



Facultad de Ciencias de la Salud

**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes
post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de
Cerro de Pasco, 2023**

**Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Cuidado
Enfermero en Paciente Clínico Quirúrgico**

Presentado Por:

Autora: Flores Yapias, Mary Judith

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-5974-0794>

Asesor: Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando

Código ORCID: 0000-0001-7485-9641

Línea de Investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2023

| | | |
|--|---|-----------------------------|
|  Universidad Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | |
| | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033 | VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01 |

Yo, Flores Yapias, Mary Judith, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Paciente Clínico Quirúrgico de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco, 2023", Asesorado por el Docente Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando, DNI N° 05618139, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>, tiene un índice de similitud de 12 (Doce) %, con código oid:14912:277834419, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor(a)
 Flores Yapias, Mary Judith
 DNI N° 46548895



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando
 DNI N° 05618139

Lima, 30 de Junio de 2023

DEDICATORIA

A mi familia, por ser mi gran soporte durante mi desarrollo profesional, académico y logro de objetivos.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor Mg. Werther Fernando Fernández Rengifo quien con su conocimiento, experiencia, asesoría y guía me permitió encaminar la realización del proyecto de investigación.

Asesor: Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando

Código ORCID: 0000-0001-7485-9641

JURADO

Presidente : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

Secretario : Dr. Gamarra Bustillos, Carlos

Vocal : Mg. Rojas Ahumada, Magdalena Petronila

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Resumen..... | x |
| Abstract..... | xi |
| 1. El problema..... | 1 |
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 1 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 4 |
| 1.2.1. Problema general..... | 4 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 4 |
| 1.3. Objetivos de la investigación..... | 5 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 5 |
| 1.3.2. Objetivos específicos..... | 5 |
| 1.4. Justificación de la investigación..... | 6 |
| 1.4.1. Teórica..... | 6 |
| 1.4.2. Metodológica..... | 6 |
| 1.4.3. Práctica..... | 7 |
| 1.5. Delimitación de la investigación..... | 7 |
| 1.5.1. Espacial..... | 7 |
| 1.5.2. Temporal..... | 8 |
| 1.5.3. Población y unidad de análisis..... | 8 |
| 2. Marco teórico..... | 9 |
| 2.1. Antecedentes..... | 9 |
| 2.1.1. Nivel internacional..... | 9 |
| 2.1.2. Nivel nacional..... | 11 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 13 |
| 2.2.1. Calidad del cuidado enfermero..... | 13 |
| 2.2.2. Satisfacción del paciente post operado..... | 16 |
| 2.2.3. Teoría de enfermería según Jean Watson..... | 19 |
| 2.3. Formulación de hipótesis..... | 20 |

| | | |
|--------|--|----|
| 2.3.1. | Hipótesis general..... | 20 |
| 2.3.2. | Hipótesis específicas..... | 20 |
| 3. | Metodología..... | 22 |
| 3.1. | Método de la investigación | 22 |
| 3.2. | Enfoque de la investigación | 22 |
| 3.3. | Tipo de investigación | 22 |
| 3.4. | Diseño de investigación | 23 |
| 3.5. | Población, muestra y muestreo..... | 23 |
| 3.5.1. | Población..... | 23 |
| 3.5.2. | Muestra | 23 |
| 3.5.3. | Muestreo | 23 |
| 3.5.4. | Criterios de inclusión | 24 |
| 3.5.5. | Criterios de exclusión | 24 |
| 3.6. | Variables y operacionalización | 25 |
| 3.7. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 27 |
| 3.7.1. | Técnica..... | 27 |
| 3.7.2. | Instrumentos..... | 27 |
| 3.7.3. | Validación..... | 28 |
| 3.7.4. | Confiabilidad..... | 29 |
| 3.8. | Plan de procesamiento y análisis de datos | 29 |
| 3.9. | Aspectos éticos..... | 29 |
| 4. | Aspectos administrativos..... | 31 |
| 4.1. | Cronograma de actividades | 31 |
| 4.2. | Presupuesto..... | 32 |
| 5. | Referencias | 33 |
| 6. | Anexos..... | 42 |
| 6.1. | Matriz de consistencia..... | 42 |
| 6.2. | Matriz de operacionalización de variables..... | 43 |
| 6.2. | Instrumentos | 45 |
| 6.3. | Consentimiento informado..... | 48 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Escala de puntuación de la “calidad del cuidado de enfermería” | 24 |
| Tabla 2. Escala de puntuación del “nivel de satisfacción” | 25 |

RESUMEN

Además de ser un aspecto crucial de lo que hacen los enfermeros, la prestación de cuidados tiene un gran impacto en la satisfacción de los pacientes y es un buen indicador de lo bien que funcionan los servicios de salud. Por lo tanto, es crucial conocer la satisfacción de los pacientes post operados, así como la calidad del cuidado prestados por los enfermeros, ya que estos datos nos permitirán abordar los puntos débiles y aprovechar nuestros puntos fuertes para desarrollar un sistema sanitario que funcione y pueda prestar los cuidados de alta calidad que demandan los pacientes. El objetivo del estudio será determinar la relación de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los pacientes post operados del servicio de cirugía. Estudio cuantitativo, tipo aplicada y utilizará diseño no experimental, correlacional - transeccional. La muestra estará constituida por 80 pacientes post operados. En la recolección de datos se utilizarán 2 cuestionarios tipo Likert. Tras contrastar las hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Spearman, los resultados se mostrarán en figuras y/o tablas para su posterior análisis y discusión.

Palabras claves: Cuidado de enfermería, calidad, paciente post operado, satisfacción del paciente.

Abstract

In addition to being a crucial aspect of what nurses do, care delivery has a major impact on patient satisfaction and is a good indicator of how well health services are functioning. Therefore, it is crucial to know the satisfaction of post-operative patients, as well as the quality of care provided by nurses, as these data will allow us to address weaknesses and build on our strengths to develop a functioning healthcare system that can deliver the high quality care that patients demand. The aim of the study will be to establish the relationship of quality of nursing care and satisfaction of post-operative patients in the surgical service. The study is quantitative, applied and will use a non-experimental, correlational-transectional design. The sample will be made up of 80 post-operative patients. Two Likert-type questionnaires will be used for data collection. After contrasting the hypotheses by means of Spearman's correlation coefficient, the results will be shown in figures and/or tables for subsequent analysis and discussion.

Key words: Nursing care, quality, postoperative patient, patient satisfaction.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El objetivo de las organizaciones sanitarias del mundo es prestar servicios útiles a la sociedad. Los cuidados que se prestan se basan tanto en tecnología avanzada como en un equipo interdisciplinar de profesionales. La labor de las enfermeras destaca porque combina ciencia y humanidades, su trabajo consiste en proporcionar una atención integral al paciente hospitalizado para que pueda recuperarse lo antes posible (1).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) insta a desarrollar un paradigma de cuidados humanizados centrado en la interacción entre el paciente y la familia y centrado en las personas (2).

Según López et al., en su estudio realizado en México el 2021, donde un hospital del estado encontró un bajo nivel de satisfacción (45%) con respecto a los cuidados de enfermería del paciente posquirúrgico, tomando en cuenta las dimensiones comunicación y atención integral, en consecuencia, se cree que la satisfacción del paciente post quirúrgico podría ser un indicador importante a la hora de evaluar la calidad de asistencia sanitaria ofertada por la institución prestadora de salud (3).

De igual forma, otros estudios internacionales sobre la percepción de la atención sanitaria llegaron a la conclusión de que determinados cuidados enfermeros, como el apoyo emocional y la interacción son vitales, sobre los cuales los pacientes se sienten desprotegidos. Esto se debe, en gran medida, a la excesiva carga de trabajo en el sector salud (4).

Del mismo modo, podemos afirmar que los enfermeros son los profesionales con los que los pacientes tienen contacto directo la mayor parte del tiempo, sus cuidados influyen significativamente en la experiencia y percepción del paciente. En consecuencia, es su deber actualizar continuamente sus conocimientos científicos y humanísticos para proporcionar una atención individualizada del usuario que demanda una atención y un mejor tratamiento (5).

Por lo tanto, que cuando un paciente se está recuperando o permanece mucho tiempo, los cuidados de enfermería son lo que ve, lo que siente y cómo lo interpreta. Es crucial para la recuperación del paciente que el profesional de enfermería gestione los cuidados de forma eficaz y con calidad (6).

De acuerdo con Chambi, realizado en un hospital público en Lima en el 2020, menciona que el 51% de los pacientes post operados perciben la calidad del cuidado enfermero en un nivel bajo y el 91% se encuentran insatisfechos con el cuidado prestado (7).

Debe señalarse, que el paciente siente una influencia, como tensión, ansiedad y preocupación, tras someterse a una intervención quirúrgica. El éxito o fracaso de la recuperación está correlacionado con la calidad y calidez de los cuidados de enfermería prestados al usuario posquirúrgico, que desempeñan un papel crucial. El paciente pos operado presenta dolor, déficit de autocuidado, deterioro de la movilidad, estreñimiento, ansiedad, entre otros (8).

Podemos mencionar que “la calidad de los cuidados enfermeros prestados al paciente post operado en este momento suele tener una gran repercusión en su recuperación. Considerar que las necesidades de los pacientes deben ser la primera consideración a la hora de diseñar actividades y normas de mejora” (9).

La teoría del cuidado de Jean Watson, menciona que el cuidado es el valor fundacional en enfermería. Los cuidados holísticos se proporcionan en un encuentro integral que fomenta un cuidado humanizado, que tiene como fin restablecer la salud y mejorar la calidad de vida del paciente. El estudio ayuda a esclarecer la percepción que tienen los profesionales de un elemento humano más matizado. La enfermería es una profesión sanitaria que dedica más tiempo, esfuerzo y atención a la prestación de cuidados (10).

En relación con el logro de las expectativas del usuario, la satisfacción es una reacción positiva a una sensación personal de bienestar (11). El paciente post quirúrgico necesita una evaluación exhaustiva e integral, una atención continuada para prevenir complicaciones en el futuro, un tratamiento oportuno ante cualquier eventualidad y la cobertura de cualquier posible necesidad. Para mejorar y acortar la duración de la estancia hospitalaria, es necesario vigilar y actuar con rapidez para prevenir las complicaciones en la fase post operatoria (12).

En este sentido, los pacientes post operados, que ingresan al servicio en una camilla, en estado de salud regular, con expresiones de miedo en el rostro y desconfiados del personal que se hará cargo de su recuperación, con equipos quirúrgicos invasivos como drenajes torácicos, catéteres periféricos, catéteres venosos, sonda vesical, entre otros (13).

Asimismo, la enfermera de cuidados post quirúrgicos proporciona atención especializada antes de que el usuario ingrese en el servicio, considerando al paciente como un ser holístico. Una función de mayor importancia y deber es ayudar al paciente a obtener un mejor tratamiento con una estancia hospitalaria más corta, sin peligro de infección, y una recuperación más satisfactoria (14).

Por último, en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pasco, el trato que brinda el enfermero está enfocado a restablecer la salud del paciente después de la cirugía. El enfermero recibe al paciente presentándose, explicándole y orientándole respecto a sus cuidados, para luego iniciar la entrevista. Posterior a ello, se observa el cambio de las fascias del paciente que optan por cambiar a serenidad, tranquilidad, y cada paciente reacciona de manera diferente, algunos lloran, otros se sienten inseguros, otros niegan todo, etc.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál relación existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

a. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión comunicación y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco?

b. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión científico - técnico y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco?

c. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

“Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco, 2023.”

1.3.2. Objetivos específicos

“Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión comunicación y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco.”

“Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión científico - técnico y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco.”

“Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco.”

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El proyecto de investigación es conveniente puesto que examina una situación en la que el enfermero desempeña un papel clave a la hora de proporcionar al paciente post operado cuidado humanizado, oportuno y seguro para su recuperación, de esta forma, prevenir complicaciones en el futuro, brindando un tratamiento oportuno ante cualquier eventualidad y la cobertura de cualquier posible necesidad. Además de mejorar y acortar la duración de la estancia hospitalaria (15).

De igual forma, ayudará al enfermero a ampliar su comprensión de los cuidados humanizados en el paciente post operado y se apoya en la teoría de Watson sobre los cuidados humanizados. La práctica clínica se verá significativamente impactada por el cuidado humanizado del enfermero hacia el paciente, porque no sólo contribuirá mejorar el cuidado del paciente, también aumentará su satisfacción y su calidad de vida (16).

1.4.2. Metodológica

A través de información científica más precisa y de la renovación del plan de cuidado al paciente post operado, el estudio permitirá desarrollar nuevas

estrategias, acciones y métodos de atención y elevar el grado de satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco.

Durante el desarrollo del estudio se hará uso del método científico, estudio de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con diseño no experimental y con la aplicación de dos cuestionarios tipo Likert.

1.4.3. Práctica

Los resultados del estudio se compartirán con el departamento de enfermería de la institución, que los utilizará para desarrollar planes, estrategias y políticas de atención y educación de enfermería para pacientes post operados, involucrando a la familia del paciente. De esta forma se ayudará al paciente post operado a recuperarse, acortará su estancia en el hospital y mejorará su calidad de vida.

Será útil porque proporcionará a otros investigadores los conocimientos y datos que necesitan para llevar a cabo sus propios estudios.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Espacial

Se realizará en el servicio de cirugía, ubicado en la Región de Cerro de Pasco.

1.5.2. Temporal

Se realizará en 5 meses, comenzando en enero del 2023 y concluyendo en mayo del 2023.

1.5.3. Población y unidad de análisis

La investigación tendrá la disponibilidad de todo el recurso material necesario durante su desarrollo, será autofinanciado y no se cuenta con limitaciones de accesibilidad a la población de estudio, pero se aplicará en un mínimo de 80 pacientes post operados.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Nivel internacional

Arcentales et al. (17), realizo su estudio en Ecuador el 2021, se propuso como objetivo “Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues”. Estudio no experimental, cuantitativo, prospectivo, descriptivo, transversal. Población fue 200 pacientes con patologías quirúrgicas, de febrero a marzo de 2021, a los que se administró el Cuestionario de Evaluación del Cuidado (CARE-Q). Los resultados indican que “la satisfacción fue alta en cuatro dimensiones, mientras que la satisfacción fue moderada en dos: Las dimensiones de monitoreo y seguimiento fue de 99.8%, explica y facilita tuvieron 94,4%, conforta 90.34%, se anticipa tuvo un 88,8%, accesibilidad tuvo un 82,1%, y finalmente relación de Confianza tuvo un 75,9%, lo que indica que hay una buena relación enfermera-paciente en las cuatro dimensiones, pero hay una deficiencia en las dos dimensiones”. Conclusión; en todas las categorías, no hay deficiencias en la calidad de los cuidados enfermeros, y los pacientes están bastante satisfechos con los cuidados que recibieron.

Los resultados indican que Ramos (18), realizo un estudio en México el 2021, que se planteó como objetivo “Determinar la satisfacción de las pacientes post operadas con relación a la atención de enfermería, en el Hospital General

ISSSTE Acapulco”. Estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal, retrospectivo, muestra de 112 pacientes y uso una encuesta tipo Likert. Resultados; en cuanto a la calidad global percibida de la asistencia, los pacientes encuestados (67%) la calificaron de alta, 22% de media y sólo 11% de baja. Conclusión; los resultados del estudio son atribuibles al hecho de que el personal sanitario, en particular las enfermeras, trabajan para proporcionar cuidados de enfermería integrales, individualizados con trato humanizado e interacción adecuada con el paciente, así como a las deficiencias científicas y tecnológicas.

Vásquez et al. (19), en su tesis en México el 2019, se planteó como objetivo “Determinar la satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor postquirúrgico en el Hospital General Regional”. Investigación cuantitativa, tipo descriptivo, realizado en 145 pacientes quirúrgicos, tomando como instrumento el cuestionario de evaluación del cuidado. Resultados; el 56% de la población encuestada eran hombres y el 44,14% mujeres. En cuanto al nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería el 34,5% de las personas se declararon satisfechas, el 46,2% moderadamente satisfechas y el 17,9% poco satisfechas. Se arribó a la conclusión, el paciente suele estar satisfecho con el cuidado enfermero en el post operatorio. El equipo multidisciplinar, y no el personal de enfermería, es el responsable de la satisfacción del paciente con el nivel de atención.

Sillero et al. (20), realizó un estudio en España el 2019, se formuló como objetivo general “Investigar la seguridad y la satisfacción de los pacientes y su

relación con el cuidado de los enfermeros en el post operatorio”. Estudio correlacional y transversal en 150 pacientes quirúrgicos en un hospital de España, utilizando como instrumento el cuestionario de satisfacción del paciente de los cuidados enfermeros. Resultados; reveló cuatro factores: participación en asuntos hospitalarios ($r=-0,640$; $p=0,007$), satisfacción laboral ($r=-0,780$; $p=0,004$) y compromiso profesional ($r=-0,280$; $p=0,004$), son factores predictivos negativos (1.2%, 2.6% y 1.7%). Los cuidados post operatorios de enfermería ($r=0,710$; $p=0,001$) fueron un factor predictivo positivo de la presencia de eventos adversos en los pacientes en un 1.2%. El conjunto del modelo consigue explicar el 14,6% de la variación. Concluyendo que los cuidados post operatorios a cargo de enfermeras, disminuye eventos adversos y resultados negativos. El nivel de satisfacción fue alto y hay correlación con las características de los cuidados de enfermería.

2.1.2. Nivel nacional

Santos et al. (21), realizó su tesis en Lima el año 2021, se propuso como objetivo general “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post-operados del servicio de cirugía general en un Hospital Público de Lima”. Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, corte transversal y con diseño no experimental, realizado en 154 pacientes post operados. Se usó como instrumento 2 cuestionarios. Según los resultados, el 31,86% de los pacientes consideraba que los cuidados enfermeros eran de alta calidad, 53,25% eran regulares y el 14,94% que eran deficientes. La encuesta también reveló que el 16,23%, el 46,10% y el 36,67% de los pacientes

percibieron niveles de satisfacción bajo, medio y alto. Concluyendo que la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente es directa.

Barrial (22), en su estudio de investigación en Andahuaylas el 2021, se planteó como objetivo “Conocer de qué manera los cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Sub regional de Andahuaylas”. Metodología usada hipotético-deductivo, estudio de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, corte transversal y con diseño no experimental. Se realizó en una muestra de 60 pacientes con 2 instrumentos, cuestionarios tipo Likert. Resultados; el 35% de los pacientes cree que los cuidados de enfermería son excelentes, mientras que el 51,7% de los pacientes post operados considera que los cuidados de enfermería son regulares. Sin embargo, sólo el 13,3% de los pacientes indican que es pésimo. En tanto, para la variable satisfacción los pacientes que declararon estar muy satisfechos con sus cuidados fue del 51,7%; del mismo modo, el 35,0% de los pacientes declararon estar satisfechos con sus cuidados, mientras que el 13,3% de los encuestados declararon estar insatisfechos. Conclusión: el cuidado de enfermería y sus aspectos interacción, atención humanizada e institucional, necesidades, expectativas y percepciones tienen un impacto significativo en la satisfacción del paciente post operados.

Senmache (23), el 2020 en su estudio, en Chiclayo se planteó como objetivo general “Determinar nivel de satisfacción en pacientes post operados relacionado

con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes”. Estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance correlacional y de corte transversal. Se realizó dos encuestas en 66 pacientes hospitalizados. Según los resultados, el 27,2% y el 72,7% de los pacientes, respectivamente, estaban moderadamente satisfechos y bastante satisfechos con el cuidado enfermero. Es importante mencionar los aspectos de la variable que el 65,2% de los pacientes post operados están satisfechos en la categoría confianza y seguridad, el 66,7% con la categoría apoyo emocional, el 68,2% con la categoría contacto y escucha, y el 72,7% con la categoría ética y respeto. Finalmente, sólo el 27,3% de los pacientes post operados se encontraron insatisfechos con la categoría ética y respeto. Llegando a la conclusión, que los pacientes estaban satisfechos con los cuidados enfermeros recibidos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del cuidado enfermero

Desde la posición de Donabedian lo conceptúa como "conjunto de acciones realizadas por el personal de enfermería que tiene la capacidad de producir el mayor beneficio previsto y realizable teniendo en cuenta los valores individuales y sociales" (24).

Recientemente se han realizado investigaciones sobre los cuidados humanizados. “Los cuidados transpersonales o integrales, responsables, éticos y basado en la dignidad humana de cada persona son los que prestan los enfermeros.

Además, podemos afirmar que la calidad de la atención al usuario es lo que determina si se presta una atención humanizada” (25).

Castelo et al. (26) afirman que "los cuidados humanizados dirigidos al paciente proporcionados por la enfermera son buenos en relación con sus servicios; también se identifican las deficiencias en determinadas características, por lo que los cuidados se humanizan en su totalidad".

a. Dimensiones de la variable

Teniendo en cuenta a Donabedian (27) dimensiona la variable de estudio:

Dimensión comunicación: Es esencial para el paciente, la familia y el equipo médico, ya que rige y permite el contacto entre las personas que crea una conexión emocional entre ellas. La comunicación es esencial en toda relación social. Del mismo modo, es crucial que el enfermero aporte su experiencia para restablecer al paciente a recuperarse y ser reconocido como un profesional interesado en su salud para obtener información precisa.

Dimensión técnico-científico: El personal de enfermería debe proporcionar cuidados basados en principios científicos y técnicos caracterizados en la continuidad, la exhaustividad, la eficacia y la seguridad.

Dimensión entorno: Relacionar la atención recibida a un precio justo con el entorno, la higienización, la comodidad, la privacidad, la confianza y el orden en la zona durante la ejecución del servicio. El establecimiento y su personal médico deben garantizar todos estos factores.

b. Evaluación del cuidado enfermero

“Proporciona el mantenimiento de registros completos y precisos sobre el estado que determina la composición de una persona, la evaluación de las condiciones que rodean la prestación de cuidados y la supervisión de la prestación de cuidados de enfermería” (28,29).

Evaluación de la estructura: Es esencial valorar la estructura de la empresa para mantener unas condiciones operativas adecuadas. Revisar la documentación de gestión como el MOF, que describe el perfil ideal para cada servicio, y el ROF, que describe las tareas que deben llevarse a cabo en cada área o servicio. Revise las normas técnicas y protocolos de atención, que deben estar basados en estudios inéditos y actuales, que garantizará el cumplimiento de la calidad requerida.

Evaluación del proceso del cuidado enfermero: El componente cognitivo (conocimientos actuales), actitudinal (interacción interpersonal) y lo técnico (destrezas y habilidades), se evalúan de forma integral en la prestación del cuidado enfermero.

Evaluación de los resultados: La evaluación de la asistencia comunitaria mediante indicadores actualizados con frecuencia es el único método para mejorar su eficacia, incluida la satisfacción de los usuarios, el tiempo de espera para la prestación del servicio, entre otros.

2.2.2. Satisfacción del paciente post operado

Teniendo en cuenta a Donabedian lo define como "una medida del resultado de la interacción entre el profesional sanitario y el paciente" (30).

Del mismo modo, podría definirse como el "grado en que las empresas de prestación de salud se ciñen a los objetivos, deseos y expectativas del paciente en relación con los servicios dados" (31).

Según algunos autores, respecto a la satisfacción del usuario, junto con los resultados del tratamiento de la enfermera u otro personal médico, es un signo de control de calidad (32).

La eficacia de la interacción del paciente y el profesional sanitario, así como la calidad y cantidad de la información recibida, son componentes importantes que influyen en la satisfacción del usuario, según varios expertos en el campo de la salud (33).

a. Satisfacción del usuario con el cuidado enfermero

De acuerdo con varios autores, la satisfacción del paciente es la confluencia entre la expectativa del usuario sobre los cuidados enfermeros ideales y la percepción del usuario sobre lo que recibe (34,35).

b. Niveles y/o grados de satisfacción

Para lograr un resultado con un determinado nivel de placer y aceptación, hay que satisfacer las necesidades del paciente. Se pueden experimentar tres grados de satisfacción (36,37):

Satisfecho (alto): Ocurre cuando el paciente siente que el grado de los cuidados prestados por el personal enfermero supera o excede sus expectativas, llegando al nivel de deleite y gusto.

Medianamente satisfecho (medio): Ocurre cuando el paciente cree que los cuidados enfermeros que recibió alcanza sus expectativas, pero no las satisfacen.

Insatisfecho (bajo): Ocurre cuando un paciente cree que la atención que recibió del enfermero no está a la altura de sus estándares básicos y/o mínimos.

c. Dimensiones de la satisfacción

Como plantea Villanueva (38) en su estudio lo dimensiona en:

Comunicación: Es fundamental en todas las relaciones sociales porque regula y permite la interacción humana y forja un vínculo emocional entre los individuos. Por lo tanto, la comunicación es esencial entre el paciente, su familia y el equipo sanitario. Del mismo modo, el enfermero debe aportar sus conocimientos a la recuperación del paciente y ser visto como un profesional implicado en la salud del paciente para obtener información precisa.

Credibilidad: “Dependiendo de la calidad que se otorgue a una fuente, varía la propensión del receptor a creer las afirmaciones expuestas. En consecuencia, la evaluación de la credibilidad de una fuente y/o mensaje requiere un enfoque basado en el receptor que tenga en cuenta tanto las evaluaciones objetivas de la calidad de la información como las evaluaciones subjetivas de su objetividad, competencia, atractivo y otras cualidades”.

Competencia: Se caracteriza por las múltiples aplicaciones que tiene en diferentes campos del conocimiento. La gran parte de los profesionales pueden identificarse por sus capacidades, experiencia, funciones, disposición y valores, todo lo cual sugiere empatía, eficacia y gran agrado para el cliente. En consecuencia, los conocimientos y habilidades de la persona cualificada se

determinan por su aplicación a los requisitos de competitividad de la asistencia sanitaria.

Cortesía: Aprendemos a tratar a las personas con civismo y atención desde pequeños gracias a las normas que nos inculca la sociedad.

Responsabilidad: Ser cuidadoso implica atenerse a las obligaciones y actuar con cautela a la hora de tomar decisiones o llevar a cabo actividades o procedimientos. En consecuencia, es responsabilidad del personal sanitario que labora con pacientes prestar una atención de calidad y compasiva en el momento oportuno, así como contribuir al restablecimiento de la salud.

Seguridad: El objetivo es reducir la probabilidad de que se produzca un acontecimiento adverso durante la prestación de cuidado enfermero y exponer a los pacientes al menor número de riesgos posible.

2.2.3. Teoría de enfermería según Jean Watson

Desde un punto de vista filosófico (existencial-fenomenológico) y espiritual, Watson ha examinado los cuidados de enfermería. Desde este ángulo, la enfermería tiene que tener en cuenta el cuidado humano como objetivo ético y moral. De este modo, se establecerían relaciones terapéuticas esenciales entre las personas; estas relaciones serían de naturaleza transpersonal e intersubjetiva. Watson desarrolló su teoría sobre esta base, y la ciencia de la enfermería también recibió sus principios fundamentales. “En toda sociedad siempre ha existido el cuidado (la enfermería). El bagaje de la profesión transmite esta actitud de

protección y ayuda como una única manera afrontar el entorno. Cuando los enfermeros tuvieron oportunidad de formarse a un nivel superior y de estudiar a profundidad los asuntos y problemas propios de su profesión, pudieron unir los aspectos científicos correspondientes a la enfermería con su característica orientación y condición humanística” (39).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco, 2023.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco, 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión comunicación y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco.

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión científico – técnico y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco.

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Desarrollaremos este proyecto utilizando el método hipotético-deductivo “se basa en una hipótesis apoyada en el desarrollo teórico de una ciencia determinada, que, al seguir los principios de la deducción lógica, permite la formación de nuevas conclusiones y predicciones empíricas, que luego se someten a verificación” , método analítico debido a que examinaremos cada variable según sus dimensiones (descomponiendo cada parte del todo), método sintético debido a que unirá todos los componentes para estudiarlos como una sola variable (40).

3.2. Enfoque de la investigación

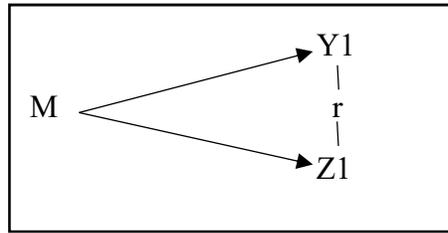
Es de enfoque cuantitativo debido a que se “llevara de forma sistemática, rigurosa y obligatoria para comprobar las hipótesis formuladas de antemano, haciendo uso el método científico e inferenciando los resultados” (41).

3.3. Tipo de investigación

Será un estudio tipo aplicada, “debido a que todo lo se encuentre ayudarán a la comprensión de las variables estudiados, en consecuencia, aportarán todas las sugerencias o alternativas de solución antes mencionadas” (42).

3.4. Diseño de investigación

Estudio No experimental y empleará diseño correlacional - transversal para explicar la “asociación entre 2 variables en un estado concreto tal y como se desarrolla en la población de estudio” (43).



Donde:

M = Muestra (pacientes post operados).

Y1 = “Calidad del cuidado de enfermería”.

Z1 = “Satisfacción del paciente post operado”.

r = Relación.

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Entre el mes de enero y abril del 2023, hubo aproximadamente 80 pacientes post operados.

3.5.2. Muestra

Estará compuesta por 80 pacientes pos operados por conveniencia

3.5.3. Muestreo

Como método de muestreo se empleará el muestreo intencional.

3.5.4. Criterios de inclusión

- Pacientes post operados (servicio de cirugía) y darán su consentimiento informado para ser incluidos en el proyecto.
- Pacientes post operados (servicio de cirugía) que tienen la condición cognitiva plena de ser incluidos en el proyecto.
- Pacientes que están en el servicio de cirugía (tiempo mayor de 6 horas tras la intervención).
- Pacientes post operados > de 18 años de edad.

3.5.5. Criterios de exclusión

- Pacientes post operados (servicio de cirugía) que no den su consentimiento informado para ser incluidos en el proyecto.
- Pacientes post operados (servicio de cirugía) que no tienen la condición cognitiva plena de ser incluidos en el estudio.
- Pacientes post operados con enfermedades psiquiátricas.
- Pacientes que están en el servicio de cirugía (tiempo menos de 6 horas tras la intervención).
- Pacientes post operados menores de 18 años de edad.

3.6. Variables y operacionalización

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa (niveles o rangos) |
|---|---|---|--|--|------------------------------|--|
| Calidad del cuidado de enfermería. | Conjunto de tareas realizadas por el enfermero que tienen el potencial de proporcionar el mayor beneficio previsto y factible, teniendo en cuenta al mismo tiempo los valores de la sociedad y del individuo. (44). | Para medirlo se utilizará un cuestionario tipo Likert con 17 ítems repartidos entre los aspectos comunicación, científico-técnico y de entorno. | Comunicación | Se presentó ante usted diciendo su nombre. | Ordinal | Excelente (46 – 68 pts) Regular (23 – 45 pts) Deficiente (01 – 22 pts) |
| | | | | Pregunta sobre su estado de salud. | | |
| | | | | Llega y/o acude cuando usted lo solicite. | | |
| | | | | Durante el examen físico, higiene personal y procedimientos cuida y respeta su intimidad. | | |
| | | | Escucha y atiende sus inquietudes. | | | |
| | | | La conducta y trato de la enfermera inspiran confianza y seguridad. | | | |
| | | | Presta atención a todos por igual, independientemente de la raza, el sexo, la posición social o el parentesco. | | | |
| | | | Le respeta y comprende a usted y a su familia con un saludo cordial y mostrando cortesía. | | | |
| | | | Científico – Técnico | Proporciona información clara y adecuada sobre su enfermedad, tratamiento, recuperación, cuidados al alta, etc. | | |
| | | | | Aclara y simplifica los fundamentos de acciones como la medición de la tensión arterial, el pulso, la respiración, la temperatura y la administración de inyecciones. | | |
| Entorno | Realiza los procedimientos con rapidez y facilidad sin producirle molestia. | | | | | |
| | Solicita y explica su participación en los procedimientos de su tratamiento. | | | | | |
| | Demuestra conocimiento de los instrumentos y equipos usado durante su tratamiento. | | | | | |
| | La enfermera y los demás miembros del personal desprenden una atmósfera de optimismo y sinceridad. | | | | | |
| Comunicación | Cree que su atención está coordinada entre varios profesionales de la salud. | | | | | |
| | Se ocupan de mantener el orden, la higiene y la comodidad del entorno hospitalario. | | | | | |
| | La habitación tiene equipos operativos y que ayudan a respetar mi intimidad. | | | | | |
| Satisfacción del paciente | Grado en que se satisfacen las | Para medirlo se utilizará una encuesta tipo | Comunicación | ¿Sabe cómo se llama la enfermera que le está atendiendo? La enfermera utiliza su nombre y apellidos al dirigirse a usted. La enfermera escucha atentamente mientras usted describe sus molestias y/o preocupaciones. | Satisfecho (52 – 100 pts) | |

| | | | | | | | |
|----------------------|--|---|--|-----------------|---|---|---|
| post operado. | necesidades, deseos y expectativas del usuario en relación con los cuidados de enfermería durante su estancia hospitalaria (45). | Likert de 25 ítems dimensionados en comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad. | | | La enfermera informa y explica los cuidados que se van a administrar. | Medianamente satisfecho (26 – 51 pts) Insatisfecho (01 – 25 pts) | |
| | | | | | La enfermera le informa con antelación de la actividad que va a realizar y de su finalidad. | | |
| | | | | Credibilidad | | | La información proporcionada por la enfermera le resulta útil. |
| | | | | | | | La información recibida es precisa, pertinente y esencial. |
| | | | | Competencia | | | Confía en la capacidad del personal de enfermería. |
| | | | | | | | La enfermera muestra amabilidad en el desempeño de sus obligaciones. |
| | | | | | | | La enfermera muestra seguridad en sus procedimientos. |
| | | | | | | | En cuanto a su percepción de la salud, la enfermera inspira confianza. |
| | | | | Cortesía | | | La enfermera está preocupada por el impacto de su problema de salud en su familia. |
| | | | | | | | La enfermera le saluda antes de prestarle asistencia. |
| | | | | | | | La enfermera le atendió de forma excelente, haciéndole sentir a gusto en cualquier situación. |
| | | | | | | | La enfermera se preocupa por su bienestar. |
| | | | | | | | La enfermera responde a sus preguntas siempre que las plantea. |
| | | | | Responsabilidad | | | La enfermera se preocupa por su confort. |
| | | | | | | | La enfermera está preocupada por la evolución de su enfermedad. |
| | | | | | | | La enfermera describe cómo evitar complicaciones y recuperarse con éxito. |
| | | | | Seguridad | | | La enfermera proporciona detalles precisos y exactos sobre su proceso de recuperación. |
| | | | | | | | La enfermera le proporciona material educativo sobre su hospitalización y/o enfermedad. |
| | | | | | | | Cree que el tiempo que le dedica la enfermera es suficiente. |
| | | | | | | | Cree que el personal de enfermería mantiene relaciones interpersonales adecuadas. |
| | Descubres un ambiente de confianza. | | | | | | |
| | Todos los procedimientos ejecutados durante sus cuidados postoperatorios inmediatos fueron realizados en privado por la enfermera. | | | | | | |

Ordinal

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La encuesta será usada como técnica; dos cuestionarios tipo Likert que recogerán información sobre las dos variables. El primero medirá “calidad del cuidado de enfermería” y el segundo la “satisfacción del paciente post operado”, elaborado por Arteaga el 2003 y modificado por Pacheco el año 2018 (46).

3.7.2. Instrumentos

Como instrumento se aplicará un cuestionario tipo Likert que incluye presentación, instrucciones, información general y preguntas específicas para evaluar la variable “calidad de los cuidados de enfermería”. Hay 17 preguntas en total, que se dividen en 3 categorías: comunicación (8), científico-técnica (5) y entorno (4). Para cada pregunta, hay 4 respuestas posibles: “Nunca (1 pto), A veces (2 ptos), Con frecuencia (3 ptos) y Siempre (4 ptos)”. Entre cinco y diez minutos de media para la aplicación.

Tabla 1. Escala de puntuación de la “calidad del cuidado de enfermería” (46)

| Calidad del cuidado enfermero | |
|--------------------------------------|-------------------|
| Niveles o rangos | Puntuación |
| Excelente | 46 – 68 puntos |
| Regular | 23 – 45 puntos |
| Deficiente | 01 – 22 puntos |

Finalmente, para la variable “satisfacción del paciente post operado”, como instrumento también se utilizará un cuestionario tipo Likert compuesto por una presentación, instrucciones, información general y preguntas específicas. Consta de 25 preguntas divididas en 6 dimensiones: comunicación (8), credibilidad (3), competencia (4), cortesía (6), responsabilidad (4) y seguridad (3). Para cada pregunta, hay 4 respuestas posibles: “Nunca (1 pto), A veces (2 ptos), Con frecuencia (3 ptos) y Siempre (4 ptos)”. Entre cinco y diez minutos de media para la aplicación.

Tabla 2. Escala de puntuación del “nivel de satisfacción” (46)

| Nivel y/o grados de satisfacción | |
|---|-------------------|
| Niveles o rangos | Puntuación |
| Satisfecho | 52 – 100 puntos |
| Medianamente satisfecho | 26 – 51 puntos |
| Insatisfecho | 01 – 25 puntos |

3.7.3. Validación

La validación de la “calidad de los cuidados de enfermería” se hizo con la prueba de correlación de Pearson, obteniendo el valor de 0,792. Del mismo modo, se aplicó prueba de correlación de Pearson obteniendo el valor de 0,690 a la variable “satisfacción del paciente post operado”.

3.7.4. Confiabilidad

Se determinó que la herramienta (instrumento) que medirá “calidad de los cuidados de enfermería” era confiable utilizando el alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0,90. De forma similar, se utilizó el alfa de Cronbach para calcular la fiabilidad del instrumento de “satisfacción del paciente post operado”, y se obtuvo un valor de 0,78, lo que demuestra su fiabilidad.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Usando la matriz de códigos, tabla recopiladas previamente para generar la matriz de datos en SPSS (versión 27.0), se codificará cada encuesta y, a continuación, se procesará en relación con los fines establecidos. Seguidamente, se representará en tablas y gráficos la información extraída del SPSS a Excel. Los datos se procesarán usando “medidas de tendencia central y el coeficiente de correlación de Spearman”, y los resultados se interpretarán y discutirán tomando en cuenta con los bases teóricas y antecedentes de estudio.

3.9. Aspectos éticos

Se tomará en cuenta las consideraciones bioéticas y la protección de los participantes en la investigación, y los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco, deberá firmar un formulario de consentimiento informado.

Principio de autonomía: En primer lugar, se informará a los participantes de la naturaleza de la investigación y se les dará la oportunidad de firmar un formulario de consentimiento informado.

Principio de beneficencia: La población objetivo será formada por pacientes post quirúrgicos que se beneficiarán de la investigación.

Principio de no maleficencia: La participación de pacientes post quirúrgicos en la investigación no representará ningún peligro para su salud y seguridad; por este motivo, se les informará del objetivo del estudio.

Principio de justicia: Los pacientes post quirúrgicos que participen en el estudio recibirán un trato similar, sin prejuicios ni favoritismos (47).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES | 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|
| | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Identificación del problema, idea y del título. | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del problema: planteamiento y formulación del problema, objetivos, justificación y delimitaciones del estudio. | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estructuración del marco teórico: antecedentes, bases teóricas y formulación de hipótesis. | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Realización de la metodología: método, enfoque, tipo y diseño de investigación, población, muestra, muestreo, criterios de inclusión y exclusión, variables y operacionalización, técnica e instrumentos de recolección de datos, plan de procesamiento y análisis de datos, aspectos éticos. | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Aspectos administrativos, cronograma de actividades y presupuesto del estudio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Referencias bibliográficas y anexos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Aprobación del proyecto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Sustentación del proyecto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ |

4.2. Presupuesto

| Recursos materiales | 2023 | | | | | Total |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| | Ene | Febr | Mar | Abr | May | |
| Red | 70.00 | 70.00 | 70.00 | 70.00 | 70.00 | S/. 350.00 |
| Computador portátil | | | | | | S/. 2100.00 |
| Disco externo | | | | | | S/. 100.00 |
| Lápiz y/o lapiceros | | | | | | S/. 50.00 |
| Hoja bond A4 | | | | | | S/. 250.00 |
| Copias | | | | | | S/. 100.00 |
| Impresiones | | | | | | S/. 250.00 |
| Espiralado y/o anillados | | | | | | S/. 70.00 |
| Movilidad | 60.00 | 60.00 | 60.00 | 60.00 | 60.00 | S/. 300.00 |
| Alimentación | 60.00 | 60.00 | 60.00 | 60.00 | 60.00 | S/. 300.00 |
| Llamadas telefónicas | 50.00 | 50.00 | 50.00 | 50.00 | 50.00 | S/. 250.00 |
| Total | | | | | | S/. 4120.00 |

5. REFERENCIAS

1. Consejo Internacional de Enfermeras. Código de ética del CIE para las enfermeras [Internet]. Organización Mundial de la Salud. Ginebra; 2021 [cited 2023 Mar 29]. p. 32. Available from: https://www.icn.ch/system/files/2021-10/ICN_Code-of-Ethics_SP_WEB.pdf
2. Hurtado D. Percepción del paciente quirúrgico sobre el cuidado perioperatorio de enfermería según la teoría de Jean Watson en una clínica privada de la ciudad de Lima [Internet]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019 [cited 2023 Mar 14]. Available from: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3569/Percepcion_HurtadoFuentes_Dina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. López A, Sánchez E, Hernández M, Hernández E, Lazcano M, Baltazar R, et al. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. Rev Mex Enfermería [Internet]. 2020 [cited 2023 May 13];20(5):10–2. Available from: https://congresos.cio.mx/16_enc_mujer/cd_congreso/archivos/resumenes/S3/S3-MCS01.pdf
4. Chávez K, López A, Hernández M, Sánchez E, Sánchez M, Arias R, et al. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. Educ y Salud Boletín Científico Inst Ciencias la Salud Univ Autónoma del Estado Hidalgo [Internet]. 2018 Dec 5 [cited 2023 May 13];7(13):92–5. Available from: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472>
5. Oyola D. Percepción de pacientes del cuidado humanizado de enfermería durante el trabajo de parto y nivel de satisfacción [Internet]. Universidad de Cuauhtemoc; 2021 [cited 2023

- May 4]. Available from: <https://uonline.mx/comunidadead/application/views/repositoriodesis/TesisJanetteOyola.pdf>
6. Organización Panamericana de la Salud. Enfermería [Internet]. Revista OPS. 2020 [cited 2023 Mar 29]. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
 7. Chambi R. Calidad de cuidado enfermero relacionado con satisfacción del paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora [Internet]. Universidad Interamericana; 2020 [cited 2023 May 13]. Available from: http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/99/TESIS_FINAL_CHAMBI_R.pdf?sequence=3&isAllowed=y
 8. Diaz J. Percepción del cuidado de enfermería y recuperación del paciente post operado, Collique [Internet]. Universidad Autónoma de Ica; 2020 [cited 2023 Mar 14]. Available from: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1194>
 9. Quispe G. Calidad de interrelación de enfermería y recuperación del paciente post operado, servicio de cirugía, Hospital de Apoyo San Miguel, Ayacucho [Internet]. Universidad Autónoma de Ica; 2020 [cited 2023 Mar 14]. Available from: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/845>
 10. Machín E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Fac Enfermería “Lidia Doce” [Internet]. 2020 [cited 2023 Mar 29];5(1):10. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2015/cnf153f.pdf>
 11. Lamillar D. Cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en los pacientes post operados en la Unidad de Recuperación post anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello, Lima [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2021 [cited 2023 Mar 14]. Available

- from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5409>
12. Chihuahua M. Atención de enfermería y recuperación en pacientes post operados, Hospital de Contingencia Pichanaki, Junín [Internet]. Universidad Autónoma de Ica; 2020 [cited 2023 Mar 14]. Available from: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/762>
 13. Asencios M. Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital de Barranca, Cajatambo [Internet]. Universidad Privada Norbet Wiener; 2021 [cited 2023 Mar 15]. Available from: https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/5877/T0621_71504061_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 14. Condezo M. Cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía de tórax del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2021 [cited 2023 Mar 15]. Available from: https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/5871/T061_73050838_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 15. Páez J, Salas M. Cuidado de enfermería al paciente en post operatorio inmediato de revascularización miocárdica a partir de los eventos clínicos que requieren cuidado de enfermería [Internet]. Pontificia Universidad Javeriana; 2014 [cited 2023 May 6]. Available from: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/16621/SalasSanchezMariaSolangel2014.pdf?sequence=1>
 16. Uturnco M. Cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en los pacientes pos operados en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional José Agurto Tello,

- Lima [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2021 [cited 2023 Mar 15]. Available from:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/5409/T061_70885703_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Arcentales G, Esa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería Satisfaction of surgical patients with nursing care. Soc Venez Farmacol Clínica y Ter [Internet]. 2021 [cited 2023 May 4];40(3). Available from: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
 18. Ramos A. Satisfacción de las pacientes post operadas de mastectomía con relación a la atención de enfermería, en el Hospital General ISSSTE Acapulco [Internet]. Universidad de Calidad con Inclusión Social; 2020 [cited 2023 May 4]. Available from: http://200.4.142.40:8080/bitstream/handle/uagro/2489/TE_11119338_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 19. Vásquez J, González J. 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. [Internet]. Exploraciones, intercambios y relaciones entre el diseño y la tecnología. Universidad Autónoma de Guerrero (México); 2019 [cited 2023 May 4]. Available from: <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/2261>
 20. Sillero-Sillero A, Zabalegui A. Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en Artículo Original. Rev Latinoam Enfermería [Internet]. 2019 [cited 2023 May 4];27(e3142). Available from: www.eerp.usp.br/rlae
 21. Santos Y, Quispe L. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en pacientes post operados del servicio de cirugía general en un Hospital público de Lima [Internet].

- Universidad Autónoma de Ica; 2021 [cited 2023 May 4]. Available from: [http://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1544/3/Linda Quispe Aliaga.pdf](http://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1544/3/Linda%20Quispe%20Aliaga.pdf)
22. Barrial C. Satisfacción de pacientes post operados y cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas [Internet]. Universidad César Vallejo; 2021 [cited 2023 May 4]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80646/Barrial_LC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Senmache N. Nivel de satisfacción en pacientes post operados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo [Internet]. Universidad Señor de Sipán; 2020 [cited 2023 May 4]. Available from: [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9411/Senmache Arriola Naomy Carmela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9411/Senmache%20Arriola%20Naomy%20Carmela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. Calidad de enfermería: su gestión, implementación y medición. *Rev Médica Clínica Las Condes* [Internet]. 2018 May 1 [cited 2023 May 6];29(3):278–87. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
25. Echevarría H. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. *Cuid y salud* [Internet]. 2017 [cited 2023 May 6];3(1). Available from: http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1421/1316
26. Castelo W, García S, Viñan J. Cuidado humanizado de enfermería a pacientes con pie diabético del Hospital General Santo Domingo- Ecuador. *Arch méd Camaguey* [Internet].

- 2020 [cited 2023 May 6];e7169–e7169. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552020000600004
27. Donabedian A. Calidad asistencial. Rev órgano la Soc española Calid Asist [Internet]. 2001 [cited 2023 May 6];16(1):76. Available from: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
28. Gaviria D. La evaluación del cuidado de enfermería: un compromiso disciplinar. Rev Investig y Educ en enfermería [Internet]. 2009 [cited 2023 May 6];17(1):24–33. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105213198002.pdf>
29. Gómez M, Lino M. Cuidados de Enfermería en la dimensión humana y su relación con la satisfacción del paciente post operado inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica, Hospital de Tingo María [Internet]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2020 [cited 2023 Mar 14]. Available from: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6487>
30. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Q [Internet]. 2005 [cited 2023 May 6];83(4):691–729. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x?src=getftr>
31. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. Lima; 2011 [cited 2023 May 6]. Available from: <http://www.minsa.gob.pe>
32. Hulka B, Cassel J, Kupper L, Burdette J. Communication, Compliance, and Concordance between Physicians and Patients with Prescribed Medications. Am J Salud Pública [Internet]. 2010 [cited 2023 May 6];66(9):847–53. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1653458/>

33. Baker A. Communicating with the Patient. By P. Ley and M. S. Spelman, London: Staples Press. 1967. Pp. 128. Price 37s. 6d. Br J Psychiatry [Internet]. 1968 Feb [cited 2023 May 6];114(507):254–254. Available from: <https://www.cambridge.org/core/journals/the-british-journal-of-psychiatry/article/abs/communicating-with-the-patient-by-p-ley-and-m-s-spelman-london-staples-press-1967-pp-128-price-37s-6d/E10452BDA968C851BA0784625EC55D66>
34. Romero M. Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción con los cuidados enfermeros desde la perspectiva del paciente crítico [Internet]. 2016 [cited 2023 May 6]. Available from: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/383031/MRG_TESIS.pdf?sequence=1
35. Bautista L. Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de recuperación en una clínica privada en San Borja, Lima [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [cited 2023 Mar 14]. Available from: https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/7905/T061_46294108_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
36. Enciso L. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016 [cited 2023 May 6]. Available from: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5238/1/Enciso_cl.pdf
37. Ulloa I, Valbuena L, Camargo F. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. Rev Cuid [Internet]. 2021 Jan 1 [cited

- 2023 May 4];12(1). Available from:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732021000100215&lng=pt&nrm=iso&tlng=es
38. Villanueva FI de M. Satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post quirúrgicos de los servicios de Hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [cited 2023 Mar 15]. Available from:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/6458/T061_43704525_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
39. Paredez N. Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción en pacientes post operados mediatos de cirugía convencional hospitalizados en el servicio de cirugía general del Hospital Santa Rosa, Lima [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2021 [cited 2023 Mar 14]. Available from:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5243>
40. Carrasco S. Metodología de la investigación científica. 2nd ed. Lima: San Marcos; 2013. 271 p.
41. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 6th ed. México: Editorial McGraw-Hill; 2014. 4 p.
42. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseños en la investigación científica. 2nd ed. Lima: Editorial Mantaro; 1998. 13 p.
43. Hernández S, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 5th ed. México: Editorial McGraw-Hill; 2010. 152 p.
44. Pacha S. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de

- enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua [Internet]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019 [cited 2023 Mar 15]. Available from: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>
45. Limaco S. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, Departamento de Ayacucho [Internet]. Universidad Nacional del Callao; 2019 [cited 2023 Mar 14]. Available from: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6164/TESIS_2DAESP_LIMACO_FCS_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
46. Pacheco K. Grado de satisfacción del paciente post operado mediato y calidad de cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional II-2, Tumbes [Internet]. Universidad Nacional de Trujillo; 2018 [cited 2023 May 4]. Available from: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14420>
47. Azulay A. Los principios bioéticos: ¿se aplican en la situación de enfermedad terminal? An Med Interna [Internet]. 2001 [cited 2023 May 19];18(12):650–4. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-71992001001200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es

6. ANEXOS

6.1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción de los Pacientes Post Operados en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco.

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
|--|---|---|--|---|
| <p>Problema general ¿Cuál relación existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión comunicación y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión? ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión científico - técnico y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión? ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión?</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco, 2023.</p> <p>Objetivos específicos Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión comunicación y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco. Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión científico - técnico y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco. Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco.</p> | <p>Hipótesis general Hipótesis de trabajo (Hi) Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco, 2023.</p> <p>Hipótesis nula (Ho) No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión comunicación y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco. H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión científico – técnico y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco. H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco.</p> | <p>Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería.</p> <p>Variable 1: Satisfacción del paciente post operado.</p> | <p>Tipo de investigación Método hipotético – deductivo, analítico, y sintético.</p> <p>Método y diseño de la investigación Enfoque cuantitativo. Estudio de tipo aplicada. Diseño No experimental de tipo transeccional correlacional.</p> <p>Población En enero y abril del 2023, habrá aproximadamente 80 pacientes post operados en el servicio de cirugía.</p> <p>Muestra La muestra estará compuesta por 80 pacientes pos operados en el servicio de cirugía por conveniencia.</p> <p>Muestreo Intencional.</p> |

6.2. Matriz de operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa (niveles o rangos) |
|---|---|---|----------------------|---|--------------------|--|
| Calidad del cuidado de enfermería. | Conjunto de tareas realizadas por la enfermera que tienen el potencial de proporcionar el mayor beneficio y previsto y factible, teniendo en cuenta al mismo tiempo los valores de la sociedad y del individuo. (44). | Para medirlo se utilizará un cuestionario tipo Likert con 17 ítems repartidos entre los aspectos comunicación, científico-técnico y de entorno. | Comunicación | Se presentó ante usted diciendo su nombre. | Ordinal | Excelente (46 – 68 pts) Regular (23 – 45 pts) Deficiente (01 – 22 pts) |
| | | | | Pregunta sobre su estado de salud. | | |
| | | | | Llega y/o acude cuando usted lo solicite. | | |
| | | | | Durante el examen físico, higiene personal y procedimientos cuida y respeta su intimidad. | | |
| | | | | Escucha y atiende sus inquietudes. | | |
| | | | | La conducta y trato de la enfermera inspiran confianza y seguridad. | | |
| | | | | Presta atención a todos por igual, independientemente de la raza, el sexo, la posición social o el parentesco. | | |
| | | | | Le respeta y comprende a usted y a su familia con un saludo cordial y mostrando cortesía. | | |
| | | | Científico – Técnico | Proporciona información clara y adecuada sobre su enfermedad, tratamiento, recuperación, cuidados al alta, etc. | | |
| | | | | Aclara y simplifica los fundamentos de acciones como la medición de la tensión arterial, el pulso, la respiración, la temperatura y la administración de inyecciones. | | |
| | | | | Realiza los procedimientos con rapidez y facilidad sin producirle molestia. | | |
| | | | | Solicita y explica su participación en los procedimientos de su tratamiento. | | |
| | | | Entorno | Demuestra conocimiento de los instrumentos y equipos usado durante su tratamiento. | | |
| | | | | La enfermera y los demás miembros del personal desprenden una atmósfera de optimismo y sinceridad. | | |
| | | | | Cree que su atención está coordinada entre varios profesionales de la salud. | | |
| Se ocupan de mantener el orden, la higiene y la comodidad del entorno hospitalario. | | | | | | |
| | | | | La habitación tiene equipos operativos y que ayudan a respetar mi intimidad. | | |
| | | | Comunicación | ¿Sabe cómo se llama la enfermera que le está atendiendo? | | |

| | | | | | | |
|--|---|---|-----------------|--|---------|--|
| Satisfacción del paciente post operado. | El grado en que se satisfacen las necesidades, deseos y expectativas del paciente en relación con los cuidados prestados por la enfermera durante su hospitalización (45) | Para medirlo se utilizará una encuesta tipo Likert de 25 ítems dimensionados en comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad. | | La enfermera utiliza su nombre y apellidos al dirigirse a usted. | Ordinal | Satisfecho (52 – 100 pts) Medianamente satisfecho (26 – 51 pts) Insatisfecho (01 – 25 pts) |
| | | | | La enfermera escucha atentamente mientras usted describe sus molestias y/o preocupaciones. | | |
| | | | | La enfermera informa y explica los cuidados que se van a administrar. | | |
| | | | | La enfermera le informa con antelación de la actividad que va a realizar y de su finalidad. | | |
| | | | Credibilidad | La información proporcionada por la enfermera le resulta útil. | | |
| | | | | La información recibida es precisa, pertinente y esencial. | | |
| | | | | Confía en la capacidad del personal de enfermería. | | |
| | | | Competencia | La enfermera muestra amabilidad en el desempeño de sus obligaciones. | | |
| | | | | La enfermera muestra seguridad en sus procedimientos. | | |
| | | | | En cuanto a su percepción de la salud, la enfermera inspira confianza. | | |
| | | | | La enfermera está preocupada por el impacto de su problema de salud en su familia. | | |
| | | | Cortesía | La enfermera le saluda antes de prestarle asistencia. | | |
| | | | | La enfermera le atendió de forma excelente, haciéndole sentir a gusto en cualquier situación. | | |
| | | | | La enfermera se preocupa por su bienestar. | | |
| | | | | La enfermera responde a sus preguntas siempre que las plantea. | | |
| | | | | La enfermera se preocupa por su confort. | | |
| | | | Responsabilidad | La enfermera está preocupada por la evolución de su enfermedad. | | |
| | | | | La enfermera describe cómo evitar complicaciones y recuperarse con éxito. | | |
| | | | | La enfermera proporciona detalles precisos y exactos sobre su proceso de recuperación. | | |
| | | | | La enfermera le proporciona material educativo sobre su hospitalización y/o enfermedad. | | |
| | | | Seguridad | Cree que el tiempo que le dedica la enfermera es suficiente. | | |
| | | | | Cree que el personal de enfermería mantiene relaciones interpersonales adecuadas. | | |
| | | | | Descubres un ambiente de confianza. | | |
| | | | | Todos los procedimientos ejecutados durante sus cuidados postoperatorios inmediatos fueron realizados en privado por la enfermera. | | |

6.3. Instrumentos

PRESENTACIÓN

Saludos señor/señora, como estudiante de la Universidad Privada Norbert Wiener que cursa una segunda especialidad en Cuidado enfermero en pacientes clínicos quirúrgicos, le escribo para solicitar su participación en una investigación que examina la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los pacientes post operados del servicio de cirugía. Por ello, le animamos a que rellene las siguientes encuestas, que son anónimas y requieren que las respuestas sean veraces.

I. DATOS GENERALES

• Edad: 18 a 30 años () 31 a 40 años () 41 a 60 años () 60 años a más ()

• Sexo: Masculino () Femenino ()

• Grado de instrucción

Primaria () Secundaria () Superior técnica () Superior universitaria ()

• Grado de ocupación

Independiente () Dependiente () Ama de casa () Estudiante () Desempleado ()

• Estado civil

Soltero(a) () Casado(a) () Conviviente () Divorciado(a) () Viudo ()

II. INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará una serie de preguntas para las que se le pide que marque con un círculo (x) la respuesta que considere correcta.

III. DATOS ESPECÍFICOS

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

| Nº | ÍTEMS | Nunca | A veces | Frecuentemente | Siempre |
|----|---|-------|---------|----------------|---------|
| 1 | Se presentó ante usted diciendo su nombre. | | | | |
| 2 | Pregunta sobre su estado de salud. | | | | |
| 3 | Llega y/o acude cuando usted lo solicite. | | | | |
| 4 | Durante el examen físico, higiene personal y procedimientos cuida y respeta su intimidad. | | | | |
| 5 | Escucha y atiende sus inquietudes. | | | | |
| 6 | La conducta y trato de la enfermera inspiran confianza y seguridad. | | | | |
| 7 | Presta atención a todos por igual, independientemente de la raza, el sexo, la posición social o el parentesco. | | | | |
| 8 | Le respeta y comprende a usted y a su familia con un saludo cordial y mostrando cortesía. | | | | |
| 9 | Proporciona información clara y adecuada sobre su enfermedad, tratamiento, recuperación, cuidados al alta, etc. | | | | |
| 10 | Aclara y simplifica los fundamentos de acciones como la medición de la tensión arterial, el pulso, la respiración, la temperatura y la administración de inyecciones. | | | | |
| 11 | Realiza los procedimientos con rapidez y facilidad sin producirle molestia. | | | | |
| 12 | Solicita y explica su participación en los procedimientos de su tratamiento. | | | | |
| 13 | Demuestra conocimiento de los instrumentos y equipos usado durante su tratamiento. | | | | |
| 14 | La enfermera y los demás miembros del personal desprenden una atmósfera de optimismo y sinceridad. | | | | |
| 15 | Cree que su atención está coordinada entre varios profesionales de la salud. | | | | |
| 16 | Se ocupan de mantener el orden, la higiene y la comodidad del entorno hospitalario. | | | | |
| 17 | La habitación tiene equipos operativos y que ayudan a respetar mi intimidad. | | | | |

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

| Nº | ÍTEMS | Nunca | A veces | Frecuentemente | Siempre |
|----|--|-------|---------|----------------|---------|
| 1 | ¿Sabe cómo se llama la enfermera que le está atendiendo? | | | | |
| 2 | La enfermera utiliza su nombre y apellidos al dirigirse a usted. | | | | |
| 3 | La enfermera escucha atentamente mientras usted describe sus molestias y/o preocupaciones. | | | | |
| 4 | La enfermera informa y explica los cuidados que se van a administrar. | | | | |
| 5 | La enfermera le informa con antelación de la actividad que va a realizar y de su finalidad. | | | | |
| 6 | La información proporcionada por la enfermera le resulta útil. | | | | |
| 7 | La información recibida es precisa, pertinente y esencial. | | | | |
| 8 | Confía en la capacidad del personal de enfermería. | | | | |
| 9 | La enfermera muestra amabilidad en el desempeño de sus obligaciones. | | | | |
| 10 | La enfermera muestra seguridad en sus procedimientos. | | | | |
| 11 | En cuanto a su percepción de la salud, la enfermera inspira confianza. | | | | |
| 12 | La enfermera está preocupada por el impacto de su problema de salud en su familia. | | | | |
| 13 | La enfermera le saluda antes de prestarle asistencia. | | | | |
| 14 | La enfermera le atendió de forma excelente, haciéndole sentir a gusto en cualquier situación. | | | | |
| 15 | La enfermera se preocupa por su bienestar. | | | | |
| 16 | La enfermera responde a sus preguntas siempre que las plantea. | | | | |
| 17 | La enfermera se preocupa por su confort. | | | | |
| 18 | La enfermera está preocupada por la evolución de su enfermedad. | | | | |
| 19 | La enfermera describe cómo evitar complicaciones y recuperarse con éxito. | | | | |
| 20 | La enfermera proporciona detalles precisos y exactos sobre su proceso de recuperación. | | | | |
| 21 | La enfermera le proporciona material educativo sobre su hospitalización y/o enfermedad. | | | | |
| 22 | Cree que el tiempo que le dedica la enfermera es suficiente. | | | | |
| 23 | Cree que el personal de enfermería mantiene relaciones interpersonales adecuadas. | | | | |
| 24 | Descubres un ambiente de confianza. | | | | |
| 25 | Todos los procedimientos ejecutados durante sus cuidados postoperatorios inmediatos fueron realizados en privado por la enfermera. | | | | |

Gracias por su colaboración.

6.4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA.

Se le invita a Ud. ser partícipe del estudio de investigación. Antes de determinar si participa o no, deberá conocer y comprender los siguientes apartados:

Título del proyecto: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, 2023.

Nombre de la investigadora:

Lic. FLORES YAPIAS, MARY JUDITH

Propósito del estudio: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia.

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 de mucha utilidad en su actividad profesional.

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

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno 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 pérdida 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.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

| | |
|---|------------------------|
| Nombres y apellidos del participante o apoderado | Firma o huella digital |
| Nº de DNI: | |
| Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp | |
| Correo electrónico | |
| Nombre y apellidos del investigador | Firma |
| Nº de DNI | |
| Nº teléfono móvil | |
| Nombre y apellidos del responsable de encuestadores | Firma |
| Nº de DNI | |
| Nº teléfono | |
| Datos del testigo para los casos de participantes iletrados | Firma o huella digital |
| Nombre y apellido: | |
| DNI: | |
| Teléfono: | |

Lima, mayo del 2023.

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante