



**Universidad
Norbert Wiener**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Enfermería

**“CUIDADOS POST QUIRURGICOS DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y
SU RELACIÓN CON LA SATISFACCION DEL PACIENTE EN EL SERVICIO
DE CIRUGIA GENERAL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE LIMA
,2022”**

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TITULO ESPECIALISTA EN
CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTE CLINICO QUIRURGICO

Presentado por:

AUTOR: QUIROZ VÁSQUEZ Mary Jacqueline

CODIGO ORCID <https://orcid.org/0000-0002-6559-1820>

ASESOR: MG. MORI CASTRO, Jaime Alberto

CODIGO ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

LIMA – PERÚ

2022

**“CUIDADOS POST QUIRURGICOS DEL PERSONAL DE
ENFERMERIA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCION DEL
PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGIA GENERAL
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE LIMA, 2022”**

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por ser mi guía, a mis padres por el apoyo incondicional que me brindan para seguir superándome como profesional, con el amor que cuidan a mis hijos, a cada uno de mis amistades que confiaron en mí, por darme fuerza y no rendirme estoy agradecida por lograr mi objetivo de terminar la especialidad.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Norbert Wiener por su inmenso y preciado dedicación, asimismo por brindarme la oportunidad de poder crecer a nivel personal y profesional. A los maestros que me guiaron en este proceso de aprendizaje a llegar a la meta, con su asesoría y sugerencias durante todo este proceso de preparación que se dio día a día.

ASESOR: MG. MORI CASTRO, Jaime Alberto

JURADOS :

Presidente : Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

Secretario : Dr. Rodolfo Amado Arévalo Marcos

Vocal : Paola Cabrera Espezua

INDICE

Resumen.....	1
Abstract.....	2
1.EL PROBLEMA.....	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Formulacion del problema.....	5
1.2.1.Problema general.....	5
1.2.2.Problemas específicos.....	6
1.3.Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1.Objetivo general.....	6
1.3.2.Objetivos específicos.....	6
1.4.Justificacion de la investigación.....	6
1.4.1.Teorica.....	6
1.4.2.Metodologica.....	6
1.4.3.Practica.....	7
1.5.Delimitaciones de la investigación.....	7
1.5.1.Temporal.....	7
1.5.2.Espacial.....	7
1.5.3.Recursos.....	7

2.MARCO TEORICO.....	8
2.1.Antecedentes.....	8
2.2.Bases teóricas.....	13
2.2.1.Carga laboral.....	17
2.2.2.Calidad de vida profesional.....	17
2.3.Formulacion de hipotesis.....	18
2.3.1.Hipotesis general.....	18
2.3.2.Hipotesis específicas.....	18
3.METODOLOGIA.....	20
3.1.Metodo de la investigación.....	20
3.2.Enfoque de la investigación.....	20
3.3.Tipo de investigación.....	20
3.4.Diseño de la Investigacion.....	20
3.5.Poblacion , muestra y muestreo.....	21
3.6.Variable y operacionalización.....	22
3.6.1.Variable carga laboral.....	22
3.6.2.Variable calidad de vida profesional (CVP).....	22
3.7.Tecnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.7.1.Tecnica.....	25
3.7.2.Descripcion de instrumentos.....	25

3.7.3. Validación.....	25
3.7.4. Confiabilidad.....	26
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	26
3.9. Aspectos éticos.....	27
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	29
4.1. Cronograma de actividades.....	29
4.2. Presupuesto.....	30
5. REFERENCIAS.....	31
6. ANEXOS.....	37
6.1. Matriz de consistencia.....	38
6.2. Matriz de operacionalización de variables.....	38
6.3. Instrumentos.....	39
6.4. Consentimiento informado.....	42

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima. 2022. **Material y método:** Este análisis es de enfoque cuantitativo ya que se realizará la recolección sistemática de información numérica, así como el estudio de la información mediante procesos estadísticos. De igual forma, se empleó la acumulación de datos para lograr probar la hipótesis, asimismo las cualidades o atributos descritos para precisar los efectos de los modelos de conducta en las personas elegida.

Palabras claves: cuidados, enfermería y satisfacción.

Abstract

Objective: To determine the relationship between the post-surgical care of the nursing staff and the satisfaction of the patient in the general surgery service of the Hospital Nacional Hipolito Unanue Lima. 2022. Material and method: This analysis has a quantitative approach since the systematic collection of numerical information will be carried out, as well as the study of the information through statistical processes. In the same way, the accumulation of data was used to prove the hypothesis, as well as the qualities or attributes described to specify the effects of the behavior models on the chosen people.

Keywords: care, nursing and satisfaction.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La atención que brinda el profesional de enfermería es humanista, asimismo se centra en poder lograr resultados, basándose en un modelo científico hecho por el mismo profesional, brindando calidad, cordialidad y siendo equitativo en su cuidado; lo antes mencionado es muy importante para la recuperación en el post operado. De igual forma, hay que tener en consideración que un cuidado de calidad está enfocado en las necesidades de los usuarios, los cuales van a realizar diversas actividades para lograr su recuperación (1).

De la misma manera, el cuidado que proporciona el profesional de enfermería al enfermo tiene que darse completo, la cual se van a brindar acciones, emociones y se realizaran diversas actividades para lograr satisfacer todos los elementos del enfoque biopsico-sociales-afectivas. Además, al lograr satisfacer estas necesidades la recuperación del paciente va ser más rápido por lo que el tiempo en el hospital se reducirá (2).

Todos los pacientes son delicados en postoperatorio, estos van a ser parte de la atención que se ofrece al usuario en cirugía general. Los cuidados de atención en enfermería han seguido creciendo al transcurrir los años, este es un trabajo de mucha importancia en los cuidados del usuario que va utilizando pensamiento crítico para una correcta decisión, protegiendo un cuidado integral y holístico (3).

En esta etapa los cuidados de enfermería tienen un propósito identificar la importancia de los signos que manifiesta el usuario anticiparte y prevenir complicaciones en el post operatorio, y cubrir las necesidades que pueda tener en su recuperación (4).

Por otro lado, existe una guía la cual se encarga de evaluar la satisfacción del paciente. De esta forma, el MINSA evalúa la calidad de atención como una mezcla de actividades que realizan los hospitales y los profesionales que brindan la atención, desde un punto de vista técnico y humano. Con esto se busca alcanzar los objetivos deseados tanto del lado de los proveedores como el de los pacientes, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción (5).

Investigaciones de otros países como la de Botón (2018) en Guatemala, nos menciona que su objetivo era determinar la satisfacción del paciente en base en los cuidados brindados por los profesionales de enfermería en el centro de atención. Este estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo y trasversal. Asimismo, los pacientes mencionaron que durante su estancia el personal de salud los llamaba por su nombre, respetaban su privacidad, eran amables, les explicaban sobre sus problemas de salud y resolvían todas sus dudas (6). De igual forma, en las investigaciones nacionales como la de Mejía y Rivera (2016) menciona que su objetivo era plantear el nivel de satisfacción de los clientes según la atención que recibieron, los 132 sujetos fueron elegidos mediante un muestreo aleatorio simple. Por otro lado, para la evaluación se usó el cuestionario SERVQUAL el cual fue modificado y en cuyo resultado se obtuvo que un 25% de los evaluados creían aceptable su satisfacción por los cuidados recibidos, en otras palabras, esto significa que se necesita mejorar los cuidados (7).

Diversos estudios relacionados a nuestro proyecto, nos indican el déficit en la satisfacción del paciente, como en la Tesis de la Lic. Aaurima, cuyos resultados determinan que el nivel de satisfacción es alto sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería en un 37,5% y en el aspecto técnico un 57,5% de pacientes post 4 operados; en contrario con el 61.5% de pacientes insatisfechos con la atención brindada (8).

La enfermería tiene como base principal el cuidado hacia el prójimo asociado al “arte de cuidar”; surgiendo como la necesidad de apoyar y ayudar a las personas cuando ellas no tienen suficiente capacidad para cuidarse y asistirse a sí mismas, de igual modo tienen la responsabilidad de brindar cuidados de calidad para preservar la vida y de esta manera poder identificar las necesidades reales, potenciales y problemas de salud de la persona, familia y comunidad, buscando métodos que puedan ayudar a solucionarlos(9).

Por otra parte, la teoría de enfermería sobre el cuidado de Jean Watson menciona que el cuidado humano se centra en tres conceptos principales: persona, salud y entorno. Además, es esencial conocer los diez factores de cuidado, con el objetivo de poder ofrecer la coherencia necesaria en todos los procedimientos hospitalarios. De esta forma, al brindar una atención se va a crear un enlace entre enfermera y paciente, en la cual la prioridad va ser la salud del paciente (10).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima,2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue lima, en la dimensión trato recibido?

- ¿Cuál es la relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Hipólito Unanue lima, en la dimensión información recibida?
- ¿Cuál es la relación entre los cuidados posquirúrgicos del profesional de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, en la dimensión tiempo de espera?
- ¿Cuál es la relación entre los cuidados posquirúrgicos del profesional de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, en la dimensión tiempo relaciones interpersonales?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima,2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue lima, en la dimensión trato recibido.
- Identificar la relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue lima, en la dimensión información recibida.

- Identificar la relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue lima, en la dimensión tiempo de espera.
- Identificar la relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue lima, en la dimensión relaciones interpersonales.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El presente estudio se lleva a cabo con la finalidad de brindar un aporte al conocimiento preexistente, aporte hacia otros trabajos de investigación, uso de instrumento de evaluación para medir el cuidado post quirúrgico como la satisfacción del paciente cuyo resultado va ser sistematizados en una respuesta, mejorando el desempeño del enfermero(a).

1.4.2. Metodológica

Es de tipo aplicada de enfoque cuantitativo debido a que conlleva a resolver el problema formulado se enfoca en la consolidación del cuidado y satisfacción. El estudio es viable y factible por su accesibilidad en el tiempo de la recopilación de datos, y por determinar la relación de las variables en estudio el cuidado de enfermero y satisfacción del paciente post operado.

1.4.3. Practica

Este estudio se desarrolla porque es evidente la necesidad de mejorar los cuidados de enfermería en los pacientes hospitalizados en el post quirúrgico para así mejorando día a día las atenciones.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La investigación tendrá como ejecución un tiempo de siete meses, comenzando en el mes de marzo hasta el mes de mayo 2022. Durante ese tiempo se obtendrá todo el informe necesario para obtener mejores resultados gracias a los datos recopilados en el Hospital Nacional Hipólito Unanue en el servicio de cirugía General.

1.5.2. Espacial

El estudio se desarrollará en el Hospital del Agustino Hipólito Unanue en el ambiente de cirugía general.

1.5.3. Recursos

Se requerirá el apoyo de recursos humanos para el desarrollo de la investigación, así también recursos materiales y la contratación de servicios de apoyo para la culminación exitosa de la misma, todo lo cual será directamente financiado por la investigadora.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Botón (11) en el 2018 en Guatemala, en su investigación su objetivo era determinar la satisfacción del paciente con la atención del personal de enfermería en el centro de atención permanente del municipio de Cunen. Este estudio es cuantitativo, descriptivo y transversal. Asimismo, se obtuvo testimonios de los pacientes sobre el trato obtenido por enfermería en

los cuales resaltan que eran tratados con amabilidad, respetaban su privacidad, eran llamados por su nombre y resolvían sus dudas acerca de sus problemas de salud.

Ramírez (12) en el 2018, en México, en su investigación su objetivo era determinar el nivel de satisfacción que los pacientes postquirúrgicos sentían ante los tratos brindados por el cuidador de enfermería. Fue un estudio no experimental, tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y no probabilístico por conveniencia. La muestra era de 15 pacientes posquirúrgicos intervenidos en el Hospital General de Pachuca, Hidalgo, como resultado se obtuvo que el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención del personal de enfermería fue bueno.

Guaylla (13) en 2018, en Ecuador, en su investigación obtuvo como resultado que el número de personal de enfermería era insuficiente para brindar cuidado posquirúrgico, por lo que se evidencio que el 75% del personal de enfermería desempeñaba diversos roles por lo que no podían cumplir con brindar un cuidado adecuado, poniendo en riesgo el estado físico, psicológico y social del paciente.

Castillo (14) en 2017, en Ecuador, realizo la investigación “El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la Unidad de Recuperación en el Postoperatorio Inmediato”, en la cual obtuvo como resultados que el 69,54% estaban insatisfechos con los cuidados que recibieron por el personal de atención una condición “explica y facilita” es 51,49% indico que era bueno ;en la clase “conforta” el 24,51% indico que el personal nunca se acercaba a ellos y un 26,48% indicó que el cuidador de enfermería no establecía comunicación con sus parientes por lo que no le explicaban sobre su evolución.

Blázquez (15) en 2017, en México, en su investigación su objetivo era conocer el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina interna en base al cuidado recibido por el personal de enfermería. Es un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal,

asimismo tuvo 21 participantes los cuales indicaron sentirse satisfechos con los cuidados que recibieron por parte del personal. Asimismo, se detectó que se debía mejorar el tema de la educación al paciente, ya que esta actividad es responsabilidad del personal de salud.

Paspuel (16) en 2016 en Ecuador, realizó el estudio “El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes post operado”. Resultado fue: el 69,54% indican estar insatisfechos; dimensión explica y facilita indican cuidado bueno (51,49%); dimensión Conforta (24,51%) mencionan nunca hay acercamiento de la enfermera en el tiempo post operatorio, el (26,48%) mencionan no hay relación con los familiares de los pacientes post operatorio y la enfermera.

Díaz (17) en 2017 en Bolivia, realizó un estudio para determinar la satisfacción su resultado que de 100% el 45% afirmaron una atención buena en la dimensión, en el hospital post operado con una confiabilidad el 41% expresaron una atención regular; en la dimensión de Seguridad 53% expresa una atención buena; en la dimensión Empatía el 53 % expresa una atención buena en el hospital.

Arcentales y col., (18) en 2020 en Ecuador, realizaron el estudio de la satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes quirúrgicos, el resultado fue en su dimensión Monitoreo seguimiento fue de 99.8% alta satisfacción; Explica y facilita 94.4% alta satisfacción; Conforta 90.34% alta satisfacción; Anticipa 88.8% alta satisfacción; Accesibilidad 82.1% alta satisfacción; Relación de Confianza 75.9% alta satisfacción en las atenciones brindadas a los pacientes.

Barragán.(19) en 2018 en Ecuador, realizó un estudio: Análisis de la aplicación del cuidado humanizado en los pacientes del post operatorio como resultado el 100% de los encuestados califica que siempre recibe un trato amable y humano por el profesional de enfermería; dimensión responsabilidad con la atención 100% siempre demuestra; Respeto en las

decisiones 100% siempre demuestra, dimensión cuidado cálido y delicado siempre demuestra.

A nivel nacional:

Aguilar (20) en el 2019, en su investigación el objetivo es medir la satisfacción del paciente en base al cuidado recibido durante el post operatorio inmediato. El lugar donde se evaluó a los pacientes fue en el Hospital II Essalud de Tarapoto, como resultado se obtuvo que el 100% de los pacientes evaluados se sentían insatisfechos con los cuidados que recibieron de enfermería durante su permanencia en la unidad. El resultado obtenido es preocupante, sin embargo, es de gran ayuda saber cómo se sienten, para poder reforzar las actividades que realizan las enfermeras y brindar una mejor atención a los pacientes.

Gámez. (21) en el 2019, menciona sobre la calidad del cuidado en su post operatorio que del 100% de los pacientes encuestados, un 65% indican un cuidado regular en las atenciones; mala 26%; buena 15%, en las dimensiones: Humana 76.1% regular ,8.5 % buena, 15.4% mala; Oportuna el 59.8% regular ,14.5% buena, 25.6 % mala; Continua 68.4% regular, 12.8 % buena ,18.8% mala .

Aponte. (22) en el 2019, dice que el Nivel de Satisfacción del paciente, el 58% nivel bueno y el 12% tienen un nivel deficiente. En la dimensión Comunicación el 63% nivel bueno, dimensión Clima de confianza el 73% nivel bueno, en las dimensiones actitudes del profesional el 66% nivel bueno, en la dimensión Percepción el 77% nivel bueno, que los pacientes encuestados refirieron su sentir.

Medina y col., (23) en el 2018, en su investigación se obtuvo como resultado que el 60% de los pacientes esta medianamente satisfecho, el 22.5% está satisfecho, 17.5% está insatisfecho con las atenciones recibidas por parte de los trabajadores de enfermería. Asimismo, se evaluó

el trato teniendo en cuenta la paciencia, amistad, cortesía, privacidad, comprensión, amabilidad, el lenguaje y consideración como brinda el cuidador de enfermería alcanzando un resultado 70% de usuarios se encuentran mediamente satisfecho, al 25% se encuentra satisfecho, únicamente del 5% se encuentra insatisfecho.

Pizarro (24) en el 2017, en su investigación el objetivo era determinar la calidad del cuidado recibido por parte de las enfermeras a pacientes hospitalizados durante octubre y noviembre. Como resultado se obtuvo que el 62% pensaba que la calidad del cuidado de la enfermera era buena, el 37% piensa que es regular y el 1% piensa que es mala. Los pacientes consideran que el cuidado del personal de enfermería es bueno porque les informan sobre su tratamiento son amables con los pacientes y siempre están disponibles, asimismo, les brindan un trato digno y el cuidado es individual.

Díaz (25), en el 2018, realiza su investigación con la finalidad de analizar el grado de satisfacción en base a la atención del personal de enfermería en la unidad de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray en Trujillo, como resultado se obtuvo un 63.8% tiene una satisfacción baja en las atenciones, de 29% tiene un grado medio y el 7.1% tiene un grado de satisfacción alta en las atenciones.

Picón. (26) en el 2018, en su investigación menciona que la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería tiene como resultado y fue que un 49% bajo nivel, 49% en la dimensión científico técnico se obtuvo bajo nivel de calidad, 50% en la dimensión interpersonal y confort se obtuvo modesto nivel de calidad en las atenciones brindadas por el profesional de enfermería.

Pacaya y col., (27) en el 2017, realiza su investigación con el objetivo de obtener el nivel de satisfacción del paciente respecto a la interacción con el personal de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica de emergencia del Hospital Dos de Mayo. Se obtuvo

diversos resultados en las dimensiones evaluadas, las cuales fueron 64.1% en orientación, 61% en identificación, 48.1% en aprovechamiento, 52.7% en resolución, por lo que se pudo concluir que la satisfacción del cliente se posiciona un nivel medio frente al cuidado recibido por el personal de enfermería.

Zanabria (28) en el 2017, realiza su investigación con el objetivo de obtener la relación entre los cuidados postquirúrgicos las enfermeras con la satisfacción del enfermo. Su método es cuantitativo de corte transversal y abordaje descriptivo. Asimismo, la muestra fue de 30 pacientes, de igual manera, se usó el instrumento de la encuesta directa. La investigación concluyo en un papel importante es la atención seguro, integral y provechoso que se da al usuario.

Panta (29) en el 2017, con el objetivo de interpretar y entender como son las atenciones de los enfermeros a gentes post operadas en este servicio. Método cualitativo con enfoque de estudio de caso, tuvo una muestra de 16 enfermos post operadas y 5 licenciadas en enfermería. De instrumento la entrevista semi estructurada. Concluye cuidadores de enfermería es capacitado para atender con un cuidado de calidez y calidad, humanístico una atención continua, oportuna y libre de riesgo, generando empatía y bienestar emocional físico. Personal de enfermería es capacitado para brindar un cuidado de calidez y calidad, humanístico brinda una atención continua, oportuna y libre de riesgo, generando empatía y bienestar emocional y físico.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Primera variable: Cuidados de enfermería.

Cuidados: Esto hace referencia a la agrupación de tareas que van a realizar un bien, además el servicio que se realiza va a servir para regenerar la salud física y emocional de las personas

involucradas, esto se produce en circuitos cerrados o de intimidad, de igual forma, en el hogar (30).

Cuidados de enfermería: El cuidado de Enfermería durante el postoperatorio va dirigido a restablecer el equilibrio fisiológico del paciente post operado, y a disminuir el dolor y evitar otras complicaciones (31).

cuidados postoperatorios: Inicia una vez terminada la operación, hasta las seis horas posteriores, otras veces suele prolongarse hasta 36 h. dentro de esta etapa post operatoria, los cuidados de enfermería se orientan a la identificación en forma precoz de signos de alarma a nivel cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, mediante la valoración y monitoreo de los signos vitales, la conservación de la posición idónea, el manejo del dolor, y la seguridad y protección; para evitar cualquier complicación, e identifica los riesgos que permitan actuar inmediatamente (32).

Dimensión 1: Afecto

El afecto se puede demostrar a través de la enseñanza, amabilidad y respeto hacia el usuario. De igual forma, es necesario la comprensión para atender las necesidades del paciente (33).

Dimensión 2: Bienestar

El bienestar es un concepto directamente relacionado en la manera que cada persona se siente consigo misma y con su entorno. directamente su bienestar y, por tanto, su calidad de vida (34).

Dimensión 3: Protección

Es la que acción que se realiza ante la ausencia de peligro, ya que la seguridad del paciente es muy importante. De esta forma, se va a poder proveer un mejor cuidado y el paciente estará satisfecho en lo referente a su cuidado (35).

Dimensión 4: comprensión

En la actualidad disponemos de diferentes sistemas y estrategias para adaptar la terapia compresiva a las necesidades de cada paciente y aumentar su adherencia al tratamiento (36).

Dimensión 5: Información

Es necesario brindar todo tipo de información a los pacientes de forma sencilla, usando palabras que sea fáciles de entender para ellos. Así también, se debe eliminar las palabras técnicas de nuestro vocabulario al hablar con los pacientes o familiares. El personal de enfermería debe tener la información, capacidad y habilidad necesaria para poder realizar un buen cuidado (37).

2.2.2. Segunda variable: Satisfacción del paciente.

La satisfacción: Es la evaluación que realiza al cliente respecto de un producto o servicio, que responde a sus necesidades y expectativas (38).

Satisfacción del paciente: Es agrado de los pacientes con los cuidados ofrecidos y con los resultados de la atención. La satisfacción del paciente debe ser un objetivo necesario para el profesional de enfermería y una medida del resultado y de sus intervenciones físicas, emocionales y espirituales (39).

Para obtener la satisfacción del enfermo, es primordial el establecer una buen dialogo y un buen trato, asimismo, la calidad del cuidado depende de diversos factores como: la actitud del personal de enfermería, el ambiente donde se encuentra el paciente y la manera en que el propio paciente recibe los cuidados (40).

De igual forma, para lograr medir la satisfacción del usuario es importante consideras el nivel de calidad y la calidez en el actuar del personal de enfermería. La satisfacción del usuario depende de la ejecución de los cuidados de buena calidad (41).

La satisfacción del paciente puede tener influencia en que: el enfermo desee o no recibir el cuidado, el sitio a donde asista para recibir dicho cuidado, si está dispuesto a pagar por el servicio, que el paciente siga o no las indicaciones o sugerencias para su cuidado y que el paciente recomiende el servicio obtenido a otras personas. Es así que, podemos afirmar que la satisfacción de un enfermo depende no solo de los tratos que reciba, sino además de las posibilidades que tiene el cliente (42).

Es importante saber que el usuario va estar feliz con los cuidados recibido solo si cubre o excede sus expectativas, si las expectativas del paciente son bajas o si tiene acceso a todo tipo de servicios, puede ser más fácil de satisfacer incluso si no recibe un gran cuidado por parte del personal de enfermería. Para esto, el MINSA (2000) tiene cuatro escalas de satisfacción en las cuales el paciente puede valorar los cuidados recibidos por el personal de salud (43).

Los niveles de satisfacción

Satisfacción Completa: Esto es posible cuando el paciente recibe una excelente vigilancia con un buen trato por parte del personal de enfermería, una buena calidad en los servicios y se le brinda una adecuada información, todo esto hace que el paciente tenga una satisfacción completa. Respecto a los valores, esto ocurre cuando el cliente alcanzara un puntaje de 37 a 54 puntos en la evaluación (44).

Satisfacción intermedia: Esto ocurre cuando el paciente recibe los cuidados o la atención de forma parcial. La atención del personal de salud, la calidad de los servicios es parcial y los servicios están medianamente disponibles. El puntaje que obtiene el paciente es de 19 a 36 puntos (45).

Insatisfacción: Obtener este nivel de satisfacción significa que no se brindó los cuidados adecuados al paciente. Asimismo, es posible es si el usuario no recibió una atención de calidad, un buen trato, los servicios no estuvieron disponibles cuando lo necesitó y no se le brindo ningún tipo de información. El puntaje que se obtiene es de 0 a 18 puntos (46).

Dimensión 1: Trato directo.

El trato directo hace referencia a la interacción social y psicológica del trabajador de enfermería con el usuario. Esto hace que el paciente sienta el interés el personal por su salud, lo que va a ser muy importante para la su satisfacción (47).

Dimensión 2: Información recibida.

Es importante brindarle todo tipo de información al paciente antes de su intervención quirúrgica, asimismo, explicarle detalladamente su diagnóstico. El personal de salud tiene la obligación de proporcionar información y clara y esclarecer cualquier duda que pueda tener el paciente (48).

Dimensión 3: Tiempo de espera.

Los pacientes valoran mucho que se le pueda brindar una atención rápida, asimismo, que el personal de salud le proporcione todos los servicios que el paciente solicite de manera oportuna y coordinada. El turno de espera es el principal obstáculo para obtener la atención de servicios (49).

Dimensión 4: Relaciones interpersonales

Esto hace referencia a la comunicación que mantiene el personal de enfermería y el paciente, una adecuada relación intrapersonal va ser de gran ayuda para brindarle un buen cuidado al paciente (50).

Rol de la enfermera sobre el tema

De acuerdo a la teoría del cuidado humanizado de Watson J., es necesario integrar los preceptos teóricos en las diferentes actividades del personal de enfermería, como la gestión, asistencia, formación docente e investigación. De igual forma, el cuidado transpersonal hace que el personal de enfermería realice “una clase especial de cuidado humano que depende del compromiso moral de la enfermera, de proteger y realzar la dignidad humana”, lo que va permitir difundir el tipo de cuidado que brinda el personal de enfermería a los pacientes (51).

De igual manera, la teoría del cuidado humano se centra en la tranquilidad de la mente, cuerpo y alma, a través del lazo entre la ayuda y confianza del paciente y el cuidador. Esta teoría tiene un enfoque filosófico (existencial-fenomenológico), asimismo, tiene un base espiritual. Este tipo de atención requiere un compromiso de parte del trabajador de enfermería, se necesita que este inmerso en cada trato que brinda a los pacientes, con esto se podrá lograr que los pacientes sean más consientes sobre el cuidado humanizado. Es necesario que los profesionales de enfermería tengan todos los conocimientos científicos y tengan las habilidades técnicas, para lograr ayudar a individuos, familias o comunidades (52).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hipótesis General

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Lima.

H0: No hay relación significativa entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima.

Hipotesis Específicas

H1: Existe una relación significativa entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue lima, en la dimensión trato recibido.

H0: No hay una relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima, en la dimensión trato recibido.

H2: Existe una relación significativa entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Hipólito Nacional Unanue lima, en la dimensión información recibida.

H0: No hay una relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Hipólito Nacional Unanue lima, en la dimensión información recibida.

H3: Existe una relación significativa entre los cuidados postquirúrgicos del profesional de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general Hospital Nacional Hipólito Unanue, en la dimensión tiempo de espera.

H0: No hay una relación entre los cuidados postquirúrgicos del profesional de enfermería, con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, en la dimensión tiempo de espera.

H4: Existe una relación significativa entre los cuidados postquirúrgicos del profesional de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general Hospital Nacional Hipólito Unanue, en la dimensión relaciones interpersonales.

H0: No hay una relación entre los cuidados postquirúrgicos del profesional de enfermería, con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, en la dimensión relaciones interpersonales.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método

Esta investigación empleará el método hipotético deductivo, pues emerge a partir de la teoría general para llevarla hacia el campo particular de la unidad de cirugía general Hospital Nacional Hipólito Unanue, considerando como eje central cuidados y satisfacción del usuario, con el fin de determinar las posibles relaciones entre variables. En este trabajo de investigación es un estudio descriptivo (53).

3.2. Enfoque de la investigación

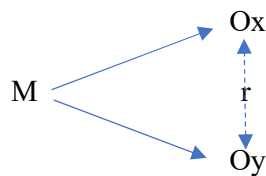
La investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se realizará la acumulación sistemática de información numérica, así como el análisis de la información médica procesos estadísticos. De esta forma, se usará la recolección de datos para lograr establecer la hipótesis presentada y de las cualidades descritas en esta investigación, asimismo, para lograr los resultados de los modelos de conducta en los habitantes (54).

3.3. Tipo de Investigación

Este estudio es de tipo aplicada, se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, debido a que depende de los resultados y avances de este, ya que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico (55).

3.4. Diseño de la investigación

Este trabajo de análisis será observacional, con el nivel de alcance correlacional, descriptivo, de corte transversal, donde se estudiarán y se recolectarán todas las informaciones de las poblaciones en determinados o instantes de tiempo (56).



Donde

- M = muestras del estudio
- O = muestras u objetos del estudio
- Ox = Cuidados de enfermería.
- Oy = Satisfacción del paciente.
- r = relaciones de las variables

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: Está conformado por 100 pacientes que se encuentran hospitalizados en el servicio de cirugía general, durante el periodo de enero hasta el mes de mayo en el Hospital Hipólito Unanue – Minsa 2022.

Muestra y muestreo: Se trabajarán con toda la población. Se realizará el muestreo no probabilístico, por conveniencia, tomándose en su totalidad la población por ser una cantidad medible y que cumplan con los criterios de inclusión.

Criterio de Inclusión. Mayores de 18 años, de sexo femenino y masculino. Que estén hospitalizados en el servicio de cirugía. Que firmen el consentimiento informado para participar en el presente estudio.

Criterio de exclusión. Pacientes que no estén hospitalizados en el servicio de cirugía. Pacientes que por alguna razón no deseen participar de la investigación. Enfermedades psiquiátricas. Menores de edad.

3.6. Variables y operacionalización

V1: Cuidados de enfermería.

V2: Satisfacción del paciente.

3.6.1. Variable

Primera variable: cuidado de enfermería

Definición conceptual de la primera variable: Este es un proceso el cual va a ser de ayuda para evaluar el cuidado que ofrece el enfermero al paciente, esto se va dar a través de una evaluación formal o informal. Asimismo, se considera toda atención especializada que recibe el paciente, ya sea de manera preventiva o cuando este enfermo, de igual forma, si se encuentra hospitalizada o en su casa (57).

Definición operacional de la segunda variable: Proceso que nos ayuda a evaluar el cuidado que brinda el enfermero (a) al paciente, el cual va ser a través de una evaluación formal o informal.

Segunda variable: satisfacción del paciente

Definición conceptual de la segunda variable: Lograr que el cliente se encuentre satisfacción complacido con la atención recibido, es posible si se cumple todas las obligaciones o expectativas, mediante una atención integra y adecuada por parte del personal de enfermería. (58).

Definición operacional de la segunda variable: Esto va a ser posible cuando el paciente realice una valoración positiva al cuidado recibido, que engloba las diferentes dimensiones del cuidado.

Tabla 1. Variables y operacionalización

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Cuidados de enfermería	Proceso que nos ayuda a evaluar el cuidado que brinda el enfermero (a) al paciente, el cual va ser a través de una evaluación formal o informal.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Afecto ✓ Bienestar ✓ Protección ✓ Comprensión ✓ Información 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Valoración de enfermería: cefalocaudal, sistemas y aparatos. ○ La enfermera se presenta, le dice por su nombre ○ Dominio de sus actividades ○ Identifica necesidades biopsicosociales ○ La enfermera está en su horario de trabajo ○ Va a utilizar un lenguaje claro la enfermera ○ La enfermera va informar al paciente cada procedimiento que realice. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficiente: 29-42 puntos ▪ Regular: 25-28 puntos ▪ Deficiente: 0 a 14 puntos
Satisfacción del paciente.	Esto va a ser posible cuando el paciente realice una valoración positiva al cuidado recibido, que engloba las diferentes dimensiones del cuidado.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trato recibido ✓ Información recibida ✓ Tiempo de espera ✓ Relaciones interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Brinda comodidad y confort al paciente ○ Es una atención oportuna que va brindar la enfermera ○ Estará capacitado el cuidador de enfermería para un buen trato ○ Usted se siente bien y seguro atención de enfermera ○ Satisface sus dudas sobre la información recibida ○ Explicación al paciente como a la familia ante su egreso ○ La administración de los medicamentos es oportunos ○ Con educación y buen trato a los pacientes ○ Ante cualquier preocupación se le escucha al paciente ○ Se le informa a la familia sobre su estado del paciente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Insatisfecho: 0 – 16 puntos ▪ Medianamente satisfecho: 17 – 33 puntos ▪ Satisfecho: 34 – 48 puntos

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se usará para este estudio será la Encuesta, por su modalidad y el tiempo de aplicación. Se realizará en un tiempo aproximado de 30 minutos.

3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento para medir la variable 1 es el cuestionario de Cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería., escala de Likert de 14 preguntas cerradas, dimensiones: Afecto, Bienestar, Protección, Comprensión e Información. Su ejecución puede realizarse de forma individual y grupal, en un tiempo aproximado de 15 minutos. Se aplicará a los usuarios que están hospitalizados en dicho servicio. Su calificación se da mediante una Clasificación de Cuidados de Enfermería: siempre:3, frecuentemente:2, a veces: 1, nunca:0, Eficiente: 29-42 puntos / Regular: 25-28 puntos / Deficiente: 0 a 14 puntos (59).

El instrumento para medir la variable 2 es la Encuesta de satisfacción del paciente, escala de Likert de 18 preguntas cerradas dimensiones: Su ejecución se puede dar de manera individual o grupal, en un lapso aproximado de 15 minutos. Se les tomara a los pacientes hospitalizados del pabellón de cirugía general. Su clasificación se dará mediante una clasificación de Satisfacción del paciente. Los números del 1 al 3 indican hasta qué grado sus necesidades fueron satisfechas. 1 = Nunca, 2 = A veces, 3 = Siempre Insatisfecho: 0 – 16 puntos, Medianamente satisfecho: 17 – 33 puntos, Satisfecho: 34 – 48 puntos (60).

3.7.3. Validación

Instrucciones: El presente documento, tiene como objetivo recoger las informaciones. Se compone de 10 ítems, los que se acompañan con su respectiva escala de estimación, que

significa lo siguiente: Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada, representa una absolución escasa de la interrogante, representa la absolución del ítem en términos intermedios, representa una estimación que el trabajo de análisis absuelve en gran medida a la pregunta planteada. representa el mayor valor de la escala y debe ser asignado cuando se aprecia que el ítem es absuelto por el trabajo de investigación de una manera totalmente suficiente.

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento destinado a la variable cuidados del personal de enfermería tuvo un Alfa de Cronbach de 0.88. El otro cuestionario para medir la variable la satisfacción del paciente alcanzó un Alfa de Cronbach de 0,93, resultados que evidencian la confiabilidad para la aplicación de los dos instrumentos.

instrumentos	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
cuidados del personal de enfermería	0.88	14
la satisfacción del paciente	0.93	18

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Aplicación del instrumento de recolección de datos

Para el estudio del instrumento se pidió la autorización con el Hospital Nacional Hipólito Unanue, presentando una solicitud para la autorización de acumulación de datos. Luego de obtener el permiso y haber realizado las coordinaciones correspondientes se procede a la aplicación del instrumento, la cual se va a interactuar con los pacientes hospitalizados, se inicia con un saludo cordial, se les explica la finalidad de la investigación, se les informa

que deben firmar la hoja de consentimiento informado para poder realizar la investigación de forma voluntaria. De igual forma, durante la duración que duro la investigación se respetó los principios éticos de cada uno de los participantes ya que la información recolectada en el instrumento es de carácter anónimo. para recolectar los datos se usaron como técnica la encuesta, como instrumento la escala de Likert, para calcular cuidados post quirúrgicos del personal de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía general hospital nacional Hipólito Unanue lima 2022. La escala de Likert consta de 14 ítems está compuesto por 5 dimensiones: afecto, bienestar, protección, comprensión e información. Por otro lado, se tiene otro de 18 ítems, el cual cuenta con las dimensiones: trato, continuidad del cuidado, resultado del cuidado. Se realizo una demostración piloto con los usuarios que reunieron las mismas características de los habitantes de estudio.

Plan de análisis

La averiguación obtenida mediante preguntas dirigidas a los usuarios post operados de cirugía general estará codificada y procesadas en el programa Microsoft Excel 2015 y el paquete estadístico SPSS versión 25.0, que se basara mediante cuadros de frecuencia y gráficos que facilitan su interpretación y análisis.

3.9. Aspectos éticos

Se protegerán a los que participan en el estudio mediante los principios bioéticos por autonomía, no se habrán ningún tipo de maleficencia, solo se tendrán beneficencia y justicia, con el consentimiento informado de manera precisa y clara brindada a los participantes.

Principio de autonomía

Se tendrán principios de autonomía de forma adecuada en este trabajo, se respetará la voluntad y decisión de todos los participantes, asimismo, se les brindará explicaciones

concretas y seguras sobre la investigación. Por otro lado, se les solicitara consentimiento por teléfono para que su intervención sea adecuada.

Principio de beneficencia

A las personas que hayan participado en la encuesta, se les hará saber los resultados obtenidos. Asimismo, se les dará una mejor orientación sobre el tema mediante estrategias educativas como grupo vulnerable.

Principio de no maleficencia

A las personas entrevistadas se les explicará que su participación en la investigación no tiene ningún tipo de riesgo a su salud o integridad como persona, de igual forma se les informará que no es un riesgo para quienes lo conforman,

Principio de justicia

A las personas que participaron se les tratará con todo respeto y amabilidad, de igual forma, se le otorgará toda la atención como una persona importante en una investigación y con toda justicia por igual, sin preferencias ni discriminaciones.

4.ASPECTOS ADMINISTRATIVO

4.1. Cronograma de Actividades

	2022					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
El escrito de la tesis	•					
Presentación del asunto		•				
Elaboración de la investigación		•				
Análisis de la información		•				
Presentación del trabajo		•				
Sustentación del argumento		•				
Solicitud al área de docencia		•				
Jefatura de enfermería coordinar		•				
Juntar datos			•			
Estudio de datos				•		
Ejecución de trabajo final					•	
Sustentación de la tesis						•

4.2.Presupuesto

DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
A-Materiales <ul style="list-style-type: none"> • Copias • internet. • Papel bondA4 • Utensilios de escritorio 	3 millares	123 235 92 61
B-SERVICIOS <ul style="list-style-type: none"> • Impresión • Fotocopia • Computadora • USB 	345 2300 7500	232 106 650 25
C-RECURSO <ul style="list-style-type: none"> • Asesoría • Estadístico • Texto 		3,308 720 107
D-VIATICOS <ul style="list-style-type: none"> • Movilidad • Comunicaciones • imprevisto 		34 284 207
TOTAL		6.092

5. REFERENCIAS

1. Solano Z., Jara P. Calidad del cuidado de enfermería al usuario post operado inmediato. Hospital de la amistad Perú - corea II.2. Santa Rosa Piura 2017. Perú; 2019.
2. Murrieta M., Nogueira Y. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del hospital III Iquitos de Es salud. Iquitos: Universidad Nacional Amazónica del Perú; 2017
3. Amaya L., Berrío G., Herrera W. Ética Psicológica. Colombia: Ética psicológica Org; 2018.
4. Montoya A., Guillen R. Enfermería y cuidado holístico. México; 2018.
5. Barandiarán S. Cuidado enfermero a personas post operadas en el servicio de cirugía en un hospital de Chiclayo 2016. Perú; 2017.
6. Irigoin M., Fernández E. Interacciones en el cuidado de enfermería al paciente en la etapa postoperatorio inmediato. Hospital José Soto Cadenillas Chota 2015 – 2016. Perú; 2017.
7. Fontova A. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales de un servicio de urgencia hospitalario. España: Universidad de Girona; 2015.
8. Miranda M. Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia - hospital III Daniel Alcides Carrión Tacna 2014. Perú; 2015.

9. Alva C. Satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Docente de Trujillo,2016.
10. Quispe J. Escala de medición utilizada en el servicio de recuperación del hospital Sergio E. Bernales y su relación con el cuidado que brindan las enfermeras a los pacientes post anestésicos de lima, 2017.
11. Maco M, Azpilcueta E. Cuidar/cuidado de la enfermera al preescolar en el periodo postoperatorio inmediato del servicio de pediatría de un hospital de lima,2016.
12. León O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo,2016.
13. Universidad de Chile. Principios generales de ética. Chile: Centro interdisciplinario de ética; 2016.
14. Ramírez C. Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima,2015.
15. Rey C. La satisfacción del usuario un concepto en Alza. Facultad de Biblioteconomía y Documentación Universitaria de Barcelona ,2015.
16. Nerea O. Atención y cuidados de enfermería en el postoperatorio del paciente quirúrgico. Rioja,2018.
17. Gualan M. Gestión del cuidado de enfermería a usuarios en el periodo postoperatorio inmediato en la unidad de cuidados post anestésicos (UCPA) del Hospital Básico Yantzaza. Ecuador, 2018.

18. Curasma G. Cuidados de enfermería en pacientes post operados de apendicetomía en el hospital II EsSalud. Huancavelica ,2015.
19. Peña A. Cuidados de enfermería en los pacientes post operados inmediatas de cesárea del servicio de recuperación del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. lima, 2016.
20. Pasque Y. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra.lima, 2016.
21. Ayerbe M. Nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica de un hospital. Perú; 2017.
22. Valles M. Satisfacción del paciente post-operado respecto a la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital regional Hermilio Valdizán.Huánuco, 2016.
23. Palacios D. Características de la comunicación enfermera paciente y satisfacción con el cuidado de enfermería cirugía especialidades hospital . Ica, 2017.
24. Alves F. Cuidados de enfermería en el post- operatorio inmediato: Estudio transversal. México; 2017.
25. Páez J. Cuidado de enfermería al paciente en postoperatorio inmediato de revascularización miocárdica a partir de los eventos clínicos que requieren cuidado de enfermería. Colombia; 2017.
26. Zanabria M. Cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía general hospital de Barranca. Perú; 2017.

27. Mijangos k. El paradigma Holístico de la enfermería. México; 2016.
28. Jiménez M, Marcelo L. Cuidado enfermero a la persona en el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación postanestésico en un hospital II-1 - Utcubamba 2017. Perú; 2017.
29. Quispe cahuana J. Escala de medición utilizada en el servicio de recuperación del hospital Sergio E. Bernales y su relación con el cuidado que brindan las enfermeras a los pacientes postanestésicos durante el año 2017. Perú; 2018.
30. Pestana O. Recuperación postanestésica: a propósito de dos planes de cuidados. La Laguna; 2018.
31. Donayre M. Cuidado de enfermería en pacientes post operados del servicio de recuperación del hospital Santa Rosa, 2016. Perú; 2017.
32. Gutierrez Q. Cuidados de enfermería en pacientes post operados de apendicetomía en el servicio de cirugía en el Hospital II EsSalud Ilo Moquegua 2015-2017. Perú; 2018.
33. Fiestas P. Gestión del cuidado post operatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestésica en un hospital III-1. Perú; 2018.
34. Teorías de Enfermería disponible en <http://es.slideshare.net/Modelos09/cuidado-humano-de-jean-watson>.
35. Dos Santo M. Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaén. Revista de la Educación Superior. Vol. 45 Num.178, 2016, Chile [Internet]. [Citado el 22 de Marzo de 2021]. Disponible en:<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
36. Juárez P., García M. La importancia del cuidado de enfermería .Medigraphic, RevEnfermInst México Seguro Soc. 2009; [Internet]. [Citado el 22 de Marzo de 2021].

37. Guerrero R., Meneses., De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Revista Enfermera Herediana 9(2):133-142, 2015, Perú [Internet]. [Citado el 12 de Diciembre de 2021].
38. Chávez K., Lopez A., Hernández M. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería, Educación y Salud. Boletín Científico de Ciencias de la Salud del ICSa ,2018; [Internet]. [Citado el 22 de Marzo de 2021]. Disponible en:<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472/4734>.
39. Rafael N. Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la clínica san pablo. Repositorio de Universidad nacional Mayor de san Marcos, 2017, Perú [Internet]. [Citado el 22 de Marzo de 2021]. Disponible en:http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7825/Rafael_fn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Health j. Plann M. Racionamiento de la atención de enfermería y su relación con los resultados de los pacientes. Revista Internacional de planificación y gestión de la salud. [Revista en internet] Vol.20, number 4: p. 227 - 237advance access publication 24 April . 2008. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23296644>
41. Schubert S, Ausserhofer.D. Desmedt M. et al. Vinculación de la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería International Journal of Nursing [Revista en internet] Zúrich, Suiza 2012 Volumen. 50(2013), Pag. 230-239. Disponible en: [Stdies://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2012.09.016](https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2012.09.016)
42. Morfi R. Gestión del cuidado en enfermería. Revista Cubana de Enfermería. Actualizado el 2011. 2010:26(1)1-2. [consultado 23 abril 2017]. URL: Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100001

43. Ramírez Perdomo C. A., Perdomo Romero A. Y., Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Av. enferm.*, 2013, 1(31): pp. 42-51.
44. Molina Mula J., Vaca Auz J., Muñoz Navarro P., Cabascango Cabascango K. y C. Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica. Granada jul./sep. 2016. *Index Enferm* , vol.25 no.3. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200006&lng=es&nrm=iso
45. Bermúdez K. Significado que le conceden las enfermeras al cuidado desde la perspectiva transcultural y su relación con el cuidado que brindan en el componente crecimiento y desarrollo de los centro de salud de la dirección de Salud V – 2011. Perú 2012. [Consultado del 27 de mayo del 2017]. Disponible en: URL: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2693/1/Bermudez_mk.p d

6. ANEXOS

6.1. Matriz de consistencia

FORMULACION DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema general ¿Existe relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue lima,2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Existe relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue lima, en la dimensión trato recibido?</p> <p>- ¿Existe relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Hipólito Nacional Unanue lima, en la dimensión información recibida?</p> <p>- ¿Existe relación entre los cuidados postquirúrgicos del profesional de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, en la dimensión tiempo de espera?</p> <p>-¿Existe relación entre los cuidados postquirúrgicos del profesional de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, en la dimensión relaciones interpersonales?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue lima. 2022.</p> <p>Objetivos específicos -Identificar la relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue lima, en la dimensión trato recibido.</p> <p>-Identificar la relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue lima, en la dimensión información recibida.</p> <p>-Identificar la relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue lima, en la dimensión tiempo de espera.</p> <p>- Identificar la relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue lima, en la dimensión relaciones interpersonales.</p>	<p>Hipótesis General Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima. H0: No hay relación significativa entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima.</p> <p>Hipótesis Específicas H1: Existe una relación significativa entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue lima, en la dimensión trato recibido. H0: No hay una relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima, en la dimensión trato recibido.</p> <p>H2: Existe una relación significativa entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Hipólito Nacional Unanue lima, en la dimensión información recibida. H0: No hay una relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Hipólito Nacional Unanue lima, en la dimensión información recibida.</p> <p>H3: Existe una relación significativa entre los cuidados postquirúrgicos del profesional de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, en la dimensión tiempo de espera. H0: No hay una relación entre los cuidados postquirúrgicos del profesional de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, en la dimensión tiempo de espera.</p> <p>H4: Existe una relación significativa entre los cuidados postquirúrgicos del profesional de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, en la dimensión relaciones interpersonales. H0: No hay una relación entre los cuidados postquirúrgicos del profesional de enfermería, con la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, en la dimensión relaciones interpersonales.</p>	<p>-Cuidados de enfermería.</p> <p>-Satisfacción del paciente.</p>	<p>El diseño de la investigación es corte transversal porque está orientado a los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería con la satisfacción del paciente que existe entre dos variables de interés en una misma muestra además es de prospectivo porque los datos se recolectaran de fuentes primarias o sea directamente de la muestra objeto de estudio.</p>

6.3. Instrumentos



CUIDADOS DE ENFERMERÍA

AUTOR: SERVIQUAL

El presente instrumento tiene como finalidad de obtener información, que será útil para el estudio que se viene realizando sobre la Calidad de Cuidado de Enfermería.

Criterio Cualitativo	Criterio Cualitativo
Siempre	3
Frecuentemente	2
A veces	1
nunca	0

Clasificación de la Calidad de Cuidados de Enfermería: Eficiente: 29-42 puntos / Regular: 25-28 puntos / Deficiente: 0 a 14 puntos.

		3 S	2 F	1 A	0 N
1	El cuidado que realiza expresa con educación, amabilidad y respeto				
2	Tiene dominio de sus actividades y demuestra el buen uso de su técnica.				
3	Demuestra interés por satisfacer las necesidades del paciente				
4	El trato que brinda al paciente es personalizado				
5	El cuidado que realiza con rapidez y puntualidad				
6	La enfermera permanece en el servicio de cirugía durante el turno				
7	Explica al paciente en forma sencilla de acuerdo a su nivel cultural, el procedimiento realizarse				
8	Durante el cuidado que realiza, le informa al paciente lo que Ud. está haciendo				
9	Realiza correctamente el cuidado que brinda al usuario				
10	Durante el cuidado que brinda cuenta con Tecnología biomédica adecuada				
11	El lugar donde realiza los cuidados al paciente es cómodo				
12	Brinda confianza y seguridad al paciente				
13	La enfermera se aproxima al paciente para ofrecerle medidas que alivien el dolor				
14	La enfermera se esfuerza para que el paciente pueda descansar cómodamente				

ENCUESTA



Universidad
Norbert Wiener

**SATISFACCION DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGIA
GENERAL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE LIMA.**

La presente escala es anónima y está elaborado con el objeto de recabar información sobre **satisfacción del paciente** post operado sobre los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía.

Instrucciones: Por favor ayúdenos a mejorar el cuidado de enfermería respondiendo a esta escala.

Piense en la forma en que el personal de enfermería le ha proporcionado el cuidado.

Conforme yo lea cada enunciado de la escala, decida en qué medida sus necesidades han sido o no satisfechas por el personal de enfermería.

No hay respuestas buenas o malas, solo nos interesa su opinión.

Los números del 1 al 3 indican hasta qué grado sus necesidades fueron satisfechas. 1 = Nunca,

2 = A veces, 3 = Siempre

VALORACION:

Insatisfecho: 0 – 16 puntos

Medianamente satisfecho: 17 – 33 puntos

Satisfecho: 34 – 48 puntos

DATOS GENERALES: Edad: _____ años

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Grado de Instrucción: a) Primaria b) Secundaria c) Superior Técnico d) Superior Universitario

Estado Civil: a) Soltero(a) b) Casado(a) c) Conviviente d) Divorciado(a) e) Viudo(a)

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

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

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

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: Cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía general hospital nacional Hipólito Unanue lima 2021.

Nombre de los investigadores principales:

LIC. MARY JACQUELINE QUIROZ VASQUEZ

Propósito del estudio: Determinar la relación entre los cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue lima,2022.

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.

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

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

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

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a la Lic. **MARY JACQUELINE QUIROZ VASQUEZ**

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 a la señorita **MARY JACQUELINE QUIROZ VASQUEZ** o al presidente del Comité de Ética.

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

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

Lima, mayo del 2022

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

.....
Firma del participante