



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES
ESPECIALIDAD DE ENFERMERIA EN CENTRO QUIRURGICO

**“CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST
ANESTÉSICA DEL HOSPITAL SANTA MARIA DEL
SOCORRO - ICA, 2024”**

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

AUTOR:

LIC. MERLY GUISELLA SIGUAS DIAZ
<https://orcid.org/0009-0001-1814-5879>

ASESOR:

MG. MARÍA DEL PILAR FAJARDO CANAVAL
<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>

LIMA – PERÚ

2024

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Merly Guisella Sigwas Diaz**, con DNI **44373708**, en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el título de especialista en enfermería en **Centro Quirúrgico**, de título **“Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica del hospital Santa María del Socorro – Ica, 2024”** **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 **9%** 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 **12** días del mes de **septiembre** del año **2024**.

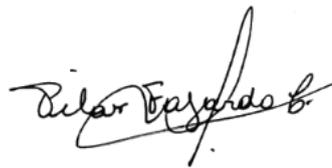


Merly Sigwas Diaz
LIC. EN ENFERMERIA
C.E.P. 105117
HOSP. STA. MARIA DEL SOCORRO

Merly Guisella Sigwas Diaz

Nombre y firma de la alumna

DNI: 44373108



MG. FAJARDO CANAVAL MARIA DEL PILAR

Nombre y firma del asesor

DNI: 25697604

9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

ÍNDICE

RESUMEN	6
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS	15
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23
ANEXOS	28

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Instrumento de recolección de datos	28
Anexo B. Operacionalización de la variable o variables	31
Anexo C. Consentimiento informado	33

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente post operado inmediato en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024. **Material y método:** Se desarrollo un estudio bajo el enfoque cuantitativo con un diseño metodológico no experimental con nivel relacional y corte transaccional, el estudio tendrá una población de 118 pacientes atendidos en la unidad de recuperación post anestésica del hospital Santa María del socorro, se utilizará la técnica de recolección encuesta y dos instrumentos en escala de Likert los cuales medirán la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente respectivamente. **Resultado:** los resultados serán presentados en tablas académicos y gráficos estadísticos aplicando estadígrafos de tendencia central y un análisis inferencial el cual consiste en prueba de normalidad y prueba de correlación según la distribución de los datos. **Conclusiones:** El estudio brindará información importante que contribuirá a la mejora de la de los servicios asistenciales respecto a los pacientes post quirúrgicos.

Palabras clave. Cuidado de enfermería, calidad, satisfacción, paciente

ABSTRACT

Objective: to determine the relationship between the quality of nursing care and satisfaction of the immediate post-operative patient in the post-anesthetic recovery unit of the Santa María del Socorro Hospital, Ica 2024. **Material and method:** A study was developed under the quantitative approach with a design non-experimental methodological with relational level and transactional cut, the study will have a population of 118 patients treated in the post-anesthetic recovery unit of the Santa María del Socorro hospital, the survey collection technique and two Likert scale instruments will be used which They will measure the quality of nursing care and patient satisfaction respectively. **Result:** the results will be presented in academic tables and statistical graphs applying central tendency statisticians and an inferential analysis which consists of a normality test and a classification test according to the distribution of the data. **Conclusions:** The study will provide important information that will contribute to the improvement of care services regarding post-surgical patients.

Keywords. Nursing care, quality, satisfaction, patient

I. INTRODUCCIÓN

El periodo de 12 a 72 horas tras la finalización de la cirugía se conoce como fase postoperatoria inmediata. Durante este tiempo, el paciente es el que más necesita los cuidados del personal de enfermería, ya que las complicaciones como las hemorragias, que provocan sangrado, deben detectarse con prontitud. La detección rápida de problemas, como las hemorragias que inducen inestabilidad hemodinámica, Entre otras cosas, las dificultades con el sistema respiratorio y la inestabilidad hemodinámica requieren cuidados de enfermería inmediatos. Cuidados expertos de enfermería rápidos (1). Por lo que se considera una etapa crucial porque suelen producirse algunas complicaciones o problemas derivados de la anestesia. El paciente se está recuperando de los efectos de la anestesia y empieza a sentir los primeros efectos del trauma quirúrgico, que son principalmente dolor exacerbado por el miedo y la confusión sobre su estado (2).

Considerando que el postoperatorio inmediato, comienza justo después del acto quirúrgico y se prolonga hasta las 24 horas siguientes al mismo, el papel del profesional de enfermería es crucial durante este tiempo, ya que realiza diversas intervenciones para cubrir las necesidades del paciente hasta su recuperación post anestésica, entre las que se encuentran los cuidados de valoración, la monitorización de las constantes vitales, asegurar una adecuada oxigenación, valorar el nivel de conciencia del paciente, estar atento a cualquier manifestación clínica, prevenir complicaciones y el seguimiento del tratamiento(3).

