (2018), la cual tuvo una confiabilidad de 62.8% Rho Spearman; seguir consideraciones éticas y morales. Los **análisis de datos** previamente codificados se importarán al programa estadístico de IBM SPSS STATISTICS Versión 27, los resultados se presentan cualitativamente en tablas. Asimismo, se pueden relacionar ambas variables según la prueba Pearson, la cual calculara el proceso de estas dos variables basado en evidencia, con una probabilidad estadística menor o igual al 5% ( $p \leq 0.05$ ).

**PALABRA CLAVES:** Calidad de atención, Satisfacción, Enfermería, Paciente, URPA.



## ABSTRACT

The quality of care offered to users in the Post-anesthesia Recovery Unit is of utmost relevance for an adequate recovery of the surgical patient, of which the specialized nursing expert in the operation center; The perception that patients have about care in this area is important. Whose objective is: Determine the relationship between quality of care of the nursing professional and patient satisfaction of the post-anesthetic recovery unit in a Hospital in Huacho, 2023. Therefore, the methodology is quantitative, applied type, hypothetical deductive method, non-experimental, correlational and transversal design. The studied population was 80 patients from the post-anesthetic recovery room. This study was carried out through the survey and the instrument used was the questionnaire; modified and adapted by Curas Miranda (2019), obtaining a Spielberd reliability of 64.3% in the quality of care variable, and for the patient satisfaction variable, an instrument modified by Laurente Coronado et al (2018) was used, which had a reliability 62.8% Rho Spearman; follow ethical and moral considerations. The analyzes of previously coded data will be imported into the IBM SPSS STATISTICS Version 27 statistical program, the results are qualitatively presented in tables. Likewise, both variables can be related according to the Pearson test, which calculates the process of these two variables based on evidence, with a statistical probability less than or equal to 5% ( $p \leq 0.05$ ).

**KEY WORDS: Quality of care, Satisfaction, Nursing, Patient, PACU.**

## **1. PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Con el tiempo, los expertos en enfermería dedicados son profesionales que brindan a los pacientes paciencia, amor y respeto, y en algunos casos brindan atención casi individualizada. Está relacionado con la complacencia de escaseces y peticiones de los pacientes individuales, de su entorno familiar y de la sociedad en su conjunto. Se fundamenta en una estructura transformacional que apunta a alcanzar mayores niveles de eficiencia, eliminar errores y optimizar el desempeño de las instituciones. Cuando el experto de enfermería demuestra gran nobleza, responsabilidad y valores hacia el buen cuidado humano, puede así brindar complacencia a los pacientes y sus familiares, teniendo en cuenta que los mismos experimentan conflictos y reacciones que surgen durante la cirugía como turbación, estrés, cambios en su sistema nervioso y bienestar psicosocial (1).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS). Se trata de accesibilidad, eficacia y complacencia del usuario, siendo este último un derecho humano básico. La satisfacción en salud es la principal variable que contribuye a una calidad de atención humanizada. (2).

Del mismo modo, los avances en la calidad de la atención han llevado a diversos autores a realizar investigaciones sobre los servicios de atención y la eficacia del cuidado para lograr la complacencia del usuario. El personal enfermero mantiene el vínculo más estrecho con los usuarios por esto adquiere gran importancia su intervención en los objetivos presentados sobre calidad de atención, de la misma manera que el conocer la satisfacción del usuario, desde la práctica diaria como enfermera de la institución se observa que no existen evaluaciones de rutina en cuanto a la satisfacción del usuario por parte de la clínica para conocer el nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada por el personal (3).

También hay que destacar que, en los países europeos, las unidades hospitalarias o las organizaciones intrarregionales tienen grupos médicos claramente definidos correspondientes a cada región. Al igual en la Unidad de recuperación post anestésica (URPA), encontramos un equipo completo de especialistas, incluidos médicos y enfermeras. Técnico responsable de la salud del Paciente 2 cuando ingresó a la unidad y del tratamiento y cuidados necesarios para la pronta recuperación del paciente (4).

De esta manera, también se revelan elementos perspectivas del paciente, el estado de salud, la cobertura del tratamiento y el tratamiento en sí. También encontraron que, a nivel mundial, solo el 17,5% observó un cambio. Se cree que otros factores sociales determinan qué constituye un cambio en la complacencia con el régimen de salud. Según la OMS, Los efectos secundarios de los tratamientos no asegurados se encuentran probablemente entre las 10 primordiales procedencias de muerte e incapacidad en todo el universo. Agregó que los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el 15% de los costos totales de hospitales y cirugías son resultado directo de eventos adversos (5).

Por lo que la satisfacción, por su parte se relaciona con la experiencia de recibir servicios y se considera una emoción subjetiva influenciada por las preferencias y necesidades de cada paciente. Medir la satisfacción del paciente puede brindarle ideas y cualidades relacionadas con la atención que recibe, brindando así información útil a las distribuciones en servicios de salud, y prestadores en vivo, uno mismo según las necesidades y expectativas (6).

Con respecto a este tema, Parasuraman, reportó mayor calidad y satisfacción cuando la percepción del paciente superaba las expectativas, reduciendo así costos de atención innecesarios. Además, al conocer las opiniones de los usuarios, podemos brindar servicios que satisfagan las insuficiencias y pretensiones de los usuarios (7).

De manera similar, el cuidado, en la unidad de cuidados intensivos es una transición de la monitorización personal en el quirófano a la monitorización en el piso. Durante este periodo de transición, la URPA, no solo consta equipada para reanimar pacientes, sino también proporciona un entorno silencioso para una rápida recuperación quirúrgica. Los pacientes son evaluados continuamente en esta unidad, prestándole especial atención a la oxigenación, ventilación, circulación, nivel de conciencia y control de la temperatura. Las enfermeras son responsables de esta atención, evaluación y la inscripción continua del paciente (8).

En diversos estudios de manejo del paciente post-operatorio inmediato han descrito y enfatizado la importancia del alivio del dolor y la prevención de complicaciones respiratorias y hemodinámicas en pacientes hospitalizados. El cuidado enfermero de sala de recuperación tiene la finalidad identificar los síntomas del paciente después de la cirugía, predecir y prevenir complicaciones, atender las necesidades del paciente, controlar la ocurrencia de sangrado, mantener la función respiratoria dentro de los límites normales y monitorear. condición del paciente. vigilancia del estado de conciencia, manteniendo la hemo dinámica, vigilando la seguridad, signos de alarma neurológicos y cardiovasculares (9).

Entonces, la enfermera brinda una serie de cuidados en la unidad post anestésica los cuales tienen una fundamentación holística, humanizada e individualizado, por tal razón que se tiene que tener en consideración que cada ser humano que llega a recibir atención de enfermería es tratado con calidad de manera individualizada, única y de acuerdo a las necesidades personales. (10)

Ante esta problemática, la necesidad y el interés; se realiza el presente estudio que busca relacionar las variables de calidad de la enfermera con la satisfacción del paciente de la URPA, habiéndose dado estudios anteriores en el área; veo necesario aplicarlo en el estudio mi

localidad Huacho; sabiendo que las variables medibles en el presente trabajo no han sido de estudio en el mismo, siendo URPA una unidad de alto cuidado ofrecido por el experto enfermero, de vital importancia la calidad brindada para la recuperación de los pacientes y la satisfacción de los mismos en respecto a la calidad con las que se ofrece.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general:**

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de recuperación post-anestésica en un Hospital de Huacho, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica de un Hospital de Huacho?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión técnica científica y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica de un Hospital de Huacho?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica de un Hospital de Huacho?

## **1.3. Objetivos de Investigación**

### **Objetivo General**

Determinar cuál es la relación que existe entre calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de recuperación post-anestésica en un Hospital de Huacho, 2023.

## **Objetivos Específicos**

- Identificar cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica de un Hospital de Huacho,2023.
- Establecer cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión técnica científica y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica de un Hospital de Huacho,2023.
- Determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica de un Hospital de Huacho,2023.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1 Teórica:**

La tesis explora aumentar la calidad de atención relacionado a satisfacción del paciente de URPA y los cuidados de enfermería, asimismo ofrecer una referencia de estudio en el área de URPA, en correlación a la oposición de las deducciones descritos con el marco teórico correspondiente.

