



UMA
Universidad
María Auxiliadora

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO**

**“CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
INMEDIATO EN EL HOSPITAL REGIONAL CAÑETE 2023”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRUGICO**

AUTORA:

LIC. AYAUCAN PRADO, YULISSA LISBETH

<https://orcid.org/0009-0007-9252-8732>

ASESOR:

Mg: FAJARDO CARNAVAL, MARIA DEL PILAR

<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>

LIMA – PERÚ

2024

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Ayaucan Prado Yulissa Lisbeth, con DNI 47020316; en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el título de especialista en enfermería en Centro Quirúrgico, de título **“CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO EN EL HOSPITAL REGIONAL CAÑETE 2023”** AUTORIZO a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 17 % y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 24 días del mes de Agosto del año 2024.



Nombre y firma de la alumna
Ayaucan Prado Yulissa Lisbeth
DNI: 47020316



nombre y firma del asesor
Fajardo Carnival María Del Pilar
DNI: 25697604

ENTREGA 3

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 17% | 18% | 1% | 4% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|------------|
| 1 | repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet | 10% |
| 2 | repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 3 | Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante | 1% |
| 4 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 1% |
| 5 | repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repository.javeriana.edu.co Fuente de Internet | 1% |

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|----|
| RESUMEN | 6 |
| ABSTRACT | 7 |
| I. INTRODUCCIÓN | 8 |
| II. MATERIALES Y MÉTODOS | 17 |
| III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | 22 |
| IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO | 23 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 24 |
| ANEXOS | 30 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O VARIABLES | 31 |
| ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 33 |
| ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO | 37 |

RESUMEN

Objetivo: determinar la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Regional Cañete 2023. **Material y métodos:** es de enfoque cuantitativo, no experimental, de diseño metodológico, descriptiva y de corte transversal. El presente estudio consta de una población de 115 pacientes post operados inmediatos atendidos en URPA bajo el cuidado del personal de enfermería del Hospital Regional Cañete. La técnica que se está utilizando para esta investigación es la encuesta, y el instrumento en escala de Likert para ambas variables, la variable calidad de los cuidados de enfermería tiene 15 ítems con 3 dimensiones y la variable satisfacción del paciente post operado inmediato, tiene 18 ítems con 3 dimensiones. **Resultados:** los resultados serán presentados en tablas y gráficos estadísticos, utilizando las medidas de tendencia central para el análisis cuantitativo, así como la correlación de Spearman para la estadística inferencial. **Conclusiones:** la investigación brindará datos que contribuirán a la mejora de la calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente post operado inmediato.

Palabras claves: Cuidados de enfermería; satisfacción del paciente; Periodo postoperatorio (DeCS/MeSH).

ABSTRACT

Objective: to determine the relationship between the quality of nursing care and immediate post-operative patient satisfaction at the Hospital Regional Cañete 2023.

Method: this is a quantitative, non-experimental, descriptive, cross-sectional, methodological design. The present study consists of a population of 115 immediate postoperative patients attended in the PACU under the care of the nursing staff of the Hospital Regional Cañete. The technique being used for this research is the survey, and the instrument in Likert scale for both variables, the variable quality of nursing care has 15 items with 3 dimensions and the variable satisfaction of the immediate postoperative patient has 18 items with 3 dimensions. **Results:** the results will be presented in statistical tables and graphs, using the measures of central tendency for quantitative analysis, as well as Spearman's correlation for inferential statistics. **Conclusions:** the research will provide data that will contribute to the improvement of the quality of nursing care and satisfaction of the immediate post-operative patient.

Keywords: Nursing care; Patient satisfaction Postoperative period (DeCS/MeSH).

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS), en un estudio realizado en el año 2020 menciona que cada año en los países que poseen ingresos bajos y medianos, existe una mala o deficiente calidad de atención a la cual se le responsabiliza entre 5.7 y 8.4 millones de muertes, representando hasta el 15% de todas las muertes en dichos países (1).

En el año 2021, en un estudio realizado en China, se precisa que la satisfacción que perciben los postoperados sobre el cuidado de enfermería es de 81.2% a favor de dichos cuidados ofrecidos (2).

Por otro lado, en un estudio realizado en algunos hospitales de Europa en el año 2020, los pacientes coincidieron en su mayoría que la satisfacción se encuentra relacionada con la capacidad de cuidado que realizan las enfermeras y su influencia depende también de la formación y educación de las mismas (3).

Otra investigación realizada en el año 2021 en Nigeria, demuestra un resultado positivo en donde, de 199 pacientes encuestados en el servicio de centro de emergencias del hospital, el 90.5% se encontraron satisfechos con las experiencias y servicios de las enfermeras (4).

Sobre investigaciones realizadas en Latinoamérica; se tiene en Colombia en el año 2019, una investigación sobre la atención que percibe los pacientes sobre el personal de enfermería, evidencia niveles altos en la calidad de atención un 78%, 17% niveles moderados y un 4% niveles bajos (5).

Así mismo, en Ecuador en el 2020, se analizó la calidad del servicio de enfermería, evidenciándose que un 86.2% de pacientes perciben un nivel de satisfactorio y 96% recomiendan la atención de las enfermeras (6).

A nivel nacional, en un estudio efectuado en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el 2020, sobre la calidad de atención de los pacientes se determinó que un 60.3% su atención fue satisfactorio en lo que respecta a la empatía y

seguridad, lo relacionado a temas tangibles se percibió un nivel de insatisfacción muy alta (7).

En Andahuaylas en el año 2020, se realizó un estudio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, donde se evidenció una satisfacción adecuada con un 25% en temas relacionados con la falta de políticas de calidad; por otro lado, sobre la satisfacción de la atención recibida se obtuvo un 21.9% que percibió una satisfacción alta, 52.4% un nivel medio y 25.7% una satisfacción baja (8).

A nivel nacional, en el año 2019 en estudios sobre las percepciones que tienen los pacientes sobre la calidad de la atención brindada por los profesionales de enfermería en los hospitales de la región Lima se detalla a continuación: en el Hospital Arzobispo Loayza con una calidad de atención adecuada que solo llegó a un 22%, seguido por el Hospital María Auxiliadora con una calificación del 24%, luego al Hospital Edgardo Rebagliati Martins con un 25%, seguido del Hospital Daniel Alcides Carrión con un 32% y por último al Hospital Dos de Mayo con un 34% (9).

