



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

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

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de
recuperación post anestésica de un hospital nacional, 2024

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico

Presentado por:

Autora: Liberatore González, María Mercedes

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-3653-1251>

Asesora: Mg. Morillo Acasio, Berlina del Rosario

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

Lima – Perú

2024

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

Yo, ... **LIBERATORE GONZÁLEZ MARÍA MERCEDES** egresado de la Facultad deCiencias 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 ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE RECUPERACION POST ANESTESICA DE UN HOSPITAL NACIONAL, 2024”**

Asesorado por la docente: Mg. Berlina del Rosario Morillo Acasio DNI ... 002865014 ORCID...<https://orcid.org/0000-0001-8303-2910> tiene un índice de similitud de (16) (dieciséis) % con código __oid:__ oid:14912:373246139_____ 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

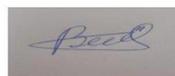
LIBERATORE GONZÁLEZ MARÍA MERCEDES

DNI:002229853

.....
 Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado

DNI:



Firma

Mg. Berlina del Rosario Morillo Acasio

DNI:002865014

Lima, 14 de agosto de 2024

DEDICATORIA

A Dios, mi esposo, mi madre por enseñarme cada día el poder de creer en mí.

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi familia, mi esposo, a mi por mantener mi constancia en todo momento

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad
de recuperación post anestésica del hospital, 2024**

Asesora: Mg. Berlina del Rosario Morillo Acasio

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

Jurado

Presidente : Dr. Jose Gregorio Molina Torres

Secretario : Mg. Juan Esteban Rojas Trujillo

Vocal: Mg. Maria Mercedes Hidalgo Falcon.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Índice	VI
Resumen	VIII
Abstract	IX
1. EL PROBLEMA	10
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación	16
1.4.1. Teórica	16
1.4.2. Metodológica	17
1.4.3. Práctica	17
1.5. Delimitaciones de la investigación	18
1.5.1. Temporal	18
1.5.2. Espacial	18
1.5.3. Población o unidad de análisis	18
2. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes	19

2.2.	Bases teóricas	23
2.3.	Formulación de hipótesis	35
2.3.1.	Hipótesis general	35
2.3.2.	Hipótesis Especifica	35
3.	METODOLOGÍA	37
3.1.	Método de la investigación	37
3.2.	Enfoque de la investigación	37
3.3.	Tipo de investigación	37
3.4.	Diseño de la investigación	38
3.5.	Población, muestra y muestreo	38
3.6.	Variables y Operacionalización	39
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.7.1.	Técnica	41
3.7.2.	Descripción de instrumentos	41
3.7.3.	Validación	42
3.7.4.	Confiabilidad	42
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	43
3.9.	Aspectos éticos	43
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	45
4.1.	Cronograma de actividades	45
4.2.	Presupuesto	46
5.	REFERENCIAS	47
	ANEXO	57
	Anexo 1: Matriz de consistencia	58
	Anexo 2: Instrumentos	60

Esta investigación tiene como **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en la Unidad de recuperación posanestésica del Hospital, 2024. **La metodología:** método hipotético deductivo, diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, aplicada, correlacional, de corte transversal; la muestra estará constituida por 80 pacientes, los instrumentos que se usaran para el trabajo de investigación serán cuestionario de satisfacción del usuario de modelo service performance (SERVPERF) que medirá la satisfacción de la atención percibida por el profesional de enfermería que labore en el área y la encuesta que mide la atención de calidad de enfermería, los cuales ya están validados; ambos instrumentos tienen un alto nivel de confiabilidad, 0.79807 en el alfa de Cronbach para la encuesta de calidad de atención de enfermería y 0.932 en alfa de Cronbach para el cuestionario que mide la satisfacción en el usuario. Para la recolección de la información se tendrá una duración aproximada de 30 minutos, para cada participante, para el análisis e interpretación se harán uso de tablas, gráficos. Asimismo, para la contratación de la hipótesis, se utilizará como estimación estadística la Prueba de Spearman, con un nivel de confianza del 95%, un error del 5%, el cual será plasmado en la tabla de contingencia de ambas variables

Palabras claves: *Calidad de atención, satisfacción, usuario, unidad de recuperación posanestésica.*

ABSTRACT

This research aims to: Determine the relationship between the quality of nursing care and user satisfaction in the Postanesthetic Recovery Unit of the Hospital, 2024. The methodology: hypothetical deductive method, non-experimental design, quantitative approach, descriptive type , applied, correlational, cross-sectional; The sample will consist of 25 patients, the instruments that will be used for the research work will be a user satisfaction questionnaire of the service performance model (SERVPERF) that will measure the satisfaction of the care perceived by the nursing professional who works in the area and the survey that will measure quality nursing care, which are already validated; Both instruments have a high level of reliability, 0.79807 in Cronbach's alpha for the nursing care quality survey and 0.932 in Cronbach's alpha for the questionnaire that measures user satisfaction. The collection of information will take approximately 30 minutes for each participant; tables and graphs will be used for analysis and interpretation. Likewise, to contract the hypothesis, the Spearman Test will be used as a statistical estimate, with a confidence level of 95%, an error of 5%, which will be reflected in the contingency table of both variables.

Keywords: Quality of care, satisfaction, user, post-anesthesia recovery unit.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional es conocido que todas las instituciones que brindan el servicio de salud deben ofrecer una atención que reúna tecnología, ambiente y un equipo de profesionales altamente capacitados y con una gran vocación para ofrecer al usuario un cuidado humanístico, satisfaciendo todas sus necesidades y favoreciendo su pronta recuperación. Mientras más elevada sea la satisfacción en el paciente, menores serán los riesgos que puedan presentarse. Estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) indican que la mitad de dichos eventos adversos pueden evitarse. Generar una alta satisfacción en el paciente que acude a un centro de salud pueden derivarse de una atención eficaz, segura, oportuna, empática, humanista y que cumpla con la restauración de todas sus necesidades (1).

Se considera que la satisfacción es una relación que existe entre las expectativas que tenga el paciente y la realidad de los cuidados recibidos por parte del profesional de enfermería. Según estudios realizados por la OMS indican que existe un incremento de cirugías realizadas, y con ellos un alto índice de situaciones negligentes relacionadas con la atención del personal sanitario. En el 2021 EsSalud reporta dicho el crecimiento de intervenciones quirúrgicas, siendo los hospitales nacionales los principales líderes en este campo. Por tal motivo, este exceso de pacientes no permite que el profesional de enfermería cumple la función de brindar una atención rápida, oportuna, humanista a cada paciente. Para el año 2019 se observan 109 quejas en el libro de reclamaciones del Hospital Rebagliati Martins, tanto de los usuarios como de los familiares (2).

En el año 2020, la OMS hace referencia que el brindar una atención de calidad eficiente estará sujeto a que los servicios de salud cuenten con todas las herramientas,

equipos y personal humano que aceleran el proceso de recuperación y alcance los resultados esperados, dando así la importancia de la opinión del usuario para poder medir la calidad de atención recibida por parte del personal. Estudios realizados indican que en países desarrollados como Suiza y Mónaco poseen niveles de satisfacción elevadas, alcanzando resultados de más de 80 %, a diferencias de países en vías de desarrollo como Leona y Nigeria, donde la satisfacción presenta una baja tendencia, estadísticamente se obtiene valores que no excede el 45%. En Perú, el Ministerio de salud (MINSA) desarrollo una investigación donde el 75% de usuarios indican estar insatisfechos con la atención recibida (3).

El proceso que cumple el paciente dentro del área quirúrgica inicia en el área de preanestesia, donde se recibe, seguido del quirófano, donde se realiza la intervención, y finalizando en el área de recuperación. Un área de gran importancia debido a que inicia su postoperatorio inmediato, y a su vez la paciente comienza a recuperarse de los anestésicos administrados. La OMS expone que en este espacio un 25 % de los pacientes presentan complicaciones y que la enfermera es la profesional encargada de la vigilancia de cualquier signo o síntoma que alarme la posibilidad de presentarse esta situación. Una de las maneras para la evaluación de esta atención de enfermería es mediante la satisfacción del paciente, con ello se podría tener conocimiento si durante su estadía, realizo una valoración que incluya la comunicación entre ambos (4).

En China para el año 2021, un estudio realizado arroja que la satisfacción de los pacientes es de un 81.2%, en este caso se refleja que la mayoría de los pacientes refieren estar conforme con la atención brindada por el profesional de enfermería. Otro estudio realizado en Turquía menciona que la satisfacción del cuidado fue de 17%, cabe mencionar que ello debido al manejo del dolor en los pacientes postoperados. De esta manera se

evidencia que el dolor es un de los aspectos fundamentales a tratar durante la estadía del paciente en el área de recuperación, ya que interfiere con el grado de satisfacción del usuario. La satisfacción o insatisfacción de un paciente dependerán de que tan eficaz se de resolución a sus dudas y su estado de salud, y que se logre una buena utilización de recursos que otorgue la institución de salud, un acceso rápido al profesional, y un cuidado ininterrumpido, empático y humanístico (5).