En relación a ello, un estudio de “modelo de calidad de atención médica” realizado por Avedis Donabedian, menciona que, hacia poder valorar la calidad de atención, se deben tener en cuenta tres aspectos, priorizando las relaciones recíprocas que se fundan entre el paciente y la enfermera durante el cuidado, el uso de métodos y sapiencias en la asistencia del cuidado y el entorno en el que se presta el cuidado. Del mismo modo, se refiere a la satisfacción del paciente en su dimensión deducción que se basa a la interacción entre el usuario y el profesional de la salud. Así mismo el existente estudio se encuadrará bajo la teoría de enfermería propuesta por Dorotea Orem, “déficit del autocuidado”, teniendo en cuenta que en la URPA nuestros

pacientes por los mismos efectos de la anestesia recibida, no pueden valerse por sí mismos y depende totalmente del cuidado de enfermería.

#### **1.4.2 Metodológica:**

El objetivo de esta tesis es determinar la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post-anestésica. La cual es de importancia porque así el profesional tendrá un indicio del discernimiento que tiene el paciente acerca de su atención brindada. La metodología aplicada es de un enfoque cuantitativo, método Hipotético-Deductivo, de tipo aplicado, diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. Asimismo, el estudio aplicará dos instrumentos aceptables ya validados. Para medir la variable calidad de cuidado de enfermería se empleará el cuestionario de calidad de cuidado de enfermería presentado por Curas Miranda Ericka en el año 2019 el cual incluye 24 ítems, mientras la variable satisfacción estará medida por un cuestionario formulado por Laurente Coronado Yovana en el 2018 el cual alcanza 24 ítems. Con el presente trabajo los investigadores serán beneficiados, así como el experto que trabaja en el área, al tomar acciones pertinentes a partir de los hallazgos detectados en el actual estudio.

#### **1.4.3. Práctica**

La investigación propone el objetivo: determinar la relación que existe entre calidad de atención del profesional enfermero y satisfacción del usuario de URPA, de tal manera que con los resultados encontrados va a marcar precedente para investigaciones futuras en el área estudiada; así mismo permitirá crear estrategias de plan de atención del cuidado profesional de enfermería que permita al usuario satisfacer sus necesidades de cuidado susceptibles en esta área, con la finalidad ofrecer un cuidado integral, tangible, adecuado y de calidad.

## **1.5 Delimitación de la Investigación**

### **1.5.1. Espacial**

El presente trabajo se desarrollará en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital General en Huacho. Perú.

### **1.5.2. Temporal:**

La actual investigación se desplegará en un periodo 9 meses según el cronograma de actividades propuesto durante el mes de marzo a diciembre del año 2023.

### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

El bloque de estudio lo conformarán 80 los pacientes de la unidad de recuperación post-anestésica del Hospital de Huacho.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. A nivel internacional**

Baquerizo GL, (11); 2021, realizo un estudio en Ecuador, con el objetivo: “Evaluar los cuidados de enfermería en el post operatorio de colecistectomía en pacientes de 20 a 65 años del Hospital Básico IESS Ancón”. El método es de tipo no experimental, descriptiva accediendo estimar las variables en su ambiente. La muestra de este estudio es de 17 enfermeros y 25 pacientes de postoperatorio de colecistectomía, muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se usó una lista de cotejo de los cuidados enfermeros y el instrumento fue modificado de acorde al estudio, para valorar el nivel de satisfacción de los usuarios acerca los cuidados brindados por la enfermera. Dentro del análisis de datos observados es si la enfermera observo la herida operatoria, la cual se determinó que el 100% de los licenciados cumplen con este ítem. Con respecto a la satisfacción; el 72% manifiesta sentirse muy satisfechos, el 24% satisfechos y el 4% poco satisfechos. Concluyendo que los



usuarios se sienten satisfechos con la atención que reciben del profesional de enfermería en esta unidad.

Sideeq, et al (12); 2020, realizado en Irack, cuyo objetivo fue “Evaluar los cuidados de los pacientes postoperatorios inmediatos en un hospital Privado en la ciudad de Erbil, Irak”. Realizaron un artículo descriptivo transversal sobre una muestra no probabilística de 106 enfermeras entre los meses de febrero a julio del año 2019, en la que aplicaban un instrumento para evaluar la intervención del enfermero (antes, durante y después del procedimiento) El dispositivo original estuvo utilizado tuvo una buena confiabilidad y validez. En cuanto a los resultados, 98.1% presentaron deficiencia en los cuidados en hospitales públicos, a comparación de los privados obteniendo el 69.8% eran cuidados buenos. Concluyendo con que hubo diferencias soberanamente significativas entre ambas organismos..

Vásquez, et al (13); 2019, estudio en México, cuyo objetivo tuvo: “Determinar la satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor postquirúrgico en la unidad de Recuperación del Hospital General Regional #1 Vicente Guerrero”; se utilizó una metodología cuantitativa, tipo descriptivo; la población fue consto de 145 pacientes postoperados en la sala de recuperación que han sido intervenidos durante diciembre del año 2018; el método de la recolección de datos fue el cuestionario Care Q. (Caring Assessment Instrument) con una validez de 0.88 a 0.97. En dicho estudio obtuvieron resultados: En cuanto al nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería en el alivio del dolor postoperatorio fue lo siguiente; el 1.4 % está completamente satisfecho, el 34.5 % está satisfecho, el 46.2 % está parcialmente satisfecho y el 17.9 % poco satisfecho. La atención percibida del usuario respecto al trato del personal de enfermería no fue deficiente en su totalidad como se pensaba al inicio del estudio, ya que en las conclusiones arrojadas en el estudio es: El paciente está satisfecho en la mayoría de los servicios que la enfermera otorga

en el área del postoperatorio y que la satisfacción del paciente con la calidad de la atención, depende no sólo de enfermería, sino también de todo el equipo multidisciplinario.

Valle et al. (14), en el año 2021, estudio en Ecuador, con el objetivo “Describir los cuidados de los pacientes postoperatorios inmediatos y los factores limitantes en tres unidades hospitalarias del ecuador”. La metodología aplicada, descriptivo y transversal, instrumento la encuesta para examinar una muestra no probabilística conformada por 29 enfermeros. Se utilizó un instrumento para evaluar la atención al paciente (estado emocional, nervioso, cardíaco, gastrointestinal, renal, musculoesquelático, etc.). El instrumento obtuvo buena confiabilidad y validez. Los resultados mostraron que las principales limitaciones son con pacientes exigentes (48.2%), llenado de demasiados registros con el 31.03%, recursos insuficientes el 13.79% y un tiempo insuficiente el 6.9%. Lo que concluyó que pacientes poco colaboradores y el llenado de muchos documentos son los que limitan el tener una calidad de cuidado óptimo.

Pinto. (15), Bolivia, realizó una investigación cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato”. La metodología utilizada es descriptivo, correlacional, transversal, con una población total de 40 pacientes, el instrumento realizado fue el cuestionario. Resultados de 65% brinda cuidado eficiente, por otro lado 60% manifiestan recibir un trato humano, 40% en lo que se manifiesta con claridad y explica con precisión, y un 60% se muestra satisfecho. Con lo que llegó a la siguiente conclusión: si existe relación entre la calidad de los cuidados y la satisfacción de los pacientes

### **2.1.2. Nacionales:**

Pacha S (16), 2018 en Moquegua-Perú, realizó una monografía en la que tuvo como objetivo “determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestesia del Centro Quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua”. Esta publicación es un diseño descriptivo cualitativo, correlacional y transversal. La población está formada por 50 pacientes postoperatorios atendidos en la unidad de recuperación post-anestésica. Se utilizó un cuestionario de entrevista CARE-Q de 18 ítems reformado por la Lic. Pacha Sara. Guía de Observación de Pacientes (SERVIAL, modificado por Lic. Pacha, 14 ítems). Los resultados mostraron que la satisfacción del paciente después de la cirugía fue moderada (76,0%) y la calidad de la atención fue efectiva (54%). Se finiquita; si existe relación significativa entre calidad de los cuidados de enfermería y nivel satisfacción del paciente después de la cirugía.

