



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“CUIDADO DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
PACIENTES COVID-19 POSTOPERADAS INMEDIATAS EN LA
UNIDAD DE RECUPERACIÓN DEL INSTITUTO MATERNO
PERINATAL, LIMA - 2021”**

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

PRESENTADO POR:

LÓPEZ HERNÁNDEZ, MILAGROS DEL ROSARIO

ASESOR:

MG. BASURTO SANTILLAN, IVAN JAVIER

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo investigativo a Dios por darme salud y permitir que continúe alcanzando mis metas. También a mi familia, por su constante amor y paciencia, a mi esposo e hijo por apoyarme en todo.

AGRADECIMIENTO

Deseo agradecer a la Universidad Norbert Wiener, por darme la oportunidad de continuar especializándome para optimizar mi práctica enfermera. Asimismo, agradezco al Mg. Iván Javier Basurto Santillán, quien me ha asesorado y guiado para culminar mi investigación.

ASESOR:
MG. BASURTO SANTILLAN, IVAN JAVIER

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

SECRETARIO : Dra. Reyes Quiroz Giovanna Elizabeth

VOCAL : Mg. Uturnco Vera Milagros Lizbeth

Índice general

Portada.....	i
Título.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice general	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
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	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica.....	6
1.4.3. Práctica.....	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Recursos	7
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Formulación de hipótesis	17
2.3.1. Hipótesis general	17
2.3.2. Hipótesis específicas.....	17
3. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Método de la investigación	19

3.2. Enfoque de la investigación.....	19
3.3. Tipo de investigación	19
3.4. Diseño de la investigación.....	20
3.5. Población, muestra y muestreo	20
3.6. Variables y operacionalización.....	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.7.1. Técnica	23
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	23
3.7.3. Validación.....	24
3.7.4. Confiabilidad	25
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	25
3.9. Aspectos éticos.....	25
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO.....	27
4.1 Cronograma de actividades	27
4.2. Presupuesto	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	35
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	36
Anexo 2: Operacionalización de la variable o variables.....	37
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	39
Anexo 4: Validez del instrumento	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 5: Confiabilidad del instrumento	44
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	47

RESUMEN

La investigación que aquí se presenta se desarrollará dentro de la línea de investigación de Centro Quirúrgico y se orienta a recolectar información respecto a los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción que alcanzan las pacientes Covid-19 postoperadas inmediatas en el Instituto Materno Perinatal, con la finalidad de proporcionar alcances debidamente sustentados para optimizar la labor que se realiza dentro de un ámbito de suma vulnerabilidad, brindando soporte emocional y cuidados humanizados. **OBJETIVO:** determinar cuál es la relación entre cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021. **MATERIALES Y MÉTODOS:** el enfoque es cuantitativo, de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo correlacional. La muestra de estudio estará compuesta por 80 pacientes postoperadas del Instituto Materno Perinatal que se encuentran en el área de recuperación con COVID-19. La técnica elegida es la encuesta y los instrumentos que se utilizarán serán dos cuestionarios.

Palabras clave: cuidados de enfermería; nivel de satisfacción; pacientes covid-19 post operadas; unidad de recuperación.

ABSTRACT

The research presented here will be developed within the Surgical Center research line and is aimed at collecting information regarding nursing care and the level of satisfaction achieved by Covid-19 patients postoperatively at the Maternal Perinatal Institute, with the In order to provide duly supported scopes to optimize the work carried out within a highly vulnerable environment, providing emotional support and humanized care. **OBJECTIVE:** to determine the relationship between nursing care and the level of satisfaction of post-operated covid-19 patients in the recovery unit of the Maternal-Perinatal Institute, Lima-2021. **MATERIALS AND METHODS:** the approach is quantitative, basic, with a non-experimental design, cross-sectional and descriptive, correlational scope. The study sample will be composed of 80 postoperative patients from the Maternal Perinatal Institute who are in the recovery area with COVID-19. The chosen technique is the survey and the instruments that will be used will be two questionnaires.

Keywords: nursing care; satisfaction level; post-operated covid-19 patients; recovery drive.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Los datos registrados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) reportan 234 millones de cirugías anuales a nivel mundial, cantidad que equivale a un aproximado de una intervención por cada 25 seres humanos, convirtiendo los procedimientos quirúrgicos en un aspecto fundamental e insoslayable en el ámbito de la salud (1) más aún, por la pandemia que actualmente se vive debido a la COVID-19 y que ha generado serias interrupciones en el servicio sanitario global, afectando a casi 90% de países, especialmente aquellos que tienen índices de ingreso bajos y medios.(2) En este contexto los cuidados de enfermería a pacientes post quirúrgicas perinatales asumen un rol de suma relevancia, para evitar la exposición a situaciones que pongan en riesgo de contagio a las pacientes, haciendo peligrar su bienestar e incluso la vida (3) aunque es un reto difícil de cumplir a pesar de los 28 millones de profesionales de enfermería que existen en el ámbito global, pues no alcanza a cubrir las necesidades de atención que demanda el sistema sanitario (4), generando niveles de insatisfacción que, muchas veces, no guardan relación con el esfuerzo desplegado.

A esta problemática hay que sumarle situaciones como la que se evidenció en un estudio realizado en un hospital público de España, país sumamente afectado durante la pandemia, razón que lo obligó a reducir de forma casi total las atenciones de cirugías, debido al riesgo que estas intervenciones implican, pues, de los 213 pacientes que se operaron entre febrero y marzo de 2020 en la unidad de estudios seleccionada, 15 de ellos (7%) presentó infección por SARS-CoV-2 durante el periodo postoperatorio. (5) Por otra parte, es necesario resaltar que las personas infectadas con este virus y sometidas a cirugía tienen mayores posibilidades de padecer complicaciones pulmonares en la fase postoperatoria y de fallecer dentro de los 30 días siguientes de la intervención, situación que es necesario revertir. (6) Del mismo

modo, de acuerdo a un estudio realizado en China respecto a los efectos de la COVID-19 en los procedimientos quirúrgicos, se encontró que el 44% de personas intervenidas tuvo que ser derivada a las áreas de cuidados intensivos, situación que en época normal no llegaría ni al 26%, mientras que los fallecidos en este periodo registraron 20,6% porcentaje que difiere en gran medida los registros en época normal que no superan el 1%. (7)

Asimismo, en un estudio realizado a nivel latinoamericano, con la participación de España, Argentina, Perú, México, Costa Rica y Colombia, se encontró que los eventos adversos asociados a procedimientos quirúrgicos representan el 34,3% del total de cirugías realizadas, mientras que el 28,4% de ese porcentaje ha sido calificado como grave (8), panorama que se ha agudizado debido a la pandemia por la COVID-19. En este contexto, es imprescindible mencionar que los enfermeros encargados de cuidar a pacientes que tienen esta enfermedad durante la etapa postoperatoria muchas veces no toman las acciones necesarias para evitar cualquier posible error o descuido que genere complicaciones en los pacientes dada su vulnerabilidad, debido a la insuficiencia de equipos de protección adecuados, desconocimiento de los protocolos de seguridad para reducir la posibilidad de eventos adversos, exponiendo a los pacientes al riesgo de posibles contagios. (9)