En nuestro país aún no se han cumplido las expectativas de los pacientes en cuanto a los términos de satisfacción del servicio que brindan los profesionales de salud; esto puede deberse a una variedad de razones, como son: el hacinamiento en los hospitales o servicios de salud, la falta de equipamiento adecuado para las innovaciones en tecnología médica, la falta de personal médico y la creciente demanda de pacientes; todo lo mencionado hace que el paciente se sienta incómodo porque el servicio de enfermería no puede satisfacer sus necesidades, lo que resulta en una mala calidad del servicio (10).

De igual manera, en un estudio realizado en el Hospital Regional II-2 de Tumbes en el 2021, se encontró niveles de satisfacción alto con un 54.0%, 34.0% como medio y 20.0% como bajo; en especial en la dimensión humana que llegó a un 62.0% con la opción alta, mientras que la dimensión técnica alcanzó el 54.0% con la opción alta (11).

A Nivel local, en un estudio realizado el 2019 en el Hospital Rezola de Cañete, de la región de Lima Provincias se observó la insatisfacción de los pacientes que llegan en busca de una atención oportuna y rápida; encontrando deficiencias en la

espera para llenar el formulario de registro, la falta de recursos humanos y materiales, lo que hace que el retraso sea mayor en la atención obteniendo como resultado que el paciente sufra, enfrentándose al personal de salud, mostrando ocasionalmente comportamientos abusivos y comportamientos negativos por parte del personal de enfermería al recibir las quejas de los usuarios (12).

Todos estos problemas mencionados anteriormente conllevan a que los pacientes exijan con enojo una atención inmediata; el paciente demande servicios oportunos y óptimos que satisfagan sus necesidades; y para garantizar la satisfacción del cliente, es importante mencionar que la calidad del servicio debe ser constante en todos los establecimientos de salud y perseguir la calidad total.

Los cuidados de enfermería que se brindan a los pacientes postoperatorios deben ser holísticos, humanistas y personalizados porque cada paciente es único y diferente de los demás. Sin embargo, debido a la falta de servicios de salud en nuestro país, es imposible proporcionar a todos los pacientes un plan de atención automatizado y estándar, así como brindarles un nivel de dependencia y una situación de ingreso que se adapte a sus necesidades.

Teniendo en cuenta la variable calidad de los cuidados de enfermería, se menciona a la teoría del cuidado de enfermería tomando en consideración la teoría de enfermería como cuidado, se puede definir a la enfermería como la disciplina que posee sus propias prácticas y conocimientos la cual tiene como fin atender a las personas que padecen alguna enfermedad o necesitan un cuidado en su salud; el objetivo principal de la enfermería es conocer a los pacientes durante su cuidado, apoyarlos e identificarlos como personas; esto se ve materializado cuando en el cumplimiento de su rol instaura una relación interpersonal enfermera-paciente (13).

Por otro lado, Smith y Durán dan a conocer que el conocimiento y las habilidades básicas de los profesionales de enfermería es el cuidado, y que ninguna otra carrera profesional está más estrechamente relacionada con el éxito del cuidado, las intervenciones y la relación interpersonal; Ceballos por su parte menciona que es necesario fomentar una buena formación del futuro profesional enfermera(a) que entiendan el valor del cuidado humanizado para proporcionar una buena imagen

de los profesionales de enfermería en los términos de humanización del cuidado y calidad científica (14).

También cabe mencionar sobre otras de las teorías de enfermería, se encuentra la conocida teoría de enfermería de Henderson, la cual se encuentra relacionada con el modelo de las necesidades humanas, que sustenta que el rol principal de los profesionales de enfermería es ayudar a las personas sanas o enfermas a restaurar o preservar su salud con el fin de lograr la satisfacción de las necesidades que podrían satisfacer si tuvieran la voluntad, conocimientos o fuerzas necesarias, la cual busca el logro de independencia lo antes posible de la persona (15).

El mismo autor conceptualiza al individuo como aquel individuo que necesita la ayuda que le permita alcanzar su independencia, indicando además que la persona es un ser íntegro que se conforma de componentes espirituales y biopsicosociales, y que no solo son poseedores de necesidades simplemente biológicas.

Sobre las dimensiones de la calidad de los cuidados de enfermería se toma en cuenta al autor Aydee Fretel, la cual clasifica en las siguientes dimensiones que se toman en cuenta en la presente investigación: el componente técnico que además posee indicadores como la accesibilidad y la anticipación; el componente interpersonal que tiene como indicadores a explica y facilita, y confianza; y por último al componente del entorno cuyos indicadores son el confort, el monitoreo y el seguimiento (16).

En cuanto al marco teórico de la satisfacción basada en las expectativas, la satisfacción es vista como una actitud de valoración tras la recepción de un artículo o servicio y la interacción entre el cliente y la satisfacción (13).

Oliver manifiesta que la satisfacción o no satisfacción del usuario depende de cómo se ve la disconformidad o la conformidad entre las expectativas y los sentimientos acerca de un bien o servicio específico.; así, este modelo sustenta que el nivel de satisfacción de una persona es el resultado de comparar lo que esperaba recibir con la forma en que percibe el servicio que recibió; de este modo, Barroso y Martín afirman que el usuario o en este caso el paciente estará satisfecho cuando este reciba exactamente lo que esperaba recibir y se sentirá insatisfecho cuando reciba

menos de lo que el usuario esperaba en los términos de prestación del servicio (17).

Por otro lado, se tiene al “modelo de satisfacción basado en las necesidades” de Schneider y Bowen cuyo enfoque está orientado al nivel satisfacción y es determinada las emociones de deleite y ultraje en la cual se afirmar que cuando vemos al usuario como consumidor, la institución se enfoca en cumplir con sus expectativas; sin embargo, cuando consideramos al usuario como individuo, la satisfacción se enfoca en sus necesidades fundamentales como la seguridad, la justicia y la autoestima.

Asimismo, aclaran que cuando estas necesidades no son satisfechas, se produce un aumento de la demanda, lo que se traduce en la insatisfacción de los usuarios, y cuando hay un aumento de la demanda, se produce una disminución de la calidad, lo que conlleva a su satisfacción. Además, se menciona que este modelo presenta a las expectativas que pueden ser cumplidas; sin embargo, si se satisfacen las necesidades, se logran altos niveles de bienestar, es decir “el deleite” (17).

Sobre las dimensiones de la Satisfacción del paciente post operado inmediato se toma en cuenta al mismo autor Fretel, la cual clasifica en las siguientes dimensiones que se toman en cuenta en la presente investigación: el trato que posee indicadores como la amabilidad, la comprensión, la paciencia, la orientación y la amabilidad; la dimensión continuidad que posee indicadores como la valoración y los cuidados continuos; y por último, la dimensión resultado del cuidado que posee indicadores como la valoración de la seguridad, la escala del dolor, y educación al paciente (16).

Sobre los antecedentes tanto internacionales como nacionales que se presentan en la presente investigación se mencionan a:

Farias (18) en Argentina en el 2021 en su investigación sobre “Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente”. El tipo de investigación es descriptiva, prospectivo. Los resultados obtenidos fueron un 85.0% que los concibió como satisfecho en el tema de la calidad estructural y organizativa, el 62.0% en señalización, 51.0% con el tiempo

de espera. Concluyendo que las condiciones estructurales, de atención y calidad de actuación del enfermero o la enfermera su percepción fue buena, pero no así con la identificación de este y limpieza del servicio.

Vale (19) en Bolivia el 2020 en su estudio “Nivel de satisfacción de pacientes frente a la calidad de cuidados de enfermería, durante el post operatorio inmediato del servicio de cirugía de un hospital”. Donde el diseño fue descriptivo, correlacional de corte transversal. En los resultados, los enfermeros brindan cuidados eficientes un 65%, cuidados regulares en la claridad de la información 30%, la percepción de los pacientes sobre el trato humano es eficiente 60%, la claridad de la información con una percepción regular 40%, sobre cuidados estandarizados fue eficiente con 60%, sobre el nivel de satisfacción con relación al trato humano fue 73.3%.

Mancilla (20) en Bolivia el 2021, desarrollo un estudio “Registro sobre los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en la unidad de cuidados post anestésicos, hospital del norte”. El tipo de investigación fue cuantitativa, retrospectiva, descriptiva, de corte transversal; muestra de 686. En los resultados de la buena atención del paciente se tiene 36.4%, el enfermero no cuenta con un registro de cuidados post anestésicos y guía de cuidados post anestésicos un 100%. Concluyendo que valora y registra constantes vitales y aplica medidas de confort un 93.1%, y valora la función motora según anestesia administrada el 87%.

Valle, et al (21) en Ecuador el 2021 cuyo título es “Cuidado de enfermería durante el postoperatorio inmediato”. Realizó un estudio descriptivo, transversal; la muestra fue de 29 personales de enfermería. Los resultados indican una mayor limitación para la realización de su función fue la demanda de pacientes en 48.3%, un exceso de registros con 31%, la insuficiente cantidad de recursos con 13.8% y la una insuficiente cantidad de tiempo con 6.9%. Concluyendo que los factores limitantes para la ejecución de intervenciones son el exceso de registros, la demanda de pacientes, falta de recursos humanos y tiempo inadecuado para el cuidado directo.

Camero, et al. (22) en Ecuador el 2019 en su investigación “Cuidado Humanizado en el Postoperatorio Inmediato de Pacientes Histerectomizadas. Cultura de los Cuidados”. Su investigación fue descriptivo, transversal. Los resultados fueron: una alta comunicación entre la mayor cantidad de encuestados y alta indiferencia hacia

el dolor como un aspecto importante en el postoperatorio. Concluyendo que, en los pacientes con histerectomía se debe brindar una atención humanizada. El cuidado se desarrolla fragmentariamente, pero existe una grieta en la profesión de enfermería que permite la humanización del cuidado.

Sobre los antecedentes a nivel nacional se tienen a los siguientes autores:

Chiroque et al. (23) en el 2023 en su investigación “Satisfacción del paciente post operado inmediato y calidad del cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica”. Con un estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo correlacional. Una muestra de 92 pacientes. Los resultados: el 56.5% con un nivel de satisfacción medio y el 43.5% un nivel alto; por otro lado, el 52.2% tiene una percepción de la calidad del cuidado en el nivel regular, y un 47.8% un nivel bueno. Concluyendo que existe una relación entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato con el nivel de calidad del cuidado de enfermería.

Senmache (24) en el 2022 en su investigación cuyo título es “nivel de satisfacción en pacientes post operados relacionado con los cuidados de enfermería”. Realizó un estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo correlacional; la muestra fue de 66 pacientes. Los resultados indican que la satisfacción del paciente con relación a los cuidados de enfermería el 72.7% se encuentra satisfecho y medianamente satisfecho un 27.2%. Concluyendo que los pacientes post operados se encuentran satisfechos con los cuidados realizados por los enfermeros o enfermeras.

Campos (25) el 2022, en su tesis “Calidad percibida del cuidado de enfermería de los pacientes post operados de un Hospital Nacional de Lima Metropolitana”. Metodología: descriptiva, correlacional y observacional. Resultados: Adecuada calidad del cuidado 73%, nivel medianamente adecuado 27%; en la dimensión aspectos tangibles un nivel adecuado 68% y medianamente adecuado 30%; en los aspectos intangibles un nivel adecuado 76% y medianamente adecuado 21%. Concluyendo que existe la necesidad de una evaluación de los procesos de gestión en los cuidados en enfermería con el objetivo de corregir la calidad de los cuidados.

Alcocer et al. (26) en el 2023 en su investigación cuyo título es “percepción y grado de satisfacción de los pacientes post operados sobre el cuidado humanizado de los

profesionales de enfermería en una clínica”. Realizó un estudio correlacional, descriptivo, transversal; la muestra fue de 50 pacientes post operados. Los resultados sobre los pacientes que han recibido un cuidado humanizado se tienen, un 20% la percepción fue mala, un 46% fue regular y un 34% fue bueno; por otro lado, sobre la satisfacción del paciente un 22% su respuesta fue baja, un 46% fue media y un 32% fue alta.

Concluyendo Alcocer et al, que la percepción de los pacientes fue regular y con un nivel medio de satisfacción de los pacientes post operados.

Castillo et al. (12) en el 2019 en su investigación “nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Rezola”. Con un estudio descriptivo, correlacional; una muestra de 159 pacientes. Sobre los resultados el 50% de pacientes perciben una satisfacción alta del servicio de enfermería, 60% está de acuerdo con la accesibilidad del servicio, y 70% en mantener una relación de confianza. Concluyendo que los pacientes atendidos en el servicio de emergencia se encuentran altamente satisfechos con el cuidado que les ofrece el servicio de enfermería de dichos profesionales.

Ponce (27) el 2019 en su investigación “calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del familiar acompañante del paciente crítico”. Metodología: cuantitativo, correlacional, no experimental. La muestra: de 512. Los resultados: la satisfacción por el cuidado de sus familiares fue buena con 58.8%, en base al interés del enfermero por su familiar 65%, una buena comunicación verbal expresado en el saludo 60.4% y la comunicación no verbal en el tema de las consultas repetidas por el familiar 51.6%. Concluyendo que los familiares acompañantes del paciente están satisfechos con el apoyo emocional del enfermero destacando el interés del mismo.

Luego de mencionar a los diferentes antecedentes de estudio, ahora se detalla sobre el análisis descriptivo e inferencial de la relación entre las variables de estudio, en donde se aplica la prueba estadística de Spearman por ser un valor de resultado no paramétrico y tener más de 50 pacientes como la muestra; los resultados obtenidos de los instrumentos permitirán indicar la relación existente

entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el hospital regional de Cañete.

Cabe destacar además que se identificará la relación entre ambas variables para de esta manera determinar el grado de relación entre estas. El comprender la relevancia de la investigación permitirá abordar la problemática actual relacionada con la calidad de los cuidados de enfermería que se ofrecen y la Satisfacción que perciben los pacientes post operado inmediato atendidos en el Hospital Regional de Cañete, la cual pone a prueba los conocimientos, habilidades y la experiencia en la atención que realizan las o los enfermeros al momento de proporcionar una atención positiva a los pacientes post operados.

La importancia del estudio, radica en que la investigación contribuirá en el ámbito de la satisfacción de los pacientes post operados inmediatos, en determinar cuáles son las prácticas actualizadas y los protocolos, así como las dinámicas laborales, las tecnologías y el conocimiento avanzado que están fallando en la buena atención del paciente, permitiendo luego fomentar la adopción de medidas preventivas para mejorar la calidad de los cuidados del paciente post operado inmediato.

En este estudio, se analizará además la relación entre ambas variables resaltando la importancia del estudio para futuras investigaciones en hospitales tanto públicos como establecimientos particulares de la salud.

En consecuencia, la presente investigación en los cuidados de enfermería se vuelve extremadamente importante en lo referente a los pacientes post operados, enfocándose en la atención inmediata para la prevención de las diferentes enfermedades y complicaciones que se puedan presentar en el post operados, puesto que el personal de enfermería es el que tiene el rol primordial en la primera atención al paciente.

Siendo el objetivo general, determinar la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Regional Cañete 2023.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El enfoque del presente estudio será de tipo cuantitativo, la cual que implica una recolección de datos y el análisis de estos utilizando métodos estadísticos. El modelo que se utilizará será una investigación no experimental, lo que implica que las variables son examinadas sin interferir en estas; ya que estas se observan tal y cual es presentado en su entorno natural.

Por otro lado, su diseño metodológico a utilizar es el enfoque descriptivo – correlacional, de tipo transversal, la cual se describe y evalúa los parámetros del grupo de estudio teniendo como punto de partida la muestra y se recopilan datos en un momento determinado del tiempo (28).

2.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

La población del presente estudio está conformada 115 pacientes post operados inmediatos atendidos en URPA bajo el cuidado del personal de enfermería del Hospital Regional Cañete; cuya información fue brindada por el departamento de enfermería.

La muestra: para la muestra se tomó la siguiente fórmula:

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

Donde:

| | |
|-----|---|
| Z = | nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z) |
| p = | Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado |
| q = | Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p |
| | Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o nó el atributo, se asume 50% para p y 50% para q |
| N = | Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito) |
| e = | Error de estimación máximo aceptado |
| n = | Tamaño de la muestra |

$$Z = 1.96$$

$$p = 50\%$$

$$q = 50\%$$

$$N = 115$$

$$e = 5\%$$

$$n = 88.68$$

Tamaño de la muestra $n = 89$

Para el muestreo: El muestreo fue aleatorio que se caracteriza porque el investigador selecciona la muestra del total de la población para los fines de estudio. Teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión y exclusión

a) Criterios de inclusión:

- Pacientes que participan voluntariamente en el estudio.
- Pacientes post operados inmediatos del Hospital Regional de Cañete.

b) Criterios de exclusión:

- Historias clínicas con datos incompletos.
- Personas que no han firmado el consentimiento informado.
- Personas mayores de edad que no cuenten con la autorización de su tutor.

2.3. VARIABLE DE ESTUDIO

Variable 1: Calidad de los cuidados de enfermería

Definición conceptual. Es el grado de las intervenciones que se realiza por un profesional de enfermería las cuales elevan o disminuyen la probabilidad de alcanzar los resultados esperados por los pacientes (17,29).

Definición operacional. La calidad de los cuidados en enfermería viene a ser los resultados de la gestión del cuidado que los profesionales del Hospital Regional de Cañete ofrecen a los pacientes post operados inmediatos, dicha calidad es medida bajo 3 dimensiones. Estas dimensiones son: el componente técnico, el interpersonal y el del entorno (16).

Variable 2: Satisfacción del paciente post operado inmediato

Definición conceptual. Es la respuesta emocional sobre la valoración y las expectativas que se tienen sobre el resultado real del cuidado del enfermero (30).

Definición operacional. La satisfacción del paciente post operado inmediato es el resultado del trabajo de los profesionales del servicio de enfermería para la satisfacción de los requerimientos del paciente, dicha satisfacción es medida bajo 3 dimensiones. Estas dimensiones son: el trato, la continuidad y la evaluación de los cuidados (16).

2.4. TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Para la recolección de datos la técnica a utilizar para ambas variables será la encuesta, la cual es un método efectivo para la obtención de información de manera veraz y rápida (31).

Los instrumentos a utilizar en el estudio son los cuestionarios el cual es aplicable para ambas variables, ambos instrumentos cumplen con los criterios de inclusión y exclusión de Fretel (16) en el año 2023.

Sobre los detalles de los instrumentos en primer lugar se tiene al instrumento para evaluar la calidad de la atención de enfermería que se encuentra compuesto por 3 dimensiones y 15 ítems, cuyos valores de cada ítem son: Nunca = 1, pocas veces = 2, algunas veces = 3, casi siempre = 4 y siempre = 5, y con el rango de valores: de 15 a 35 puntos = bajo, de 35 a 55 puntos = regular y de 56 a 75 puntos = alto.

En segundo lugar, se tiene el instrumento para medir la satisfacción del paciente post operado inmediato que consta de 3 dimensiones y 18 ítems; cuyos valores de cada ítem son: nunca = 1, a veces = 2, y siempre = 3, y con el rango de valores: de

18 a 36 puntos = insatisfecho, de 37 a 40 puntos = medianamente satisfecho y de 41 a 51 puntos = satisfecho.

Sobre la validez y confiabilidad de los instrumentos se detallan: para la variable calidad de los cuidados de enfermería el instrumento en cuestión fue validado por Lecca (32) en Perú en el año 2017, la cual fue validado por un total de 10 jueces expertos, además cuenta con una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.798 realizada por el programa estadístico SPSS; para la variable satisfacción del paciente post operado inmediato el instrumento en cuestión fue validado por Méndez et al.(33) en Perú en el año 2021, la cual fue validado por un total de 7 jueces expertos, además cuenta con una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.930 realizada por el mismo programa estadístico.

2.5. PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1. Autorización y coordinación previas para recolección de datos

Para llevar a cabo este trabajo de campo, se solicitará una carta de presentación a la Universidad María Auxiliadora y se presentará el protocolo a la dirección general del Hospital Santa María del Socorro Ica, con atención a la oficina de docencia e investigación.

2.5.2. Aplicación de instrumentos de recolección de datos

La recopilación de datos comenzará en el los meses de setiembre a diciembre del año 2023, a los pacientes post operados inmediatos, explicándoles los objetivos del estudio para permitir que participen de forma voluntaria y libre en la presente investigación, así mismo se le hará la entrega del consentimiento informado, tendrá una duración de 15 a20 minutos y después a estos se verificará los mismos que se encuentren completos.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Para el análisis descriptivo, se recolectará y analizará la información para luego ingresar dichos datos de la muestra de estudio al SPSS vs 27 y así elaborar las tablas de frecuencia y figuras; para que, por último, sean analizados. Para el análisis Inferencial se utilizará en primer lugar el análisis de la prueba de normalidad

que permitirá elegir el estadístico paramétrico o no paramétricos, para luego utilizar en la correlación de las variables la prueba de Pearson o Spearman, de esta manera el análisis permitiendo la estimación de los parámetros de la población a partir de una muestra para luego realizar el contraste de hipótesis y la interpretación final de los resultados inferenciales.

2.7. Aspectos éticos

Para el presente estudio, se ha tenido en consideración los principios de la bioética:

Beneficencia. La cual es la base de los profesionales que se dedican a la ciencia de la salud, por lo cual los profesionales en enfermería avalamos que la investigación va a beneficiar a otros profesionales de la salud, así mismo la información recogida ayudará a mejorar las condiciones laborales de los profesionales de enfermería (34).

No maleficencia. La cual se basa en el principio hipocrático “Primum non nocere”, puesto que los investigadores garantizamos el no lastimar ni causar dolor a los participantes en el estudio (35).

Autonomía. La cual está orientado en respetar la decisión de las personas de participar de manera voluntaria de las unidades muestrales, por lo que ha de garantizarse la no coacción, además se les brindará la información necesaria y aclarará las dudas que puedan suscitar sobre la investigación (36).

Justicia. Las unidades muestrales del estudio serán tratados de manera equitativa, sin dejarse de lado y respetando la dignidad de los participantes del estudio (37).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDADES | 2023 | | | | | | | | | | | | | | | 2024 | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|---|--|--|
| | octubre | | | | | noviembre | | | | | diciembre | | | | | enero | | | | | febrero | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| Identificación del problema. | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Búsqueda bibliográfica. | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de la sección introducción: situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes. | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de la sección de información: importancia y justificación. | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de la sección de información: objetivos de la investigación. | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de la sección de información: enfoque y diseño de investigación. | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de la sección de información: población, muestra y muestreo. | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de la sección de información: técnicas e instrumentos de recolección de datos. | | | | | | | | X | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de la sección de información: aspectos bioéticos. | | | | | | | | | X | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de la sección de información: métodos de análisis de información. | | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de aspectos administrativos del estudio. | | | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de los anexos. | | | | | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | |
| Informe de índice de similitud. | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | |
| Aprobación del proyecto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | |
| Trabajo de campo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | X | X | | | | | | | |
| Redacción de informe final. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | X | | | | | | |
| Sustentación del informe final. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |

3.2. RECURSOS FINANCIEROS

| MATERIALES | 2023 | | 2024 | | TOTAL |
|----------------------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| | noviembre | diciembre | enero | febrero | S/. |
| EQUIPOS | | | | | |
| 1 laptop | 1440.00 | | | | 1440.00 |
| USB | 35.00 | | | | 35.00 |
| ÚTILES DE ESCRITORIO | | | | | |
| Lapicero | 5.00 | | | | 5.00 |
| Hoja Bond A4 | | 19.00 | | | 19.00 |
| MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS | | | | | |
| Libros | 76.00 | 83.00 | 14.00 | | 173.00 |
| Fotocopias | 37.00 | 27.00 | 48.00 | 16.00 | 128.00 |
| Impresiones | 52.00 | 14.00 | | 38.00 | 104.00 |
| Espiralado | 9.00 | 26.00 | | 57.00 | 92.00 |
| OTROS | | | | | |
| Movilidad | 51.00 | 25.00 | 29.00 | 50.00 | 155.00 |
| Alimentos | 57.00 | 13.00 | | | 70.00 |
| Llamadas | 43.00 | 32.00 | 11.00 | | 86.00 |
| RECURSOS HUMANOS | | | | | |
| Digitador | 320.00 | | | | 320.00 |
| Imprevistos* | | 150.00 | | 200.00 | 250.00 |
| TOTAL | 2,125.00 | 389.00 | 102.00 | 361.00 | 2,877.00 |

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado 24 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Deng YH, Yang YM, Ruan J, Mu L, Wang SQ. Effects of nursing care in fast-track surgery on postoperative pain, psychological state, and patient satisfaction with nursing for glioma. *World J Clin Cases*. 16 de julio de 2021;9(20):5435-41. Disponible en: <https://www.wjgnet.com/2307-8960/abstract/v9/i20/5435.htm>
3. Mijangos ADS, Jiménez Zuñiga EA, Pérez Fonseca M, Hernández Martínez A, Mijangos ADS, Jiménez Zuñiga EA, et al. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Cienc Enferm* [Internet]. 2020 [citado 23 de marzo de 2024]; Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95532020000100219&lng=es&nrm=iso&tlng=es
4. Lima C, Santos BT, Andrade DL, Barbosa FA, Costa FM, Carneiro JA. Quality of emergency rooms and urgent care services: user satisfaction. *Einstein (Sao Paulo)* [Internet]. 2021;13(4):587-93. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/eins/a/gVndDRyw3PKGZ9fdb4PYktS/?format=pdf&lang=en>
5. Zapata Villegas PDC. percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel, Lima - 2019. *Univ Priv Norbert Wien* [Internet]. 3 de julio de 2019 [citado 24 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3046>.
6. Martínez Estalella G, Zabalegui A, Sevilla Guerra S, en nombre del Comité Técnico de la Dirección Enfermera (CTDE). [Management and leadership of nursing services in the emergency plan for the pandemic COVID-19: the experience of the Clinic Hospital of Barcelona]. *Enfermeria Clin Engl* Ed. febrero de 2021; 31:S12-7.

7. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana. julio de 2020;20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract
8. Chapoñan Sandoval HR. Evaluación de la calidad del cuidado y satisfacción de los pacientes atendidos en el contexto de la pandemia COVID-19 en el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo- ESSALUD, periodo junio a agosto del 2020. 2020 [citado 24 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8362>
9. Ramírez C, Perdomo A. y Galán A. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. [Publicación periódica en línea]. 2013. [citado 4 de octubre de 2023]. 22(3):10; disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v31n1/v31n1a05.pdf>
10. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev. Perú. med. Exp. Salud pública. [Internet]. 2019 [citado 24 de marzo 2024]; 36 (2): 304-311. Disponible de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n2/a20v36n2.pdf>
11. Fritas J, Meza C. Satisfacción con los cuidados de enfermería de pacientes del servicio de cirugía. Hospital II-2 MINSA Tarapoto, octubre 2011 – enero 2012 [tesis de titulación en Internet]. Perú: Universidad Nacional de San Martín; 2012 [citado 05 de setiembre de 2022]. 68 p. Disponible de: https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/2342/1/TP_ENF_00089_2012.pdf
12. Castillo Salcedo AL, Garay Lagos RM, Sánchez Chumpitaz PV. Nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Rezola, Cañete. 2019. Universidad Nacional del Callao - Repositorio institucional - CONCYTEC [Internet]. 2019. [Citado 8 de octubre de 2023]; disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5349>

13. Elsevier Connect. Teoría de la enfermería como cuidado: un modelo para transforma la práctica [Internet]. España: Elsevier; 2022 [citado 11 noviembre 2023]. Disponible en: <HTTPS://WWW.ELSEVIER.COM/ESES/CONNECT/ENFERMERIA/TEORIA-DE-LA-ENFERMERIA-COMOCUIDADO-UN-MODELO-PARA-TRANSFORMAR-LAPRACTICA#:~:TEXT=EL%20OBJETIVO%20DE%20LA%20ENFERMER%3%20%20ADA%20DESDE%20LA%20PERSPECTIVA%20DE%20LA,QUE%20CRECE%20EN%20EL%20CUIDADO>
14. Rodríguez VA, Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Enferm Glob* [Internet]. 2012 octubre [citado 11 noviembre 2023]; 11(28): 316-322. Disponible en: HTTPS://SCIELO.ISCIII.ES/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI_ARTTEXT&PID=S1695-61412012000400016
15. Hernández C. El modelo de Virginia Henderson en la práctica enfermera, 2019 [trabajo académico de fin de grado en Internet] España: Universidad de Valladolid; 2019 [citado 11 noviembre 2023]. Disponible en: <HTTPS://UVADOC.UVA.ES/BITSTREAM/HANDLE/10324/17711/TFGH439.PDF>
16. Fretel Carhuaricra A. calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado atendido en centro quirúrgico del Hospital Nacional de Oxapampa en el año 2021. Repositorio Institucional [Internet]. 2022. [citado 11 de octubre de 2023]; disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/970/FRETEL%20CARHUARICRA%20%20AYDEE%20-%20TRABAJO%20ACAD%3%89MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Setó D. De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. [Internet]. España: ESIC Editorial; 2004. [Citado 11 octubre 2023]; disponible en: HTTPS://BOOKS.GOOGLE.COM.PE/BOOKS?ID=9NK8SWMJOBCC&PG=PA55&DQ=MODELO+DE+CONFIRMACI%3%B3N+DE+EXPECTATIVAS&HL=ES-419&SA=X&VED=2AHUKEWJD2_SE2MX8AHVCK7KGHTLMBT8Q6AF6BAGG

EAI#V=ONEPAGE&Q=MODELO%20DE%20CONFIRMACI%C3%B3N%20DE%20EXPECTATIVAS&F=FALSE

18. Farías ME. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. Salud, Ciencia y Tecnología. 5 de noviembre de 2021; 1:39-39; disponible en: <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/39>
19. Vale AP. Nivel de satisfacción de pacientes frente a la calidad de cuidados de enfermería, durante el post operatorio inmediato del servicio de cirugía, Hospital Eduardo Eguía, tercer trimestre Tupiza 2019. [Internet]. [Tesis de maestría]. 2020. [citado 6 de octubre de 2023]; disponible en: <https://repo.uajms.edu.bo/index.php/tesisdegrado/article/view/124>
20. Mancilla Flores E. Registro sobre cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en Unidad de Cuidados Post Anestésicos, Hospital del Norte, segundo semestre gestión 2020 [Internet] [Tesis de grado]. 2021 [citado 8 de octubre de 2023]; disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/27098>
21. Valle Dávila MF, Guerrero Ceh JG, Acosta Balseca SL, Cando Rendón MMJ. Cuidado de enfermería durante el postoperatorio inmediato. Eugenio espejo. 2021; 15(2):18-27.
22. Camero Y, Meléndez I, Álvarez A, Apuntes J. Cuidado Humanizado en el Postoperatorio Inmediato de Pacientes Histerectomizadas. Cultura de los Cuidados. 2019; 23(54): 360-373.
23. Chiroque Fernández S, Pariasca León K, Rojas Osorio R. Satisfacción del paciente post operado inmediato y calidad del cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Supe, 2023. 2023 [citado 9 de octubre de 2023]; disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7843>
24. Senmache Arriola NC. Nivel de satisfacción en pacientes post operados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo

2020. Repositorio Institucional - USS [Internet]. 2022. [citado 9 de octubre de 2023]; disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/9411>
25. Campos Ramos L. Calidad percibida del cuidado de enfermería de los pacientes post operados de un Hospital Nacional de Lima Metropolitana. Repositorio Institucional - UNMSM [Internet]. 2022 [citado 7 de octubre de 2023]; disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/19172>
26. Alcocer Vergara L. y Ventura Changana F. Percepción y grado de satisfacción de los pacientes post operados sobre el cuidado humanizado de los profesionales de enfermería en una clínica. Repositorio Institucional. [Internet]. 2023. [citado 10 de octubre de 2023]; disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/13998>
27. Ponce Chang MC. calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del familiar acompañante del paciente crítico servicio de emergencia hospital Rezola Cañete, Lima - 2018. 2019. [citado 9 de octubre de 2023]; disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8628>
28. Hernández R., Fernández C y Baptista M. Metodología de la investigación. [Internet] 5°. ed. México: Editorial Mexicana; 2010. [citado el 10 de octubre de 2023], disponible en: <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
29. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2020 [citado 11 octubre 2023]; disponible en: <HTTPS://WWW.WHO.INT/ES/NEWSROOM/FACT-SHEETS/DETAIL/QUALITY-HEALTH-SERVICES>
30. Monje P, Miranda P, Oyarzún J, Seguel F, Flores E. Percepción del cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Cienc Enferm. [Internet]. 2018. [citado 11 octubre 2023]; 24(5). Disponible en: <HTTP://DX.DOI.ORG/10.4067/S0717-95532018000100205>
31. Gallardo E. Metodología de la investigación. 1er. Ed. Huancayo: Universidad Continental; 2017. 98 p.

32. Lecca M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado de clínica San Borja, Lima 2016. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo [Internet]. 2017; disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21816>
33. Mendez N, Francia I. Satisfacción con el cuidado Enfermero en paciente postoperado en el servicio de cirugía del Hospital Ventanilla, 2021. [Tesis de grado]. Huancayo: Universidad Roosevelt. [Internet]; disponible en: <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/631>
34. Organización Panamericana de la Salud. Acta Bioética. Chile: OPS; 2008. [Internet] [citado 11 de octubre 2023]; disponible en: <https://www.paho.org/es/bioetica>
35. Ferro M, Molina L, Rodríguez W. La bioética y sus principios. Revista Acta Odontológica Venezolana. [revista en Internet]. 2009. [citado 11 de octubre 2023]. 47(2):1; disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000200029
36. D'Empaire G. Bioética y Cardiología. Avances Cardio. [revista en Internet]. 2010. [citado 11 de octubre 2023]. 30(2):185–98; disponible en: <https://www.sscardio.org/wp-content/uploads/14.pdf>
37. Ferrer M. Equidad y Justicia en salud implicaciones para la Bioética Acta Bioethica. [revista en Internet]. 2003. [citado 11 de octubre 2023]. 2003; IX(1):113–26. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v9n1/art11.pdf>

ANEXOS

Anexo A: Matriz de operacionalización

| Variable | Tipo de variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Valor final | Asignación de valores |
|--|----------------------|--|---|----------------------------|---|----------------------------|---|--|
| Calidad de los cuidados de enfermería | Cuantitativa Ordinal | Es el grado de las intervenciones que se realiza por un profesional de enfermería las cuales elevan o disminuyen la probabilidad de alcanzar los resultados esperados por los pacientes ^{29,30} . | La calidad de los cuidados en enfermería viene a ser los resultados de la gestión del cuidado que los profesionales del Hospital Regional de Cañete ofrecen a los pacientes post operados inmediatos, dicha calidad es medida bajo 3 dimensiones. Estas dimensiones son: el componente técnico, el interpersonal y el del entorno ³¹ . | Componente técnico | <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Anticipación | 1, 2, 3, 4, 5, 6 | Nunca = 1 Pocas veces = 2 | Baja = de 15 a 35 puntos Regular = de 36 s 55 Buena = de 56 a 75 puntos |
| | | | | Componente interpersonal | <ul style="list-style-type: none"> • Explica y facilita • Confianza | 7, 8, 9, 10, 11, 12 | Algunas Veces = 3 | |
| | | | | Componente del entorno | <ul style="list-style-type: none"> • Confort • Monitoreo • Seguimiento | 13, 14, 15 | Casi siempre = 4 Siempre = 5 | |
| Satisfacción del paciente post operado inmediato | Cuantitativa Ordinal | Es la respuesta emocional sobre la valoración y las expectativas que se tienen sobre el resultado real del cuidado del enfermero(a) ³² . | La satisfacción del paciente post operado inmediato es el resultado de las actividades de los profesionales del servicio de enfermería para la satisfacción de los requerimientos del paciente, dicha satisfacción es medida bajo 3 dimensiones. Estas dimensiones son: el trato, la continuidad y la evaluación de los cuidados ³¹ . | Trato | <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Comprensión • Paciencia • Orientación • Amigable • Privacidad | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | Nunca = 1 A veces = 2 Siempre = 3 | Insatisfecho = de 18 a 36 puntos Medianamente satisfecho = de 37 s 40 Satisfecho = de 41 a 51 puntos |
| | | | | Continuidad | <ul style="list-style-type: none"> • Valoración • Cuidados continuos | 9, 10, 11 | | |
| | | | | Evaluación de los cuidados | <ul style="list-style-type: none"> • Valora escala del dolor • Inspira seguridad • Educación al paciente | 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 | | |

Anexo B: Instrumento de recolección de datos

Calidad de los cuidados de enfermería

Buen día, soy la licenciada Ayaucan Prado, Yulissa Lisbeth, estudiante de segunda especialidad en centro quirúrgico, el día de hoy le solicito su apoyo en responder la siguiente encuesta con el objetivo de conocer su percepción sobre el cuidado de enfermería en pacientes post operados inmediatos, la encuesta es anónima, por lo que agradezco de antemano su participación. Marque con una X el cuadro que considere el adecuado.