Cruz N (17), en el año 2019 en Huánuco, se realizó un estudio de investigación con el objetivo de “Identificar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en pacientes post-operados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermillo Valdizán Medrano. Su metodología es: descriptivo transversal simple, conto con una población de 178 pacientes inmediatamente después de la cirugía. El análisis de datos se realizó mediante la prueba de chi cuadrado para comparar frecuencias dentro de una muestra con un valor de  $p < 0.05$ . los resultados encontrados el 57.9% califico la calidad de atención de enfermería como media, el 24.1% consideraron que fue baja y el 18.0% percibieron que fue alta. Con lo que se concluyó que existía una diferencia entre la calidad brindada con sus dimensiones; llegando a finiquitar su estudio con que la calidad de atención percibida por las personas es media.

Gómez M, et al (18), 2020, ejecutó un estudio con el objetivo “determinar la relación que existe entre los cuidados de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del

paciente post operado inmediato en la unidad de recuperación post-anestésica del hospital Tingo María”. Estudio de método cuantitativo y correlativo. Se utilizó la muestra de 90 usuarios para evaluar la satisfacción y la atención del mismo mediante un cuestionario dimensional human. El método utilizado es una entrevista (encuesta) de 20 ítems realizada por los autores y tiene una credibilidad aceptada de alfa de Crombach (0,6 a 0,8). Los datos se procesaron con SPSS versión 24.0 y se empleó la prueba estadística de chi-cuadrado. Los resultados muestran que hay una reciprocidad entre el aspecto y la satisfacción del usuario después de la cirugía. Finalmente concluyó, que satisfacción del usuario postoperado es aceptable 57.8%, prefieren estar “satisfecho” 28.9% y “insatisfecho” solo 13.3%.

Jarampa M, et al (19), 2019 en Tingo María- Perú, efectuó una tesis con el objetivo de “determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado frente a los cuidados que brinda el profesional de enfermería especialista en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” - Huancayo 2022”. El método usado es un estudio observacional, transversal, prospectivo con un diseño de abordaje cuantitativo, un nivel descriptivo y un diseño descriptivo simple, la población estuvo compuesta por un total de 417 personas y muestra estuvo conformada por 100 participantes. El método es una encuesta, la media es una medida de satisfacción del paciente postoperatorio, validada por Martínez García en 2002, con Alfa de Crombach de 0.93 de confiabilidad. Los resultados obtenidos mostraron que 59% de usuarios presentan satisfacción media con la atención de enfermería especializada de Centro Quirúrgico, el 17% presentan un nivel de satisfacción alto y el 24% de usuarios presenta un nivel de satisfacción bajo. Y concluyó la mayor parte de usuarios después de la cirugía presentan una satisfacción medio frente a la atención que brinda la enfermera especializada.

Yupanqui et al. (20), en el año 2020, realizaron un estudio en Ica- Perú; cuyo objetivo fue “Determinar el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital “Santa María del Socorro” Ica”. El grupo estuvo integrado por 195 participantes postoperados del Hospital Santa María del Socorro de Ica. Los materiales y métodos utilizados en este estudio son cuantitativos, básicos, descriptivos, observacionales y transversales. El método utilizado son las entrevistas y la herramienta un cuestionario adaptado de estudios previos revisados por expertos. Los resultados del 100% (195 pacientes) mostraron que el 15,4% (30 pacientes) de los pacientes postoperatorios reportaron insatisfecho con la atención recibida, 46,7% algo satisfecho, 37,9% satisfecho. La conclusión a la que llegó fue: La satisfacción de los pacientes postquirúrgicos de este Hospital, se ubica en un nivel medio, alcanzando una media aritmética de 58.31 puntos, lo cual no muestra la eficacia en la persecución de la satisfacción de los pacientes.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **Calidad**

#### **Definición de la Calidad:**

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), precisa calidad en prestación de atención médica, la atención se define como el cuidado para individuos, familias y comunidades caracterizada por una seguridad, eficiencia, oportunidad, eficacia y acceso equitativo óptimos. De la misma manera la OMS la define, como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores como requisitos esenciales: Alto nivel de experiencia, uso eficiente de los recursos, riesgo mínimo para los pacientes, altos niveles de satisfacción de los mismos, así como la evaluación final del impacto (21).

#### **Dimensiones de calidad del cuidado de Enfermería:**

Donabedian dice que hay tres aspectos principales a considerar al analizar la calidad. Luego se refiere a los aspectos tecno-científicos, como las competencias científicas y los equipos que los enfermeros utilizan en el curso del cuidado y, en última instancia, contribuyen al medio ambiente, refiriéndose al lugar de atención y comodidad. También se menciona que estos aspectos de la calidad de la atención no pueden considerarse como procesos separados o unificados, al contrario, están interrelacionados, por lo que su observación debe hacerse de manera colectiva e exhaustiva. (22).

### **Dimensión Humana:**

La OMS, define con un conjunto de pasos o maneras al momento de la atención de salud. Entre las cuales se miden la efectividad del cuidado que proporcionan los servicios de salud al usuario; la seguridad al desarrollar sus actividades vitando daños de la persona que se encuentra a su cuidado y la atención a las necesidades y valores individuales (23).

El aspecto de la calidad humana está más moldeado por las relaciones interpersonales entre las personas, proveedores y pacientes en el cuidado de la salud. Las características de las cualidades humanas son: cortesía, sensibilidad, confiabilidad, comunicación, competencia y seguridad al momento del cuidado (24).

### **Dimensión Técnica Científica:**

Donabedian, indica que es la actualización y capacitación científica que tiene el profesional de la salud al momento de desarrollar la realizar y cumplir con todos los procedimientos con la capacidad y competencia (25).

Solano y Jara (2019); manifiestan que necesitamos buscar los aspectos técnicos del aseo personal y descubra las mejores y más seguras prácticas y procedimientos. para los pacientes, y brindar atención ética y de calidad: “Efectividad, se refiere a lograr los mejores

resultados; aplicación efectiva de los estándares de prestación de servicios, uso eficaz y racional de recursos para lograr los resultados esperados, prestación continua de servicios, protección, integridad y ética. En este sentido las enfermeras coinciden en el desempeño profesional debe ser óptimo en todos los procedimientos y técnicas, por la adherencia continua al tratamiento médico, por la pronta prevención de situaciones de riesgo (26).

### **Dimensión Entorno:**

En lo que se refiere al entorno, es la calidad del mismo, es decir el ambiente físico en el que se prestan los cuidados. Lo que está incluido desde la limpieza de la habitación hasta el tipo de equipo utilizado. Este aspecto de la calidad cada vez toma más importancia a medida del aumento del número de personas, en particular aquellas que han sido intervenidas quirúrgicamente (27).

En lo que se refiere al entorno, es la calidad del mismo, es decir el ambiente físico en el que se prestan los cuidados. Lo que está incluido desde la limpieza de la habitación hasta el tipo de equipo utilizado. Este aspecto de la calidad cada vez toma más importancia a medida del aumento del número de personas, en particular aquellas que han sido intervenidas quirúrgicamente (28).

### **Medición de la calidad:**

Para el control de la calidad, implica una los recursos materiales, recursos humanos y métodos de evaluación, la cual es casi siempre. Esto es rápido, fácil y objetivo la mayor parte del tiempo. Contiene un conjunto de características estáticas predeterminadas a lograr, lo cual se busca conseguir una calidad aceptable para un momento dado. No obstante, la estructura más perfecta no garantiza la calidad; es decir, ni el proceso ni los resultados pueden existir sin una estructura (29).

Guillermo Alva Burga define la calidad “como el cumplimiento de las expectativas del paciente”. La atención médica de calidad, es un servicio médico proporcionado directamente a los pacientes por profesionales médicos. Al mismo tiempo, existen indicadores que miden el proceso por el cual los pacientes pasan por los establecimientos médicos como clínicas y hospitales. De igual forma, el Sistema de Atención a la Salud (SGS) del Ministerio de Salud (Minsa), Establece que la atención al paciente debe ser el objetivo principal de todos los servicios de salud. Dado que es obligatorio, necesitamos una estructura estable, mitigación de riesgos y excelentes servicios de personal para mejorar la atención al paciente.

- Gestión eficiente del sistema de salud.
- Alcance y Calidad de los Servicios.
- Revisión del personal. Esto se logra mediante la planificación de políticas de dotación de personal para garantizar la capacidad y la ubicación del personal de enfermería en servicio.
- Infraestructura en red moderna. Desarrollar un plan para invertir en una red de atención médica que habilite infraestructura y equipos modernos que brinden confianza a los pacientes en su atención (30).

**Satisfacción:**

Acción de satisfacer o satisfacerse. Es la el acto o manera en que una queja, sentimiento o motivo conflictivo se atempera y resuelve plenamente (31).

**Satisfacción del usuario y/o paciente:**

Para Richard Febres, la satisfacción del usuario es una medida de la calidad de la atención médica. Estar al tanto los niveles de satisfacción ayudará a cerrar brechas y reafirmar



fortalezas para desarrollar sistemas de salud que brinden la vigilancia de calidad que las personas demandan (32).

La satisfacción del paciente, también es una evaluación efectiva acerca varios aspectos de la atención médica por parte de las personas. Esta por otro lado, es una variable compleja y compleja que ha sido estudiada en las ciencias sociales y de la salud. Investigaciones recientes tienen como objetivo resolver los obstáculos. Hay autores que abordan la satisfacción del usuario desde una perspectiva psicológica planteando dimensiones cognitivas, afectivas y conductuales de la asistencia médica proporcionada (33).

Satisfacción: Se refiere a la satisfacción del usuario con la asistencia recibida (cumpliendo con las expectativas del consumidor) y la satisfacción del prestador de salud con las condiciones en que se prestó la ayuda. Se divide en etapas entre las cuales están:

- Satisfacción total: Cuando se cumplen plenamente expectativas del usuario.
- Satisfacción Intermedia: Cuando cumplen parcialmente las perspectivas del usuario.
- Insatisfacción: Cuando no se cumplen las expectativas del usuario (34).

### **Medición de la Satisfacción.**

La satisfacción de los pacientes es, por lo tanto, es una métrica indirecta, pero es muy eficaz para evaluar el triunfo de médicos y hospitales. Un análisis a profundidad del mercado y de la demografía siempre conduce a una mejor comprensión de los pacientes, de sus necesidades de atención sanitaria y de sus expectativas; estos son recolectados por medio de la encuesta (cuestionario) que se utilizan para creas estrategias eficaces que den lugar a una mayor eficacia de cuidado en los productos de salud (35).

**Unidad de Recuperación Post-anestésica (URPA):**

La URPA, es un departamento acepta a todos los pacientes que hayan sido operados bajo anestesia general, local o sedación, que requieran hospitalización que no pertenezcan a la unidad de cuidados intensivos. Aquí se desarrollan los cuidados relacionados con el postoperatorio inmediato hasta el traslado del paciente a planta hospitalaria. El manejo del dolor quirúrgico es de particular importancia y una prioridad para los profesionales del departamento. Con el objetivo es ofrecer una atención y unos cuidados de excelencia a través de la mejora continua, en los que su seguridad y la de su familia esté presente en todas nuestras actuaciones (36).

**Enfermera:**

Las atenciones de la etapa Post operatoria, son brindados por la enfermera especializada en el área, la cual brinda al paciente durante su permanencia en Centro Quirúrgico, en el que se incluirá la entrega de formatos utilizados durante el proceso de atención quirúrgica brindada al paciente desde su ingreso a centro quirúrgico (37).

**Teoría de enfermería:**

Es conceptualizar aspectos de la realidad de enfermería que se proponen. Describir y explicar fenómenos, mostrar relaciones entre fenómenos, predecir resultados, prescribir intervenciones de enfermería. Son los depósitos en donde se almacenan o guardan los hallazgos sobre los conceptos que maneja enfermería tales como, comodidad, sanación, recuperación, movilidad, descanso, cuidado, fatiga, cuidado familiar, ayudar a ser capaz de, transiciones, tristeza, dolor, insomnio, también son los depósitos en donde se acumulan las respuestas para los fenómenos significativos de la práctica (38).

**Teoría de enfermería del déficit de autocuidado Dorotea Orem:**

Dorotea Orem hace mención en su teoría, que la enfermera cumple una serie de funciones basadas en sus conocimientos a los usuarios y/ pacientes que están a su cuidado, personas que necesitan cubrir sus necesidades básicas por falta o falta de cuidado personal (39).

Asimismo, Dorotea plantea en su teoría que el ser humano es un ente integral al momento de la prestación de los cuidados básicos con el propósito de beneficiar a las personas a vivir feliz, es decir reciban un cuidado de calidad, teniendo como conocimiento previo que para la autora el ser humano es un ente biológico, racional y pensante; capaz de satisfacer sus necesidades de autocuidado a menos que tenga un impedimento debido a su condición crítica entonces el profesional de enfermería debería hacer hincapié en una gama de tratamientos destinados a que satisfaga las necesidades básicas de los usuarios promoviendo el proceso y la recuperación (40).

Para Orem, el ambiente se entiende en este modelo son todos los factores físicos, químicos, biológicos y sociales, ya sean familiares o comunitarios, que pueden afectar e interactuar en el ser humano, para ello, el concepto de salud se define como un estado que, para los humanos, significa cosas diferentes cosas en diferente composición y cambia a medida que cambian las características biológicas y humanas. Si por alguna razón la persona no puede cuidar de sí misma, interviene una enfermera. Los métodos de asistencia de enfermería que Dorotea Orem propone, se basan en la relación de ayuda y/o suplencia de la enfermera hacia el paciente, como lo son el actuar si en paciente se encuentra postrado y/o inconsciente, ayudar u orientar a la persona cuidada, brindar apoyo físico y psicológico según demanda, así también es la responsable de promover un ambiente favorable para su recuperación y es la que educa al paciente sobre de los cuidados que se brindará. Para aplicar el modelo anterior al proceso

de enfermería, es necesario definir los conceptos utilizados en esta teoría para que pueda ser comprendida y aplicada correctamente. El concepto es el siguiente:

- **Autocuidado:** Se define como la conducta presente en situaciones específicas de la vida relativas a uno mismo o al entorno que modula a través de la orientación a metas los elementos que dañan el desarrollo y el ejercicio de una persona para la vida, la salud y el bienestar.
- **Agencia de autocuidado:** Los adultos y adolescentes para reconocer y coordinar su propio funcionamiento y desarrollo, determinar lo que pueden y deben hacer en términos de coordinación, e identificar los elementos de autocuidado, tratamiento y, en última instancia, necesarios, es una habilidad intrincadamente desarrollada que nos permite, realizar actividades de cuidado encaminadas a satisfacer las necesidades de subsistencia en el tiempo.
- **Sistemas de enfermería:** La teoría de los sistemas de enfermería la aclara, ya que muestra cómo la enfermería puede ayudar a superar los déficits y restaurar el autocuidado. El componente de poder, consiste en la capacidad de mantener la atención. razón para tomar una decisión. Adquirir conocimientos y ponerlos en práctica. Pregunta por las medidas específicas de autocuidado. Realice maniobras de cuidado personal e incorpórelas a sus actividades diarias y niveles de motivación. Los cuidadores realizan actividades de autocuidado en nombre de las personas (41).

## **2.3. Formulación de Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de recuperación post-anestésica en un Hospital de Huacho, 2023.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de recuperación post-anestésica en un Hospital de Huacho, 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**Hi1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica de un Hospital de Huacho, 2023.

**Hi0:** No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión humana y satisfacción del paciente de la unidad de recuperación post-anestésica en un Hospital de Huacho, 2023.