En el entorno peruano, aún no se cuenta con suficientes datos e información respecto a esta problemática dentro del marco de la COVID-19, sin embargo, datos del Colegio Médico registran que, de cada 100 cirugías, 19 implican riesgo de complicación por diversos eventos suscitados durante la intervención (10). En el contexto de la COVID-19 las intervenciones quirúrgicas están tomando como referente los estudios realizados a nivel internacional en países como España, Italia, Estados Unidos y China, dado que ellos presentaron la enfermedad antes que el Perú y ya han podido realizarse algunos estudios al respecto dentro

de áreas quirúrgicas, encontrándose que existe una alta incidencia de infección nosocomial que bordea el 43% en áreas quirúrgicas, situación que refleja la necesidad de implementar protocolos de atención a pacientes COVID-19 en las fases operatoria y postoperatoria, para evitar mayores perjuicios en los pacientes que pongan en peligro su vida y también preservar el riesgo de contagio en el personal sanitario. (11)

Esta problemática, también se observa en la Unidad de Recuperación del Instituto Materno Perinatal, nosocomio que en el año 2020 registró 6060 intervenciones quirúrgicas por cesárea, cifra que representa el 87% de la programación estimada para el año. Sin embargo, ello ha implicado un gran despliegue dentro de un contexto sumamente limitado debido a la pandemia por la COVID-19. (12)

Sin embargo, se ha detectado que las enfermeras encargadas de cuidar a los pacientes en la Unidad de Recuperación del Instituto Materno Perinatal a pacientes postoperadas se ven limitadas para cumplir con su rol en el marco de gran escasez de implementos quirúrgicos y recursos para la atención postquirúrgica. Situación que requiere ser profundizada para establecer acciones que conlleven a optimizar los cuidados de enfermería y, con ello lograr elevar el grado de satisfacción de las pacientes que presentan COVID-19.

De continuar así, la calidad de los cuidados de enfermería se pone en riesgo, generando situaciones de insatisfacción hacia estas profesionales de la salud. Asimismo, se puede poner en riesgo la seguridad de las pacientes COVID-19, poniendo en peligro su recuperación y su vida. En esa línea, este trabajo de investigación permitirá determinar cuál es la relación entre el cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de pacientes COVID-19 en la fase

postoperatoria inmediata dentro de la Unidad de Recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre la calidad técnica y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021?
2. ¿Cuál es la relación entre la calidad humana y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021?
3. ¿Cuál es la relación entre la calidad del entorno y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.

1.3.2. Objetivos específicos

2. Determinar cuál es la relación entre la calidad técnica y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.
3. Determinar cuál es la relación entre la calidad humana y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.
4. Determinar cuál es la relación entre la calidad del entorno y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.

4.1. Justificación de la investigación

4.1.1. Teórica

Esta investigación aborda la problemática referida al cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes en el marco de la COVID 19. Para ello, se enfocarán las bases que sustentan el trabajo desde el modelo de calidad de atención sanitaria propuesto por Avedis Donabedian, así como las teorías de Dorothea Orem y Martha Rogers que fundamentan la misión que despliegan las enfermeras. Por otra parte, este trabajo significará un aporte para llenar los vacíos del conocimiento que existen respecto a las variables de estudio, pues a la fecha aún son escasos los estudios al respecto en el ámbito peruano y menos aún en el contexto local.

4.1.2. Metodológica

Es necesario enfatizar aquí, en los instrumentos que se emplearán para el desarrollo de este trabajo, los cuales han sido debidamente contextualizados en el Perú por Evelyn Moroco el año 2018 para el caso del instrumento con el que se recogerán los datos para la variable cuidado de enfermería y por Marithza Ruiz el año 2017 para el caso de la variable satisfacción de los pacientes. Así también ayudará a consolidar la línea de investigación enfocada en enfermería en centro quirúrgico.

4.1.3. Práctica

Su valía se encuentra en la socialización de los resultados obtenidos, ante las autoridades institucionales y con los profesionales enfermeros del Instituto Materno Perinatal, con la finalidad de tener herramientas actualizadas para tomar decisiones que conlleven a una mejor práctica enfermera en el cuidado de pacientes y con ello contribuir a su recuperación. Todo ello redundará en mejorar los niveles de satisfacción de los pacientes COVID-19, convirtiendo al estudio en un interesante referente para otros investigadores.

4.2. Delimitaciones de la investigación

4.2.1. Temporal

El periodo que abarcará el estudio se ubica entre octubre y noviembre del año 2021

4.2.2. Espacial

El ámbito de investigación es la Unidad de Recuperación ubicada en el 4to piso del Instituto Materno Perinatal que está situado en Jirón Miro Quesada 941, Cercado de Lima 15001

4.2.3. Recursos

El estudio requerirá de recursos humanos y materiales que contribuyan al desarrollo del trabajo y su correspondiente ejecución, los recursos utilizados serán financiados de manera absoluta por la investigadora.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional se hallaron algunos estudios, como el realizado por Parizad y colaboradores (2021) en Irán, con el objetivo de “Determinar la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería”. El estudio fue cuantitativo y contó con la participación de 196 pacientes. El instrumento fue el cuestionario para ambas variables. Los resultados evidenciando que el 68,9% se encuentra satisfecho con los cuidados de enfermería. Se concluyó que la satisfacción con el cuidado brindado por los profesionales de enfermería a los pacientes, fue mayoritariamente moderada, reflejando la necesidad de educar a la enfermeras para mostrar una participación más activa en la satisfacción de pacientes con COVID-19. (13)

Anaba et al. (2019) en Ghana, realizaron su investigación con el objetivo de “conocer la satisfacción del paciente con la atención de enfermería perioperatoria en un hospital terciario de Ghana”. La metodología fue transversal. La muestra fue de 100 pacientes. El instrumento fue el cuestionario. Los resultados mostraron que la satisfacción de los pacientes con la atención enfermera se asoció de manera significativa con la provisión de información ($p < 0,001$), relación enfermera-paciente ($p < 0,001$), el miedo y la preocupación ($p < 0,05$) y malestar y necesidad ($p < 0,05$). Asimismo, se encontró que la satisfacción general del paciente se vio asociada con la relación enfermera-paciente ($\beta = 0,430$, $p = 0,002$). (14)

Zhang et al. (2019) en China, realizaron su investigación con el objetivo de “Examinar el nivel de satisfacción del paciente con la atención de enfermería e identificar los factores que afectan la satisfacción desde la perspectiva del paciente hospitalizado en una región atrasada de China”. El estudio fue transversal. La muestra fue de 219 pacientes. El instrumento fue

la Escala de Satisfacción con la atención de enfermería Newcastle. Los resultados mostraron que el $78,15 \pm 4,74$ de los pacientes estuvieron satisfechos con los cuidados de enfermería y el 67,7% sintió que eran tratados con respeto. Sin embargo, había solo un porcentaje de 11,7% de satisfacción con la información proporcionada. Se concluyó que a nivel general los pacientes se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería. (15)

Morawik et al. (2020) en Polonia, realizaron su investigación con el objetivo de “Evaluar el papel de los cuidados de enfermería perioperatorios en la satisfacción de los pacientes”. La investigación fue cualitativa. La muestra estuvo conformada por 15 pacientes. El instrumento aplicado fue la entrevista. Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción de los pacientes, respecto a los cuidados de enfermería tienen un gran impacto durante el proceso de atención. Se concluyó que existe un impacto positivo de satisfacción en los pacientes con relación a los cuidados de enfermería. (16)

Bin et al (2020) en Arabia Saudita, realizaron su investigación con el objetivo de “Evaluar el impacto de la pandemia COVID-19 en la satisfacción del paciente quirúrgico con el personal médico y enfermero”. La metodología fue cuantitativa. La muestra fue de 331 pacientes. El instrumento fue el cuestionario. Los resultados mostraron que el 77,6% se sintió satisfecho con el cuidado brindado por las enfermeras y el 90,3% se sintió satisfecho con las medidas sanitarias del hospital en el que se realizó el estudio. (17)

En lo que respecta al contexto nacional Bendezú y Vera (2021) en Chimbote, realizaron su investigación con el objetivo de “conocer la relación entre satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía en una institución de salud”. La

metodología fue cuantitativa. La muestra estuvo compuesta por 30 pacientes postoperados. El instrumento aplicado para ambas variables fue el cuestionario. Los resultados mostraron que existe un nivel de satisfacción del 90% con los cuidados de enfermería. Se concluyó que existe relación significativa entre las dos variables de estudio. (18)

Alcántara (2021) en Huacho, llevó a cabo su trabajo de investigación con el objetivo de “determinar el nivel de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía”. La metodología fue descriptiva, no experimental, prospectiva, cuantitativa. Se contó con la participación de 40 pacientes. El instrumento aplicado fue la Escala de Satisfacción del paciente quirúrgico y un cuestionario. Los resultados mostraron que el 47,5% está satisfecho con los profesionales de enfermería que los atendieron y el 35% se hallaron altamente satisfechos, concluyendo que la mayor parte de pacientes se siente satisfecho con el cuidado de enfermería y que existe relación entre las dos variables de estudio. (19)

Aponte y Aguilar (2019) en Trujillo, realizaron su investigación con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperado y su relación con la calidad del cuidado de enfermería del Servicio de Cirugía en el Hospital Belén de Trujillo, 2019”. La investigación fue cuantitativa, descriptivo, de corte transversal, correlacional. La muestra fue de 120 individuos en condición de post operados. Los instrumentos fueron dos cuestionarios, uno para cada variable. Se encontró un nivel “bueno” de satisfacción en un 58% de la muestra, mientras que la calidad en el cuidado enfermero fue calificado como bueno por un 60% de los pacientes.(20)

Segura y Nicolás (2018) en Pimentel, efectuó su investigación con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción del paciente en el periodo postoperado mediato del Servicio de Cirugía”. La investigación fue cuantitativa, propositiva, descriptiva. La muestra incluyó 111 pacientes postoperados. El instrumento fue el cuestionario. Los resultados evidenciaron que nivel de satisfacción es muy bueno en el 28,8%, el 59,6% opinó que es regular y el 11,5% expresó que es bueno. Se concluyó que el nivel de satisfacción en su mayoría es regular. (21)

Mariños y Portalatino (2020) en Chimbote, realizaron su investigación con el objetivo de “Conocer cuál es el grado de satisfacción de pacientes postoperados con el cuidado enfermero”. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional. Contó con la participación de 60 personas. Los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios. Los resultados mostraron que el 93,3% de los pacientes se encuentra satisfecho en la dimensión biofísica, mientras que en la dimensión psicosocial se encontró el 75% de satisfacción, concluyendo que el grado de satisfacción es alto en pacientes operados respecto al cuidado enfermero.(22)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cuidados de enfermería

Tal como se señaló en acápites previos, las intervenciones quirúrgicas conllevan especial relevancia dentro del contexto sanitario, ya que muchas vidas dependen de ello, más aún en una época de pandemia como la que se vive actualmente debido a la COVID-19 y que exige al equipo enfermero asumir acciones que permitan preservar el bienestar de los pacientes y minimizar los riesgos de contagio. Esta labor es sumamente compleja dada la naturaleza del trabajo enfermero, sin embargo, para lograrlo es necesario mantener una permanente

preparación teórica, técnica y sobre todo humana, que les permita brindar cuidados integrales a los pacientes, para asumir el liderazgo enfermero dentro del contexto de la COVID-19. (23)

En esa línea, el cuidado de enfermería se puede definir como una serie de acciones que realizan los profesionales de enfermería con respecto a sus habilidades interpersonales y el dominio técnico – científico que se encuentra enfocado en comprender a los pacientes en el ámbito de atención (24). En la actualidad es importante señalar que estos cuidados de enfermería también se encuentran muy relacionados con el desarrollo de competencias que deben conjugar tres aspectos medulares en los profesionales de este campo: saber hacer (habilidades), saber (conocimientos) y saber transferir (actitudes y valores), todo ello en función al contexto y a los recursos disponibles. (25)

Todo ello, permitirá que los cuidados de enfermería logren los niveles de calidad que se requieren para la atención a pacientes postoperados, debido a la delicada situación que atraviesan, especialmente si se encuentran infectados con la COVID-19, situación que los expone a riesgos mayores debido a la vulnerabilidad que genera este virus y a los efectos desconocidos que puede producir en ellos. Sin embargo, es importante precisar que no todo depende de ellas, pues existen otros factores como la permanencia, contingencia y continuidad elementos que son insoslayables en los cuidados que brindan las enfermeras a sus pacientes. (26)

Cabe mencionar aquí también la definición proporcionada por el Ministerio de Salud (MINSA) señalando que es el conjunto de procesos realizados en las instituciones de salud, considerando los aspectos técnicos y humanos para alcanzar los efectos que se desean en su

calidad de proveedores sanitarios, brindando a los pacientes un servicio seguro, eficiente, eficaz que genere su satisfacción. (27)

Es importante recordar aquí que la naturaleza de la labor que realiza este segmento de profesionales de la salud, se basa en el cuidado humanizado a los pacientes, con el afán de contribuir a reducir o minimizar los riesgos de enfermedades y, en las situaciones que se requieran, a ayudar para que pueda recobrar la salud, fomentando la independencia y el autocuidado. En esta línea, hablar de cuidados enfermeros es también enfocarse en una filosofía orientada a brindar un cuidado integral, personalizado y seguro. (28)

2.2.1.1. Teorías sobre el cuidado enfermero

Modelo de promoción de la salud de Nola Pender

Dentro del ámbito enfermero, el modelo de la salud de Nola Pender se constituye en un referente obligado, pues se enfoca en la promoción de un estado óptimo de la salud en el ser humano, entendiendo que los cuidados de enfermería no solamente se enfocan en las personas que ya se encuentran delicadas de salud sino en la prevención para que estas situaciones no se presenten. De esta manera, para Pender la labor enfermera debe realizarse de manera integral, buscando definir acciones y estrategias que abarquen toda la gama de posibilidades de atención de acuerdo a las necesidades y al contexto en el que brindan sus servicios. De esta forma, los cuidados de enfermería se convierten en un medio de prevención de anomalías que pudieran afectar el bienestar físico, emocional y mental de la persona. Finalmente, es importante señalar que los enfermeros deben promover y favorecer comportamientos saludables en el ámbito de los pacientes. (29)

Modelo de la calidad de atención sanitaria

Con respecto a la base teórica que se tomará para la medición de la variable cuidados de enfermería, se ha acogido la teoría de Avedis Donabedian, la cual ha sido contextualizada al campo enfermero en el Perú por Morocco en el 2018 y que centra sus dimensiones en tres aspectos específicos: calidad humana, calidad técnica y calidad de entorno (30) las cuales se precisan en la respectiva operacionalización de la variable.

2.2.1.2. Dimensiones de la variable cuidado de enfermería

Dimensión técnica

La dimensión técnica hace directa referencia a los elementos científicos y técnicos que el personal de enfermería despliega para la atención a los pacientes, dentro de los cuales se consideran rasgos relevantes como la eficacia, entendida como logro de los objetivos, efectividad concebida como los aportes que brinda para optimizar la salud de los pacientes, eficiencia que se constituye en el uso de los recursos, seguridad, referido a procesos y estructuras para minimizar riesgos, integralidad que se refiere a la personalización de la atención de acuerdo a las necesidades. (31)

Dimensión humana

Esta dimensión se enfoca en los factores interpersonales que toma en cuenta elementos como la veracidad, el respeto, los derechos y la claridad; atendiendo al interés de los pacientes sobre una base ética, moral y de cuidado permanente y personalizado. (31)

Dimensión del entorno

Aquí se toma en cuenta la infraestructura y las facilidades de atención con las que se cuenta dentro del establecimiento de salud, buscando que sea limpio, ordenado, cómodo y privado, entre otros factores que permiten crear un clima adecuado para desplegar la atención y responder a las necesidades del paciente. (31)

2.2.2. Satisfacción de los pacientes

Esta variable se define como la valoración subjetiva que hace el paciente sobre la atención de salud que recibió y en los que evalúa aspectos como la calidad, brindando la oportunidad de detectar mecanismos para mejorar los procesos que se siguen (32). En esta medida, se puede señalar que su uso está directamente ligado a factores como la motivación y la atención a determinadas necesidades que tiene una persona y que solamente se ven cubiertas cuando se logran alcanzar. De ahí que se señale que hablar de satisfacción es ingresar al mundo de la subjetividad de un ser humano, ámbito que debe ser tratado con sumo cuidado especialmente cuando se centra en el sector sanitario, más aún si se considera que un paciente que se encuentra satisfecho seguirá con más precisión las recomendaciones que se le den para mejorar su salud. (33)

Medir los niveles de satisfacción dentro del contexto sanitario es un tema de suma complejidad, por ello se requiere tener referentes sólidos que conlleven a recabar información confiable y debidamente contextualizada. En esa línea, se ha considerado pertinente trabajar aquí con el modelo de calidad propuesto por Avedis Donabedian quien define el nivel de satisfacción como una medida que se obtiene del resultante entre la atención de salud y las expectativas que tiene el paciente respecto al servicio (31).

Teorías de la satisfacción

Teoría del déficit de autocuidado de Dorothea Orem

Esta teoría basa su propuesta en el autocuidado que toda persona debe tener para sí misma, señalando que estas actividades nacen en el seno del hogar y reciben influencia del entorno, de las costumbres, de la cultura y de la sociedad en general. En este contexto, los profesionales de enfermería asumen un papel muy activo para fortalecer el autocuidado en pacientes que son intervenidos quirúrgicamente y que, dada su afectación con la COVID-19 requiere de cuidados meticulosos y sistemáticos, a fin de evitar eventos adversos que pudieran perjudicar su salud. (34)

La labor de enfermería frente a un panorama como la COVID-19 emerge de forma protagónica, pues muchas veces los pacientes se sienten desanimados, angustiados o deprimidos, condición que puede generar perjuicios para su recuperación. No hay que olvidar que todo proceso quirúrgico implica riesgos que van desde moderados hasta muy altos y, si a ello se suma la presencia de la COVID-19, enfermedad que aún se encuentra en proceso de estudio y que no tiene una cura comprobada, los riesgos para los pacientes se multiplican. Por ello, la necesidad de asumir cuidados enfermeros humanizados, que promuevan estrategias orientadas al autocuidado y a elevar el ánimo de los pacientes, guiándolos hacia una recuperación plena y libre de complicaciones. En este camino, la teoría de Orem asienta las bases para conocer, ayudar y controlar todas aquellas deficiencias del autocuidado que pudieran perjudicar a los pacientes. (35)

Teoría del ser humano unitario de Martha Rogers

Rogers lograr visualizar al paciente como ser humano integral que mantiene una interacción constante con su entorno, con el medio que lo rodea y considera que es indivisible de él, de una u otra forma la persona siempre estará en contacto con lo que le rodea y, desde esa perspectiva, lo que se debe buscar es que siempre esté en armonía con él. Estos criterios cobran especial importancia cuando se habla de pacientes postoperados que se encuentran con la COVID-19, pues se requiere que el ámbito sanitario sea el adecuado para brindar los servicio de atención y las enfermeras juegan un rol decisivo en ese sentido, ya que sus cuidados involucran preservar el ambiente destinado a los pacientes, cuidado que se encuentren limpio, con equipos esterilizados y que se sigan cada uno de los protocolos establecidos para evitar riesgos en su evolución.(36)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación positiva y significativa entre cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación positiva y significativa entre la calidad técnica y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas en la unidad de recuperación del Instituto Materno

Perinatal, Lima-2021.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre la calidad técnica y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación positiva y significativa entre la calidad humana y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre la calidad humana y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación positiva y significativa entre la calidad del entorno y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre la calidad del entorno y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se empleará el método hipotético deductivo, pues se inicia desde la teoría general para contextualizarlo en el campo específico del cuidado enfermero y la satisfacción de los pacientes postoperados inmediatas que tienen COVID-19, buscando determinar cuál es la relación entre ambas variables. (37)

3.2. Enfoque de la investigación

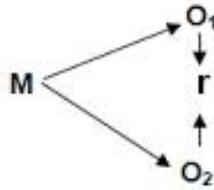
Con respecto al enfoque que se utilizará aquí se debe señalar que será el cuantitativo, que busca efectuar mediciones de las variables de estudio a través de procedimientos estadísticos y con base en la teoría que las sustenta, de forma que se puedan establecer generalizaciones que contribuyan a enriquecer la literatura respecto al cuidado enfermero y la satisfacción de pacientes (38).

3.3. Tipo de investigación

Este trabajo será básico pues busca hallar explicaciones sobre la problemática de investigación que permitan encontrar principios generales que sirvan como base para ampliar la teoría y enriquecerla. (38) Conviene precisar aquí la riqueza de este tipo de investigación, ya que se ha encontrado escasa literatura respecto al tópico que aquí se aborda y menos aún en un campo tan delicado y vulnerable como la fase postoperatoria de pacientes con COVID-19.

3.4. Diseño de la investigación

Este será un trabajo descriptivo, pues describirá el fenómeno de estudio. Así también será transversal, pues se realizará la descripción de las variables tal como se hallen en un tiempo determinado, y será no experimental, dado que no habrá manipulación de variables. Finalmente, será correlacional considerando que permitirá determinar las posibles relaciones entre las dos variables de acuerdo al esquema que se muestra a continuación. (38)



M: Muestra

O1: Cuidado de enfermería

O2: Nivel de satisfacción

R: relación entre las dos variables

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población se define como el grupo de individuos que reúnen rasgos o elementos similares, para efectos de esta investigación se ha considerado a 80 pacientes postoperadas del Instituto Materno Perinatal que se encuentran en el área de recuperación con COVID-19. Para su elección se han seguido los criterios que se detallan a continuación:

Criterio de inclusión

- Pacientes atendidas durante la fase postoperatoria en la Unidad de Recuperación del Instituto Materno Perinatal.
- Pacientes que presenten cuadros de COVID-19

- Pacientes que deseen participar del estudio.

Criterios de exclusión

- Pacientes que se encuentren en la fase postoperatoria sin síntomas de COVID-19
- Pacientes que manifiesten su deseo de no participar en la investigación

Muestra

Se ha considerado incluir a toda la población: 80 pacientes postoperadas del Instituto Materno Perinatal que se encuentran en el área de recuperación con COVID-19.

Muestreo

Considerando que los datos recogidos reflejen de manera óptima la realidad respecto a las variables cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes y que se tiene total acceso a ellos, se ha considerado pertinente seguir el muestreo no probabilístico o por conveniencia.

3.6. Variables y operacionalización

La variable es:

V1: cuidado de enfermería

V2: nivel de satisfacción

Estas variables son cualitativas y de medición ordinal.

Definición conceptual de la variable cuidado de enfermería: serie de acciones que realizan los profesionales de enfermería con respecto a sus habilidades interpersonales y el dominio técnico – científico que se encuentra enfocado en comprender a los pacientes en el ámbito de atención (24)

Definición operacional de la variable cuidado de enfermería: serie de acciones que realizan los profesionales de enfermería con respecto a sus habilidades interpersonales y el dominio técnico – científico que se encuentra enfocado en comprender a los pacientes en el ámbito del Instituto Materno Perinatal y que consideran tres dimensiones: calidad técnica, calidad humana y calidad del entorno, las cuales serán medidas a través de un cuestionario.

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Cuidado de enfermería	Serie de acciones que realizan los profesionales de enfermería con respecto a sus habilidades interpersonales y el dominio técnico – científico que se encuentra enfocado en comprender a los pacientes en el ámbito del Instituto Materno Perinatal y que consideran tres dimensiones: calidad técnica, calidad humana y calidad del entorno, las cuales serán medidas a través de un cuestionario.	Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Atención oportuna • Atención continua • Atención segura 	Nominal	Siempre (2 punto) A veces (1 puntos) Nunca (0 puntos)
		Calidad humana	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Amabilidad • Respeto • Comunicación 		
		Calidad del entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad y confort • Limpieza • Privacidad 		

Definición conceptual de la variable nivel de satisfacción: valoración subjetiva que hace el paciente sobre la atención de salud que recibió y en los que evalúa aspectos como la calidad, brindando la oportunidad de detectar mecanismos para mejorar los procesos que se siguen (32).

Definición operacional de la variable nivel de satisfacción: valoración subjetiva que hace el paciente sobre la atención de salud que recibió y en los que evalúa aspectos como la calidad, brindando la oportunidad de detectar mecanismos para mejorar los procesos que se

siguen en el Instituto Materno Perinatal, considerando las dimensiones baja y alta, que serán medidas mediante un cuestionario.

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Nivel de satisfacción	Valoración subjetiva que hace el paciente sobre la atención de salud que recibió y en los que evalúa aspectos como la calidad, brindando la oportunidad de detectar mecanismos para mejorar los procesos que se siguen en el Instituto Materno Perinatal, considerando las dimensiones baja y alta, que serán medidas mediante un cuestionario.	Nivel de satisfacción baja	Percepción de satisfacción baja frente a los cuidados de enfermería	Ordinal	Siempre (3 punto)
		Nivel de satisfacción alta	Percepción de satisfacción alta frente a los cuidados de enfermería		A veces (2 puntos) Nunca (1 puntos)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se empleará la encuesta y los instrumentos serán dos cuestionarios que permitirán medir las variables de estudio. El cuestionario para la variable cuidados de enfermería ha sido validado por Moroco en el contexto peruano, obteniendo una confiabilidad del 0,704, mientras que el cuestionario para la variable nivel de satisfacción del paciente fue realizado por Ruiz, también en el Perú, con una confiabilidad de 0,83.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Ficha técnica 1

Denominación: cuestionario para medir la variable cuidado de enfermería.

Autora: Adaptado por Moroco, 2018.

Ejecución: individual y grupal

Duración: 20 minutos

Población de aplicabilidad: Pacientes

Descripción:

Dimensiones: técnica, humana y del entorno

Forma de calificación: se efectuará mediante una escala de tipo Likert de 3 niveles: siempre (2 puntos), a veces (1 punto) y nunca (0 puntos)

Ficha técnica 2

Denominación: Cuestionario para medir la variable satisfacción del paciente.

Autora: Adaptado por Ruiz, 2017

Ejecución: individual y grupal

Duración: 20 minutos

Población de aplicabilidad: Pacientes

Descripción:

Dimensiones: nivel de satisfacción baja y nivel de satisfacción alta.

Forma de calificación: se efectuará utilizando una escala de tipo Likert de 3 niveles: siempre (3 puntos), a veces (2 punto) y nunca (1 punto)

3.7.3. Validación

El proceso de validación ha sido debidamente realizado y contextualizado por Morocco (2018) para el caso del cuestionario que mide la variable cuidado de enfermería y por Ruiz (2017) en lo que corresponde al instrumento para medir la variable nivel de satisfacción.

3.7.4. Confiabilidad

Los instrumentos cuentan ha pasado por el proceso respectivo para aseverar su confiabilidad. En el caso del cuestionario para medir la variable cuidado de enfermería fue efectuado por Morocco (2018) y alcanzó un Alfa de Cronbach de 0,704, en el caso del instrumento para medir la variable nivel de satisfacción fue realizado por Ruiz (2017) y tuvo un Alfa de Cronbach de 0,83.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se elaborará una tabla matriz para hacer el vaciado de los datos obtenidos durante la fase de recolección de datos. Posteriormente se trasladará al Software SPSS vs. 26 con el fin de elaborar las estadísticas descriptivas e inferenciales. De esta forma en la fase descriptiva se presentará la información mediante tablas y figuras que reflejen los niveles alcanzados por cada una de las variables y dimensiones. En la fase inferencial se llevará a cabo la contrastación de hipótesis para determinar cuál es la relación existente.

3.9. Aspectos éticos

Se asumen los principios bioéticos de autonomía, beneficencia, justicia y no maleficencia propio de todo proceso de indagación y se asegurará que los pacientes firmen el consentimiento informado cuando manifiesten su voluntad de participar.

Principio de autonomía

Consiste en establecer contacto con los pacientes que participarán de estudio para explicarles todo lo necesario acerca de la investigación y todo lo que ello conlleva, respetando su decisión de participar o no en ella. Si aceptara se procederá a firmar el documento de consentimiento informado.

Principio de beneficencia

Se dará a conocer los beneficios de participar en el estudio y de los resultados que se obtengan con el trabajo investigativo.

Principio de maleficencia

Cada uno de los pacientes postoperados que participen conocerán que su participación no implica riesgo alguno para su bienestar o salud, de manera contraria se incidirá en los aportes que tendrá el trabajo.

Principio de justicia

Se fundamenta en el trato respetuoso, cordial e igualitario que, de manera directa o indirecta recibirán todos los participantes.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021												
	Setiembre				Octubre				Noviembre				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Identificación de la problemática			X	X									
Indagación del material bibliográfico			X	X	X	X	X	X					
Elaborar problemática y marco teórico			X	X	X	X	X	X					
Redacción de la justificación			X	X	X	X	X	X					
Establecimiento de los objetivos.			X	X	X	X	X	X					
Redacción de marco metodológico			X	X	X	X	X	X					
Especificación de procedimientos para seleccionar población y muestra				X	X	X	X	X					
Precisión de técnicas e instrumentos para recolección de datos					X	X	X	X					
Elaboración de aspectos éticos						X	X	X					
Determinación de técnicas para el análisis							X	X					
Elaboración de propuesta administrativa							X	X					
Anexos							X	X					
Presentación del proyecto para aprobación									X	X			
Aplicación de instrumentos										X	X	X	
Elaboración de Informe Final											X	X	
Sustentar													X

4.2. Presupuesto

Bienes		
Material de oficina	Cantidad	Costo
Papel		50.00
Grapas	1 caja	10.00
Laptop	1	2600.00
TOTAL		2660.00
Servicios		
Copias		50.00
Impresiones		120.00
Anillados		20.00
Estatígrafo		1000.00
Digitador		200.00
Internet		200.00
Viáticos		500.00
Pasajes		160.00
TOTAL		2250.00
Consolidado		
Bienes		2260.00
Servicios		2250.00
Total, netos soles S/.		4910.00

Financiamiento de la investigación

Será autofinanciado.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. 10 datos sobre seguridad en la atención quirúrgica. [Internet]. 2020. Disponible en: https://www.who.int/features/factfiles/safe_surgery/facts/es/
2. Organización Mundial de la Salud. Según una encuesta mundial de la OMS, el 90% de los países han sufrido interrupciones de sus servicios de salud esenciales desde el inicio de la pandemia de COVID-19. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/31-08-2020-in-who-global-pulse-survey-90-of-countries-report-disruptions-to-essential-health-services-since-covid-19-pandemic>
3. Fundación Corachan. La importancia de la enfermera en época de COVID-19. [Internet]. 2020. Disponible en: https://www.corachan.com/es/blog/la-importancia-de-la-enfermera-en-epoca-de-covid-19_77751
4. De Bortoli SH, Munar EF, Umpiérrez A, Peduzzi M, Leija C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>
5. Di Martino M, García J, Maqueda R, Muñoz JL, De La Hoz A, Correa A et al. Cirugía electiva durante la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19): análisis de morbimortalidad y recomendaciones sobre priorización de los pacientes y medidas de seguridad. Cirugía española. [Internet]. 2020; 98(9): 525-532. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ciresp.2020.04.029>
6. Pérez C, Picciochi M, Martin J, Calvache JA. Global perioperative surgery research: editorial A call to Latin America. Colombian Journal of Anesthesiology. [Internet]. 2021; 49 (1); 2-3. Disponible en: <https://doi.org/10.5554/22562087.e942>
7. Mata J. Medidas de control de la transmisión de infecciones en el entorno quirúrgico:

- cambio de paradigma tras la COVID-19. Revista Española de Anestesiología y Reanimación. [Internet]. 2021; 68(2); 56-61. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.redar.2020.11.001>
8. Estrada C, González LD. Sucesos adversos relacionados con el acto quirúrgico en una institución de salud de tercer nivel. Revista Cubana de Salud Pública. [Internet]. 2018; 44(3) 1-14. Disponible en: <https://www.scielo.org/pdf/rcsp/2018.v44n3/e998>
 9. Balibrea JM, Badía JM, Rubio I, Martín E, Álvarez E, García S. Manejo quirúrgico de pacientes con infección por COVID-19. Recomendaciones de la Asociación Española de Cirujanos. Cirugía Española. [Internet]; 98(5) 251-259. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ciresp.2020.03.001>
 10. Diario correo. Perú tiene 19% de negligencias médicas. [Internet]. 2010. Disponible en: <https://diariocorreo.pe/peru/peru-tiene-19-de-negligencias-medicas-259140/?ref=dcr>
 11. Trujillo Y, Cabrera A, Castañeda LI. Sugerencias para el manejo de pacientes de cirugía general durante la emergencia sanitaria por COVID-19. Acta Médica Peruana. [Internet]. 2020; 37 (3); 382-389. Disponible en: <https://doi.org/10.35663/amp.2020.373.940>
 12. Instituto Nacional Materno Perinatal. Informe de Evaluación de Implementación del POI 2020. [Internet]. 2021. Disponible en: https://www.inmp.gob.pe/uploads/MEMORANDO_N%C2%BA_281-2021-OEPE-INMP_INFORME_DE_EVALUACION_DE_IMPLEMENTACION_DEL_POI_ANUAL_2020_MOD_V.02_SEGUNDO_SEMESTRE.pdf
 13. Parizad N, Goli R, Arad M, Mirzaee, Baghale R, Habibzadeh. Satisfaction with nursing care and its related factors in patients with COVID-19: A Descriptive Correlational Study. Research Square. [Internet]. 2021. Disponible en: <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-108405/v1>
 14. Anaba P, Anongeba E, Asibi A. Patient satisfaction with perioperative nursing care in a

- tertiary hospital in Ghana. *Int J Health Care Qual Assur.* [Internet]. 2020; 24 (3).
Disponibile en: doi: 10.1108/IJHCQA-01-2020-0021
15. Zhang J, Yang L, Wang X, Dai J, Shan W, Wang J. Open Inpatient satisfaction with nursing care in a backward region: a cross-sectional study from northwestern China. *BMJ.* [Internet]. 2019. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2019-034196>
16. Morawik I, Gospodarek M, Turzanska K, Zarebska A, Serefko A, Jabłoński M. The role of the perioperative nursing care in the satisfaction of patients after large joint replacements. [Internet]. 2020; (9); 1824-1828. Disponible desde: <https://wiadlek.pl/wp-content/uploads/archive/2020/WLek202009103.pdf>
17. Bin TA, Aishammari SA, Alali MN, Aljomah NA, Alhassan NS, Alkhayal KA. Impact of COVID-19 pandemic on patient satisfaction and surgical outcomes: A retrospective and cross sectional study. *Annals of Medicine and Surgery.* [Revista internet]*. 2021. [acceso 18 de Jun. de 2021]; 58; 14-19. Disponible desde: <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2020.08.020>
18. Bendezú ZS, Vera MR. Satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía en una institución de salud. Chimbote, 2021. [Tesis de Titulación] Perú [internet] Chimbote: Universidad Nacional del Santa, 2021. Disponible en: <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3733/52258.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Alcántara VJ. Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía, Clínica Veronesi, Huacho - 2021. [Tesis de Titulación] Perú. [internet] Huacho: Universidad José Faustino Sánchez Carrión, 2021. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4465/Vivian%20Josselyn%20C%20Alc%3%A1ntara%20Ch%3%A1vez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Aponte JM, Aguilar EL. Nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de

- cirugía relacionado con la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital Belén de Trujillo 2019. [Tesis de Titulación] Perú. [internet] Trujillo: Universidad César Vallejo, 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40483/Aponte_CJM-Aguilar_AEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Segura CV, Nicolas M. Nivel de satisfacción del paciente postoperado mediato en el Servicio de Cirugía del Hospital Referencial de Ferreñafe - 2016. [Tesis de Titulación] Perú. [internet] Pimentel: Universidad Señor de Sipán, 2018. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5521/Segura%20Villalobos%20%26%20Nicolas%20Capu%C3%B1ay.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Mariños IG, Portalatino KM. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado, Servicio de Cirugía, Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019. [Tesis de Titulación] Perú. [internet] Chimbote: Universidad Nacional del Santa, 2020. Disponible en: <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3621/51151%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Rosas RA. Liderazgo de enfermería ante la pandemia. El caso de la Dirección de Enfermería de la UT-COVID-19. Enfermería y COVID-19: la voz de sus protagonistas. [internet]. 2020; 53-56. Disponible en: http://www.eneo.unam.mx/novedades/enfermeria_y_covid19.pdf
24. Ministerio de Salud de El Salvador. Unidad Nacional de Enfermería. [Internet]. 2021. Disponible en: <https://www.salud.gob.sv/unidad-nacional-de-enfermeria/>
25. Instituto español de investigación enfermera y Consejo General de Enfermería de España. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.consejogeneralenfermeria.org/documentos-de-interes/competencias->

[enfermeras/send/70-competencias-enfermeras/1392-actuacion-de-la-enfermera-o-en-el-ambito-de-los-cuidados-en-situaciones-de-urgencias-y-emergencias](#)

26. Lenis CA, Manrique FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan. [internet]. 2015; 15(3): 413-425. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/pdf>
27. Ministerio de Salud. _Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. [Internet]. 2011. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
28. Echeverría MN, Francisco JI. Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. Enfermería Investiga, Vinculación, Docencia y Gestión. [internet]. 2017; 2(4): 132-136. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/322119853_Calidad_del_cuidado_enfermero_en_un_centro_quirurgico_Experiencia_en_un_hospital_de_Ibarra_Ecuador
29. Loba NJ, León PE. Conocimiento y actitudes de enfermería sobre promoción de la salud: una mirada de región. Investigación en Enfermería. [Internet] 2016; 20(1). Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/16716>
30. Morocco EK. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno – 2017. [Tesis de Licenciatura]. Perú. [internet] Puno: Universidad Nacional del Altiplano, 2018. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7883>
31. Montero YG, Véliz PL, Jorna AR. Calidad de la atención en servicio de urgencias del Policlínico Emilia de Córdova y Rubio. Medicina Intensiva y Emergencias. [Internet] 2020; 19(2). Disponible en: <http://www.revmie.sld.cu/index.php/mie/article/view/695/html>

32. Suárez L, Rodríguez SL, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Revista Médica Electrónica. [Internet] 2018; 40(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
33. Vásquez E, Sotomayor J, González AM, Montiel AJ, Gutierrez I, Romero MS. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev salud pública. [Internet] 2018; 20(2). Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
34. Naranjo Y. Adaptación de la teoría del déficit de autocuidado de Dorothea E. Orem en personas con diabetes mellitus complicada con úlcera neuropática. Revista Cubana de Enfermería. [Internet] 2019; 35(1). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1869>
35. Góngora I, Simón Y, Miranda A. Relevancia de la Teoría del déficit de autocuidado en la COVID-19. Boletín Científico del Cimeq. [Internet] 2020; 1(16). Disponible en: <https://instituciones.sld.cu/bolcimeq/2020/07/06/relevancia-de-la-teoria-del-deficit-de-autocuidado-en-la-covid-19/>
36. Bustamante LK, Rojas EP, Reyes JR, Flores CH. Teoría del ser humano unitario en el cuidado de la salud mental: una revisión sistemática. [Internet] 2021; 38. Disponible en: <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss38.2021pp113-123>
37. Hernández R, Mendoza CP. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill. 2018.
38. Hernández R, Fernández C, Baptista MP. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill; 2014.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

“CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES COVID-19 POSTOPERADAS INMEDIATAS EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN DEL INSTITUTO MATERNO PERINATAL, LIMA-2021”

FORMULACION DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 post-operadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la calidad técnica y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 post-operadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021? ¿Cuál es la relación entre la calidad humana y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 post-operadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021? ¿Cuál es la relación entre la calidad del entorno y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 post-operadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021? 	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar cuál es la relación entre cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 post-operadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar cuál es la relación entre la calidad técnica y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 post-operadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021. Determinar cuál es la relación entre la calidad humana y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 post-operadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021. Determinar cuál es la relación entre la calidad del entorno y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 post-operadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021. 	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 post-operadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 post-operadas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre la calidad técnica y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 post-operadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre la calidad técnica y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 post-operadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre la calidad humana y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 post-operadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre la calidad humana y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 post-operadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre la calidad del entorno y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 post-operadas inmediatas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre la calidad del entorno y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 post-operadas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.</p>	<p>VARIABLE 1/ DIMENSIONES</p> <p>Cuidado de enfermería</p> <ol style="list-style-type: none"> Calidad técnica Calidad humana Calidad del entorno <p>VARIABLE 2/DIMENSIONES</p> <p>Nivel de satisfacción</p> <ol style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción alta Nivel de satisfacción baja 	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACION: Cuantitativo</p> <p>METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACION: Método: hipotético deductivo Diseño: descriptivo - correlacional</p> <p>POBLACION/MUESTRA: 80 pacientes postoperadas del Instituto Materno Perinatal</p>

Anexo 2: Operacionalización de la variable o variables

Variable 1: cuidado de enfermería

Definición operacional: serie de acciones que realizan los profesionales de enfermería con respecto a sus habilidades interpersonales y el dominio técnico – científico que se encuentra enfocado en comprender a los pacientes en el ámbito del Instituto Materno Perinatal y que consideran tres dimensiones: calidad técnica, calidad humana y calidad del entorno, las cuales serán medidas a través de un cuestionario.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa	
Calidad técnica	1. Atención oportuna	Nominal	Siempre (2 punto)	
	2. Atención continua			
	3. Atención segura			
Calidad humana	1. Empatía			
	2. Amabilidad			A veces (1 puntos)
	3. Respeto			
	4. Comunicación			
Calidad del entorno	1. Comodidad			Nunca (0 puntos)
	2. Limpieza			
	3. Privacidad			

Variable 2: nivel de satisfacción

Definición operacional: Valoración subjetiva que hace el paciente sobre la atención de salud que recibió y en los que evalúa aspectos como la calidad, brindando la oportunidad de detectar mecanismos para mejorar los procesos que se siguen en el Instituto Materno Perinatal, considerando las dimensiones baja y alta, que serán medidas mediante un cuestionario.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Nivel de satisfacción baja	1. Percepción de satisfacción baja frente a los cuidados de enfermería	Ordinal	Siempre (3 punto)
Nivel de satisfacción alta	2. Percepción de satisfacción alta frente a los cuidados de enfermería		A veces (2 puntos)
			Nunca (1 puntos)

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario 1

Estimado (a) señor (a) el presente cuestionario tiene por objetivo identificar la atención que usted ha recibido del profesional de enfermería durante su estadía en el hospital: es de carácter anónimo y servirá para la mejora continua de la calidad de atención.

A. **DATOS GENERALES:** Edad..... Años Sexo: (F) (M)

Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior () Analfabeto ()

Procedencia:
.....

Instrucción: conteste las preguntas marcando con un aspa la respuesta que considere adecuada siempre (2 puntos). A veces (1 punto). Nunca (0)

B. ASPECTOS A EVALUAR:

Nº	PREGUNTAS	S	A	N
	LA ENFERMERA:			
	Calidad técnica			
1	¿Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente?			
2	¿Realiza los procedimientos de enfermería con previa y clara información?			
3	¿Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención?			
4	¿Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud?			
5	¿Cumple permanentemente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (actividades de higiene, control de funciones vitales, etc.)			
6	¿Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento?			
7	¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que puede causarle lesión? (barandillas, gradillas)			
8	¿Realiza un procedimiento cuidadosamente, mostrándose segura mientras lo atiende? (ejemplo sondaje, curaciones, etc.)			

N°	PREGUNTAS	S	A	N
	Calidad humana			
9	¿Comprende el estado en que se encuentra y muestra interés real por Ud.?			
10	¿Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores?			
11	¿Se muestra amable con Ud.?			
12	¿Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.?			
13	¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud. para cualquier actividad)			
14	¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto)? y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.?			
15	¿Se muestra comunicativa lo saluda e intercambia emociones con Ud.?			
16	¿Realiza la escucha activa y responde a sus inquietudes cuando lo requiere?			
	Calidad de entorno			
17	¿Propicia condiciones para que se sienta cómodo? (Le ofrece cama y ropa cómodas y limpias)			
18	¿Mantiene limpio su ambiente?			
19	¿Durante la realización de un procedimiento cuida de su privacidad evitando que Ud. se sienta expuesto frente a los demás?			
20	¿Durante su estadía en el hospital se sintió cómodo con el ambiente del servicio? (cama, mesa de noche, ventanas, baños)			

Cuestionario 2

Variable Satisfacción de los pacientes

PRESENTACIÓN: Estimado señor/señorita, soy Licenciada de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener y me dirijo a usted con el fin de presentarle este cuestionario, que busca recoger información respecto al nivel de satisfacción de los pacientes del Instituto Materno Perinatal. Agradeceré sus respuestas sean lo más sinceras posible, es de carácter anónimo. Agradezco anteladamente su participación.

I. Datos Generales

Edad..... años

Sexo: Masculino () Femenino ()

II. Nivel de Satisfacción

A continuación, se presentan preguntas con tres posibles respuestas de las cuales debe marcar con una "X" lo que crea correcto:

1. ¿La enfermera busca su colaboración en su cuidado?

Siempre A veces Nunca

2. ¿La enfermera le ayuda a la realización de sus necesidades diarias de manera amable?

Siempre A veces Nunca

3. ¿La enfermera le permite expresar sus necesidades?

Siempre A veces Nunca

4. ¿La enfermera lo ayuda a mejorar su estado de ánimo?

Siempre A veces Nunca

5. ¿La enfermera lo motiva a participar en sus cuidados?

Siempre A veces Nunca

6. ¿La enfermera apoya en el diálogo con sus familiares?

Siempre A veces Nunca

7. ¿Se siente seguro con los cuidados que le brinda la enfermera?

Siempre A veces Nunca

8. ¿Cree que la enfermera le informa eficientemente sobre su estado de salud?

Siempre A veces Nunca

9. ¿La enfermera le hace sentir especial, que merece atención y afecto?

Siempre A veces Nunca

10. ¿La enfermera le brinda educación para los cuidados en su hogar, respetando su cultura y creencias?

Siempre A veces Nunca

11. ¿La enfermera lo ayuda a aceptar y entender su problema?

Siempre A veces Nunca

12. ¿Al brindarle orientaciones la enfermera le da tiempo a Ud. para que reitere la explicación?

Siempre A veces Nunca

13. ¿La enfermera colabora con su educación sobre su enfermedad?

Siempre A veces Nunca

14. ¿Cuando se siente ansiosa la enfermera lo ayuda a superar sus miedos?

Siempre A veces Nunca

15. ¿La enfermera conversa con usted para aclarar sus dudas?

Siempre A veces Nunca

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento cuidado de enfermería

N	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1
2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
4	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
5	1	1	0	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1
6	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1
7	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1
8	2	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1
9	1	1	0	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
10	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1
11	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	0	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2

Estadístico de prueba:

Alfa de Cronbach: El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Fórmula de cálculo:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza del total

Evaluación de los coeficientes de alfa de Cronbach:

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Resultados:

Se analizó la información utilizando la opción de análisis de fiabilidad del software estadístico SPSS ver. 22, los resultados para este instrumento fueron:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,704	20

El estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, señala un valor de 0.704 para un total de 20 Ítems o elementos formulados, contrastando con la escala de valoración se tiene que el coeficiente es **aceptable**, por lo cual se considera que el instrumento presentó consistencia interna y puede ser utilizado para los objetivos de la investigación.

Cuestionario 2

Nivel de satisfacción

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.83	15

De acuerdo al gráfico:



El resultado de 0.83 se encuentra en un grado de confiabilidad elevada y aceptable, lo que os indica que el instrumento es confiable para su aplicación.

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

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

Título del proyecto: “cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021”

Nombre de la investigadora principal: Lic. López Hernández, Milagros del Rosario.

Propósito del estudio: Determinar cuál es la relación entre cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de pacientes covid-19 postoperadas en la unidad de recuperación del Instituto Materno Perinatal, Lima-2021.

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 protegida, 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
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° de teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° de teléfono	
Datos del testigo para los casos de pacientes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido	
DNI	
Teléfono	

Lima, 28 de setiembre de 2021

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

.....
Firma del participante