I. Datos generales

1. Edad:

De 18 a 25 años () De 26 a 35 años () De 36 a 45 años ()
Más de 46 años ()

2. Sexo:

Masculino () Femenino ()

3. Tiempo de hospitalización:

De 1 a 2 días () De 3 a 5 días () Más de 5 días ()

II. Dimensiones

| N° | Ítems | Nunca (1) | Pocas veces (2) | Algunas veces (3) | Casi siempre (4) | Siempre (5) |
|---------------------------------|---|--------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|----------------|
| COMPONENTE TÉCNICO | | | | | | |
| 1 | Considera que la atención lo ha ayudado a recuperarse. | | | | | |
| 2 | Considera que el personal de enfermería sigue los protocolos del hospital. | | | | | |
| 3 | Considera que la enfermera realiza un uso adecuado de los materiales y recursos del hospital. | | | | | |
| 4 | Considera que se le brinda un cuidado continuo | | | | | |
| 5 | Se le brinda atención segura y adecuada. | | | | | |
| 6 | Consideran que le brindan la atención suficiente para que pueda recuperar su salud. | | | | | |
| COMPONENTE INTERPERSONAL | | | | | | |
| 7 | El profesional de enfermería lo trata con cordialidad. | | | | | |

| N° | Ítems | Nunca (1) | Pocas veces (2) | Algunas veces (3) | Casi siempre (4) | Siempre (5) |
|-------------------------------|---|--------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|----------------|
| 8 | El profesional de enfermería le da información suficiente a su familia acerca de los cuidados. | | | | | |
| 9 | De tener una duda o cuestionamiento, el personal de enfermería muestra interés | | | | | |
| 10 | El profesional de enfermera lo atiende amablemente y de manera empática. | | | | | |
| 11 | El profesional de enfermería lo trata con respeto. | | | | | |
| 12 | Considera que guardan su diagnóstico con la debida confidencialidad. | | | | | |
| COMPONENTE DEL ENTORNO | | | | | | |
| 13 | El ambiente es agradable, cómodo y tranquilo, sin ruidos o luces molestas que puedan afectar su descanso. | | | | | |
| 14 | La habitación donde se encuentra tiene buena iluminación y ventilación. | | | | | |
| 15 | La habitación está limpia y ordenada. | | | | | |

Satisfacción del paciente post operado inmediato

Buen día, soy la licenciada Ayaucan Prado, Yulissa Lisbeth, estudiante de segunda especialidad en centro quirúrgico, el día de hoy le solicito su apoyo en responder la siguiente encuesta con el objetivo el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato, la encuesta es anónima, por lo que agradezco de antemano su participación. Marque con una X el cuadro que considere el adecuado.

I. Datos generales

1. Edad:

De 18 a 25 años () De 26 a 35 años () De 36 a 45 años ()
 Más de 46 años ()

2. Sexo:

Masculino () Femenino ()

3. Tiempo de hospitalización:

De 1 a 2 días () De 3 a 5 días () Más de 5 días ()

II. Dimensiones

| Nº | Ítems | Nunca (1) | A veces (4) | Siempre (5) |
|------------------------------|---|--------------|-------------------|----------------|
| TRATO | | | | |
| 1 | El profesional de enfermería es amable. | | | |
| 2 | El profesional de enfermería entiende cómo se siente. | | | |
| 3 | El profesional de enfermería son pacientes cuando le brindan cuidado. | | | |
| 4 | El profesional de enfermería le brinda atención buena y precisa. | | | |
| 5 | El profesional de enfermería emplea lenguaje claro y sencillo al orientarlo. | | | |
| 6 | El profesional de enfermería le presta atención cuando conversa con ellos. | | | |
| 7 | El profesional de enfermería es amigable. | | | |
| 8 | El profesional de enfermería cuida su privacidad cuando realiza algún procedimiento | | | |
| CONTINUIDAD | | | | |
| 9 | El profesional de enfermería valora sus necesidades. | | | |
| 10 | El profesional de enfermería le proporciona cuidado que necesita. | | | |
| 11 | El profesional de enfermería sabe lo que necesita sin que usted lo verbalice. | | | |
| RESULTADO DEL CUIDADO | | | | |
| 12 | El profesional de enfermería lo mantienen cómodo y alivian su dolor. | | | |

| N° | Ítems | Nunca (1) | A veces (4) | Siempre (5) |
|----|--|--------------|-------------------|----------------|
| 13 | El profesional de enfermería lo mantienen tranquilo y relajado. | | | |
| 14 | El profesional de enfermería lo mantienen seguro al ayudarlo con algún problema. | | | |
| 15 | El profesional de enfermería lo mantiene informado sobre los procedimientos después de la intervención quirúrgica. | | | |
| 16 | El profesional de enfermería le orienta sobre autocuidado en su estancia en el centro de salud. | | | |
| 17 | El profesional de enfermería le orienta sobre autocuidado una vez se encuentre en su domicilio. | | | |
| 18 | Cree que las recomendaciones brindadas por el profesional de enfermería facilitan la recuperación después de la intervención quirúrgica. | | | |

Anexo C: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

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

Título del proyecto: CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO EN EL HOSPITAL REGIONAL CAÑETE 2023.

Nombre del investigador: Ayaucan Prado Yulissa Lisbeth.

Propósito del estudio: Determinar la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Regional Cañete.

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

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

Costo por participar: Usted no hará gastos algunos durante el estudio.

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

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a, coordinadora de equipo.

Contacto con el comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al, presidente del Comité de Ética de la ubicada en la 4, correo electrónico:

Participación voluntaria: su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

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

| | |
|---|------------------------|
| Nombres y apellidos del participante | Firma ó huella digital |
| N.º de DNI: | |
| N.º de teléfono: fijo o móvil | |
| Correo electrónico | |
| | |
| Nombre y apellidos del investigador | Firma |
| N.º de DNI | |
| N.º teléfono móvil | |
| | |
| Nombre y apellidos del responsable de encuestadores | Firma |
| N.º de DNI | |
| N.º telefono | |
| | |

Lima 17 de febrero de 2024

❖ Certificado que he requerido una copia del consentimiento informado.

.....
Firma del participante