La satisfacción es generada en una persona a través de un estímulo. En este caso el estímulo podría ser el brindar una atención de salud que cubra las necesidades y las expectativas del paciente. Una persona podrá indicar si se encuentra satisfecha partiendo de sus experiencias previas, y su perspectiva. Existen otros factores que determinar la satisfacción y está relacionada en este caso con la institución de salud, y todas las herramientas que proporcione al enfermero para desarrollar una atención segura, eficaz y oportuna al paciente. Una atención eficiente, oportuna y que generen un estado de bienestar completo al paciente viene dada por el reconocimiento oportuno del enfermero durante todo el postoperatorio, y que cada plan de atención sea realizado de manera individual (6).

A lo largo del tiempo muchos se han realizado numerosos estudios sobre la satisfacción, para el año 1992 existen más de 15.000 artículos en la que figura esta variable. En el ámbito de la profesión de enfermería es un valor importante dado que, es una carrera humanista, y quienes mejor que los mismos pacientes para indicar si sus necesidades fueron cubiertas. En algunos países latinoamericanos, la situación de las carencias de insumos en hospitales públicos y la saturación de pacientes en estos centros conllevan a numerosas quejas e insatisfacción tanto del usuario como de los familiares. En Perú, en el año 2019, se realiza una investigación en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital II EsSalud de Tarapoto en el cual estudian la satisfacción de un total de 175 pacientes,

obteniéndose como resultado que la mayoría se encuentra insatisfecha con la atención recibida (7).

Las unidades de recuperación se cuentan a cargo de una profesional de enfermería. La enfermería está capacitada para brindar en esta área una atención bio-psicosocial al paciente. Su valoración debe de considerar todas las necesidades fisiológicas, emocionales que presente el paciente. Todas las actividades deben de ejercerlas a tiempo, y actuar bajo la premisa de la empática y la comunicación asertiva. Todos ellos favorecerán de manera más rápida y mejor la recuperación del paciente, así como también disminuye las complicaciones que puedan presentarse. La unidad de recuperación en algunos hospitales nacionales de algunas zonas de Perú como en Piura no cuentan con ambientes capacitados, organizados y óptimos para ofrecer esta atención oportuna, por tanto, esto a su vez repercute al momento de la valoración de la satisfacción del paciente. (8)

El paciente que es sometido a una intervención quirúrgica se expone a una experiencia totalmente nueva para él, incluyendo que en algunos casos sea la segunda o tercera intervención de los mismos. Muchas veces presentan temor ante la situación, ya que se encuentran en una unidad totalmente desconocida para él, ante un grupo de personas que no conoce, y que para lo involucra en un estado de inseguridad y ansiedad de saber que su vida depende de aquellas profesionales. La enfermería es importante en este manejo de situaciones, ya que su vocación la guía para actuar de forma humanista, considerando todos esos sentimientos encontrados en el paciente, y fomentando la confianza y brindando apoyo emocional. El paciente al sentir la calidez de ese apoyo aumentara su nivel de satisfacción y al disminuir su estrés, lograra su pronta recuperación de manera satisfactoria (9).

Existen estudios que relación factores como edad, sexo, nivel educativo, enfermedades existentes que impliquen limitaciones, experiencias previas en

hospitalizaciones en centros de salud, tolerancia al dolor, entre otras, con la satisfacción en la calidad de atención, en este caso, de los profesionales de enfermería. Estos indicativos puntuales de cada persona son valorados por la enfermera, es por esta razón que el cuidado se realizada de manera individualizada, pero considerando todo lo que caracteriza a ese ser humano. Al actuar de esta manera, la enfermera pudiera cumplir con las expectativas del usuario y su calidad de atención puede ser optimo y satisfactorio para el paciente. La calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción es una relación estrecha y permite realizar estudios a lo largo del tiempo (10).

Tuve la oportunidad de observar una situación incómoda de un paciente hacia la atención del personal de enfermería en una de mis practicas por un hospital nacional. Se observa durante los días de mis prácticas que la situación de la alta demanda de pacientes y una cantidad menor de lo que debería ser de profesionales de enfermería, no permiten dirigir los cuidados con la dedicación que merece cada individuo, se descuida la empatía, y el apoyo emocional que tiene como derecho recibir el paciente. Un individuo que reciba una atención adecuada no solo repercute en su afrontamiento para la enfermedad, y en su rápida integración a la sociedad como persona saludable, si no, que adiciona un buen concepto y experiencia de equipo de enfermería. Esta situación que se observa no solo a nivel de hospitales nacionales, si no en algunos centros privados, genera una reflexión que me lleva a analizar como nuestro servicio se refleja en la satisfacción del paciente, y en cuales aspectos podríamos crear herramientas que mejoren nuestra profesión.

Con Base en todo lo expuesto se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario es en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional 2024?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación postanestésica de un Hospital Nacional, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la Unidad de recuperación de un Hospital Nacional?
- ¿Como se relaciona la dimensión oportuna de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación postanestésica de un Hospital Nacional?
- ¿Como se relaciona la dimensión continuidad de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional?
- ¿Como se relaciona la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar como se relaciona la dimensión atención humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en una unidad de recuperación de un Hospital Nacional
- Identificar como se relaciona la dimensión oportuna de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación postanestésica de un Hospital Nacional
- Identificar como se relaciona la dimensión continuidad de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación postanestésica de un Hospital Nacional
- Identificar como se relaciona la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Al ser el profesional de enfermería la persona que mantiene un cuidado continuo en el paciente es en la que más recae la responsabilidad de que el usuario refiere un nivel de satisfacción alta en la calidad de atención y que al usuario sentirse tranquilo, disminuye su nivel de estrés y con ello la recuperación sea más rápido y exitosa. Se utilizaron investigaciones teóricas para la realización del presente trabajo y con él se espera que sea de utilidad en las siguientes investigaciones, de donde se podrán obtener bases teóricas, datos

estadísticos y fundamento, adicionando generar un aporte en los conocimientos de los profesionales de enfermería. En esta investigación nos basamos en la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, la cual está basada en el desarrollo de una relación de ayuda y confianza entre enfermera – paciente.

1.4.2 Metodológica

El desarrollo del presente estudio es realizable considerando su facilidad para la obtención de datos, y por determinar la relación entre las variables establecidas. Este estudio tendrá un enfoque cuantitativo, permitiendo dar solución a la problemática planteada. Se utilizarán instrumentos que presenten validez y confiabilidad, de esta manera se logra que los resultados de dicha investigación sean inequívocos. Dichos resultados podrán ser utilizados como fuentes para futuras investigaciones, así como también fomentar el realizar mejoras en el ejercer de la enfermería y podrán motivar a la mejoría del ejercicio profesional, y con ello priorizar el bienestar al paciente. El usuario tiene el derecho de recibir una atención cómoda, de ayuda para su recuperación e integración en la sociedad.

1.4.3 Práctica

El estudio permite crear conciencia en los profesionales de enfermería, ya que la percepción del paciente es importante porque nos permite perfeccionar el cuidado hasta lograr no solo la recuperación de salud, sino generarle un estado de bienestar durante su estadía hospitalaria o el hecho de disminuir esa estadía. Aumentará el interés de enfermería por brindar un cuidado técnico – científico bajo un ambiente humano. El desarrollo de esta investigación ofrecerá resultados seguros e infalibles a dicho Hospital Nacional, para crear conciencia en el hacer de la enfermería. Fomentara nuevas estrategias de proceder en este ejercicio, y motivara a aumentar el nivel de empatía con los pacientes, ya que ellos dependen del enfermero durante su permanencia en el centro de salud.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio se desarrollará en el mes de noviembre del 2024

1.5.2 Espacial

El estudio se llevará a cabo en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional, en el pabellón 10, departamento Lima, provincia Lima, distrito del Cercado de Lima.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Se cuenta con la disponibilidad y el acceso al centro de salud para aplicación de los instrumentos a los pacientes postoperados en la unidad de recuperación post anestésica del pabellón 10 del Hospital Nacional.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel Internacional:

Arcentales, et al. (11) 2021 Ecuador realiza un estudio con el objetivo “Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues., Ecuador. “Estudio descriptivo, transversal, no experimental, prospectivo y cuantitativo, se consideró una población total de participantes de ambos sexos, con las edades comprendidas entre 18 y 65 años que fueron sometidos a intervenciones quirúrgicas. El estudio se realiza en el periodo de febrero a marzo de 2021, se aplicó el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado (CARE – Q) ya previamente fue utilizado en algunos países. El resultado arrojó que el 75,4 % de los pacientes refieren sentirse satisfechos con el cuidado de enfermería. concluye la satisfacción de paciente presento un alto nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería recibidos, en todas las categorías.

Ruiz, et alt. (12) 2020 Mexico realiza un estudio con el objetivo “Identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública”. Esta investigación fue del tipo descriptivo, transversal. Utilizo una muestra de 90 pacientes, de edades entre 18 y 75 años, se respetó el criterio de inclusión, de que todos tengan la capacidad de entender y responder las preguntas. El estudio se lleva a cabo en un hospital público ubicado en el noroeste de México. Se aplico el instrumento SERVQHOS-E, el cual contiene 25 ítems. Los resultados de dicho estudio arrojan que la mayoría de los pacientes que corresponde a un 67.8% indicaron sentirse satisfecho con la atención de enfermería, el 11.1% poco satisfechos y el 2.2% nada satisfecho. La mayoría de los pacientes manifestaron que recomendarían al hospital, así

como también reportaron haber recibido la información correcta y completa de su estado y sus cuidados.