La Organización Mundial de la Salud (2023) afirma que esta es la razón por la que las enfermeras están en primera línea de la prestación de servicios y son cruciales para los cuidados centrados en la persona y la comunidad. Son líderes de equipo o miembros integrales de equipos sanitarios multiprofesionales e interdisciplinarios en varias naciones. En todos los niveles del sistema sanitario, ofrecen una amplia gama de servicios al tiempo que tratan a cada paciente con amabilidad y compasión (4).

Mientras que para Orem, la enfermería es el servicio humano que se ofrece cuando la persona carece de la capacidad de valerse por sí misma para preservar la salud, la vida y el bienestar; es decir, ofrece apoyo a la persona de acuerdo con sus necesidades, ya sean reales o potenciales en todas las fases de la vida, así como en diferentes situaciones o momentos de salud (5).

Considerando ello se debe tener en cuenta a su vez que cuando las necesidades de los usuarios de la atención sanitaria se satisfacen de manera oportuna y completa, se consiguen altos niveles de satisfacción de los pacientes. Como resultado, los pacientes están muy satisfechos, lo que beneficia a los usuarios de los servicios sanitarios siendo este un indicador de la calidad de la atención ofrecida en los servicios sanitarios y su evaluación contribuirá a mejorar los defectos y potenciar los puntos fuertes. sistema sanitario de alta calidad que ofrezca la atención de alta calidad que desean los clientes (6).

En consecuencia, tomando en cuenta lo que indica la Organización Mundial de la Salud, la calidad de la atención viene determinada por la forma en que los servicios sanitarios aumentan la probabilidad de que los pacientes experimenten los resultados que desean. Para lograrlo, la atención debe ser eficiente, eficaz, segura, centrada en la persona, oportuna, equitativa e integral. La cirugía, que se define como la operación instrumental de lesiones de origen patológico o accidental, con el objetivo de diagnosticar, tratar o rehabilitar secuelas, es uno de estos servicios médicos (7).

Ante esto, estudios realizados en naciones latinoamericanas en 2018 indican que el 86,6% de los encuestados tiene una satisfacción muy alta con los cuidados de enfermería brindados, como lo demuestra que el 93,3% de los encuestados responde a preguntas sobre su estado de salud y el 73,3% se refiere a su llamado a movilización (8). Mientras que en Venezuela en 2017, los cuidados que brinda la enfermera a los pacientes en el postoperatorio inmediato son 100% precisos para identificar la presencia de dolor y en el mismo porcentaje evalúa la funcionalidad del sistema respiratorio (permeabilidad de la vía aérea, ronquidos y sibilancias) y

registra los drenajes, 82% realiza valoración y registro de reflejos y 91% utiliza el Glasgow para medir el estado neurológico (9).

En Trujillo, en 2020, los hallazgos de los estudios muestran que la calidad de los cuidados del profesional de enfermería percibidos por los pacientes postquirúrgicos es de nivel bueno en un 60% y la satisfacción como consecuencia fue alta en 59,6%. Esta cuestión se ha investigado a nivel nacional en muchas instituciones sanitarias. En contraste, el 68,8% de los usuarios de Tumbes se manifestó insatisfecho con el nivel de servicio recibido en el 2018, y el 17,7% de los usuarios citó la confiabilidad, el 15,5% la seguridad, el 13,3% la responsabilidad y el 6,6% el civismo. Así, en los parámetros examinados, el 40% declaró recibir un trato regular, el 31,1% en su nivel ideal y el 28,8% por debajo (10).

Vásquez et. Al. (11) realizó una investigación con la finalidad de determinar la satisfacción respecto a los cuidados que recibieron los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería mientras aliviaban el dolor en la unidad de Recuperación del Hospital General Regional #1 Vicente Guerrero. El método de investigación aplicado en este estudio es de tipo descriptivo cuantitativo. Los resultados del trabajo que son significativos son los siguientes: el 56% eran hombres entre la población encuestada mientras que el 44,14% eran mujeres. El nivel de satisfacción con relación a los cuidados de enfermería sobre el alivio del dolor postoperatorio fue el siguiente: 1,4% muy satisfecho, 34,5% satisfecho, 46,2% parcialmente satisfecho y 17,9% ligeramente satisfecho.

