



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTQUIRÚRGICO EN EL
HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE – LIMA 2022**

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

PRESENTADO POR:

TARAZONA ROSALES, SANDRA KATHERING

ASESOR:

DR. BASURTO SANTILLAN, IVAN JAVIER

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedicado a Dios por darme salud y darme la oportunidad de alcanzar mis objetivos de ser una profesional.

A mi madre por todo el apoyo incondicional y la perseverancia por ser el mejor ejemplo para mí.

AGRADECIMIENTO

A mi docente por sus conocimientos en todo el trayecto aprendido, la paciencia y el profesionalismo.

A mi asesor, por su apoyo y dedicación, sus conocimientos y experiencia para direccionar esta investigación. A todos mis docentes de la universidad.

ASESOR:
DR. BASURTO SANTILLAN, IVAN JAVIER

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

SECRETARIO : Dra. Uturnco Vera Milagros Lisbeth

VOCAL : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iv
Índice general	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
1. EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación de la investigación	15
1.4.1. Teórica	15
1.4.2. Metodológica.....	16
1.4.3. Práctica	16
1.5. Delimitaciones de la investigación	16
1.5.1. Temporal.....	16
1.5.2. Espacial.....	16
1.5.3. Recursos	17
2. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes	18
2.2. Bases teóricas.....	20
2.3. Formulación de hipótesis	27
2.3.1. Hipótesis general	27
2.3.2. Hipótesis específicas.....	27
3. METODOLOGÍA	29
3.1. Método de la investigación	29
3.2. Enfoque de la investigación.....	29

3.3. Tipo de investigación	29
3.4. Diseño de la investigación	29
3.5. Población, muestra y muestreo	30
3.6. Variables y operacionalización.....	32
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7.1. Técnica	35
3.7.2. Descripción de instrumentos	35
3.7.3. Validación	36
3.7.4. Confiabilidad.....	36
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	36
3.9. Aspectos éticos	37
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO	38
4.1 Cronograma de actividades	38
4.2. Presupuesto.....	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	46
Anexo 1: Matriz de consistencia	47
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	48
Anexo 3: Consentimiento informado para participar en el proyecto de investigación	53

RESUMEN

La investigación se realizará dentro de la especialidad en centro quirúrgico y estará centrada en la calidad de los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgicos, procedimientos que implican una atención especializada debido a las diversas situaciones que deben afrontar a nivel físico, emocional y mental, contexto que, a su vez, exige a los profesionales enfermeros poner en práctica los cuidados humanizados, misión a la que están llamados para preservar la salud y la vida de las personas que se encuentran a su cuidado. **OBJETIVO:** determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022. **MATERIALES Y MÉTODOS:** la investigación tendrá enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño observacional, descriptivo-correlacional, transversal, no experimental. La muestra de estudio será de 264 pacientes. Las técnicas serán la encuesta. Los instrumentos para medir las variables de estudio serán el cuestionario

Palabras clave: calidad, cuidados de enfermería, satisfacción del paciente, postquirúrgico.

ABSTRACT

The research will be carried out within the surgical center specialty and will be focused on the quality of nursing care and the level of satisfaction of post-surgical patients, procedures that involve specialized care due to the various situations they must face physically, emotionally and mental, a context that, in turn, requires nursing professionals to put humanized care into practice, a mission to which they are called to preserve the health and life of the people under their care. **OBJECTIVE:** to determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of the post-surgical patient at the Hipólito Unanue National Hospital - Lima, 2022. **MATERIALS AND METHODS:** the research will have a quantitative approach, of an applied type, observational, descriptive-correlational, cross-sectional, non-experimental design. The study sample will be 264 patients. The techniques will be the survey. The instruments to measure the study variables will be the questionnaire.

Keywords: quality, nursing care, patient satisfaction, post-surgery.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El ámbito sanitario se ve afectado por diversas problemáticas a nivel mundial, siendo quizá una de las más preocupantes la deficiente calidad de cuidados que se brinda a los pacientes internados en las diversas instituciones de salud, situación que se evidencia en las cifras de mortalidad que oscilan entre 5,7 y 8,4 millones y que merma los niveles de satisfacción del servicio que se recibe (1). Esta situación se vuelve más álgida en el caso de pacientes sometidos a cirugía que, hasta el 2020 alcanzan alrededor de 234 millones de seres humanos, pues diversos estudios han reportado la presencia de complicaciones que oscilan entre el 3% y 16%, con una tasa de mortalidad o de discapacidad permanente de 0,4% a 0,8%, porcentajes que se elevan de 5% a 10% en los países que se encuentran en vías de desarrollo (2).

Por otra parte, también es necesario precisar que una de las causas que afectan la calidad de los cuidados de enfermería es la escasa cantidad de profesionales dentro de este ámbito, pues hasta el 2020 se cuentan alrededor de 27,9 millones en todo el mundo (3), pero no se abastecen para atender la permanente demanda de pacientes a nivel global, existiendo un déficit que ese mismo año alcanzó 5,9 millones de enfermeros, situación que se está agudizando debido al envejecimiento de estos profesionales, ya que en los próximos 10 años involucrará al 17% del total. Otro factor que ha complicado el panorama son los efectos de la COVID-19 que ha provocado renunciadas, fallecimientos y afecciones diversas en el personal de salud. Todo ello, hace calcular una brecha estimada de 10,6 millones de profesionales en el 2030 (4).

En Iberoamérica los datos muestran que, de cada 100 pacientes, 10 se ven seriamente afectados a causa de las deficiencias existentes durante los cuidados que reciben dentro de las instalaciones de salud, cifra que se ve duplicada en el caso de aquellos pacientes que necesitan de hospitalización, tal como sucede con aquellos que requieren de cirugías. Algunos de los factores más resaltantes aquí son la escasa seguridad durante los procedimientos que se realizan, eventos adversos relacionados con las intervenciones quirúrgicas (5). Al respecto, las cifras reportan que 34,3% se ven afectados durante la atención sanitaria debido a problemas surgidos en alguna de las etapas del procedimiento quirúrgico y, de ellos, 28,4% se estima de gravedad (6).

Surge aquí el rol de los profesionales de enfermería que adquiere especial relevancia en el cuidado de los pacientes post-quirúrgicos tanto inmediatos como mediatos, precisando que los pacientes postoperatorios inmediatos son aquellos que requieren de la atención desde las 24 primeras horas contadas a partir de la recuperación del paciente de anestesia y cirugía, mientras que el mediano se amplía desde las 48 horas hasta un promedio de 7 días correspondientes al periodo usual de recuperación quirúrgica hasta su alta (7).