Parrado, et at. (13) 2020 Colombia realizan un estudio con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de Enfermería en Villavicencio” Es un estudio tipo descriptivo, cuantitativo, de corte transversal, muestreo probabilístico. utiliza como instrumento el cuestionario de evaluación (Caring Assessment Instrument) que aplicaron en un total de 8 pacientes que estuvieron hospitalizados en instituciones de salud de Villavicencio. Evaluaron aspectos como administración del tratamiento de manera oportuna, presentación de la enfermera, educación al paciente, accesibilidad y apoyo emocional. Los resultados reflejan que los pacientes se sintieron satisfecho con la atención oportuna en cuanto a la mejora de su estado de salud, sin embargo, acciones como la accesibilidad del personal de enfermería, debe mejorar. Resultados :Un nivel alto de 85,6% de satisfacción percibido por los pacientes sobre la calidad del cuidado en relación con la categoría es accesible y oportuno, seguido de un acercamiento de interés del profesional por el bienestar del paciente; Conclusión el nivel de satisfacción de los usuarios frente al cuidado de Enfermería, fue muy satisfecho los cuidados prestado por el personal de enfermería .

García. (14) 2023 Ecuador realiza un estudio con el objetivo de este estudio fue “Evaluar el nivel de satisfacción relacionado a los cuidados de enfermería en los pacientes hospitalizados del Hospital Rafael Serrano, 2023”. Estudio con enfoque cualitativo, de tipo fenomenológico – hermenéutico, de corte transversal y del tipo no experimental, ya que no se manipularon las variables. Se aplico una entrevista a 3 informantes, pertenecientes a la muestra, donde se obtuvo como resultado un nivel de satisfacción alto con la atención recibida por parte del profesional de enfermería. El estudio demostró que el centro de salud

está dotado de profesionales que ofrecen a los pacientes un cuidado humanístico, de forma holística, cubriendo de manera satisfactoria sus necesidades.

Yepes y Estrada (15) 2024 Colombia realiza un estudio con el objetivo de "Explorar las categorías de tensión al interior del constructo satisfacción - insatisfacción respecto a servicios de atención medica desde la perspectiva de los pacientes". Estudio de tipo hermenéutica que utilizo la teoría fundamentada. Fue realizado en un hospital de mediana complejidad, ubicado en Antioquia, Colombia. La población estuvo conformada por 21 usuarios de edades 18-76 años, que tuvieron alguna vez una experiencia en las unidades de consultorios, hospitalización y emergencia. El resultado indica que existe una relación de cuatro componentes, religioso, cognitivo, afectivo y ético. Como conclusión del estudio indica que evaluar la calidad de un servicio de salud es un proceso complejo, y que dependerá de la percepción del usuario en cuanto a su experiencia.

Nacionales.

Cespedes y Lloclla. (16) 2022 Perú realizo un estudio de tipo cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental, y de corte transversal, con el objetivo "determinar el nivel de satisfaccion del paciente postoperado inmediato con anestesia regional, acerca del cuidado del profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación Pos anestésica de una institucion privada, Lima – 2022". La muestra estuvo constituida por 100 pacientes post operados que hayan recibido anestesia regional, y con edades de 30 a 60 años, con escala de Glasgow mayor de 13. Este estudio utilizo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. los resultados del estudio arrojan que el 93% de los pacientes se encuentran muy satisfechos, el 8% están satisfechos y poco satisfechos, y el 0% nada satisfechos. Como conclusión la mayoría refieren recibir una atención satisfactoria de enfermería.

Barrial, (17) 2022 Perú realiza una investigación realizada por este autor tuvo como objetivo general “Conocer de qué manera los cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del hospital subregional de Andahuaylas – 2021”. La metodología utilizada fue hipotético – deductivo, el enfoque de la investigación es cuantitativo, de alcance correlacional y con diseño no experimental de corte transversal. La muestra no probabilística fue constituida por 60 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión. Se utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos fueron el cuestionario. Como resultado se obtuvo que existe una relación importante entre las variables del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, en todas sus dimensiones.

Senmache, (18) 2022 Perú realizó un estudio que tiene como objetivo general “Determinar nivel de satisfacción en pacientes post operados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes”. El tipo y diseño de dicho estudio es cuantitativo, no experimental, de corte transversal y correlacional; con una población total de 100 pacientes, post operados y una muestra de 66 pacientes hospitalizados. Se utilizó la técnica de la encuesta con 20 preguntas. Los resultados obtenidos refieren que el 72.7% de pacientes se encuentran satisfechos antes los cuidados de enfermería, y el 27.2% medianamente satisfechos. El nivel de satisfacción de relación a la dimensión de confianza y seguridad se obtuvo que el 65.2% de los pacientes post operados se encuentran satisfechos en cuanto a la relación con el apoyo emocional, 66.7% se encuentran satisfechos con el apoyo emocional, 68.2% satisfecho con relación al tacto y escucha y finalmente 72.7% de pacientes post operados se encuentran satisfechos con relación a la dimensión de ética y respeto.

Alcántara (19) 2021 Perú realizó un estudio de tipo descriptivo, nivel II, diseño no experimental, prospectivo, de enfoque cuantitativo. Con el objetivo “Determinar el nivel de

satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, Clínica Veronesi, Huacho – 2021”. Se utilizó como población un total de 40 pacientes post operados, como técnica fue la recolección de datos indirectos y de manera directa, y como instrumento una encuesta de 22 preguntas, con una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.93. Los resultados describen que existe un porcentaje importante que se encuentra altamente satisfechos con la atención de enfermería esta cifra es de un 35 % mientras que el 47.9% se encuentran mediamente satisfechos con el cuidado que brinda el profesional de enfermería.

Maceda. (20) 2021. Realiza un estudio con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en la Unidad de Recuperación Post anestésica Hospital Regional II-2 Tumbes”. El tipo de investigación fue con cuantitativo, descriptivo, de corte transversal en una población de 200 pacientes post operados y una muestra de 65 pacientes. Se aplicó el cuestionario, y como resultado se obtuvo un nivel de satisfacción general de 54%, satisfacción media de 34% e insatisfacción de 20%. Los pacientes elegidos recibieron anestesia regional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención de enfermería.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) hace referencia a que la calidad de atención de enfermería está determinada por el derecho de cada persona de recibir un servicio de salud óptimo, la cual ofrezca un abanico de opciones para cubrir las necesidades del individuo. Dicha atención deberá ser óptima desde el diagnóstico hasta el proceso terapéutico y recuperación. La recuperación del usuario dependerá de todos los profesionales

de la salud que se encuentren en la unidad quirúrgica. No obstante, el profesional de enfermería es el encargado principal de la unidad de recuperación post anestésica, siendo este el vigilante de los signos de alarma que desarrolle un paciente y pueda agraviar su estado de salud. Deberá proporcionar al paciente una educación sobre los cuidados que debe tener para acelerar el proceso de recuperación (21).

Algunos estudios proponen a enfermería como la profesional más cercana al paciente, debido a los continúa ininterrumpidos que reciben de estos profesionales durante su estadía hospitalaria y en todas las áreas. Cada día las exigencias de los usuarios en cuanto al recibimiento de la atención de salud, se vuelve más elevadas, debido a los avances tecnológicos que existen y que permiten crear nuevas herramientas para el perfeccionamiento de dicho servicio. Por tal motivo los estudios relacionan de manera frecuente las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario. Hacen referencia que enfermera podría aumentar estos niveles de satisfacción en el paciente si logra ejercer su cuidado de manera holística, oportuna, eficaz (22).

Algo inevitable que se presentara durante la recuperación inmediata del paciente post operado es el dolor, este a consecuencia que se ha generado un daño tisular propio del procedimiento quirúrgico realizado. Es un factor importante al momento de evaluar la satisfacción del paciente, debido a que es un valor subjetivo y está delimitado por la tolerancia que tenga el usuario, su estado emocional para afrontar dicho estado, el procedimiento realizado, y las condiciones en que se encuentre la unidad. Enfermería ejerce actividades que favorecen el control de este factor. El profesional realiza de manera continua cuidados en los que se evalúan mediante escalas el dolor durante todo la estadía del paciente en la unidad de recuperación: así como también monitoriza permanentemente los signos y síntomas de alarma. Un paciente que no refiere molestias y que no presente ninguna alerta

en el proceso de su recuperación, es un paciente con alta posibilidad de recibir una calidad de atención. (23)

Enfermería es reconocida como una profesión científica, y al tener ese título, hace ya décadas se realizan investigaciones que ofrezcan el refinamiento de la técnica para el ejercicio de dicha profesión, logrando un nivel excelente que cubra todas y cada una de las necesidades del tiempo. Para poder así definir la calidad de atención de enfermería, se clasifica en dos grandes vertientes, donde cada una está estrechamente relacionada con la otra. Una corresponde a todos los métodos aplicados para exaltar y garantizar un cuidado eficiente y eficaz y perdurable en el tiempo; y la otra vertiente son las labores que se realizan para el control de esta práctica. La profesión de enfermería cuenta con registros del estado del paciente, informes del estado de la infraestructura, control de los insumos, reportes que ofrecen seguimiento a dar respuesta a estas carencias que se pueden presentar y que afectan la satisfacción del paciente (24).