Arcentales et. Al. (12) Generó un estudio con la finalidad de evaluar la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería en la sección quirúrgica del Hospital Homero Castanier Crespo de Azogues. El diseño de este estudio descriptivo transversal no experimental fue prospectivo y cuantitativo. La población incluyó a todos los pacientes que recibieron tratamientos quirúrgicos con o sin patología y tenían entre 18 y 65 años en febrero-marzo de 2021.

En los resultados se pudo evidenciar que los profesionales del cuidado brindan servicios de atención con alta calidad generando una alta satisfacción sobre todo en los pacientes jóvenes.

Díaz (13), Planteo una investigación con la finalidad de determinar la efectividad de la actuación enfermera respecto a la satisfacción de los pacientes del postoperatorio inmediato, en la unidad de Recuperación Postanestésica de Essalud Chiclayo. la investigación se desarrolló con un nivel descriptiva, este estudio empleó un diseño correlacional, cien pacientes, la población estuvo compuesta por pacientes, se empleó una encuesta como método y el cuestionario Servqual, modificado para la URPA, como herramienta de recopilación de datos logrando obtener los siguientes resultados: existe un nivel óptimo de satisfacción del paciente, asimismo las dimensiones de esta variable tienen una media de satisfacción del 70% concluyendo así que los cuidados de enfermería son óptimos en el proceso de recuperación post quirúrgica.

Coronel et al. (14) presento un estudio el cual tuvo la finalidad de determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en la URPA del Hospital Pichanaki en 2019. Se desarrollo bajo una metodología de diseño no experimental con nivel relacional, aplicando un cuestionario en 35 pacientes de la Unidad de recuperación post anestésica del hospital de Pichanaki, se determinó que menos del 15% manifiesta una calidad de atención deficiente, y respecto a la satisfacción el 60% indica un nivel regular asimismo mediante el análisis inferencial se determinó una relación significativa entre la calidad y satisfacción del paciente post quirúrgico.

Ccencho (15) En un estudio, tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción en pacientes post operados, Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Departamental de Huancavelica, 2021. Este estudio se desarrolló bajo una metodología de tipo básica con un nivel correlacional, asimismo se determinó que existe un 54% de los pacientes que

consideran un cuidado adecuado por parte de los profesionales de enfermería, asimismo el 52% tiene una satisfacción en un nivel alto, con el análisis inferencial se determinó la relación significativa entre las variables, es decir que si la calidad de atención es buena la satisfacción percibida será óptima.

Solis (16) El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción del paciente inmediato después de la operación con el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post-anestésica del Hospital II EsSalud Huánuco 2021. Método: Como el enfoque de esta investigación es cuantitativa, se aplicó un cuestionario a los pacientes de la unidad de recuperación post anestésica con el cual se determinó que existe un nivel alto de satisfacción respecto a los cuidados recibidos por parte de los profesionales de la salud.

Escarza (17) El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de un profesional de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, participaron 169 pacientes alojados en el servicio de URPA, se determinó la aplicación del cuestionario de Sepúlveda y Pacha para la medición de cada una de las variables y con ello realizar el análisis estadístico descriptivo e inferencial.

Lamillar (18). Esta investigación examina la relación del cuidado del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del hospital José Agurto Tello, se desarrolló bajo un diseño no experimental de tipo básica, se propuso un instrumento basado en el modelo Care-Q con 18 reactivos para mediar el cuidado de enfermería y validado por León (2020).

Tarazona (19) El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue en Lima, 2022. La investigación fue cuantitativa, de tipo aplicada, transversal y descriptiva

correlacional. El estudio incluyó 264 pacientes. El método empleado fue la encuesta. El cuestionario servirá como herramienta para medir las variables de estudio.

Espinoza (20) El objetivo de esta investigación en 2022 fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes postoperatorios inmediatos en la Unidad de Recuperación del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Lima. La investigación se desarrolló bajo un enfoque metodológico de tipo cuantitativo se desarrolló con la participación de 160 pacientes del hospital Arzobispo Loayza aplicando la escala de satisfacción del paciente validada por Palomino con lo cual se recopilara información relevante para poder gestionar el análisis inferencial y con ello demostrar la relación entre las variables de estudio.

Juárez (21) El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad del cuidado que brinda una enfermera y la satisfacción de los pacientes en el servicio de ginecología postoperatorio mediato del Hospital Arzobispo Loayza 2019. La investigación se llevó a cabo utilizando métodos cuantitativos, de corte transversal y descriptivos. Se determino un nivel alto de satisfacción de los pacientes asimismo un promedio de 70% manifiestan una calidad de atención optima, utilizando los métodos estadísticos se determinó que existe una relación significativa entre las variables de calidad de atención y satisfacción del paciente postquirúrgicos del hospital Nacional Arzobispo Loayza.