En el Perú, es sabido que la situación del sector salud es sumamente álgida, debido no solo a problemas de infraestructura, equipos, insumos y medicamentos, sino también a la cantidad de profesionales enfermeros que hasta el año 2022 suman alrededor de 102 mil (8), pero que no logran atender a una población cada vez más demandante, situación que origina exigencias y responsabilidades que exceden la capacidad de estos profesionales generando deficiencias en la calidad de los cuidados que brindan y con ello una permanente insatisfacción de los pacientes (9).

Una muestra de este panorama se puede encontrar en el caso de un hospital representativo de Essalud ubicado en el departamento de Lima, en el que se registraron 109 quejas en el libro de reclamaciones durante el periodo mayo – noviembre de 2019, de las cuales el 23,5%

fueron por el trato inadecuado que se le brindó a los pacientes y el 23% por la demora en el servicio, situación que fue percibida por pacientes y familiares de manera negativa, generando sentimientos de insatisfacción que reflejan una calidad de atención poco adecuada (10).

Esta misma situación se vive en el Hospital Hipólito Unanue, el cual cuenta con diversos servicios de cirugía, pero con personal enfermería insuficiente para brindar los cuidados adecuados a los pacientes postquirúrgicos, generando situaciones poco favorables durante los procesos inherentes a estas intervenciones, debido a la excesiva recarga en las acciones que realiza la personal enfermería, poniendo en riesgo la adecuada recuperación de los pacientes.

De continuar así, con una calidad de cuidados enfermería que no responde a las necesidades de los pacientes postquirúrgicos que se atienden en la unidad de cuidados intensivos, más allá de la disminución en los niveles de satisfacción, se podrían tener complicaciones o eventos adversos que pueden decantar en infecciones en sitio quirúrgico, infecciones nosocomiales u otros eventos adversos que exponen su bienestar, su recuperación e incluso un incremento en los porcentajes de mortalidad, situación que es necesario revertir.

De ahí la necesidad de llevar a cabo esta investigación, pues con ello se podrá profundizar en la problemática tratada y contar con datos más precisos al respecto, de forma que se puedan tomar acciones orientadas a optimizar el cuidado que despliegan los enfermeros y, con ello, contribuir a la recuperación de las personas que están a su cargo, salvaguardando su vida y elevando su nivel de satisfacción.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión técnico - científica y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022?
2. ¿Cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión humana y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022?
3. ¿Cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión técnico – científica y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.
2. Determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión humana y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.
3. Determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Radica en el aporte que se podrá efectuar a partir de los resultados que se obtengan, permitiendo llenar vacíos del conocimiento que existen respecto a las variables calidad de cuidados enfermeros y satisfacción de pacientes postquirúrgicos, las cuales serán abordadas dentro del contexto de cuidados intensivos, entorno en el que aún no se cuenta con investigaciones suficientes respecto al fenómeno tratado. De esta forma, se convertirá en un importante referente dentro del servicio sanitario y permitirá resaltar la labor que realizan los enfermeros, elemento clave para la recuperación de los pacientes, a partir de las bases teóricas que sustentan su accionar y que se enfocarán desde los postulados de Florence Nightingale (11) y Jane Watson (12).

1.4.2. Metodológica

La justificación metodológica radica en los instrumentos seleccionados para recoger la información. De esta forma, para el caso de las variables calidad de cuidados de enfermería, el instrumento será un cuestionario elaborado y validado por Morocco, en el año 2018 y en el caso del instrumento para medir la satisfacción de los pacientes se empleará el cuestionario elaborado por Echenique en el año 2020. Por otra parte, se resalta el aporte para la línea de investigación centrada en la especialidad de enfermería en centro quirúrgico convirtiéndose en un valioso documento de referencia para futuras investigaciones que se deseen elaborar sobre este tópico de investigación.

1.4.3. Práctica

La justificación práctica se centra en la posibilidad que se tiene de realizar la socialización con las autoridades del Hospital Nacional Hipólito Unanue y con el equipo de enfermería que labora en cuidados intensivos atendiendo a pacientes postquirúrgicos, para mejorar la práctica clínica y contribuir de manera eficaz y eficiente en la recuperación de los pacientes. Así también se podrá elevar el nivel de satisfacción que ellos y sus familiares perciben respecto a los cuidados enfermeros que reciben en el referido nosocomio.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Se realizará entre diciembre 2021 y mayo del año 2022.

1.5.2. Espacial

El ámbito en el que se desarrollará la investigación es la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, ubicado en el distrito de El Agustino.

1.5.3. Recursos

La elaboración del estudio implicará el apoyo de diversos profesionales para ir cerrando las etapas de la investigación. Así también, se requerirán materiales de oficina y recursos que ayudarán a su desarrollo. Todo será autofinanciado por la investigadora.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

De los estudios internacionales hallados, se puede mencionar el que realizó Bracamontes et al. (2018) en México, que tuvo el objetivo de “Medir el nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería”. El método fue descriptivo - transversal. La muestra involucró a 25 pacientes. El instrumento aplicado fue la Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería de Eriksen. Los resultados evidenciaron que existe 40% de pacientes muy satisfechos, 36% satisfechos y 24% poco satisfechos, mientras que los cuidados fueron percibidos alcanzaron 92% en el trato, 92% en la calidad técnica, 56% en la continuidad del trabajo y 72% en la atención integrada. Se concluyó que existe un nivel de satisfacción media respecto a los cuidados de enfermería que también obtuvo un nivel satisfactorio (13).

Chávez et al. (2018) en México, realizaron su estudio con el propósito de “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes post-quirúrgicos y de los cuidados del profesional de enfermería”. El método de investigación fue cuantitativo, transversal. Participaron 15 pacientes. Se aplicó un cuestionario y una escala de satisfacción. Los resultados mostraron un nivel de satisfacción alto de 86% y una satisfacción alta de 86,6% con los cuidados de enfermería en la etapa postoperatoria. Se concluyó que existe un alto nivel de satisfacción en los pacientes con los cuidados de enfermería en la etapa postoperatoria (14).

Delgado (2018) en México, desarrolló su estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre los factores personales, biológicos y psicológicos de la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería”. El método fue descriptivo y correlacional. El instrumento aplicado fue el cuestionario de Salud SF-36 y el Cuestionario de Evaluación de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería CARE-Q. Se encontró que la satisfacción de los pacientes respecto a los cuidados de enfermería obtuvo un nivel alto de 81.78, concluyendo

que la relación entre las dos variables no fue significativa (15).

En el entorno nacional se puede resaltar la investigación llevada a cabo por Guerra y Elera (2022) en Piura, con el propósito de “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado”. El estudio fue cuantitativo, prospectivo, transversal, correlacional y transversal. La muestra fue de 56 pacientes. Los instrumentos fueron dos cuestionarios. Los resultados evidenciaron que el 64,29% de la muestra se encuentra satisfecho con los cuidados de enfermería y el 35,71% se halla insatisfecho; en cuanto a la calidad de los cuidados enfermeros se halló que el 48,2% pensó que es buena, mientras que la relación entre las dos variables es significativa con un $r: 0,298$, $\text{Sig: } <0,05$. Se concluyó que la satisfacción de los pacientes se eleva cuando se optimiza la calidad del cuidado enfermero (16).

Pacha (2019) en Tacna, elaboró su investigación con el propósito de “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería”. La investigación fue cuantitativa, transversal, correlacional descriptiva. Participaron 50 pacientes. Se aplicaron la guía de entrevista y la guía de observación. Los resultados evidenciaron que el nivel de satisfacción es intermedia en el 76,0% y la calidad de cuidados de enfermería es eficiente en el 54%, mientras que la relación fue estadísticamente significativa con un $p=0,000$, concluyendo que sí hay relación entre las dos variables abordadas (17).

Lévano (2018) en Lima, con objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperatorio inmediato del cuidado de enfermería en el Hospital San Juan de Dios; Pisco-2017”. La metodología fue cuantitativa. La muestra contó con 58 participantes. Los instrumentos fueron el Cuestionario de Evaluación CARE-1 – Escala de Satisfacción de Cuidado. Se encontró que existe nivel medio de satisfacción en el 48,3% de la muestra, mientras que en los cuidados de enfermería se halló 48,3% de satisfacción media respecto a

la accesibilidad enfermera; 58,6% en cuanto a explica y facilita, 58,6% respecto a la actitud confora, 46,6% en la anticipación, 46,6% en la relación de confianza y 69% en cuanto al monitoreo y seguimiento. Se concluyó que existe satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros (18).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de cuidados de enfermería

Es importante iniciar este acápite estableciendo que la calidad de cuidados de enfermería puede definirse como un sistema de componentes de alta complejidad que se realiza de forma holística para satisfacer los requerimientos de cuidado de los pacientes en función a un conjunto de componentes que evidencian la relación enfermera-paciente (19). Estos criterios son especialmente relevantes dentro de las unidades de cuidados intensivos debido a los casos que ahí se tratan y que muchas implican el riesgo de complicaciones graves que pueden decantar en el fallecimiento de los pacientes, situación que mantiene a los profesionales de enfermería en constante alerta respecto a los cuidados que se brindan y los indicadores respecto a la atención que reciben los pacientes (20).

Desde esta perspectiva, el personal enfermero contribuye de forma efectiva con la Cobertura Universidad de Salud, política pública que busca responder a las necesidades sanitarias de la población mediante una atención de calidad que involucra no solo infraestructura y medicamentos sino también los recursos humanos que aporten de manera efectiva. En esa línea los indicadores de calidad en el servicio que brindan los enfermeros se convierten en un elemento esencial que permite el mejoramiento continuo de los cuidados dentro del entorno de salud, ya que permiten realizar una evaluación constante del servicio y, en esa medida, tomar acciones orientadas hacia la optimización de su labor (21).

Sin embargo, es imprescindible que todos los profesionales de enfermería tengan en cuenta que, para poder brindar cuidados de calidad a los pacientes, se requiere de una constante reflexión respecto a los principios, valores, aptitudes y actitudes que se ponen en práctica para desarrollar el servicio asistencial (22). De esta forma, se contará con elementos de diagnóstico suficientes para planificar, ejecutar y evaluar su trabajo de cuidado humanizado en diferentes momentos y contextos con el objeto de orientar la práctica enfermera hacia un proceso interactivo que permitirá contribuir en la recuperación de los pacientes (23).

Cuidados de enfermería a pacientes postquirúrgicos

Los pacientes postquirúrgicos requieren de cuidados especializados que aseguren el cumplimiento de cada uno de los procesos que se deben seguir hasta lograr su recuperación. En este sentido, los cuidados de enfermería se convierten en un importante indicador de seguridad y calidad de la atención, pues de ellos depende reducir los riesgos de eventos adversos que puedan poner en riesgo el bienestar y la salud de los pacientes; algunos de estos se hallan en los errores durante la administración de los fármacos o medicamentos prescritos, caídas, úlceras por la posición continua y la presión, infecciones nosocomiales o el incumplimiento de los procedimientos (24).

Cabe mencionar aquí que la fase postquirúrgica inmediata que se produce durante las primeras 24 horas de realizada la cirugía requiere de los cuidados de enfermería de manera sostenida, ya que se pueden presentar algunas alteraciones fisiológicas como la depresión cardiorrespiratoria, inconsciencia, ausencia de sensaciones o tono simpático, entre otras que deben detectarse a tiempo a fin de evitar complicaciones. De esta forma, las competencias de los profesionales enfermeros clínico-quirúrgicos son un elemento fundamental para brindar seguridad a los pacientes que han pasado por una cirugía y deben estar en consonancia con los avances tecnológicos y técnicos que garanticen un adecuado proceso de cuidado (25).

Sin embargo es necesario considerar que el cuidado postoperatorio no solo se va a considerar en el periodo inmediato sino también en el corto plazo que se produce durante la estancia del paciente en el hospital dependiendo del tipo de cirugía recibida, a fin de cuidar los temas de alimentación, descanso, valoración de los pacientes, observación y vigilancia permanentes, control de signos vitales, control de náuseas, dolor, cuidados por el uso de sondas, drenajes o apósitos, así como el registro de todas las ocurrencias que pudieran alertar sobre alguna complicación. Asimismo, en el periodo postoperatorio a largo plazo que se produce una vez que los pacientes ya han sido dados de alta, pero que requieren de los chequeos respectivos por parte del especialista y de las orientaciones de los enfermeros para conservar los cuidados y la alimentación que corresponda (26).

2.2.1.1. Teorías de la variable calidad de cuidados de enfermería

Un referente que es insoslayable en cuanto a los cuidados enfermeros radica en la teoría del entorno de Florence Nightingale quien destaca la relevancia de la labor que realiza el personal de Enfermería para el cuidado especializado de los pacientes, considerando diversos elementos que involucran el contexto donde se realiza el servicio y la misión inherente a este grupo profesional (27).

De esta forma, se propugna que el trabajo de Enfermería se realice cuidando que las condiciones y el ámbito donde se encuentra el paciente sean las más adecuadas posibles, verificando que la higiene, la ventilación y la iluminación permitan una evolución libre de riesgos como infecciones o una carga emocional que obstaculice su recuperación (28). Por otro lado, para esta teórica es imprescindible un permanente registro de los datos y su respectiva sistematización ya que esto permitirá que se tomen decisiones basadas en evidencias, asegurando mejores resultados, considerandos que se hacen sumamente necesarios en el ámbito de cuidados intensivos, dada la constante variación en los resultados

que se van presentando en los pacientes y que es necesario conocer para poder reducir los riesgos de complicación (29).

También cabe señalar aquí los aportes que realizó Avedis Donabedian con su modelo de la calidad de atención sanitaria que se constituye en la base teórica que sustenta las dimensiones de este trabajo de investigación: calidad técnico – científica, calidad humana y calidad del entorno (30).

2.2.1.2. Dimensiones de la variable calidad de cuidados de enfermería

Dimensión técnica

Esta dimensión contempla elementos de suma relevancia dentro de los cuidados enfermeros para atender las necesidades de los pacientes postoperatorios y que se centran en aspectos técnico – científicos que se caracterizan principalmente por la efectividad en la detección de las necesidades de los pacientes y la eficacia manifestada mediante el logro de objetivo que se traducen en una ejecución precisa de los procedimientos de atención a pacientes postquirúrgicos. Así también, se considera la eficiencia que se manifiesta a través de un uso adecuado de los recursos y la continuidad que se evidencia a través de los cuidados permanentes, sin dejar de lado la seguridad y la integralidad de los cuidados en función a los casos individuales (30).

Dimensión humana

Aquí se consideran los elementos interpersonales que se establecen entre los profesionales de enfermería y los pacientes, basados en una comunicación clara, oportuna y veraz, mostrando interés en lo que piensan y sienten los pacientes, siendo amables y éticos en el ejercicio profesional (30).

Dimensión del entorno

Esta dimensión se enfoca en el contexto en el cual se despliega el servicio, cuidando que se encuentre ventilado, ordenado, limpio y que se cómodo para el paciente, de forma que contribuya a mejorar la percepción del servicio que reciben y contribuya a su restablecimiento (30).

2.2.2. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico

La satisfacción es un término que se encuentra íntimamente ligado a la motivación y a las expectativas que tienen los seres humanos respecto a un determinado servicio o producto y que se podrá lograr siempre y cuando sientan que responden a sus necesidades. En el ámbito de la salud, la satisfacción es una medida de la atención sanitaria cuyo resultado surge de la percepción de cumplimiento de las expectativas que tienen los pacientes, de esta forma se convierte en una forma de valorar los cuidados que se realizan dentro de las instalaciones hospitalarias y que, para efectos de esta investigación, se define como la evaluación que llevan a cabo los pacientes sobre la calidad de los cuidados que reciben del personal enfermero (31).

Dentro del ámbito de cuidados intensivos esta medición es realmente necesaria, ya que se constituye en un punto de referencia para ver si se está logrando cumplir con los estándares de calidad que se aspiran alcanzar, mediante el cumplimiento de las normas y protocolos establecidos, pero, especialmente, a través del cuidado humanizado que todo enfermero debe brindar (32), más aún si se considera que los ámbitos quirúrgicos por sí mismos provocan temor en los pacientes, ansiedad y emociones que pueden ser contraproducentes, tanto a nivel físico como psicológico, repercutiendo en diversas complicaciones o generando efectos que incluso pueden aumentar los niveles de morbilidad postoperatoria (33).

En esta misma línea, es importante señalar que para brindar cuidados humanizados que atiendan a las necesidades reales de los pacientes y logren un nivel favorable de satisfacción por parte de ellos y sus familiares, se deben tener en cuenta los cuatro componentes principales del cuidado y que radican en las acciones de enfermería, el entorno, el cuidado y la salud, considerando que todo ello es un proceso cíclico, permanente y cambiante, tal como es el proceso de salud-enfermedad. De esta forma, el personal enfermero debe considerar que el cuidado es integral e involucra diversos aspectos inherentes al ser humano: biológico, social, psicológico y espiritual, enfocando a la persona como ser único e irrepetible, pasando del criterio de cuidado cotidiano a uno que busque la transformación y la trascendencia (34). En dicho contexto, las acciones que lleva a cabo el personal enfermero pueden ser diversas, teniendo como premisa principal el cuidado de las funciones vitales por sistema cardiovascular, neurológico, gastrointestinal, respiratorio y renal; asimismo es importante considerar la evaluación del dolor mediante las diversas escalas como Ramsey, Aldrete y Glasgow, monitorizando y registrando la presión y la frecuencia cardíaca, registrando y valorando la PVC, así como la temperatura el pulso arterial, realizando evaluación periódica de posibles sangrados y el monitoreo de la púioximetría y de la frecuencia respiratoria. Así también, otras acciones importantes aquí son la valoración de vías aéreas y su permeabilidad, aspiración de secreciones, gases arteriales, presencia de vómitos, diarrea o náuseas, inspeccionando la zona quirúrgica, evaluando características, uso de sondas, entre otras que son de suma relevancia para evitar complicaciones o riesgos innecesarios (35).

2.2.2.1. Teorías que sustentan la variable

El papel que desempeña el personal enfermero dentro de cuidados intensivos para la atención a pacientes postquirúrgicos, adquiere especial relevancia, dado el nivel de sus necesidades y los efectos que se pueden producir si no se llega a responder de manera adecuada a sus

necesidades. De esta forma, los cuidados humanizados involucran una atención holística que involucre un cuidado integral del ser humano, en aras de promover la pronta recuperación y la prevención de complicaciones en los pacientes, pero también para tranquilizar y animar a los familiares, quienes también pasan por altos grados de estrés que muchas veces pone en riesgo su salud física, psicológica y emocional (36).

Un importante referente sobre esta labor de enfermería se puede encontrar en la teoría fenomenológica de Jane Watson, quien promueve los cuidados humanizados a partir de la comprensión del ser, de sus experiencias, de su sentir, de sus necesidades y vivencias, pues, para ella, este conocimiento y grado de empatía son los factores que pueden contribuir a realizar las acciones de la práctica clínica en función a los requerimientos de los pacientes. En este sentido, la reflexión y los conocimientos son elementos centrales dentro de las actividades inherentes a la profesión enfermera, pues ello es lo que les permitirá cumplir con su misión de cuidado humanizado ((37).

2.2.2.2. Dimensiones de la variable satisfacción del paciente postquirúrgico

Dimensión apoyo efectivo

Aquí se consideran aspectos asociados al apoyo que pueden brindar los profesionales de enfermería a los pacientes, con el objeto de ayudarlos a superar el momento que atraviesan, mediante acciones como la preocupación del paciente, actos de agradecimiento, amabilidad, seguridad y fortaleza (38).

Dimensión competencia de la enfermera

Esta dimensión influencia la experiencia que tiene el personal enfermero para la atención a pacientes sometidos a cirugía, experiencia en intervenciones, rapidez en sus actividades de cuidado, solicitud de consentimiento y profesionalismo (38).

Dimensión suministro de información sanitaria

Se contempla aquí la capacidad de respuesta del personal enfermero, las acciones de informar a pacientes y familiares sobre la evolución del paciente y otra información útil, así como la atención de la cirugía y la explicación de todo lo que ello conlleva (38).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión técnico - científica y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión técnico - científica y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión humana y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión humana y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

Hi: No existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método será hipotético deductivo, dado que parte de la teoría general acerca de las variables calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente postquirúrgico, para contextualizarlo en el ámbito específico de cuidado intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima (39).

3.2. Enfoque de la investigación

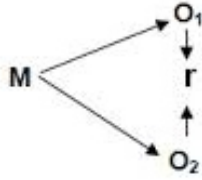
El enfoque es cuantitativo porque se emplearán diversos procedimientos y herramientas estadísticas para presentar los resultados y realizar su respectivo análisis. Así también, para contrastar las hipótesis establecidas en el estudio y determinar las posibles relaciones entre variables (40).

3.3. Tipo de investigación

Tipo descriptivo, ya que se limitará a describir la situación actual de cada una de las variables. Por su nivel es correlacional, ya que mide la relación causa y efecto de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes. Será básica, pues los resultados permitirán incrementar la teoría respecto a las variables de estudio y, a partir de ello, poder tener referentes que permitan tomar decisiones, más aún si se considera que esta problemática aún no ha sido suficientemente abordada desde el campo de cuidados intensivos (41).

3.4. Diseño de la investigación

Se hará uso del diseño observacional - no experimental, ya que no habrá manipulación de las variables y se investigarán tal como se encuentren. Del mismo modo, será transversal ya que se recolectarán los datos en un momento único del tiempo (42).



M: pacientes postoperados internados en cuidados intensivos

O1: Calidad de cuidados de enfermería

O2: Satisfacción del paciente postquirúrgico

R: relación entre O1 y O2.

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Se define como una serie de elementos, unidades o persona que tienen rasgos similares y para este caso estará conformada por 840 pacientes atendidos en el Hospital Nacional Hipólito Unanue hospitalizados en cuidados intensivos de los meses de diciembre del 2021 hasta mayo 2022.

Criterio de inclusión

- Pacientes postquirúrgicos internados en cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue
- Pacientes hospitalizados con internamiento de una semana a más días en cuidados intensivos
- Pacientes conscientes orientados en tiempo, espacio y persona y que no tengan problemas de la comunicación verbal
- Pacientes mayores de edad
- Pacientes Ambos sexos

- Pacientes que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión

- Pacientes postquirúrgicos internados en otras áreas del Hospital Hipólito Unanue.
- Pacientes que no den su aceptación para participar.

Muestra

Para establecer la muestra de estudio se ha aplicado la siguiente fórmula:

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

Donde:

- N=total de la población
- Za=1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95)
- p=proporción esperada (en este caso 5%=0.05)
- q= 1-p (en este caso 1-0.05=0.95)
- d=precisión

$$n = \frac{840 * (1.96)^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 (840-1) + (1.96)^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.05 * 0.95}{0.0025 * 839 + 3.8416 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{806.736}{3.0579}$$

$$n = 264$$

Muestreo

El muestreo que se ha seguido es probabilístico, pues todas las personas tienen la misma posibilidad de participar y han sido seleccionados mediante fórmula estadística.

3.6. Variables y operacionalización

Las variables son:

V1: Calidad de cuidados de enfermería

V2: Satisfacción del paciente postquirúrgico

Variable 1: Calidad de cuidados de enfermería

Definición operacional:

Sistema de componentes de alta complejidad que realiza el personal de enfermería del Hospital Hipólito Unanue de forma holística con el afán de satisfacer las necesidades de cuidado de los pacientes en función a un conjunto de componentes que considera las dimensiones técnico-científica, humana y entorno, las cuales serán medidas a través de un cuestionario.

Tabla 1. Matriz operacional de la variable calidad de cuidados de enfermería

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Técnico - científica	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Seguridad Integralidad		
Humana	Respeto Información Interés Amabilidad Ética Confianza	Ordinal	Buena = 51 – 74 Regular = 26 – 50 Mala = 0 - 25
Entorno	Comodidad Ambientación Limpieza Orden Privacidad		

Variable 2: Satisfacción del paciente postquirúrgico

Definición operacional:

Evaluación que llevan a cabo los pacientes sobre la calidad de los cuidados que reciben del personal de enfermería del Hospital Hipólito Unanue, que considera las dimensiones apoyo efectivo, competencia de las enfermeras y suministro de información sanitaria, las cuales serán medidas a través de un cuestionario.

Tabla 2. Matriz operacional de la variable satisfacción del paciente postquirúrgico

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Apoyo efectivo	Preocupación por el paciente Agradecimiento Amabilidad Fortaleza Seguridad		
Competencia de la enfermera	Experiencia en exámenes Experiencia en intervenciones Rapidez Solicitud de consentimiento Profesionalismo	Ordinal	Satisfacción Alta = 41 – 60 puntos Satisfacción regular = 21 a 40 puntos Satisfacción baja = 0 a 20 puntos
Suministro de información sanitaria	Respuesta Información relacionada Información útil Atención de la cirugía Explicación		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se utilizará la encuesta, dado que se ajusta a las características de esta investigación para el recojo de datos y los instrumentos que se aplicarán serán dos cuestionarios, en consonancia con la técnica de investigación, tanto para la variable calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente postquirúrgico.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Los instrumentos destinados al recojo de datos son dos. El primero es el cuestionario para medir la variable calidad de cuidados de enfermería, adaptado por Hernando Guevara el año 2019. El cuestionario cuenta con 37 preguntas que se han organizado en tres dimensiones: (a) dimensión técnico científica (ítem 1 – 12); (b) dimensión humana (ítem 13 - 29) y dimensión entorno (ítem 30-37), con 3 alternativas de respuesta cada una: siempre, algunas veces y nunca. Los niveles de medición serán: buena = 51-74; regular 26 – 50 y mala = 0 – 25.

El instrumento que medirá la variable satisfacción del paciente postoperado ha sido elaborado por Noriko Serpa y Yaniré Valverde. Consta de 15 ítem, divididos en tres dimensiones: apoyo efectivo (ítem 1 – 5); competencias de la enfermera (ítem 6 – 10) y suministro de información sanitaria (ítem 11 – 15). Las alternativas de respuesta serán totalmente de acuerdo (4 puntos); de acuerdo (3 puntos); en desacuerdo (2 puntos) y totalmente en desacuerdo (1 punto). Los niveles de medición serán: satisfacción baja (0 a 20 puntos); satisfacción regular (21 a 40 puntos) y satisfacción alta (41 a 60 puntos).

3.7.3. Validación

Para el caso del instrumento que medirá la variable calidad de cuidados de enfermería la realizó fue realizada Hernando Guevara el año 2019, mediante la técnica del juicio de expertos aplicando la prueba binomial con la que se obtuvo un 97% resultados que dio por confirmada su aplicabilidad. En cuanto al instrumento destinado a medir la variable satisfacción del paciente post-operado, también se utilizó la técnica del juicio de expertos por parte de Noriko Serpa y Yaniré Valverde quienes obtuvieron un porcentaje de validez del 93% confirmando su aplicabilidad.

3.7.4. Confiabilidad

En el caso del cuestionario para medir la variable calidad de cuidados de enfermería, se obtuvo una confiabilidad de 0.95 mediante el Alfa de Cronbach. En el caso del instrumento para medir la variable satisfacción del paciente postoperado de 0.99 mediante el Alfa de Cronbach. En ambos casos se evidenció la confiabilidad de los instrumentos.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El procedimiento para analizar los datos iniciará con la construcción de una matriz desarrollada en Excel 2016. En dicho formato se vaciarán los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos seleccionados para tal fin. Posteriormente, se realizará el traslado del software SPSS vs 27, a fin de realizar el análisis descriptivo de las variables y dimensiones, resultados que se presentarán en tablas y figuras. Así también se realizará el análisis inferencial con el objeto de contrastar las hipótesis y determinar las probables relaciones, para lo cual se hará uso de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Dado que es una investigación realizada dentro del campo de la salud, se considerarán los principios de la bioética que se detallan en los siguientes párrafos:

Principio de autonomía

Se pone en práctica desde el momento que se toma contacto con la muestra de estudio para explicarles en qué consiste la investigación, invitándolos a participar, pero respetando su decisión libre y autónoma de participar o no.

Principio de beneficencia

Se aplicará al dar a conocer a los pacientes que participan en el estudio los beneficios que reporta su participación optimizar los cuidados de enfermería dentro de las unidades de cuidados intensivos.

Principio de no maleficencia

Se ejecutará cuando se dé a conocer a los participantes que esta investigación no implica riesgo alguno para su bienestar, salud o integridad, por el contrario contribuirá a mejorar la calidad de los cuidados enfermeros y una mayor satisfacción en los pacientes.

Principio de justicia

El trato será homogéneo para todos los participantes, sin ningún tipo de discriminación, buscando que en todo momento se sientan cómodos y tratados con respeto.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021				2022																							
	Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Determinar el problema	■	■																										
Buscar la literatura sobre la problemática			■	■	■	■																						
Elabora la situación problemática, marco teórico y antecedentes							■	■	■	■																		
Establecer la justificación de la investigación									■	■																		
Definir los objetivos											■	■																
Determinar enfoque y diseño													■	■														
Precisar la población, muestra y muestreo														■	■													
Seleccionar técnicas e instrumentos para recoger datos																	■	■	■									
Definir aspectos bioéticos																							■	■				
Seleccionar los métodos de análisis de datos																							■	■				
Precisar datos administrativos																							■	■				
Elaborar apéndices																								■	■			
Remitir para aprobación																									■	■		
Sustentar el proyecto de estudio																											■	■

4.2. Presupuesto

INSUMOS	2021	2022					TOTAL
	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	s/
1 Computadora	2700						2700
1 USB		50					50
Línea de internet	160	160	160	160	160	160	960
1 Celular	1100						1100
Lapiceros		3					3
Hojas de bond A4	30					30	60
Corrector		3			3		6
Libros		100		100		100	300
Fotocopias	30			30		30	90
Hojas impresas		20				20	40
Anillados	10					15	25
Transporte	30	30	30	30	30	30	180
Alimentos	20	20	20	20	20	20	120
5634							

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. López A. La cirugía segura salva vidas. Correo Científico Médico. [Internet]. 2021; 25(1). Disponible en: <http://www.revcoomed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/3871/1869>
3. Organización Mundial de la Salud. Situación de la enfermería en el mundo. . [Internet]. 2020. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331675/9789240003392-spa.pdf>
4. Consejo Internacional de Enfermeras. Resumen de evidencia para políticas del Consejo Internacional de Enfermeras. [Internet]. 2021. Disponible en: https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20Policy%20Brief_Nurse%20Shortage%20and%20Retention_SP.pdf
5. Félix M, Vicente MA, De La Cruz C. Conocimiento e implementación de la seguridad del paciente quirúrgico en una institución pediátrica del sureste de México. [Internet] 2016; 15(3). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457848199007.pdf>
6. 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). Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2018.v44n3/e998/>
7. Tavera R, Hernández C, Alonzo O. Papel de la enfermería en pacientes postoperados y la necesidad de adquirir nuevos conocimientos. Conrado. [Internet] 2021; 17(83): 327-332. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000600327

8. Colegio de Enfermeros del Perú. Transparencia. [Internet]. 2022. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/>
9. Goyzueta A. Proceso de cuidado de enfermería en un paciente oncológico. Peruvian Journal of Health Care and Global Health. [Internet] 2020; 4(1). Disponible en: <http://revista.ucl.edu.pe/index.php/hgh/article/view/55>
10. Cordova F, Tapara J, Gallardo N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. Fem: Revista de la Fundación Educación Médica. [Internet] 2021; 24(5): 277. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n5/2014-9832-fem-24-5-277.pdf>
11. De Almeida M, Gama P, De Dios M, Gómez S, Pina P. El modelo teórico enfermero de Florence Nightingale: una trasmisión de conocimientos. Rev Gaúcha Enferm. [Internet] 2021; 42: 1-13. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200228>
12. Valencia M, Melita A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. Benessere Rev de Enferm. [Internet] 2021; 6(1): 1-12. <http://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3037>
13. Bracamontes K, Cortes E, De La Rosa L. Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco. [Tesina de especialización en enfermería médico quirúrgica]. Universidad Autónoma de Guerrero. México, 2018. Disponible en: http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359_TE2018_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Chavez K, López A, Hernández M, Sánchez E, Sanchez M, Arias R et al. Satisfacción del paciente posquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. Educación y Salud. [Internet]. 2018; 13: 93-95. Disponible en: <https://doi.org/10.29057/icsa.v7i13.3472>