A principios de la década de los 80, Avedis Donabedian, el cual es considerado como padre de la calidad de atención de salud, a través de varias investigaciones formula un modelo el cual permite el análisis de la calidad de atención de salud. Actualmente es utilizada para la realización de algunas investigaciones. Este autor define la calidad del cuidado de la enfermería como un conglomerado de actividades realizadas por el enfermero, el cual conlleva a generar un estado máximo de bienestar en el usuario, y las cuales se realizan de manera individual. En sus estudios nombra algunas dimensiones para considerar como la comunicación, la cual es vital entre enfermera – paciente, la aplicación de cuidados técnicos científicos por el profesional de enfermería, y el entorno en el cual se encuentre el paciente. El entorno dependerá en su totalidad de las condiciones del centro de salud (25).

A partir de 1990 se da utilidad a un modelo creado por Donabedian y un colega, el

cual logra a través de estudios relacionar la satisfacción con las expectativas del paciente. Este estudio se considera un aporte de gran relevancia para la mejoría en la atención de salud. A partir de entonces se considera la opinión del usuario como un indicador de cómo es el estado del servicio que se brinda, así como también como las condiciones en las cuales se encuentra el centro de salud al cual acude, todo está estrechamente relacionado. Estudios que conceden al enfermero herramientas para la estandarización de sus procedimientos enmarcados por lo funcional y lo rentable. La calidad de la atención de enfermería es una variable de alto valor para la utilización racional de la tecnología y los conocimientos científicos y prácticos convenientes para cubrir las necesidades del usuario (26).

El modelo de enfermería HANC (Humanismo, Ayuda, Necesidad y Calidad). Se desarrolla bajo de manera holística. Es un tipo de modelo teórico el cual es utilizado en pacientes con problemas de salud. Es un modelo acorde al presente trabajo de investigación debido a que el paciente que se encuentra en la unidad de recuperación post anestésica es un paciente que requiere de cuidados inmediatos, oportunos, y dependientes de la profesional encargada del área. Es un paciente, el cual se encontrará aún bajo los efectos de los anestésicos y por ende no podrá realizar algunas actividades propias, así como también la desorientación de su estado, adicionando el dolor generado por la misma intervención quirúrgica. El usuario se encuentra en circunstancias delicadas y requiere cubrir necesidades biológicas, psicológicas, sociales y emocionales (27).

Siguiendo la Teoría de HANC, describiremos las dimensiones que será utilizadas en dicho trabajo de investigación:

Atención Humana:

La aptitud con que se expresa la enfermera para así tratar al paciente como un ser humano, dando respeto a su vida y a su individualidad. Considerando sus derechos y

privacidad. El profesional de enfermería debe actuar haciendo uso de sus valores éticos, como lo son el respeto por la vida de otro ser humano. El hacer valer el derecho que tiene el usuario de ser tratada independientemente de su género, raza, idiosincrasia. Se prioriza la privacidad del paciente en todo momento, resguardando su integridad y haciéndole sentir un ser valioso e importante, velando por su seguridad y acompañándole en su proceso de salud y enfermedad. La atención humana por parte del profesional de enfermería debe ser aplicada en todos y cada uno de los pacientes, sin discriminación y siendo constante durante toda su estadía en la unidad (27).

Atención Oportuna

A pesar de la alta demanda que existe en los centros de salud, sobre todo los nacionales, la enfermera debe estar disponible para el paciente, atenderlo a tiempo y de manera eficaz. El profesional de enfermería creara una planificación de sus cuidados de manera de organizar los horarios para cubrir a tiempo las necesidades del paciente. Una valoración continua y oportuna de los signos y síntomas de alarma que presente el paciente puede disminuir cualquier eventualidad. Y el paciente podrá sentir esa atención, y lograr una alta satisfacción. En el área de recuperación post anestésica el profesional de enfermería podrá valorar el nivel del dolor del paciente cada intervalo de tiempo, al administrar analgesia disminuye que el umbral del dolor en el paciente genere un estrés y una incomodidad (27).

Atención Continua

La atención de la enfermera deberá ser continua, dando respuesta a las necesidades que se presenten en el paciente, desde el momento de su ingreso hasta el egreso de la unidad. En este tiempo no deberá incurrir en distracciones que genere demoras o interrupciones en la atención. El profesional de enfermería que se encuentra en la unidad de recuperación, por

ser un área crítica deberá permanecer allí, y cualquier salida deberá informar a un colega que pueda reemplazarla durante el tiempo de su ausencia. Es una unidad donde el paciente puede presentar complicaciones que comprometan su vida en cuestiones de segundos. Y durante su estadía se sentirá ansioso por el desconocimiento de su estado de salud y frecuentemente hará saber sus dudas al profesional (27).

Atención segura.

La enfermera deberá actuar en todo momento con responsabilidad, basándose en sus conocimientos teóricos y prácticos. de manera de no generar ningún riesgo para el paciente. El profesional de enfermería es una persona que posee previamente conocimientos teóricos y prácticos que contribuyen al ejercicio de manera correcta. No solo se requiere vocación de servicio si no que el saber, el mantener una concentración en el hacer, el regirse por la ciencia logran disminuir cualquier riesgo que comprometa la vida del paciente. Algunos ejemplos que pueden mencionarse en esa dimensión, es la administración incorrecta de un medicamento, o administrar un medicamento al cual el paciente refiere ser alérgico. Así como también considerar patologías previas, condiciones del estado de consciencia del paciente (27).

2.2.2 Segunda variable:

Satisfacción del Paciente.

La satisfacción se puede conceptualizar como un estado mental, emocional de una persona en la que ha recibido un servicio que cumpla con sus expectativas, y la calidad es cualquier actividad o servicio que agrupe todas las características necesarias para generar un estado de bienestar, y de complacencia de la persona que la recibe. Por tanto, la satisfacción y la calidad están estrechamente relacionadas, una es dependiente de la otra. La satisfacción

ha sido utilizada en muchas investigaciones de diferentes indoles, en este caso, es aplicable al sector salud. Un usuario al medir su nivel de satisfacción con una atención recibida, nos refiere su vivencia, partiendo de sus expectativas previas para otorgar un valor. El paciente otorga de alguna manera una opinión de acuerdo a que tan cubierta fueron sus necesidades y la manera en cómo se desarrolló el proceso (28).

La satisfacción tiene una connotación subjetiva por parte del usuario, es un indicador importante en el sector salud para evaluar tanto la atención brindada por el personal sanitario como el entorno físico, si es adecuados para su bienestar considerando sus estándares. Existen 2 niveles básicos de satisfacción, los cuales son la satisfacción propiamente dicha, la cual el paciente refiere que está acorde la atención recibida con las expectativas que tenía, y la insatisfacción, el paciente refiere este estado cuando durante su estadía hospitalaria, los cuidados recibidos por los profesionales de enfermería no lograron cubrir sus necesidades, y genera el haber tenido una mala experiencia en el centro de salud. Para organismos nacionales como el Ministerio de Salud utiliza el nivel de satisfacción de manera frecuencia para valorar la percepción que tenga la población del sector salud (29).

Organización como la OPS y la OMS avalan que la satisfacción es considerada en países desarrollados como un indicador de calidad de cuidado. Algunos estudios consideran esta variable como un valor referencia para determinar el cumplimiento de los cuidados del personal de salud y la calidad que ofrezca el servicio. Sin embargo, el nivel de satisfacción del paciente se verá influencia por sus emociones y por la percepción que tenga el mismo al momento de recibir la información por parte de los profesionales. Por tanto, algunos factores como la actitud del enfermero, el ambiente donde se desenvuelve, y rapidez con la cual se actúa, la accesibilidad que tenga de los insumos médicos para abordar el estado del paciente

influyen en el nivel de satisfacción del mismo (30).

Un estudio realizado en México, hace referencia que algo tan subjetivo como el manejo del dolor en el paciente posterior a una intervención quirúrgica puede interferir de manera positiva o negativa en el nivel de satisfacción del mismo. La atención del profesional de enfermería reclama una entrega de un cuidado cálido, eficaz, individual, holístico, continuo y eficiente a la persona enferma. El dolor es un síntoma habitual de los pacientes que se encuentran en la unidad de recuperación. Existen estudios donde el indicarle al paciente los síntomas que puedan presentar antes de la realización de su cirugía, les asegura mejor control en el dolor durante su despertar de la anestesia, y con ello no afectaría el nivel de satisfacción. Por ellos la importancia de la comunicación terapéutica de la enfermera con el paciente desde su ingreso al centro quirúrgico hasta su egreso (31).