De los resultados evidenciados en la realidad mundial, latinoamericano y nacional se concluye que la calidad el cuidado del paciente post operado y su relación con la satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post operatoria es importante puesto que se consolida el proceso integral de atención al paciente y el logro del bienestar y salud del mismo por ende basados en la búsqueda bibliográfica se planteo los siguientes problemas de estudio:

Este estudio pretende determinar la relación entre las dos variables, la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente, post operado inmediato de diferentes patologías. Por lo que se hace fundamental contar con expertos no sólo altamente cualificados, sino también emocionalmente estables y capaces de

garantizar la calidad de los cuidados. La teoría de la adaptación de Dorothea Orem guiará la presente pesquisa basándose en la importancia del brindar cuidado hacia el paciente. En el Hospital Santa Maria del Socorro (Ica), se han presentado varios casos en los cuales algunos pacientes se encuentran inconformes con la atención, así como casos en que los mismos reconocen la ardua labor y compromiso asumido por las enfermeras de servicio de recuperación post anestésica por lo que a forma de unificar conceptos la pesquisa busca evaluar estas dos variables a fin de proponer o sugerir planes de mejora.

Se recopilará información sobre la conceptualización de las variables, lo que aumentará el conocimiento y la comprensión de las variables y sus dimensiones, lo que justifica teóricamente el estudio.

Se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo Likert para evaluar la relación entre ambas variables. Este estudio de investigación se basará en un método cuantitativo no experimental y correlacional. Para asegurar el rigor científico de los resultados, los instrumentos utilizados para determinar ambas variables serán válidos y extremadamente fiables.

Este estudio mostrará cómo se relacionan calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente, que es el resultado de las atenciones brindadas a los pacientes. Las autoridades del Hospital Santa Maria del Socorro, Ica con ello serán informadas de los hallazgos de este estudio de investigación. Al concluir el proyecto, ayudará a desarrollar estrategias de intervención para el personal de enfermería empleado en el servicio del centro quirúrgico.

Siendo el objetivo general, determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente post operado inmediato en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Santa Maria del Socorro, Ica 2023

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

El enfoque aplicado es cuantitativo puesto que las variables serán medidas a partir de un instrumento dando resultados numéricos de escala los cuales serán procesados estadísticamente para la obtención de las conclusiones. (22)

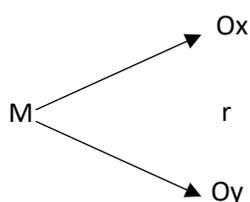
La presente investigación es de diseño no experimental, denominado así porque no existe manipulación de variables. Estos fenómenos se ven en su entorno natural y el investigador no crea situaciones, sino que observa las que ya existen. (23)

La investigación no experimental implica sin modificar las variables, es decir, en el caso de la presente investigación, sólo se analiza la relación entre las variables. (24)

Durante un estudio no experimental, el investigador únicamente se limita a observar el estudio, haciendo que este diseño de investigación sea comúnmente adoptado en las ciencias de la salud.

Asimismo, el diseño planteado de forma específica es el descriptivo-correlacional el cual determina la relación entre dos variables en una medida transaccional.

Esquema de diseño de investigación:



Donde:

M: Pacientes post operados en la unidad de recuperación post anestesia.

Ox: Calidad de atención de enfermería

Oy: Satisfacción del paciente

r: Relación entre las variables

2.2 Población, muestra y muestreo

Población

En este proyecto se consideran como sujetos muestrales a los cuidadores de pacientes postrados que son atendidos mensualmente en la unidad de recuperación post anestesia del hospital Santa María del socorro.

La población es un conjunto de elementos definidos y accesibles que formarán el referente para la elección de la muestra y que cumplen con una serie de criterios predeterminados. (22)

Haciendo una evaluación del Registro de salud de operaciones del Hospital Santa María del Socorro se determinó el tamaño de la población. Considerando población finita, ya que se conoce el tamaño exacto de la población.

Por tanto: $N = 170$

Muestra. Se determino el tamaño de la muestra mediante la fórmula de poblaciones finitas, logrando determinar un tamaño muestral de 118 pacientes.

$$n_0 = \frac{Z^2 N.P.Q}{Z^2 P.Q. + (N-1)E^2}$$

Donde:

Z= 1.96

N= 170

P= 0.5

Q= 0.5

E= 0.05

n = 118

criterios de inclusión

Pacientes que hayan pasado por un procedimiento quirúrgico y estén en la unidad de recuperación post anestésica

Pacientes que acepten participar del estudio

Pacientes que estén consientes en el proceso de recolección de información.

criterios de exclusión

Pacientes que no acepten participar del estudio.

Pacientes con efectos de la anestesia que no les permitan responder adecuadamente el cuestionario.

2.3 Variable(s) de estudio

Variable 1: Calidad de atención al pacientes post operado

Variable 2: Satisfacción del paciente

2.4 Técnicas e instrumentos de medición

Se utilizará la técnica de la encuesta y la aplicación del instrumento cuestionario, mediante el uso de 02 instrumentos para medir independientemente a cada variable, ambos instrumentos consideran las opciones de respuesta en escala de Likert.

2.5 Plan de recolección de datos

2.5.1 Autorización y coordinaciones para la recolección de datos

Se solicitará autorización a la unidad de capacitación y docencia para la aplicación de los instrumentos en los pacientes exponiendo los aspectos éticos a considerar,

asimismo se coordinará con el jefe de la unidad de recuperación post anestesia para poder seleccionar a los sujetos muestrales según los criterios de inclusión descritos.

2.5.2 Aplicación de instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de información son el conjunto de procedimientos empleados por el investigador para recabar los datos necesarios de la muestra.

(23)

En tal sentido, la técnica de recolección de datos empleada será la encuesta y el instrumento o herramienta para recolección de datos será el cuestionario, el cual se conceptualiza como la aplicación de un documento compuesto por reactivos que evalúan las variables que interesan al investigador. (24)

Según Arias la técnica es empleada para la recopilación de datos o información detallada, por ende, permite ser un complemento en el método de la presente investigación. (25)

La técnica aplicada es la encuesta la cual consta del proceso de evaluación a los sujetos los cuales proporcionaran información sobre opiniones, conocimientos, actitudes entre otros. (26)

2.6 Métodos de análisis estadístico

Los resultados se obtendrán primero mediante una base de datos de Excel 2016 para después procesarlos en el programa estadístico SPSS V. 25 y a su vez poder interpretar los resultados de frecuencia y porcentaje de cada reactivo, así como también los consolidados de las dimensiones de cada variable.

Se organizarán los datos en la matriz de datos, se establecerán los valores por reactivo, dimensiones y variables, se codificará tabulara, procesará e interpretara los resultados descriptivos.

Pruebas de normalidad

Permite evidenciar la distribución de los datos recolectados por instrumentos identificando su procedencia a nivel paramétrico o no paramétrico. Cuando la muestra es inferior a 50 participantes se aplica la prueba Shapiro-Wilk, de lo contrario se hace uso de Kolmogórov-Smirnov.(24)

Pruebas de correlación

Se aplicara la prueba de correlación según los resultados de la prueba de normalidad, es decir si los resultados son paramétricos se utilizara el estadístico R de Pearson (rs).

La prueba no paramétrica, según afirma que su uso facilita más al trabajo, es solo aplicable a muestras pequeñas, analizan propiedades nominales u ordinales. La correlación bivariado se encarga de realizar un estudio, que mediante el cual se determina el grado de relación y la significancia entre dos variables de estudio. (27)

El coeficiente de correlación de Spearman (rho), pertenece al grupo de estadísticos no paramétricos, los valores del coeficiente van de -1 correlación negativa a +1 correlación positiva. El signo de dicho coeficiente señala como la dirección de la relación y el valor absoluto del coeficiente de la correlación indica su fuerza en cuanto a la relación de las variables. Es entonces que cuando los valores absolutos son mayores señala que la relación es mayor. (28)

2.7 Aspectos éticos

Aplicando los principios éticos del proceso de investigación se plantea los siguientes aspectos.

Principio de autonomía. Se informará a los pacientes del servicio de la Unidad de recuperación de post anestesia los criterios establecidos y la confidencialidad de la información proporcionada, asimismo se procederá a la entrega del consentimiento

informado en el cual aceptaran de forma libre y voluntaria su participación suscribiendo su firma.

Principio de beneficencia. El estudio tiene la finalidad de generar un diagnóstico del proceso de atención del personal de enfermería de la unidad de recuperación post anestesia y la satisfacción del paciente. Se enviará a la jefatura correspondiente junto con las recomendaciones correspondientes para mejorar el entorno.

Principio de no maleficencia. Dado que la información recopilada personalmente será confidencial y exclusiva de la investigadora, los participantes no correrán ningún riesgo durante el proceso de investigación. Además, completar la encuesta no pone en peligro su salud física o mental.

Principio de justicia. Se generará un trato igualitario y respetuoso sin distinción o preferencia por alguno de los participantes

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección del problema de investigación	■	■	■	■																				
Formulación de las preguntas de la investigación				■	■	■	■	■																
Revisión de los antecedentes							■	■	■	■														
Formulación de los objetivos e hipótesis									■	■	■													
Redacción de la investigación												■	■											
Selección del tipo de método de recolección de información													■	■	■									
Recolección de datos															■	■	■							
Construcción de la matriz de los resultados																	■	■	■					
Análisis de los resultados																		■	■	■	■			
Redacción del informe estadístico																			■	■	■	■		
Redacción de las conclusiones y recomendaciones																					■	■	■	■

3.2. RECURSOS FINANCIEROS

MATERIALES	Cantidad	Precio unit.	Precio total
Equipos			
Laptop	1	3500.00	3500.00
USB	1	20.00	20.00
Utiles de escritorio			
Hojas bond (millar9	1	28.00	28.00
Lapiceros	50	0.80	40.00
Material bibliográfico			
Libros	3	120.00	360.00
Fotocopias	150	0.10	15.00
Espiralado	5	5.00	25.00
Otros			
Llamadas telefónicas			250.00
Recursos humanos			
Digitador	1	800.00	800.00
imprevistos	-	500.00	500.00
Total			5,538.00

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Díez J. Cuidados de enfermería en el postoperatorio inmediato del trasplante cardíaco. 2021 [cited 2023 Sep 10]; Available from: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidados-de-enfermeria-en-el-postoperatorio-inmediato-del-trasplante-cardiaco/>
2. Consideraciones Post operatorias en el cuidado de enfermería [Internet]. Juntadeandalucia.es. [cited 2023 Sep 10]. Available from: <http://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/huvvsites/default/>
3. Suárez A. Cirugías Vital [Internet]. Cirugías Vital. Dr. Amilkar Suárez; 2021 [cited 2023 Sep 10]. Available from: <https://cirugiasvital.com/blog/cuidados-postoperatorio/>
4. Enfermería en el ciclo XXI [Internet]. Paho.org. [cited 2023 Sep 10]. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
5. Marcos Espino MP, Tizón Bouza E. Aplicación del modelo de Dorothea Orem ante un caso de una persona con dolor neoplásico. Gerokomos [Internet]. 2013;24(4):168–77. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medicocamaguey/amc-2019/amc196m.pdf>
6. Valls MC, Abad E. Patient satisfaction in the Spanish National Health System. An Sist Sanit Navar [Internet]. 2018 [cited 2023 Sep 10];41(3):309–20. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272018000300309
7. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. [cited 2023 Sep 10]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>

8. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Vista de Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería [Internet]. Edu.mx. [cited 2023 Sep 10]. Available from: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472/4734>
9. Yar P, Del Roció IS. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016 [Internet]. 2018 [cited 2023 Sep 10]. Available from: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8226>
10. Miranda Jimeno E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postoperado en cirugía de Hospital de ESSALUD II Chocope. La Libertad. 2022 [cited 2023 Sep 10]; Available from: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14241>
11. Vásquez V, González M. Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor post operatorio en la unidad de recuperación del Hospital General Regional #1 “Vicente Guerrero”. [Tesis para obtener grado de Especialidad de Enfermería Médico Quirúrgica] Acapulco- Guerrero. Universidad Autónoma de Guerrero, México- 2019. Disponible en: http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/2261/TE_5282968_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Arcentales L, Mesa C, Ramírez C, Gafas C. Satisfacción de Pacientes Quirúrgicos con los Cuidados de Enfermería. [Tesis para obtener grado de Maestría en Gestión del Cuidado] Cuenca – Ecuador. Universidad Católica de Cuenca, Ecuador- 2020. Disponible en: http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22960
13. Díaz. Intervención enfermero en la satisfacción del paciente postoperado inmediato en la unidad de recuperación post anestésica ESSALUD Chiclayo. [Tesis para obtener grado de Maestría en Gestión en los

- Servicios de Salud]. Chiclayo- Perú. Universidad César Vallejo – 2020. Disponible desde: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43238/Diaz_CAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Coronel H, Yantas O, Alvarado CH. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente en la Unidad de Recuperación Post-anestésica del Hospital de Pichanaki, Junín -2019. [Tesis para obtener título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Callao- Perú. Universidad Nacional del Callao – 2020. Disponible desde: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7913/TESES%20CORONEL%20-%20ALVARADO%20-%20YANTAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 15. Ccencho. Calidad del Cuidado y Satisfacción en Pacientes postoperados, Unidad de Recuperación Post-anestésica, Hospital Departamental de Huancavelica, 2021. [Tesis para obtener título de Licenciado en Enfermería]. Chíncha, Ica, 2021. Universidad Autónoma de Ica - 2021. Disponible desde: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1584/3/Graciela%20Ccencho%20Contreras.pdf>
 16. Solis. Nivel de Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post-anestésica del Hospital II Essalud de Huánuco, 2021. [Tesis para obtener título de Especialista en Cuidado Enfermero en Paciente Quirúrgico]. Lima- Perú 2021. Universidad Norbert Wiener- 2021. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7524/T061_22503156_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 17. Escarza. 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. Bernales, 2023. [Tesis para obtener título de Especialista en Centro en Enfermería en Centro Quirúrgico] Lima – Perú, 2023. Universidad Norbert Wiener- 2023. Disponible desde:

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8968/T061_45225853_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

18. Lamillar. Cuidado de Enfermería y Nivel de Satisfacción en los pacientes Postoperados en la unidad de Recuperación Post-anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima, 2021. [Tesis para obtener título de Especialista en Cuidado Enfermero en Paciente Clínico Quirúrgico] Lima-Perú, 2021. Universidad Norbert Wiener- 2021. Disponible desde: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5409/T061_70885703_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Tarazona. Calidad de Cuidados de Enfermería y Nivel de Satisfacción del Paciente Postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima 2022. [Tesis para obtener título de Especialidad en Centro Quirúrgico] Lima- Perú, 2022. Universidad Norbert Wiener – 2022. Disponible desde: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6697/T061_70186435_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Espinoza. Calidad y Satisfacción con el Cuidado de Enfermería en Pacientes Postoperatorios Inmediatos en la Unidad de Recuperación del Hospital Nacional Arzobispo Loayza- 2022. [Tesis para obtener título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico] Lima- Perú, 2022. Universidad Norbert Wiener – 2022. Disponible desde: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7090/T061_46890027_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Juárez. Satisfacción del Paciente y Calidad del Cuidado de Enfermería en el Postoperatorio Mediato del Servicio de Ginecología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019. [Tesis para obtener título de Licenciado en Enfermería]. Lima – Perú 2022. Universidad Federico Villarreal – 2022. Disponible desde: https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5915/TESIS_JUAREZ%20MEDRANO%20YESSICA%20RAQUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

22. Arias Gómez J, Villasís Keever MÁ, Miranda Novales MG. El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*. 2016;63(2):201–6.
23. Supo J. Cómo probar una hipótesis: El ritual de la significancia estadística. 2014. 58 p.
24. Supo J. Como validar un instrumento. *NASPA Journal*. 2013.
25. Arias F. El proyecto de investigación -Introducción a la metodología científica. Ediciones. Caracas: 7a Edición; 2016.
26. Mejía Mejía E. Técnicas e instrumentos de investigación [Internet]. Primera Ed. UNMSM unidad de P grado de la F de E de la, editor. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. 2005. 239 p. Available from:
<http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>
27. Porras Velázquez A. Descripción bivariada. Mexico; 2017.
28. Escuela Superior de informática. Escuela Superior De Informatica. 2006. p. 1–6 Correlaciones con SPSS.

ANEXOS

Anexo A. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Buenos días sr/a/ita estoy desarrollando un estudio con los pacientes postquirúrgicos para conocer calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente ha recibido en este hospital parte del profesional de enfermería.

Espero contar con su colaboración, le agradecemos ser lo más sincero y honesto posible.

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

DATOS GENERALES:

1.1. Edad:

1.2. Sexo: Masculino () Femenino ()

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

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

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

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

9	La enfermera le pregunta y observa las necesidades que tiene Ud. en forma periódica.			
10	Cuando Ud. tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera, acude inmediatamente.			
	Dimensión entorno	Nunca	A veces	Siempre
11	Cree que el ambiente donde está Ud. hospitalizado se encuentra limpio, tiene buena ventilación, buena iluminación, buena disposición de los equipos.			
12	Considera que el ambiente donde está Ud. hospitalizado está libre de riesgos (caídas, señalización de evacuación,			
13	La enfermera revisa que su dieta servida sea la indicada por su médico tratante.			
14	Se le brinda un ambiente donde se respeta la intimidad.			
15	Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.			
16	Durante su estancia hospitalaria se siente tranquilo (a) por la atención que le brinda la enfermera.			
	Dimensión técnica	Nunca	A veces	Siempre
17	La enfermera le brinda cuidado oportuno cada vez que lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.			
18	La enfermera le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.			
19	El procedimiento indicado que realiza en Ud. la enfermera lo hace con precisión y rapidez.			
20	La enfermera le explica qué medicamentos está recibiendo y para qué sirven.			
21	El personal de enfermería le moviliza en su cama al menos cada cuatro horas.			
22	La enfermera involucra a su familia en los cuidados que Ud. debe tener (cambios de posición, alimentación, baño, cuidado			
23	La enfermera le explica a Ud. y su familia los cuidados que debe tener con las vías endovenosas, catéteres y otros.			
24	La enfermera le da orientación sobre los cuidados que deberá tener una vez dado de alta.			

Satisfacción del paciente.

N	TRATO	Nunca	A veces	Siempre
1	Las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan			
2	Las enfermeras lo entienden o comprenden cómo se siente			
3	Las enfermeras muestran paciencia cuando le proporcionan cuidados			
4	La atención que le proporciona la enfermera es buena y precisa			
5	Cuando la enfermera le orienta utiliza un lenguaje claro y sencillo			
6	Las enfermeras le ponen atención cuando conversa con ellas			
7	Las enfermeras son amigables con usted			
8	Las enfermeras le proporcionan privacidad al realizar algún procedimiento			

CONTINUIDAD		Nunca	A veces	Siempre
9	Las enfermeras durante el turno valoran sus necesidades			
10	Las enfermeras les proporcionan los cuidados que usted necesita			
11	Las enfermeras saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una de ellas			
RESULTADO DEL CUIDADO		Nunca	A veces	Siempre
12	Las enfermeras lo hacen sentir cómodo y le alivian el dolor			
13	Las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado			
14	Las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo de aliviarlo de algún problema			
15	Recibió información de la enfermera sobre cada procedimiento después de la cirugía			
16	La enfermera le orienta acerca de cómo cuidarse durante su estancia en la clínica			
17	La enfermera le enseña cómo cuidarse por usted mismo cuando vaya a casa			
18	Considera que la orientación que le ha dado la enfermera facilitado la recuperación después de la Cirugía			

Muchas gracias.

Anexo B. Operacionalización de la variable o variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de atención de enfermería	Cualitativa			Humana	La enfermería saluda por su nombre Muestra interés en el estado de salud Se preocupa por las molestias del paciente. Acude ante alguna molestia Se muestra atenta	1 - 10	Alto	Alto (> 33 puntos)
	Ordinal	El logro del cuidado del paciente, que implica conocer las necesidades del paciente		Técnica	Orienta sobre los procedimientos Soluciona dudas Coordina cuidados Revisa historia clínica Ayuda a vestirse Orente sobre cuidados en el hogar Controla funciones vitales	11-16	Medio	Medio (17 – 32 puntos)
				Entorno	Brinda ambiente adecuado, limpio y ordenado Protege de corrientes de aire Seguridad Verifica funcionamiento de los equipos Riesgos ambientales	17-24	Bajo	Bajo (<16puntos)

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
satisfacción del paciente	Cualitativa	Nivel del estado de bienestar del paciente posquirúrgico que resulta de comparar el rendimiento del servicio percibido con sus expectativas.		Trato amable	Amabilidad Comprensión Atención Orientación Privacidad	1-8	Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho	Muy satisfecho (> 25puntos)
	Ordinal			Continuidad del cuidado	Valoración del paciente Cuidados de enfermería	9-11		Satisfecho (13 – 24 puntos)
				Resultado del cuidado	Comodidad Seguridad Información percibida Educación para el alta	12-18		Insatisfecho (<12 puntos)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante se comparte la información para su inclusión en salud de la presente investigación: Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica de un hospital de Ica, 2023.

Nombre del investigador: Lic. Merly Sigwas Diaz

Objetivo del estudio. Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica.

Beneficios por participar: tendrá la posibilidad de aportar al logro de resultados de investigación y conocer los resultados por los medios adecuado que sean de utilidad para usted.

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

Costo por participar: No se gestionará un gasto por su participación.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegida , solo será de acceso a los investigadores y no se expondrá su identidad a terceros.

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

Consultas; Si usted tuviera alguna pregunta podrá aclararlas con la autora quien absolverá sus interrogantes en cualquier momento.

Contacto con el comité de ética: Si usted tuviera consultas sobre sus derechos como participación o si considera que dichas clausulas han sido vulneradas podrá contactarse con el comité de ética de la Universidad María Auxiliadora.

Declaración de consentimiento:

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo para realizar preguntas las cuales fueron absueltas satisfactoriamente, no he recibido coacción alguna, ni he sido influido indebidamente a participar en el estudio el cual acepto voluntariamente .

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	

Ica, xx de noviembre del 2024

.....

Firma del participante.