**Hi2:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión técnica científica y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica de un Hospital de Huacho, 2023.

**Hi2o:** No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión técnica científica y satisfacción del paciente de la unidad de recuperación post-anestésica en un Hospital de Huacho, 2023.

**Hi3:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica de un Hospital de Huacho,2023.

**H3o:** No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción del paciente de la unidad de recuperación post-anestésica en un Hospital de Huacho, 2023.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

El actual trabajo concurrirá del método hipotético deductivo, porque se basan supuestos que subyacen a la teoría de las variables en estudio, el objetivo es hacerlas lógicamente consistentes y contrastarlas consistentemente. (42).

#### **3.2. Enfoque de la Investigación:**

El enfoque será cuantitativo, en el sentido que analizará y relacionará datos numéricos con variables predeterminadas y haciendo que los resultados sean más fáciles de interpretar (43).

#### **3.3. Tipo de Investigación:**

El tipo de investigación aplicada que se utilizará es que, debido a que se ha identificado el problema, usare la investigación para responder preguntas específicas y aplicarla a problemas reales (44).

#### **3.4. Diseño de la Investigación:**

El diseño que se utilizara, no experimental, por falta de argumentos y relevancia, dado que se desarrolló en el contexto de métodos no experimentales. De corte transversal, como un estudio observacional, analizando los datos cambiantes recopilados a lo largo del tiempo una muestra de población o un subconjunto predeterminado (45).

#### **3.5. Población, muestra y muestreo**

La población la constituyen 80 usuarios que pasen por la URPA del área del centro quirúrgico de un Hospital de Huacho, durante el mes de marzo a diciembre 2023.

**Criterios de inclusión:**

- Usuarios que optaron por aceptar y firmar formularios de consentimiento informado.
- Usuarios que se encuentren en la sala de recuperación post anestésica en un hospital de Huacho.
- Usuarios que se encuentren con un nivel de Escala de Glasgow 14-15 puntos

**Criterios de exclusión fueron:**

- Usuarios que no quieran participar.
- Usuarios que se encuentren en situación de excedencia, cesantía, o en excedencia.
- Usuarios que se encuentren con un nivel de Escala de Glasgow menor a 14.

**3.5.1. Muestra:**

La muestra a utilizar es un censo, porque toda la población será parte del estudio. (46)

### 3.6. Operacionalización de Variables:

#### 3.6.1. Variable 1: Calidad de atención del profesional de enfermería

#### 3.6.2. Variable 2: Satisfacción del paciente

Operacionalización de las variables						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR FINAL
<b>Calidad de atención profesional de enfermería</b>	Es el grado de atención de los servicios de salud para las personas recibidas por un profesional capacitado que acrecientan el riesgo de resultados de salud ansiados basados en la evidencia científica. Este profesional es enfermería la cual su estudio se basa específicamente en el cuidado brindado a la población (23)	Es un conjunto de movimientos realizados por enfermeras que priorizan la interacción enfermera-paciente, los aspectos técnicos del cuidado y el ambiente en el que se brinda la vigilancia, y se miden mediante cuestionarios y otorgan calificaciones de disposición altas y medias, pero bajas. calidad de atención.	Humana	Educación Confiabilidad Comunicación Conocimiento Atención Humanizada	Ordinal	Alta (29-36 puntos)
			Técnico científico	Desconfianza Eficacia Profesionalidad Equidad Creencia Seguridad		Media (16-28 puntos)
			Entorno	Integridad Oportunidad Continuidad		Baja (0-15 puntos)
<b>Satisfacción del paciente</b>	La satisfacción del paciente es apreciación que experimentan los individuos en lograr un equilibrio entre necesidades o grupos de necesidades en la prestación de servicios de cuidado (23)	Es el nivel percibido en el que los pacientes aceptan y adhieren a los cuidados brindados por enfermeras especialistas, teniendo en cuenta factores como la accesibilidad, la comodidad, las expectativas y el mantenimiento de la confianza.  Esto se evaluará mediante un cuestionario de 20 ítems y los resultados se clasificarán como satisfactorios o insatisfactorios.	Unidimensional	Cuidado integral del profesional de enfermería	Ordinal	Satisfacción completa (49-60 puntos)  Satisfacción media (25-48 puntos)  Insatisfacción (0-24 puntos)



### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

El método utilizado para la recaudación de ambas variables, calidad de atención y satisfacción del paciente; será la encuesta y como herramienta será aplicado un cuestionario, con una gran cantidad de datos que recuperen de manera óptima y eficiente (46).

#### **3.7.2. Descripción del instrumento**

Los datos recopilados usando dos instrumentos, los cuales se emplearán para evaluar la relación que existe entre la calidad de atención brindada por las enfermeras y la satisfacción del paciente de la sala de recuperación post-anestésica. Los instrumentos utilizados en el trabajo son:

**Variable 1:** Calidad de la atención médica, el instrumento que se utilizará, será el cuestionario de Spielberg, modificado por Cubas Miranda Ericka con lo que se obtiene información precisa y clara sobre el paciente postoperatorio.

**Instrumento 1:** Calidad de atención en el servicio de enfermería, herramienta adaptada y modificada por Curas Miranda, Ericka (2019), la cual será aplicada en un tiempo estimado de 30 minutos y consta de 18 ítems, las cuales se puntúan en la escala Likert:

- Nunca = 0 punto
- A veces = 1 punto
- Siempre = 2 puntos.

La puntuación máxima es 36 y la mínima 0, obtenida a partir del resultado de 18 entradas.

Las notas se clasificarán en 3 clases:

- Calidad alta: 29 – 36 puntos
- Calidad media: 16 – 28 puntos

- Calidad baja: 0 – 15 puntos

**Variable 2:** Satisfacción del paciente, el instrumento a utilizarse será el cuestionario adecuado y rectificado por Laurente Coronado, Yovana y Quispe Vera, Yanina; donde se obtiene información precisa y clara sobre el paciente postoperatorio.

**Instrumento 2:** Satisfacción del paciente. Herramienta, adaptada y modificada por Laurente Coronado, Yovana y Quispe Vera Yanina (2018), las cuales serán aplicadas en un tiempo estimado de 30 minutos e incluye 20 preguntas, las cuales se califican en la escala Likert.:

- Nunca: 0 punto
- A veces: 1 punto
- Frecuentemente: 2 puntos
- Siempre: 3 puntos.

La puntuación máxima será 60 y la mínima 0, obtenida a partir del resultado de 24 entradas.

Las puntuaciones se clasificarán en 3 tipos de medidas:

- Satisfacción completa: 49 – 60 puntos
- Satisfacción intermedia: 25 – 48 puntos
- Insatisfacción: 0 – 24 puntos

### **3.7.3. Validación**

El instrumento de calidad del cuidado de enfermería ha sido aprobado por Lecca en Perú, validada por 10 jueces expertos y pilotada en 15 usuarios postoperatorios, y la confiabilidad estadística con Alfa de Crombach es de 0,798. La herramienta evaluatoria de la satisfacción del paciente postoperatorio estuvo validada por Méndez et al. En Perú, el año 2021 ha sido confirmado por 7 expertos profesionales, obteniendo un resultado de prueba binomial de 0.070 y confiabilidad estadística por el método Alfa de Crombach de 0.93.

### 3.7.4. Confiabilidad

Para el cuestionario que mide la variable calidad de la atención, estuvo presentado por Bertha de Confiabilidad por Bocangel Gamarra. (2018) cuyo resultado, Spielberg estima que el 64,3%.

Por su parte para la variable satisfacción del paciente, Leveau Barrera, Flor Ennis R. (2019), la fiabilidad de los cuestionarios, alcanzó una puntuación Rho-Spearman del 62,8%.

### 3.8. Procesamiento y análisis de datos:

Usando una media de 10 pacientes cada día, y tardando unos 30 minutos, el instrumento se aplicará durante el cambio de turno y la entrega de reporte de enfermería. Una vez realizado este paso comenzará este proceso vaciándose los datos en Microsoft Excel, los mismos que serán aplicados en el programa estadístico de IBM SPSS STATISTICS Versión 27. Sobre esto Los resultados se presentan de forma tabular y cuantitativa. Podemos relacionar las variables según el test de Pearson, que mide un proceso de dos variables considerando la evidencia de 5 por ciento o menos de probabilidad estadística ( $p \leq 0.05$ ). Se podrá así determinar la correlación de ambas variables, calidad de atención y satisfacción del paciente (47).

### 3.9. Aspectos éticos.

Este artículo desarrollará nociones éticas dentro de un marco ético que se aplica a la investigación, como se puntualiza a continuación:

- **Principio de Autonomía:** Este se formula cuando un paciente accede voluntariamente a participar en investigaciones a través de un consentimiento informado.

- **Principio de no maleficencia:** Esta política evolucionará a medida que avance el estudio, dado que no se tomarán medidas que afecten a los pacientes inscritos en la investigación.
- **Principio de Beneficencia:** Principio desarrollado como parte de la orientación del paciente sobre los beneficios de la investigación, a partir de los resultados logrados sobre la calidad de la atención que ofrece la enfermera y la satisfacción del paciente.
- **Principio de Justicia:** Esta política se desarrolla durante el paso de selección de pacientes para participar en la investigación, y el proceso es justo, reflexivo y respetuoso (48).



#### 4.2. Presupuesto:

##### Recursos financieros

##### (Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2023				Total
	MARZO- ABRIL	MAYO- JUNIO	JULIO- AGOSTO	SETIEMBRE	
<b>Equipos</b>					
1 laptop	<b>1200.00</b>				<b>1200.00</b>
<b>Útiles de escritorio</b>					
Lapiceros	<b>3.00</b>		<b>10.00</b>		<b>13.00</b>
Hojas Bond	<b>10.00</b>	<b>10.00</b>	<b>40.00</b>	<b>40.00</b>	<b>100.00</b>
<b>Materiales Bibliográficos</b>					
Internet	<b>20.00</b>	<b>20.00</b>	<b>20.00</b>	<b>20.00</b>	<b>80.00</b>
Fotocopias			<b>10.00</b>	<b>40.00</b>	<b>50.00</b>
Impresiones	<b>10.00</b>	<b>20.00</b>	<b>40.00</b>	<b>40.00</b>	<b>110.00</b>
<b>OTROS</b>					
<b>Movilidad</b>	<b>10.00</b>	<b>10.00</b>	<b>20.00</b>	<b>30.00</b>	<b>70.00</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>					
Digitador / Asesor	<b>200.00</b>	<b>200.00</b>	<b>2000.00</b>	<b>2000.00</b>	<b>4400.00</b>
<b>Imprevistos</b>	<b>10.00</b>			<b>100.00</b>	<b>110.00</b>
<b>Total</b>	<b>1463.00</b>	<b>260.00</b>	<b>2140.00</b>	<b>2270.00</b>	<b>6,133.00</b>

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Capítulo 8. [Internet]. [Consultado el 20 de febrero 2023]. Disponible en: <https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/Capitulo%208.pdf>
2. Ríos A. et al. "Persección de la satisfacción en la atención en salud en usuarios de servicios de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo (marzo). Bogotá: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales- U.D.C. A; 2018. Disponible: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/639/Per?sequence=1>
3. Garcia M. "Calidad del cuidado de enfermería y grado de Satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, febrero. 2019". [Tesis para optar el título de Licenciatura en enfermería]. Piura: Universidad Nacional de Piura; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1620>
4. Lopez, R. "Permanencia y satisfacción del usuario externo en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Público de Trujillo. 2022". [Tesis para optar el título de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100094>
5. Chavez G. "Satisfacción de pacientes post operados en la atención de enfermería en el Hospital de Caraz 2022". [Tesis para optar el título de Licenciatura en enfermería]. Lima: Universidad Maria Auxiliadora; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1252>
6. Huamantuco M. et al. "Relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de nutrición, durante el tiempo de hospitalización de la red asistencial Tacna Hospital III Daniel Alcides Carrión- Arequipa-2018". Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019.[Tesis para obtener el título de licenciatura]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8882>

7. Díaz, A. “Intervención del enfermero en la satisfacción de pacientes post operado inmediato en la unidad de recuperación post anestésica ESSALUD Chiclayo”. [Tesis para optar el título de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo, 2020. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43238/Diaz\\_CAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43238/Diaz_CAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. Ballesteros P. et al, RSI (revista sanitaria internacional). [Internet]. España. 4 mayo 2022. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/cuidados-enfermeros-en-unidad-de-recuperacion-postanestesia-urpa-y-reanimacion-anestesia/?fbclid=IwAR00IcS2J7XKKymOaBoJWHILvdOE5NHDSR8ILYZh-fvGba5vwPlqADaaZak>
9. Alva R. et al., “Calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post operado del Hospital Cayetano Heredia Lima 2018”. [Tesis para optar el título de Licenciatura en enfermería]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2018. Disponible en:  
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/4390>
10. Kresly M. “Calidad y seguridad del cuidado de enfermería en el paciente quirúrgico”. [Tesis para optar el título de Licenciatura en enfermería]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/8943>
11. Baquerizo, G; “Cuidados de enfermería en el post operatorio de colecistectomía en pacientes de 20-65 años del Hospital Basico IESS ANCON, Santa Elena 2021”. Tesis para obtener título de licenciada en enfermería]. Lima: 2021. Disponible en:  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6448>
12. Sideeq A; “Quality of Immediate Postoperative Nursing Care for Patients in Public and Private Hospitals in Erbil City, Iraq- Comparative Study. 2020”; Vol 3(Nº2): Pag: 126-135. Disponible en:  
<https://www.semanticscholar.org/reader/190d0814265f87a4d4ea201afb9b37cd2309c95b>



13. Vazquez, J. y Gonzales, J. “Satisfacción del paciente frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor post operatorio en la unidad de recuperación del Hospital General Regional #1 Vicente Guerrero”. [Tesis para optar el título de Enfermería Especialista Medico Quirúrgica]. Lima: Universidad Autónoma de Guerrero, 2019. Disponible en:  
<http://ri.uagro.mx/handle/uagro/2261>
14. Valle M, et al. “Cuidado de enfermería durante el postoperatorio inmediato”. Rev. Eugenio Espejo. 2021; vol. 15(Nº 2): Pág.: 18-27. Disponible en:  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2661-67422021000200018](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422021000200018)
15. Pinto A. “Nivel de satisfacción de pacientes frente a la calidad de cuidados de enfermería, durante el post operatorio inmediato del servicio de cirugía, Hospital Eduardo Eguía, tercer trimestre Tupiza 2019”. [tesis para optar título de master en enfermería médico quirúrgico]. Lima: Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, 2020. Disponible en:  
<https://repo.uajms.edu.bo/index.php/tesisdegrado/article/view/124/151>
16. Ruiz J., Tamariz M., Méndez L., Torres L., Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una Institución Pública. Rev. SANUS. Junio 2020: (14). Disponible en:  
<https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159>
17. Pacha, S. “Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del centro quirúrgico del Hospital Ilo-Moquegua 2018”. [Tesis para optar el título de Enfermería Especialista en Centro Quirúrgico]. Tacna: Universidad Jorge Basadre Grohmann, 2019. Disponible en:  
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>
18. Cruz, N. “Calidad de atención que brinda el personal de enfermería en pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Hermillo Valdizan Medrano Huanuco2019”. [Tesis para optar el título de profesional de Enfermería]. Huánuco: Universidad de Huánuco, 2021. Disponible en:

<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3193?show=full>

19. Gómez, M; et al, “Cuidados de enfermería en la dimensión humana y su relación con la satisfacción del paciente post operado inmediato en la unidad de recuperación postanestésica. Hospital de Tingo Maria,2019”. [Tesis para optar el título de Enfermería Especialista en Centro Quirúrgico]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2020. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6487>
20. Janampa, M; et al. Nivel de satisfacción del paciente post operado, frente a los cuidados del profesional de enfermería, especialista en centro quirúrgico del hospital regional docente clínico quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"- Huancayo 2022”. [Tesis para optar el título de Enfermería Especialista en Centro Quirúrgico]. Callao: Universidad Nacional del Callao, 2022. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7309>
21. Yupanqui, M y Yupanqui V.” Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico con atención de enfermería. Hospital “Santa María del socorro”, Ica 2020”. [Tesis para optar el título de Licenciatura en enfermería]. Chíncha: Universidad Autónoma de Ica, 2021. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC\\_8a299f88123f2cba95409866ac7072b1/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC_8a299f88123f2cba95409866ac7072b1/Details)
22. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. [Consultado el 23 de febrero 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica,-.La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos>.
23. Organización Mundial de la Salud Calidad de atención. [Internet]. [Consultado el 28 de febrero 2023]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)

24. Quintero R; et al. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. Infodir. 2022; N° (37). Disponible en:  
<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588#:~:text=La%20dimensi%C3%B3n%20humana%20de%20la,%2C%20comunicaci%C3%B3n%2C%20competencia%20y%20seguridad.>
25. Pino W. Dimensiones de la calidad en salud. [Internet]. [Consultado el 23 de febrero 2023]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-en-salud>
26. Solano V. y Jara D. Calidad del cuidado de enfermería al usuario postoperado inmediato. Hospital de la Amistad Perú- Corea II.2. Santa Rosa Piura 2017. [Tesis para optar al Título de la segunda especialidad profesional de enfermería en Centro Quirúrgico]. Universidad Nacional Pedro Luis Gallo; 2019. Disponible en:  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5358/BC-3971%20SOLANO%20ZUNINI-JARA%20PAUCAR.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
27. Eva Blog. 5 Dimensiones de la Calidad en la salud: Como afecta la calidad. [Internet]. México: Eva Experts; 24 de octubre 2022. [Revisado 25 de febrero 2023]. Disponible en: <https://evacenter.com/blog/5-dimensiones-de-la-calidad-en-la-salud-como-le-afecta-la-calidad/>
28. Revista Cubana de Salud Pública. Habana: Scielo. Volumen (30).: Enero 2004. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004)
29. Alva G. ¿Qué indicadores miden la calidad de los servicios de Salud? Conexión ESAN.2017; V (1): 11 diciembre 2017. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-indicadores-miden-la-calidad-de-los-servicios-de-salud>
30. Asociación de Academias de la Lengua Española. Satisfacción. [Internet]. Real Academia Española: DeL. [Revisado el 25 de febrero 2023]. Disponible en:  
<https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>

31. Febres R. y Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo- Perú. Scielo. 2020; Volumen 20 (Nº3): Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
32. Feldman L. et al. La satisfacción del paciente Hospitalario: Una propuesta de evaluación. Elsevier. 2007; volume 22 (Nº3): pág. 133-140. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462#:~:text=Se%20entiende%20por%20satisfacci%C3%B3n%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20m%C3%A9dica%20recibida3>.
33. Castro M. et al. Satisfacción del usuario de los servicios de Hospitalización del Hospital Antonio Lorena: Mayo-Agosto del 2003. Situa. 2003; Volumen 12 (nº 23): 47-53. Disponible en:  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004\\_n23/satisfaccion.htm#:~:text=Satisfacci%C3%B3n%3A%20Se%20refiere%20a%20la,las%20cuales%20brinda%20el%20servicio](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm#:~:text=Satisfacci%C3%B3n%3A%20Se%20refiere%20a%20la,las%20cuales%20brinda%20el%20servicio).
34. Ortega C. Satisfacción del Paciente: Qué es y Cómo mejorarla. España: QuestionPro ; 2003. [Revisado el 25 de febrero 2023]. Disponible en:  
<https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>
35. Hospital Clínico San Carlos. Unidad de Recuperación Postanestésica. Madrid: Salud Madrid. Disponible en:  
<https://www.comunidad.madrid/hospital/clinicosancarlos/profesionales/unidad-recuperacion-postanestesia#:~:text=La%20Unidad%20de%20Recuperaci%C3%B3n%20Postanest%C3%A9sica,sean%20subsidiarios%20de%20cuidados%20intensivos>.
36. Ballesteros P. et al. Cuidados enfermeros en la unidad de recuperación Postanestésica (URPA) y reanimación anestésica (REA). RSI (Revista Sanitaria de Investigación).2022. Disponible en:

<https://revistasanitariadeinvestigacion.com/cuidados-enfermeros-en-unidad-de-recuperacion-postanestesica-urpa-y-reanimacion-anestesica-rea/>

37. Duran M. Teoría de enfermería ¿Un camino de herradura? Bogotá: Scielo.2007; volumen 7 (nº2): Julio a Diciembre. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972007000200005#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20enfermer%C3%ADa%20la,prescribir%20el%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972007000200005#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20enfermer%C3%ADa%20la,prescribir%20el%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa.)
38. Prado L. et al. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. Cuba: Artículo de Revisión.; 2014. [Revisado el 25 de febrero 2023]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v36n6/rme040614.pdf>
39. Portal educativo Tarea Educativa. Teoría de Dorotea Orem. Equipo de investigación educativa. 2022 [Revisado el 25 de febrero 2023]. Disponible en:  
<https://www.tareaeducativa.com/teorias/teoria-de-dorothea-orem.html>
40. Rosales S. y Reyes E. Descripción y Análisis de los Modelos y teorías de enfermería. Colegio de Educacion Profesional Tecnica del estado de Chiapas (CONALEP). [Revisado el 25 DE FEBRERO 2023]. Disponible en:  
<https://www.congreshistoriaenfermeria2015.com/dorothea.html>
41. Navarro Y. y Castro M. Modelo de Dorotea Orem aplicado a un grupo comunitario a través del proceso de enfermería. Scielo. 2010; Enfermeria global (nº 19). Disponible en:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412010000200004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010000200004)
42. Naranjo Y. Modelos metaparadigmáticos de Dorothea Elizabeth Orem. Camagüey. 2019; volumen 23 (Nº6): pág. 814-825. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/journal/2111/211166534013/html/>
43. Senmache N. Nivel de satisfacción en pacientes postoperatorios relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo 2020. [Tesis para optar título

- profesional de enfermería]. Pimentel- Perú: Universidad Señor de Sipán; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9411>
44. Coronel G; et al. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica del hospital de Pichanaki – Junín 2019. [Tesis para optar título de segunda especialidad profesional en enfermería en centro quirúrgico]. Callao-Perú: Universidad Nacional del Callao; 2020. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7913/TESIS%20CORONEL%20-%20ALVARADO%20-%20YANTAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
45. Bazalar E, et al. Nivel de estrés y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2022. [Tesis para optar título de segunda especialidad profesional en enfermería en centro quirúrgico]. Callao- Perú: Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7908/TESIS-BAZALAR-COSIATADO-MARCOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
46. Chávez S. Calidad de atención de enfermería en pacientes de la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Pasco – 2021. [Tesis para optar título de segunda especialidad profesional en enfermería en centro quirúrgico]. Lima- Perú: Universidad Maria Auxiliadora; 2013. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/667>
47. Guillen M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital de Lima. [ Tesis para obtener el título de enfermera especialista en Centro Quirúrgico]. Lima: Universidad Nolbert. Wiener;2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6459>
48. Fretel, A. “Calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado atendido en el centro quirúrgico del Hospital Nacional de Oxapampa en el año 2021”. [Tesis para optar el título de Enfermería Especialista en Centro Quirúrgico]. Lima: Universidad Maria Auxiliadora, 2022. Disponible en:

<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/970>

49. Darby Faubion BSN,RN. 7 Principios éticos principales en enfermería + por qué son importantes. [Internet]. Lima-Perú: Ser enfermera; 2023 [Revisado el 10 de Agosto].

Disponible en: <https://serenfermera.com/principios-eticos-en-enfermeria/>

**ANEXOS**



## ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia

FORMULACION DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de recuperación post-anestésica en un Hospital de Huacho, 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica?</li> <li>2. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión técnica científica y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica?</li> <li>3. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica?</li> </ol>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar cuál es la relación que existe entre calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de recuperación post-anestésica.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica.</li> <li>2. Establecer cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión técnica científica y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica.</li> <li>3. Determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica.</li> </ol>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b></p> <p><b>H<sub>i</sub>:</b> Existe relación significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de recuperación post-anestésica en un Hospital de Huacho, 2023.</p> <p><b>H<sub>o</sub>:</b> No existe relación significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de recuperación post-anestésica en un Hospital de Huacho, 2023.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</b></p> <p><b>H<sub>i1</sub>:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica.</p> <p><b>H<sub>i2</sub>:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión técnica científica y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica.</p> <p><b>H<sub>i3</sub>:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción paciente en la unidad de recuperación post-anestésica.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b> Calidad de atención del profesional de enfermería</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Humana</li> <li>2. Técnico científica</li> <li>3. Entorno</li> </ol> <p><b>VARIABLE 2:</b> Satisfacción del paciente</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unidimensional</li> </ol>	<p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativo</p> <p><b>METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> Método: hipotético deductivo Tipo: aplicada Alcance: correlacional Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p><b>POBLACIÓN/MUESTRA:</b> 80 pacientes de la unidad de recuperación post anestesia que se encuentre durante el mes de Setiembre del año 2023.</p>

**ANEXO 2: Instrumento 1****CUESTIONARIO DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA**

**PRESENTACIÓN:** Buenos días sr/a/ estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente ha recibido en este hospital parte del profesional de enfermería. Esperamos contar con su colaboración, le agradecemos ser lo más sincero y honesto posible.

**INSTRUCCIONES:** Lea cada pregunta y marque con aspa (x) la respuesta que considera por favor, contestar teniendo presente la descripción.

Nunca = 0                      A veces = 1                      Siempre =2

**INVESTIGADORA:** Lic. Guerrero Castañeda Fiorella.

**I. DATOS GENERALES:**

1.1 Edad

1.2 Sexo Masculino ( ) Femenino ( )

1.3 Nivel de instrucción: Sin instrucción ( ) Primaria( ) Secundaria( ) Superior ( )

1.4 Estado Civil: Soltero (a): ( ) Casada(o): ( )Conviviente: ( ) Viuda ( )

1.5 Tipo de cirugía: Abierta ( )                      Cerrada: ( )

N°	Dimensión humana	0	1	2
1	La enfermera es cortés cuando lo atiende.			
2	La enfermera le llama por su nombre cuando lo atiende.			
3	La enfermera se presenta por su nombre cuando lo atiende.			
4	Cree que la enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo.			
5	Cuando Ud. Realiza una pregunta, la enfermera le contesta con términos sencillos que pueda entender.			
6	La enfermera le pide permiso para descubrirlo al realizar la evaluación física (ingreso, durante su estancia).			
7	La enfermera se preocupa por algún malestar que pueda presentar durante su estancia en la unidad de recuperación post anestésica.			
8	Las orientaciones que le brinda la enfermera frente sus dudas, son claras.			

9	La enfermera le pregunta y observa las necesidades que tiene Ud. En forma periódica.			
10	Cuando Ud. Tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera, acude inmediatamente.			
	<b>Dimensión entorno</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
11	Cree que el ambiente donde está Ud. se encuentra limpio, tiene buena ventilación ,buena iluminación, buena disposición de los equipos.			

12	Considera que el ambiente donde está Ud. está libre de riesgos (caídas, señalización de evacuación, incendios, entre otros).			
13	Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.			
14	Durante su estancia en la unidad se siente tranquilo (a) por la atención que le brinda la enfermera.			
	<b>Dimensión técnica</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
15	La enfermera le brinda cuidado oportuno cada vez que lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.			
16	La enfermera le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.			
17	El procedimiento indicado que realiza en Ud. La enfermera lo hace con precisión y rapidez.			
18	La enfermera le explica que medicamentos está recibiendo y para qué sirven.			

**ANEXO 3: Instrumento 2****CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

**PRESENTACIÓN:** El presente cuestionario tiene por finalidad obtener y recolectar datos para un estudio. Este estudio es anónima y confidencial. Gracias por su apoyo.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará 20 preguntas. Lea detenidamente cada frase y señale la que indique mejor. Marque la respuesta que usted ha elegido, teniendo presente la descripción.

Nunca = 0      A veces= 1      Frecuentemente= 2      Siempre= 3

N°	Items	0	1	2	3
1	¿Al ingresar a la unidad de recuperación, la enfermera (o) se identifica y se presenta ante usted?				
2	¿La enfermera (o) le saluda por su nombre?				
3	¿La enfermera (o) le preguntó cómo se siente después de la cirugía?				
4	¿Cuándo ingresó a la unidad de recuperación la enfermera (o) se encontraba cerca de usted?				
5	¿Cuándo ingresó a la unidad de recuperación, la enfermera (o) le brindó orientación e información?				
6	¿La enfermera (o) le avisa en forma clara y precisa los cuidados post operatorios (heridas control de sangrados, irritación)?				
7	¿La enfermera (o) revisa sus apósitos y sangrado?				
8	¿La enfermera (o) le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite?				
9	¿La enfermera (o) se presenta con gestos amables (sonrisa suave)?				
10	¿La enfermera (o) le pide que la llame si usted se siente alguna molestia?				
11	¿El tono de voz de la enfermera (o) es comprensivo?				
12	¿Cuándo le manifiesta sus preocupaciones, la enfermera le escucha?				
13	¿La enfermera (o) comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo?				

14	¿La enfermera (o) le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación post operado?				
15	¿La enfermera (o) le administra en forma oportuna los medicamentos al momento de manifestarle dolor?				
16	¿La enfermera (o) contestó de forma adecuada sus preguntas?				
17	¿La enfermera (o) en su actuar le hizo sentir importante como persona?				
18	¿Siente que la enfermera trata a todos los pacientes por igual?				
19	¿Cuán satisfecho quedó con el trato de la enfermera (o)?				
20	¿Cuán satisfecho quedó con el interés que demostró la enfermera?				

## **ANEXO 4: Consentimiento Informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

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

**Título del proyecto:** “Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de recuperación post anestésica en un Hospital de Huacho,2023”.

**Nombre del investigador principal:** Lic. Guerrero Castañeda Fiorella.

**Propósito del estudio:** Determinar cuál es la relación que existe entre calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de recuperación post-anestésica.

**Beneficios por participar:** A cada uno de los pacientes se va a explicar los beneficios de este estudio, para poder brindar los mejores resultados de la calidad del servicio que tiene el hospital y brindando su opinión contribuirán a que los pacientes y los profesionales de salud tenga una mejor satisfacción con el quehacer humano, así mismo servirá de gran ayuda, para implementar las actividades en el área de recursos humanos.

#### **Renuncia:**

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede realizarlas en cualquier momento.

#### **Participación voluntaria:**

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

### ANEXO 5: Declaración de Consentimiento

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

<b>Nombres y apellidos del participante o apoderado</b>	Firma o huella digital
<b>N° de DNI</b>	
<b>N° de teléfono, móvil o WhatsApp</b>	
<b>Correo electrónico</b>	
	Firma
<b>Nombre y apellido del investigador</b>	
<b>N° de DNI</b>	
<b>N° de teléfono, móvil</b>	
<b>Nombre y apellido del responsable de enuestadores</b>	
	Firma
<b>N° de DNI</b>	
<b>N° de teléfono, móvil</b>	
<b>Datos del testigo para los casos de participantes letrados</b>	
<b>Nombre y Apellido</b>	
<b>DNI:</b>	
<b>Telefono:</b>	

Fecha:

Certifico que he recibido una copia del conocimiento informado.

## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 10% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Internet	<1%
2	<b>uwiener on 2023-04-28</b> Submitted works	<1%
3	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet	<1%
4	<b>uwiener on 2023-04-07</b> Submitted works	<1%
5	<b>Universidad Wiener on 2023-10-14</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2024-03-31</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2024-02-25</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2024-03-07</b> Submitted works	<1%