La satisfacción del paciente es un acto que es dependiente del estado cultural de la persona que lo percibe. Por ello está condicionado de acuerdo a los hábitos socioculturales del contexto donde se evalúe. Para definir la satisfacción en el paciente, debemos entender la diferencia que existe entre las expectativas de una persona y su percepción del cuidado que ha recibido; así mismo se asoma la necesidad de realizar mediciones de la calidad del cuidado con el objetivo de encontrar fallas, errores, o carencias que existan en la práctica del diario de la enfermería. Considerando que algunos estudios muestran resultados favorables de satisfacción alta en pacientes, en algunos otros estudios no es así. Lo que permite a las organizaciones del sector salud, inclusive a los profesionales de enfermería mejorar en su atención (32).

La teoría de desconfirmación de expectativas, el SERVPERF mide la percepción del cliente en 5 dimensiones aplicadas por Ávila y Castilla en el 2018. Se describen a continuación:

Dimensión Fiabilidad.

Disposición del personal y la institución de salud, en cumplir de manera eficaz, oportuna, segura y eficiente la atención sanitaria. Un servicio se describe como algo fiable significa que es algo seguro. La atención de salud que ofrece cualquier profesional del área deberá ser integro y confiable, dado que la vida del ser humano se encuentra en las manos de dichas personas. En el caso de enfermería, siendo la profesión que más tendrá contacto con el paciente deberá actuar con prudencia, y el paciente logrará percibir un estado de confiabilidad en su ejercicio, con la finalidad de que refiera sentirse satisfecho con sus cuidados. Aspectos como la atención inmediata, el considerar al paciente de acuerdo a la gravedad de su estado, el seguimiento de evolución, entre otros, son relevantes al momento de otorgar una atención segura (33).

Dimensión Capacidad de respuesta.

Es la disposición que tenga el profesional de salud y la institución en brindar cuidados no solo eficientes y seguros, si no de manera rápida y oportuna. Todos y cada uno de los pacientes, al no tener conocimientos médicos, consideran que su enfermedad es prioridad. La enfermería puede mediante una relación empática, y a través de una comunicación terapéutica educar al paciente sobre su estado de salud. Al momento que el usuario logre comprenderlo, la enfermera podrá organizar el cuidado a sus pacientes de acuerdo con el nivel de gravedad y urgencia. Este proceso implicará que el paciente no disminuya el grado de satisfacción al momento de evaluar el interés de la profesional por su estado. Este proceso es de gran utilidad en hospitales nacionales donde existe una alta demanda de pacientes y un recurso humano deficiente (33).

Dimensión Seguridad

Es el conocimiento científico que posee el profesional de enfermería y le hace actuar de manera segura, y demostrando confianza y habilidad. al momento de actuar. Existen conocimientos teóricos que adquiere la enfermera a lo largo de la formación profesional, y existe un conocimiento adquirido a través de la experiencia. La mezcla de ambos conocimientos tanto teórico como práctico, adicionando el desenvolvimiento con confianza, amabilidad, respeto, educación, cordialidad, delicadeza logran en el proceso de atención de enfermería un ejercicio de excelencia y en el paciente un alto nivel de satisfacción, al sentir la seguridad de la profesional. Tiene un valor significativo la formación de manera constante de la enfermera, una adecuada preparación, una actualización de sus conocimientos logran usar la tecnología y los nuevos recursos a su favor (33).

Dimensión Empatía

Capacidad del profesional de salud de identificar las necesidades en el paciente, otorgando una atención personalizada. Cada individuo tiene consigo experiencias previas, emociones, traumas de la infancia, afrontamiento de su nuevo estado de salud, y todo ello repercute en la percepción de la atención recibida por el profesional de enfermería y de cualquier miembro de salud. El ejercer con empatía es considerar estos factores al momento de relacionarse con el paciente, hacerlo sentir seguro, brindarle apoyo emocional, aclarar sus miedos, disipar sus dudas, acompañarlo pacientemente en el proceso de la atención es imprescindible para aumentar ese nivel de satisfacción alto que tanto se desea. Se debe tratar al paciente sin ningún tipo de racismo, y sobre todo que el paciente no sienta rechazo cuando tiene una condición de enfermedad contagiosa (33).

Dimensión Aspectos Tangibles

Se estima la infraestructura y elementos físicos del servicio de atención sanitaria. Todos los aspectos que son captados por el cliente. Actualmente en algunos hospitales

nacionales o inclusive en algunas instituciones de salud privada, los pacientes pueden observar deficiencias en cuanto a la infraestructura, un tiempo de espera inadecuado por demoras en la recepción incide de forma negativa en la satisfacción del paciente. Bien es cierto que las gerencias de enfermería llevan un control de los recursos materiales como insumos y estados de equipos biomédicos, sin embargo, al reportar el mal estado o carencias de algunos, no siempre reciben respuestas positivas y oportunas para corregir estas fallas. Y ellos hace que el paciente refiere estar insatisfecho (33).

Rol de la enfermera sobre el tema

Haciendo referencia a lo que indica la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la profesión de enfermería tiene un alto grado de importancia para la recuperación del paciente, durante el postoperatorio inmediato. Es dicho profesional quien lo recibe en el área de recuperación post anestésica, y le brindan sus primeros cuidados, así como también valora signos y síntomas de alarma que inducen a una posible complicación de cirugía o anestesia. La profesión de enfermería brinda cuidados humanizados, científicos y continuos a personas de todas las edades, independientemente de su estado de salud. De ahí radica su relevancia en la atención hospitalaria. Durante muchos estudios realizados considera esta relación de calidad de atención de enfermería y satisfacción, organizaciones de salud lo consideran como un indicador sustancial para mejorar los programas de salud (34).

Al evaluar el nivel de satisfacción en el paciente, directamente enfermería tiene una influencia alta, al ser el profesional que comparte más tiempo con el mismo. Si el paciente se siente atendido, orientado en sus cuidados, percibe apoyo emocional, su estado recuperación será más satisfactorio, no obstante, si se encuentra con un nivel de satisfacción bajo, puede repercutir negativamente en su estado de recuperación, y puede generar

complicaciones. En el área de recuperación post anestésico el nivel de incertidumbre del paciente aumenta considerablemente, ya que se encuentra solo, sin apoyo de sus familiares, y depende en gran porcentaje del profesional de enfermería. El enfermero es crucial para que, al brindar una atención excelente, logre alcanzar ese nivel alto de satisfacción (35).

Teoría de enfermería

La teoría de Watson sugiere que la enfermería destina sus cuidados a la promoción y el restablecimiento de salud, se enfoca en la prevención de las enfermedades y el cuidado integral del enfermo. Para esta teorista la enfermera actúa desde su vocación, integra sus valores, su moral, para ejercer. La enfermería no es vista desde un contexto profesional, sino más humanístico, es el servir a la sociedad, es integrar voluntad, conocimiento, compromiso para cuidar al enfermo. En esta teoría si se considera el hecho de que la enfermería debe capacitarse frecuentemente y avanzar con las investigaciones reciente, no obstante, al momento de ejercer debe primar un cuidado humanístico que promueva la relación cercana entre enfermera – paciente (36)

Watson en sus publicaciones hace referencia a que a través del cuidado se puede llegar a la recuperación del paciente. No solo se brindan cuidados desde un punto de vista científico, la enfermería ejerce a través de la compasión por el ser humano, se ofrece a la persona una atención humanista, un enfoque direccionado hacia la relación de confianza entre enfermera – paciente. Esta teoría ofrece grandes beneficios en algunos países, evidenciados a través de estudios. Al momento de que el paciente debe de clasificar el nivel de satisfacción recibida, es probable que su primer pensamiento sea esa sensación gratificante que tuvo al momento de ese primer contacto con el personal de enfermería. Todo el apoyo emocional que la enfermera pueda brindar al paciente para hacerle lo más favorable y corto posible la estadía del usuario en la unidad repercute en su agrado por la calidad de

atención recibida (37).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional

H0: No existe la relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional.

2.3.2. Hipótesis Especifica

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana en la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional.

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión atención oportuna en la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Nacional.

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión continuidad en la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación posanestésica de un Hospital Nacional.

H4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad en la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de

recuperación posanestésica de un Hospital Nacional.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

La investigación corresponde al método Hipotético-deductivo, el cual sostiene que las hipótesis científicas no se derivan de la observación, sino que son producto de la creatividad humana, que mediante ellas intenta hallar la solución a un problema. Así mismo, el estudio es de nivel descriptivo correlacional, donde se buscará identificar las principales características de las variables para luego averiguar el grado de relación entre ellas. Se pretende que se pueda fundamentar en los conceptos descritos para dar resolución a la hipótesis establecida (38).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque es cuantitativo, basado en la medición de las variables a través de valores numéricos y medidos de manera estadística, teniendo un orden para establecer patrones de comportamiento de las variables. Se inicia con un pensamiento, que va delimitándose y se procede a fijar objetivos y preguntas acerca de la investigación. Se realiza la revisión de las diferentes fuentes bibliográficas para armar el marco teórico (39)

3.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, teniendo como objetivo la aplicación de los conocimientos adquiridos, también depende de sus descubrimientos y aportes teóricos con el fin de describir el comportamiento de las variables en estudio. (40)

3.4. Diseño de la investigación

El estudio es de diseño no experimental de corte transversal; porque en el estudio no se manipulará las variables de manera intencionada, manteniendo solo observaciones precisas en ambientes naturales. Asimismo, es transversal porque se realizará en un tiempo y lugar específico (41).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Para la ejecución del estudio se tomara en cuanto los 80 pacientes post operados que se encuentren en la unidad de recuperación del pabellón 10 del Hospital, cuya muestra será cenal en el año 2024.

Criterios de inclusión

- Pacientes de la unidad de recuperación con edades comprendidas entre 20 y 40 años.
- Pacientes en estado postoperatorio.
- Pacientes que ya no estén bajo el efecto de los sedantes.
- Paciente que firmen el consentimiento informado de su participación voluntaria.

Criterios de exclusión

- Pacientes que no firmen el consentimiento informado
- Pacientes a punto de ser operados
- Paciente de las especialidades de neurocirugía y cirugía pediátrica.

3.6. Variables y operacionalización:

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención de enfermería	Es el efecto que genera en una persona posterior al recibir una atención de enfermería, que produzca en la misma sensación de plenitud y felicidad, al cubrir todas sus necesidades y cumplir con sus expectativas (42).	Es el ejercer los cuidados de enfermería de una forma humana, oportuna, continua y segura. Respetando y cumpliendo los protocolos científicos, y humanísticos ya establecidos.	Atención Humana	Trato digno Confortable	Escala: Ordinal	- Favorable 36 a 48 (alto)
			Atención oportuna	Se anticipa Explica y facilita		- Medianamente favorable 24 a 35 (Medio)
			Atención continua	Monitorea y hace seguimiento		- Desfavorable menor a 24 (bajo)
			Atención segura	Mantiene relación de confianza Ambiente adecuado		- Favorable 36 a 48 (alto)
						- Medianamente favorable 24 a 35 (Medio)
						- Desfavorable menor a 24 (bajo)
						- Favorable 19 a 24 (alto)
						- Medianamente favorable 13 a 18 (Medio)
						- Desfavorable menor a 13 (bajo)
						- Favorable 16 a 20 (alto)
						- Medianamente favorable 11 a 15 (Medio)
						- Desfavorable menor a 11 (bajo)
Satisfacción del paciente	Corresponde a una sensación de manera subjetiva que refiere el paciente de que tan cubiertas fueron sus necesidades, y si se logro restituis su armonia despues de recibir una atencion de enfermeria. (43)	Corresponde a la forma en la que un paciente puede valorar el resultado de la atención recibida por el profesional de enfermería	Fiabilidad	Condicion socioeconomica Tipo de intervencion Comunicación clara Administracion de medicamentos	Escala: Ordinal	
			Capacidad de respuesta	Recojo de resultados Respuestas a dudas y preguntas Privacidad del paciente		Alta: 35 – 45
			Seguridad	Seguridad en procedimientos Examen físico completo Trato amable y respetuosos Preocupacion por la salud.		Regular : 25-34
			Empatia	Cuidado cortés, amable y comprensivo Señalización y orientación Manejo de equipos		Deficiente: 15-24
			Aspectoa tangibles	Mantiene limpieza, orden y confort.		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para el desarrollo del estudio se utilizó la encuesta, esta técnica está basada en un cuestionario, cumple la función de recopilar datos para describir las variables estudiadas. El formato se encuentra debidamente estructurado y ordenado con el fin de obtener información sobre las variables propuestas. Será aplicado durante un tiempo aproximado de 30 minutos.

3.7.2 Descripción de instrumentos.

Instrumento 1.

Para la valoración de estas dimensiones, se utilizó la encuesta de calidad de atención de enfermería, el cual fue aplicado en una investigación en el año 2016. Este instrumento tiene su origen en los años 90 por un médico que dedicó sus esfuerzos y estudios a la mejoría de la calidad de atención de los profesionales del área de la salud. La encuesta está basada en 35 preguntas. De la pregunta 1 a las 12 está enfocada en la valoración de la dimensión atención humana, las siguientes 12 preguntas en otro bloque para valorar otra dimensión, la cual corresponde a la atención oportuna; seguido de 6 preguntas enfocadas en la dimensión atención continua, y las últimas 5 preguntas destinadas a la última dimensión, atención segura.

Instrumento 2.

Autores como Ávila y Castilla en 2018, realizan una investigación de la variable de satisfacción, basando su trabajo en el modelo descrito en el año 1992 de Cronin y Taylor. Modelo Service Performance (SERVPERF). Dicho modelo será sobre el cual se desarrollará la variable satisfacción del paciente. La escala SERVPERF se basa originalmente en las percepciones, quedando eliminadas las expectativas. Es un tipo de instrumento donde el paciente pueda sentirse más familiarizado, incluye preguntas que pueden ser de fácil

interpretación. Las 22 preguntas que se realizan podrán evaluar las 5 dimensiones establecidas: Fiabilidad (preguntas de la 1 a la 5); capacidad respuesta (preguntas de las 6 a la 9); Seguridad (preguntas del 10 al 13); empatía (preguntas del 14 al 18), y aspectos tangibles (de la pregunta 19 a la 22). (33)

3.7.3 Validación

Para evaluar la primera variable de calidad de atención de enfermería, se utiliza como instrumento el cuestionario, el cual se encuentra validado en un estudio aplicado en el año 2016 por las licenciadas en enfermería Castaño y Chávez, para su trabajo de investigación. El cuestionario estuvo aplicado primeramente como prueba piloto, el cual busca corregir algunas preguntas que pueden generar dudas en los participantes o suelen ser de difícil interpretación. A su vez fue sometido por el juicio de expertos, que corroboraron que tenían relación con la variable y buscan dar solución a las interrogantes planteadas (44).

Para medir la variable de Satisfacción se utiliza el Método SERVPERF de los autores Cronin y Taylor. Modelo utilizado en numerosas investigaciones. Propuesto en el año 1985. El cuestionario fue aplicado en una investigación y validado utilizando el coeficiente de correlación de Pearson. Basado en valores, las correlaciones entre los ítems del cuestionario y las dimensiones de la variable en estudio son elevadas (45).

3.7.4 Confiabilidad

Para el cuestionario de calidad de atención de enfermería, se aplicó el Alfa Crombach. La prueba piloto estuvo constituida por 10 usuarios, y se obtuvo como resultado 0.79807. el significado de este resultado se encuentra en un nivel aceptable de confiabilidad.

El cuestionario de la variable satisfacción obtuvo en el Alfa Crombach un valor de 0.932, la prueba piloto en este caso fue de una muestra de 102 pacientes de un servicio de emergencia.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.

Los datos una vez recopilados, se digitarán en el programa Microsoft Excel 2021, donde luego serán resumidos numérica y gráficamente con el apoyo del computador. El programa para procesar los resultados será el software estadístico SPSS. Se utilizará como estimación estadística la Prueba de Spearman, con un nivel de confianza del 95%, un error del 5%, el cual será plasmado en la tabla de contingencia de ambas variables

3.9 Aspectos éticos.

3.9.1 Principio de autonomía.

Este principio está relacionado a una participación libre por el profesional de enfermería. Se contará con su firma de manera voluntaria para el consentimiento informado. Se respeta la decisión de cada participante, y se garantiza la confidencialidad.

3.9.2 Principio de beneficencia.

Las personas que participen en este estudio serán tratadas con prudencia. No se someterán a situaciones que puedan generarles daño. Se promueve el hacer el bien a otra persona y se enfatiza en la importancia de su participación y significado de su aporte para ejecutar el estudio.

3.9.3 Principio de la no maleficencia.

Mientras se realice el estudio, no se ejecutarán actividades que pongan en situaciones de riesgos a los participantes. Se les explicara que las encuesta son realizadas de forma anónima y tiene un fin netamente académico.

3.9.4 Principio de justicia.

Se tratará a cada participante con igualdad, de manera educada, cordial, respetuosa. No se permitirá discriminación alguna.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

4.1. Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES	2023 - 2024					
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Identificación del problema	X					
Búsqueda Bibliográfica	X	X				
Elaboración de la sesión introducción: Situación problemática, marco teórico referencia y antecedentes		X				
Elaboración de la sesión introducción: importancia y justificación de la investigación		X				
Elaboración de la sesión introducción: objetivos de la investigación		X	X			
Elaboración de la sección material y métodos: enfoque y diseño de la investigación			X			
Elaboración de la sección material y métodos: población.			X	X		
Elaboración de la sección material y métodos: técnica e instrumentos de recolección de datos				X		
Elaboración de la sección material y métodos: aspectos bioéticos				X		
Elaboración de la sección material y métodos. Método de análisis de información				X	X	
Elaboración de aspectos administrativos del estudio					X	
Elaboración de los anexos					X	
Aprobación del proyecto						X

4.2 Presupuesto.

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL S/.
EQUIPOS			
1 laptop	1	2.700	2.700
UTILES DE ESCRITORIO			
Hojas bond A4	10	0.20	2
Lapiceros	3	4	12
MATERIALES BIBLIOGRAFICOS			
Libros	1	60	60
Empastado	1	30	30
OTROS			
Movilidad	3	10	30
Refrigerio	7	10	70
TOTAL			2904

5. REFERENCIAS

1. Ponciana S. Nivel de satisfacción del paciente post quirúrgico 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 al grado de segunda especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico}. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019. Disponible en:
<https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/07b724f3-33d2-4786-9885-2c7578eee62c/content>
2. Cindy J. Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería durante el post quirúrgico inmediato {Tesis para optar al grado de especialista en enfermería en centro quirúrgico}. Lima. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. Disponible en:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6814/T061_47883628_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021 {Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en enfermería}. Lima: Universidad Nacional Mayor de san Marcos; 2021. Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y
4. Conde M, et alt. Efectividad de la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes quirúrgicos en la prevención de complicaciones {Tesis para optar por el Título Profesional de Especialista en enfermería en Centro Quirúrgico}. Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2673/TRABAJO%2>

[0ACADÉMICO%20Martínez%20Werner%20-%20Conde%20Margoth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

5. Fretel A. Calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente post operado atendido en centro quirúrgico del Hospital Nacional de Oxapampa en el año 2021 {Tesis para optar por el Título de Especialista en Centro Quirúrgico}. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/970/FRETEL%20CARHUARICRA%20%20AYDEE%20-%20TRABAJO%20ACADÉMICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Chávez Ramírez K, et alt. Satisfacción del paciente post quirúrgico ante los cuidados de enfermería. Educación y Salud Boletín Científico de Ciencias de la Salud del ICsA. 2018. Disponible en:
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472/4734>
7. Aguilar López S. Satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato. Unidad de recuperación post anestésica Hospital II Essalud Tarapoto, 2019. {Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional enfermería en Centro Quirúrgico}. Lambayeque – Perú. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019

Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/4863>

8. Diaz Carranza A. Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes post operado inmediatos en la unidad de recuperación post anestésica ESSALUD Chiclayo. {Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud}. Chiclayo – Perú. Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43238/Diaz_CAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Condezo Javier M. Cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía de tórax del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021. {Tesis para optar por el Título de Especialista en Cuidado Enfermero en Paciente Clínico Quirúrgico}. Lima – Perú. Universidad Norbert Wiener. Facultad de Ciencias de la Salud; 2021. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5871/T061_73050838_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Delgado Rosales R. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería. {Tesis para obtener el grado de Maestra en enfermería} Puebla – México. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; 2018. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/2b70827f-8c21-4829-afd4-767247f4e8e6/content>
11. Ruiz, J. et al. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS {internet} 2020; (14). Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/sanus/v5n14/2448-6094-sanus-14-00003.pdf>
12. Sillero – Sillero, et al. Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en el perioperatorio. RLAE {internet} 2019 (27). Disponible en:

<https://www.scielo.br/j/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/?format=pdf&lang=es>

13. Parra Erazo et alt. Satisfacción del Cuidado de enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia. Boletín Semillero de investigación en Familia. {internet} 2020 (2). Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>
14. Yepes et alt. Satisfaccion – Insatisfaccion de pacientes respecto de la atencion medica recibida en hospitales de mediana complejidad en Antioquia. Rev. Salud y Administracion {internet} 2024; (11). Disponible en: <https://revista.unsis.edu.mx/index.php/saludyadmon/article/view/296>.
15. Cespedes et alt. Nivel de satisfaccion del paciente post operado inmediato del cuidado del profesional de enfermeria en URPA de una institucion privada, lima 2022. {Tesis para obtener el tituto profesional de Licenciada en Enfermeria}. Lima – Peru. Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107378/Cespedes_VOJ-Lloclla_TCG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
16. Barrial Lujan, C. Satisfacción de pacientes post operados y cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del hospital subregional de Andahuaylas – 2021. {Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los servicios de la salud}. Lima – Perú. Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80646/Barrial_LC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Senmache Arriola, N. Nivel de satisfacción en pacientes post operados relacionados con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo 2020. {tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería}. Pimentel – Perú. Universidad Señor de Sipán; 2022. Disponible en:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9411/Senmache%20Arriola%20Naomy%20Carmela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

18. Alcantara Chavez, V. Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, Clínica Veronesi, Huacho – 2021. {Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería.} Huacho – Peru. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion; 2021. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4465/Vivian%20Josselyn%2c%20Alcántara%20Chávez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
19. Maceda Guaranda, S. Nivel de satisfacción del paciente post operado con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería unidad de recuperación post anestésica Hospital Regional II – 2 – Tumbes, 2018. {tesis para obtener el título de segunda especialidad profesional Área del Cuidado de enfermería – Especialista en Centro Quirúrgico}. Lambayeque – Perú. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9315>
20. Chávez Najera S. Calidad de atención de enfermería en pacientes de la Unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Pasco. {Tesis para optar por el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico}. Lima – Perú. Universidad María auxiliadora; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/667/CHÁVEZ%20NÁJERA%2c%20SHIRLA%20MIREYA-%20T.%20ACADEMICO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
21. Escarza Aquino C. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de Centro Quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernal. {Tesis para optar por el título de Especialista en enfermería en Centro Quirúrgico}. Lima – Perú. Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en:

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8968/T061_452258_53_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

22. Flores, C. et al. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc {Internet} 2015; (3). Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/56/90
23. Mundo Murillo C. Satisfacción del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima 2021. {Tesis para optar por el título de Especialista en Cuidado Enfermero en Paciente Clínico Quirúrgico}. Lima – Perú. Universidad Norbert Wiener; 2021. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5808/T061_160056_48_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Flores Yapias, M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco, 2023. {Tesis para optar por el título de Especialista en Cuidado Enfermero en Paciente Clínico Quirúrgico}. Lima – Perú. Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9802/T061_465488_95_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Ramos Moscoso, S. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico Hospital Eleazar Guzmán Barron – Chimbote, 2021. {Tesis para optar por el grado académico de Doctora en Salud Pública} Chimbote- Perú. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; 2021. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25553/SATISFACCION_USUARIOS_RAMOS_MOSCOSE_SARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

26. Coronel, et alt. 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 el título de segunda especialidad profesional en enfermería en centro quirúrgico}. Callao – Perú. Universidad Nacional del Callao; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7913/TESIS%20CORONEL%20-%20ALVARADO%20-%20YANTAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Lizano, et atl. La satisfacción del cliente como indicador de calidad. {Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas}. Lima – Perú. Universidad Peruana de Ciencias aplicadas; 2019. Disponible en: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y
28. Rodríguez López R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2023. {Tesis para optar por el título profesional de Licenciada en Enfermería}. Lima – Perú. Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061_27081244_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Collantes, et atl. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. FACSALUD UNEMI {internet} 2021; (4). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/351292691_Satisfaccion_del_paciente_hospitalizado_frente_al_cuidado_enfermero
30. López, et alt. Satisfacción materna con manejo del dolor en postparto quirúrgico en un hospital del norte de México. SARUS {internet}2021; (6). Disponible en:

<https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/171/264>

31. Arcentales, et atl. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. AVFT {Internet} 2021; (40). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>
32. Avila, et atl. Satisfacción del cuidado de enfermería según percepción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma.2018. {Tesis para optar por el título de segunda especialidad profesional en enfermería en emergencias y desastres}. Callao – Perú. Universidad Nacional del Callao; 2018. Disponible en: https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3092/AVILA%20Y%20CASTILLA_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Carrero Guillen, D. Cuidados de enfermería post anestésicos y la aplicabilidad de la escala de Aldrete en los pacientes post – quirúrgicos de la Clínica San Marcos SJL,2022. {Tesis para optar por el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico}Lima – Perú. Universidad María Auxiliadora; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1582/TRABAJO%20ACADEMICO-CARRERO%20GUILLEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Lamillar Taípe, D. Cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en los pacientes post operados en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima – 2021. {tesis para optar el título de especialista en cuidado enfermero en paciente clínico quirúrgico}. Lima – Perú. Universidad Norbert Wiener; 2021. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5409/T061_70885703_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

35. Cusinga, et alt. Aplicación de la teoría de enfermería de Jean Watson y la calidad del cuidado enfermero de la unidad de cuidados intensivos pediátrica del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima 2017. {Tesis}. Lima – Perú. Universidad Peruana Unión; 2017. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/819/Flor_Trabajo_Investigación_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
36. Valencia, et alt. Reflexión de la humanización de la atención: Teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. BENESSERE {internet} 2021; (6). Disponible en: <https://revistas.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/3037>
37. Clavijo Rengifo, C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica Privada de Lima, 2023. {tesis para optar el título profesional de Licenciada en enfermería}. Lima – Perú. Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10447/T061_46947878_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
38. Bruno Tasayco, G. Calidad de atención de enfermería relacionada con el nivel de satisfacción de madres de niños de 0 a 3 años, que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Policlínico Francisco Pizarro. {Tesis para optar el título de licenciada de enfermería}. Lima – Perú. Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6422/T061_72644354_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
39. Narváez, G. Enfoques de investigación. SLIDES {internet} 2014; (23). Disponible en: <https://es.slideshare.net/gambitguille/enfoques-de-investigacion-37890633>
40. Ortega, C. investigación cuantitativa. ¿Qué es y como realizarla? {internet}. Disponible

en: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-cuantitativos/>

41. Lizana García, K. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018. {tesis para optar al grado académico de maestra en gerencia de servicios de salud}. Lima – Perú. Universidad San Martín de Porres; 2019. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana_gk.pdf?sequence=3&isAllowed=y
42. Sánchez Mezares, L. Nivel de satisfacción del paciente adulto con los cuidados de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital docente Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2022. {tesis para optar el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico}. Lima – Perú. Universidad María Auxiliadora; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1322/TRABAJO%20ACADEMICO-%20SANCHEZ%20MEZARES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
43. Castaño et al. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de urpa del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen ‘ 2016. {Tesis para optar por el título de especialistas en enfermería en centro quirúrgico}. Universidad Nacional Hermilio Valdizan; 2017. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2655/2En.CQ%2070%20C36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestesia en un Hospital Nacional, 2024.

Formulación del problema	Objetivos	hipótesis	Variables	Diseño metologico
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional, 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital, 2024.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional</p> <p>H0: No existe la relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones: Humana Oportuna Continua Segura</p>	<p>Método de la investigación</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la Unidad de recuperación de un Hospital Nacional?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar como se relaciona la dimensión atención humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en una unidad de recuperación de un Hospital Nacional.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana en la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional.</p>	<p>Variable 2</p> <p>Satisfacción del paciente.</p> <p>Dimensiones: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de estudio: Aplicada</p>
<p>¿Como se relaciona la dimensión oportuna de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional?</p>	<p>Identificar como se relaciona la dimensión oportuna de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional</p>	<p>H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión atención oportuna en la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación posanestésica del Hospital Nacional.</p>		<p>Diseño: no experimental de corte transversal</p>
<p>¿Como se relaciona la dimensión continuidad de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional?</p>	<p>Identificar como se relaciona la dimensión continuidad de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional</p>	<p>H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión continuidad en la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional.</p>		<p>Población. 25 usuarios</p>
<p>¿Como se relaciona la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional?</p>	<p>Identificar como se relación la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional</p>	<p>H4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad en la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital Nacional.</p>		<p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>

Anexo 2. Instrumentos

ENCUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA

Introducción: Buenas tardes soy la Licenciada _____, el presente cuestionario es para obtener información valiosa sobre su nivel de ansiedad.

Estimado(a) paciente, les presento a continuación una serie de preguntas relacionadas a la calidad de atención de enfermería, la presente encuesta es un instrumento académico que medirá su percepción respecto a la calidad de atención de enfermería. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún otro propósito más que de investigación.

De antemano le agradezco su participación y aporte en la investigación.

INSTRUCCIONES: lea Minuciosamente cada pregunta del siguiente cuestionario y corresponda a marcar con una (x) la alternativa correspondiente.

Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4

DATOS GENERALES:**Edad:**

20 -24 ()

25 -54 ()

55 – más ()

Sexo:

Femenino ()

Masculino ()

N°	ÍTEMS	Frecuencia			
		1	2	3	4
ATENCION HUMANA					
1	Se presento				
2	Brindo trato amable				
3	Brinda apoyo emocional				
4	Explica los procedimientos antes de realizarlos				
5	Respeto su individualidad y pudor				
6	Lo (a) llama por su nombre				
7	Conversa con usted				
8	Al llegar al servicio lo saluda				
9	Se preocupa por identificar sus problemas y/o necesidades				
10	Le acepta sugerencias para mejorar su atención				
11	Grita delante de todos				
12	Al brindar una atención directa es muy tosca				
ATENCION OPORTUNA					

1	La enfermera está pendiente de retirar o cambiar el suero cuando este ha terminado				
2	Cuando usted tiene sed y aun no toma líquidos, la enfermera le humedece los labios				
3	Le colocan la chata cuando usted necesita usarla				
4	Le asisten alcanzándole una riñonera en caso de presentar vómitos				
5	¿siente que la enfermera conversa con usted, le ayuda por un instante a olvidarse de sus problemas?				
6	¿la enfermera se preocupa por preguntarle cómo se siente?				
7	Reporta sus necesidades a la enfermera del siguiente turno				
8	Identifica las necesidades y problemas de salud				
9	Prefiere dedicarse a otras actividades que atenderlo				
10	Permite que los familiares lo vean cuando lo necesitan				
11	Le llaman la atención al usuario cuando tiene algún error o descuido				
12	Acude rápidamente cuando la solicitan				
ATENCION CONTINUA					
1	Brinda orientación al usuario cuando ingresa al servicio				
2	Brinda educación para promover su autocuidado				
3	Participa activamente en el cuidado de su salud				
4	Programa con usted las actividades a realizar durante la permanencia en el servicio				
5	Lo hace sentir útil				
6	Brinda orientación sobre que hacer cuando sale de alta del servicio				
ATENCION SEGURA					
1	¿la enfermera le controla la temperatura, el pulso, la presión arterial y respiración, durante el día?				
2	Se siente cómodo y seguro con la atención recibida				
3	Observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas y limpias				
4	Apoya cuando tiene temblor				
5	Brinda orientación sobre normas y reglas del servicio				

**CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO MODELO SERVICE
PERFORMANCE (SERVPERF)**

Introducción: El presente cuestionario es un instrumento académico que medirá su satisfacción respecto al cuidado recibido por el profesional de enfermería en el Hospital Arzobispo Loayza en el segundo trimestre de 2024.

INSTRUCCIONES: Lea minuciosamente cada pregunta del siguiente cuestionario y corresponda a marcar con una (x) la alternativa correspondiente.

- Malo (1)
- Ni bueno ni malo (2)
- Bueno (3)

N°	ÍTEMS	1	2	3
	FIABILIDAD			
1	¿Usted fue atendido inmediatamente a su ingreso al servicio de recuperación?			
2	¿Usted considera que fue atendido de acuerdo a lo que consideraba la gravedad de su enfermedad? ¿Gravedad de su cirugía?			
3	¿El personal de enfermería le informo de forma clara la cirugía que le realizaron?			

	CAPACIDAD DE RESPUESTA			
--	-------------------------------	--	--	--

4	¿El personal de enfermería le administro los medicamentos de manera oportuna?			
5	¿El profesional de enfermería le brindo atención oportunamente?			
6	¿el personal de enfermería le respondió con seguridad sus inquietudes?			
	SEGURIDAD			
7	¿Durante su atención se respetó su privacidad?			
8	¿El personal de enfermería le brindo una atención humanizada?			
9	¿El personal de enfermería realizo una evaluación que apporto a mejorar su condición de salud?			
	EMPATIA			
10	¿El personal de enfermería del servicio postoperatorio lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?			
11	¿El personal de enfermería le pregunto cómo se sentía?			
12	¿usted comprendió la explicación que el personal de enfermería le dio sobre su operación?			
	ASPECTOS TANGIBLES			
13	¿EL servicio que le brindaron en el servicio de recuperación fue suficiente para recuperar su salud?			
14	¿El personal de enfermería mostro seguridad en los procedimientos que realizo?			
15	¿Los ambientes del servicio de recuperación estuvieron limpios y cómodos?			

Anexo 3. Consentimiento Informado

Estimado usuario, le invitamos a participar de este estudio, la misma que se encuentra del campo de la salud. Para validar su participación, antes debe conocer y comprender cada de los indicadores que se mencionan a continuación:

Título del proyecto: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica del hospital, 2024.”

Nombre de la investigadora: Liberatore González María Mercedes

Propósito del estudio: “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital, 2024.”

Beneficio por participar: “Tendrá la posibilidad de conocer los resultados obtenidos, para que así se generen estrategias de atención al usuario dentro la actividad que realiza el profesional.”

Inconvenientes y riesgos: “Ninguno, solo se le pide responder al cuestionario.”

Costos por participar: “No se realizará pago alguno por su participación.”

Renuncia: “Usted puede dejar de formar parte del estudio cuando lo crea conveniente, sin ninguna sanción o perder el derecho de conocer los resultados del estudio.”

Participación voluntaria: “La participación en la investigación es totalmente bajo su voluntad, asimismo podrá retirarse cuando lo desee.”

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro haber sido informado del nombre, “los objetivos y de la información que alcanzare en el estudio la misma que será utilizada para fines exclusivamente de la investigación, lo que me asegura la absoluta confiabilidad del mismo, por lo que acepto participar en el estudio.”

Nombre y apellido del participante	Firma y huella
Documento de identidad	

“Doy fe y conformidad de haber recibo una copia del documento”

● 16% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 15% Internet database
- 0% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 15% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	uwiener on 2024-02-07 Submitted works	2%
2	uwiener on 2023-12-23 Submitted works	2%
3	repositorio.unac.edu.pe Internet	2%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
5	hdl.handle.net Internet	1%
6	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	1%
7	uwiener on 2024-02-23 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-07-05 Submitted works	<1%