15. Delgado T. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería. [Tesis de maestría] México: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 2018. Obtenido en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/1163>
16. Guerra F, Elera R. Satisfacción del postoperado sobre calidad del cuidado de enfermería en un hospital del norte peruano. Revista Científica Enfermería. [Internet]. 2022; 11(1). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/90>
17. Pacha S. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación postanestesia del Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-Moqueguua 2018. [Tesis de titulación de segunda especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Universidad Jorge Basadre Ghromann. Tacna, 2019. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>
18. Lévano S. Satisfacción del paciente postoperatorio inmediato del cuidado de enfermería en el Hospital San Juan de Dios: Pisco – 2017. [Tesis de titulación especialidad de enfermería en centro quirúrgico]. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, 2018. Disponible en: http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3455/UNFV_L%C3%89VANO_CH%C3%81VEZ_SHEILA_SUJEY_SEGUNDA_ESPECIALIDAD_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev. Cienc. cuidad. [Internet]. 2019; 16(2): 108-119. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
20. Rocha N, Santos S, De Oliveira M, Machado L, Marques J, Soares R. Calidad de la asistencia enfermera en una unidad de cuidados intensivos maternos. Enferm. glob.

- [Internet]. 2019; 18(55): 84-98. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.342741>
21. Guerrero S. Indicadores de calidad en el cuidado de enfermería: estrategia para la cobertura universal de salud. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2018; 24(1): 1-3. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100101>
22. Carranza O, Chávarry P. Gestión de la calidad del cuidado enfermero en un servicio de quemados en un hospital público Chiclayo 2020. *Rev Recién.* [Internet]. 2021; 10(2). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/86>
23. Miranda K, Rodríguez Y, Cajachagua M. Proceso de Atención de Enfermería como instrumento del cuidado, significado para estudiantes del último curso. *Enferm. univ.* [Internet]. 2020; 16(4): 374-389. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.4.623>
24. Sillero A, Zabalegui A. Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el perioperatorio. *Rev Lat Am Enfermagem.* [Internet]. 2019; 27. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2646.3142>
25. Valle M, Guerrero J, Acosta S, Cando M. Cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato. *Revista Eugenio Espejo.* [Internet]. 2021; 15(2): 18-27. Disponible en: <https://doi.org/10.37135/ee.04.11.04>
26. Higuera B. Funciones de Enfermería en el perioperatorio. Una revisión bibliográfica. *Revista Ocronos.* [Internet]. 2020; III (8). Disponible en: <https://revistamedica.com/funciones-enfermeria-perioperatorio/>
27. Tye J. Florence Nightingale's Lasting Legacy for Health Care. *Nurse Leader.* [Internet]. 2020; 18(3): 220 – 226. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2020.03.023>

28. Bradsahw NA. Florence Nightingale (1820 -1919): una maestra de datos inesperada. [Internet]. 2020; 59(277): 1-6. Disponible desde: <https://www.medigraphic.com/pdfs/abril/abr-2020/abr20277i.pdf>
29. Brezo G. La teoría ambiental de Flores Nightingale y su influencia en el control de infecciones contemporáneo. Universitario. [Internet]. 2020; 27(6): 626-633. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2020.09.006>
30. Guevara H. Calidad de atención de Enfermería percibido por pacientes posquirúrgicos hospitalizados. Departamento de Cirugía Hospital de Policía, Lima 2019. [Tesis de titulación]. Universidad César Vallejo. Lima, 2019.
31. Al-Awamreh K, Suliman M. Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. Applied Nursing Research. [Internet]. 2019; 47: 46-51. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2019.05.007>
32. Lafaurie M, Angarita M, Chilatra C. Atención humanizada del embarazo: la mirada de gestantes que acuden a una unidad hospitalaria de salud. Enfermería Actual de Costa Rica. [Internet]. 2020; 38; 236-242. Disponible desde: <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2011.09.019>
33. Medina M. Efectividad de una intervención de enfermería para la disminución de la ansiedad preoperatoria en pacientes programados para cirugía de reemplazo de rodilla: Ensayo clínico preventivo controlado y aleatorizado. Invertir, educar enferm. [Internet]. 2019; 37(2). Disponible en: <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v37n2e07>
34. Carnero Y, Meléndez I, Álvarez A, Apuntes J. Cuidado humanizado en el postoperatorio inmediato de pacientes histerectomizadas. Cultural de los Cuidados. [Internet]. 2019; 23(54):360-373. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2019.54.31>
35. Mendez R, Betania I, Riera A, Vargas E. Cuidados de enfermería al paciente durante post operatorio inmediato y mediato del reemplazo de válvula mitral. Salud, arte y

- cuidado. [Internet]. 2017; 10(2): 61-70. Disponible:
<https://revistas.uclave.org/index.php/sac/article/view/570/221>
36. Díez J. Cuidados de enfermería en el postoperatorio inmediato del trasplante cardíaco.
Rev. Portales Médicos. [Internet]. 2021; XVI(6): 275. Disponible en:
<https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidados-de-enfermeria-en-el-postoperatorio-inmediato-del-trasplante-cardiaco/>
37. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev. Cuba. Enferm [Internet]. 2015; 31(3). Disponible en:
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-797689>
38. Serpa N, Valverde Y. Satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el periodo transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020. [Tesis titulación de enfermería]. Universidad César Vallejo. Lima, 2021. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62662/Serpa_KNE-Valverde_RYP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
39. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill. 2018.
40. Bernal C. Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson Educación; 2010.
41. Hernández R., Fernández C., Baptista M. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill; 2014.
42. Cabezas E., Andrade D., Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador: ESPE; 2018.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

“CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTQUIRÚRGICO EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE – LIMA, 2022”

FORMULACION DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión técnico - científica y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022? ¿Cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión humana y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022? ¿Cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022? 	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión técnico – científica y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022. Determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión humana y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022. Determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022. 	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión técnico - científica y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión técnico - científica y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión humana y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión humana y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.</p>	<p>VARIABLE 1: calidad de cuidados de enfermería</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> Técnico científica Humana Entorno <p>VARIABLE 2: satisfacción del paciente postquirúrgico</p> <p>DIMENSIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> Apoyo efectivo Competencia de la enfermera Suministro de información sanitaria 	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACION: Cuantitativo</p> <p>METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACION:</p> <p>Método: hipotético deductivo Tipo: básica Diseño: Observacional -No experimental- transversal Alcance: descriptivo - correlacional</p> <p>POBLACION/MUESTRA:</p> <p>264 pacientes postoperados internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue</p>

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario 1: para medir la variable calidad de cuidados de enfermería

A continuación, se presentan 37 enunciados sobre los cuidados que recibió por parte del personal de Enfermería durante su estancia en el Hospital. Asimismo, se le pedirán algunos datos personales, le agradecería que responda con toda sinceridad y no deje ninguna pregunta en blanco. En cada afirmación marque con una **X** la respuesta que presenta la forma como se desarrollaron dichos comportamientos durante su hospitalización postquirúrgica.

I. Datos Generales:

1. Sexo:

Masculino () Femenino ()

2. Edad:

3. Tiempo de Hospitalización: 1 a 2 días () 3 a 4 días () 5 días a más ()

4. Nivel de Estudio:

Primaria () Secundaria ()
Técnico superior () Universitario ()

5. Intervención Quirúrgica:

Laparoscópica () Convencional ()

6. Lugar de Procedencia:

Costa () Sierra () Selva ()

7. Estado Civil:

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

Nº	ENUNCIADOS	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
	DIMENSIÓN 1. TÉCNICO CIENTÍFICA			
1	El cuidado de la Enfermera le proporciona seguridad y confianza			
2	La Enfermera brinda cuidados a todos los pacientes con el mismo interés			
3	La Enfermera brinda cuidados durante las 24 horas del día			
4	La Enfermera le informa respecto al horario de su tratamiento y le administra según corresponde			
5	La Enfermera hace participar a la familia en el cuidado de su salud			
6	La Enfermera consulta al médico ante un signo de alarma			
7	La Enfermera realiza los procedimientos con mucha habilidad y destreza			
8	La Enfermera interrumpe sus labores por asuntos que no son de trabajo			
9	La Enfermera hace uso adecuado de los recursos para el cuidado que le brinda			
10	La Enfermera acude rápidamente cuando usted lo solicita			
11	La Enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza			
12	La Enfermera le examina la herida operatoria con frecuencia			
	DIMENSIÓN 2. HUMANA			
13	La Enfermera le explica lo que hará en cada procedimiento			
14	La Enfermera le orienta sobre los cuidados post operatorios			
15	La Enfermera se dirige a usted de manera amable			
16	La Enfermera pierde la paciencia con facilidad al brindarle los cuidados			
17	La Enfermera escucha con atención cuando habla con los familiares			
18	La Enfermera muestra interés cuando usted le manifiesta sentir dolor			
19	La Enfermera presta atención cuando usted le habla			
20	La Enfermera le orienta que cuidados debe tener con la herida operatoria.			
21	La Enfermera se muestra descortés			
22	La Enfermera responde preguntas de manera clara y sencilla			
23	La Enfermera muestra interés al brindarle cuidados			
24	La Enfermera mantiene una comunicación respetuosa con usted			
25	La Enfermera le brinda educación sobre los cuidados post operatorios			
26	La Enfermera se incomoda ante sus inquietudes y dudas			
27	La Enfermera se muestra indiferente frente a su salud			
28	La Enfermera le orienta sobre las normas del servicio			
29	La Enfermera le llama por su nombre			

Nº	ENUNCIADOS	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
	DIMENSION 3. DEL ENTORNO			
30	La Enfermera muestra interés por el buen funcionamiento de las camas, equipos, iluminación, ventilación del servicio			
31	La Enfermera proporciona privacidad al realizarle un procedimiento			
32	La Enfermera deja desordenado el ambiente después de brindarle los cuidados			
33	La Enfermera muestra interés en que usted este cómodo			
34	La Enfermera se preocupa porque los ambientes se encuentren limpios			
35	La Enfermera lleva un uniforme limpio y ordenado			
36	La Enfermera promueve un ambiente de privacidad cuando conversa con usted			
37	La Enfermera se preocupa que no haya ruidos para que pueda descansar			

Muchas gracias por su amable colaboración

Cuestionario 2: para medir la variable satisfacción del paciente postoperado

Estimado (a) paciente, las siguientes preguntas tienen como objetivo recabar información sobre el nivel de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el período postoperatorio del Hospital Hipólito Unanue, para la cual su opinión es de vital importancia. Le aseguramos que las respuestas son confidenciales y el tratamiento de las mismas será únicamente con fines académicos. Agradezco de antemano su participación.

Edad: _____ Sexo: _____

Ocupación: _____ Grado Instrucción: _____

Utilice una calificación 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (De acuerdo), 4 (Totalmente de acuerdo).

	1	2	3	4
Elemento 1: Apoyo afectivo				
1. La enfermera se preocupa mucho por mi				
2. La enfermera me agradeció al hacer la evaluación				
3. La enfermera sonrió mientras realizaba la evaluación				
4. Las enfermeras me brindo un gesto de cariño				
5. Me siento seguro durante el cuidado de enfermería				
Elemento 2: Competencia de la enfermera				
6. Las enfermeras tienen experiencia en la realización de exámenes				
7. La enfermera parece muy experta en realizar evaluaciones e intervenciones				
8. Las enfermeras no tardan en prestar sus servicios.				
9. La enfermera solicita mi consentimiento antes de realizar el procedimiento de tratamiento				
10. Las enfermeras son muy profesionales en la realización de procedimientos de enfermería				

Elemento 3: Suministro de información sanitaria				
11. La enfermera responde mi pregunta con la explicación correcta				
12. Las enfermeras brindan información relacionada con mi cirugía				
13. Recibí información muy útil sobre mi enfermedad				
14. Recibo información útil sobre mi proceso quirúrgico				
15. La enfermera explica primero el procedimiento de atención				

Anexo 3: Consentimiento informado para participar en el proyecto de investigación

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación que lleva por título: “**CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTQUIRÚRGICO EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE – LIMA, 2022**”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el investigador al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: “Calidad de cuidados de enfermería en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022”

Nombre del investigador principal: Lic. Enf. Tarazona Rosales, Sandra Kathering

Propósito del estudio: Determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

Participantes: pacientes postquirúrgicos internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Hipólito Unanue

Participación: sí

Participación voluntaria: sí

Beneficios por participar: Ninguna

Inconvenientes y riesgos: Ninguna

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguna

Confidencialidad: sí

Renuncia: No aplica

Consultas posteriores: sí

Contacto con el investigador: celular . Email:

Declaración de consentimiento

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:

Correo electrónico personal o institucional: