



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente durante el período intra-operatorio de la clínica privada de Lima, 2024

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico

Presentado por

Autora: Alvino Susanibar, Gina Delia

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7074-4759>

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

Línea de Investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima– Perú

2024

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

Yo, Alvino Susanibar, Gina Delia, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente durante el período intra-operatorio de la clínica privada de Lima, 2024", Asesorado por el Docente Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio, DNI N° 09542548, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>, tiene un índice de similitud de 16 (Dieciseis) %, con código oid:14912:354871484, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor(a)
 Alvino Susanibar, Gina Delia
 DNI N° 47090634



.....
 Firma del asesor
 Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio
 DNI N° 09542548

Lima, 29 de Octubre de 2023

DEDICATORIA

Siempre vamos a seguir nuestras metas a nuestro ritmo y derrotar adversidades sin temor a perder. Dedicado a mi hija Alice que trasnocho junto a mí en este pequeño capítulo de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A dios por brindarme las oportunidades de culminar esta meta y motivarme con cada día de vida y salud. Gracias a mis padres por ayudarme en cada proyecto.

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

JURADO

Presidente : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth
Secretario : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria
Vocal : Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice	vi
Resumen.....	ix
Abstract	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3

1.3	Objetivos de la investigación	4
1.3.1	Objetivo general	4
1.3.2	Objetivos específicos	4
1.4	Justificación de la investigación.....	4
1.4.1	Teórica.....	4
1.4.2	Metodológica.....	4
1.4.3	Práctica	5
1.5	Delimitaciones de la investigación.....	5
1.5.1	Temporal.....	5
1.5.2	Espacial.....	5
1.5.3	Población o unidades de análisis.....	5
2.	MARCO TEÓRICO	6
2.1.	Antecedentes.....	6
2.2.	Bases teóricas	8
2.3.	Formulación de hipótesis	17
2.3.1	Hipótesis general	17
2.3.2	Hipótesis específicas	17
3.	METODOLOGÍA	19
3.1	Método de la investigación	19
3.2	Enfoque de la investigación.....	19
3.3	Tipo de investigación	19
3.4	Diseño de la investigación	19
3.5	Población, muestra y muestreo	20
3.6	Variables y operacionalización	22
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1	Técnica.....	23

3.7.2 Descripción de instrumentos.....	23
3.7.3 Validación.....	24
3.7.4 Confiabilidad.....	24
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	24
3.9 Aspectos éticos.....	25
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	26
4.1. Cronograma de actividades.....	26
4.2. Presupuesto.....	27
5. REFERENCIAS.....	28
ANEXOS.....	36
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	36
Anexo 2: Instrumentos.....	37
Anexo 3: Formato de consentimiento informado.....	40
Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin.....	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

Introducción: La investigación se basa en las teorías de Avedis Donabedian y Virginia Henderson, que a través de los valores construyen un cuidado de enfermería de calidad, planteando el acto de brindar asistencia humana y altruista en las relaciones interpersonales que benefician la recuperación del paciente y crean vínculos empáticos en la relación paciente-enfermera con arraigo en la diversidad humana. **Objetivo:** “Determinar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de Lima en el año 2024”. **Metodología:** se plantea a través del empleo del método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, diseño no experimental, de alcance correlacional y de corte transeccional. La muestra seleccionada es de 157 pacientes atendidos en una Clínica de Lima durante el período intraoperatorio. Los instrumentos seleccionados para la medición de las variables es el cuestionario. El estadístico para el procesamiento de la data es el SPSS 25.0. En la prueba de hipótesis se empleará para determinar la correlación el coeficiente de Spearman.

Palabras claves: Calidad, cuidado, enfermería, satisfacción, intraoperatorio.

ABSTRACT

Introduction: The research is based on the theories of Avedis Donabedian and Virginia Henderson, who through values build quality nursing care, positing the act of providing humane and altruistic assistance in interpersonal relationships that benefit patient recovery and create empathic bonds in the patient-nurse relationship rooted in human diversity. **Objective:** "To determine how the quality of nursing care is related to patient satisfaction during the intraoperative period at the Lima Private Clinic in the year 2024". **Methodology:** it is proposed through the use of the hypothetical deductive method, quantitative approach, applied type, non-experimental design, correlational scope and transsectional cut. The sample selected was 157 patients attended in a Lima Clinic during the intraoperative period. The instruments selected for the measurement of the variables were questionnaires. The statistic for data processing is SPSS 25.0. Spearman's coefficient will be used to determine the correlation in the hypothesis test.

Key words: Quality, care, nursing, satisfaction, intraoperative.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2022, definió el cuidado de enfermería como una acción de atención autónoma y colaborativa que proporciona el enfermero a los pacientes sano y enfermeros, de todas las edades y en cualquier entorno (1).

Los profesionales de enfermería juegan un papel muy importante a la hora de brindar a los pacientes el cuidado y apoyo necesarios antes y después de la cirugía. El conocimiento y la aplicación de los cuidados adecuados garantizarán una rápida recuperación. Asimismo, los cuidados de enfermería intraoperatorios, si no se realizan bien, pueden provocar complicaciones. Durante esta fase, el equipo de enfermería especialista tiene como objetivo promover acciones para garantizar la salud del paciente utilizando todos los recursos disponibles (2).

La fase intraoperatoria comienza cuando el paciente ingresa al quirófano y finaliza cuando la enfermera lo admite en la sala de recuperación para tratar de satisfacer sus necesidades y garantizar su recuperación (3).

Asimismo, la calidad de cuidado que dispensa el personal de enfermería al paciente requiere de buenos conocimientos, formación especializada para aplicarlos y actitud humanizada para comprender y ayudar al paciente a su pronta recuperación. Además, el cuidar a los pacientes implica atender las necesidades fisiológicas, sociales y psicológicas con esmero, destreza y comprensión para que las supere (4).

Cabe destacar que los estudios sobre la calidad del cuidado de enfermería

recibidos muestran que, en España, en un hospital de Murcia, la calidad de los cuidados de enfermería fue de nivel regular, según el 29,4% de los pacientes y el 52,2% de los expresaron que el componente trato humano es bueno (5).

En 2021, la OMS identificó la satisfacción del paciente como un indicador que contribuye a que los pacientes reciban un cuidado de atención integral y humano, y 4 de cada 10 pacientes se declararon insatisfechos. Por tanto, los componentes actitudinales y de desempeño están relacionados con percepciones de satisfacción basadas en las necesidades y expectativas del paciente (6).

Un estudio realizado en Pakistán, indica que el 56,6% de los pacientes expresaron estar insatisfechos por el cuidado aplicado por el enfermero y el 47,1% de los pacientes dijo que no cubría sus necesidades. La media fue del 53,2% y los aspectos seguridad y tangibilidad registraron los porcentajes más altos (7).

En el contexto latinoamericano la calidad del cuidado de enfermería tiende a ser de 35.5% en el nivel medio; sin embargo, en Colombia alcanzó una calificación más alta de 73,2% en la dimensión seguimiento y 62% en monitoreo y el valor más bajo de 56.1% se le asignó a la falta de previsibilidad del enfermero durante el tratamiento; reportando una satisfacción del paciente del 42% en el nivel regular. Le sigue México con una calidad de cuidado de enfermería de 36% de nivel medio, y en la satisfacción se encontró que el 67,8% de los pacientes están satisfechos por los cuidados de enfermería (8).

En este orden, en Perú, la calidad de cuidados de enfermería aparece como alta, con 53,3%, y promedio de 46,7%, en la seguridad y empatía del personal de enfermería que es donde la satisfacción del cliente se percibe mejor (86,7%) y la insatisfacción se registra con un 13,3. % en aspectos humanos, científicos, técnicos y ambientales (9).

Un estudio realizado en un hospital de Lima, reportó que la calidad de los cuidados de enfermería fue del 58,3%, destacando la dimensión interpersonal, donde la satisfacción fue percibida en un 70% como buena y la insatisfacción arrojó un 6.7%. Además, los pacientes resaltaron que el equipo de enfermería estuvo siempre atento y entusiasmado para atender sus necesidades a tiempo. En el lado negativo destacan un 13,3% de bajo nivel de confort ambiental por falta de privacidad (10).

En una clínica privada de Lima en el área de servicios quirúrgicos, se observa que antes y durante la recuperación del paciente, el cuidado de enfermería se orienta a prevenir y reducir las complicaciones postoperatorias, priorizando su seguridad, comodidad y atención personalizada. Sin embargo, el 15% de los pacientes expresan insatisfacción con la atención recibida. Ante esta situación surgen los siguientes problemas:

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de Lima el año 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo la dimensión interpersonal se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada?

¿Cómo la dimensión técnico-científica se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada?

¿Cómo la dimensión ambiente se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar cómo la dimensión interpersonal se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada.

Determinar cómo la dimensión técnico-científica se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada.

Determinar cómo la dimensión ambiente se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Se justifica mediante el uso de las teorías de Avedis Donabedian y Virginia Henderson, quienes, a través de valores, construyen la calidad de atención de enfermería, como la acción que brinda una ayuda humanista y altruista en las relaciones interpersonales, las cuales benefician la recuperación del paciente y permiten establecer un vínculo empático entre paciente-enfermera desde el arraigo de la diversidad humana.

1.4.2 Metodológica

Metodológicamente, este estudio se justifica porque se utilizarán dos instrumentos validados y confiables; sobre la calidad de cuidado, el Cuestionario de Chiroque y otros en el 2023 y para la satisfacción del paciente, la herramienta empleada por Gómez en el 2023, con el objetivo de aportar evidencia científica y ser utilizada en futuros estudios

sobre la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente durante el tiempo intraoperatorio.

1.4.3 Práctica

La justificación práctica es que este estudio puede utilizarse para mejorar el trabajo de enfermería de una clínica privada de Lima, y derivar orientaciones para la mejora continua de los que enfermeros que contribuirán a elevar la satisfacción de los pacientes durante el intraoperatorio.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio se llevará a cabo durante un período que abarcará desde enero hasta junio de 2024.

1.5.2 Espacial

El espacio para realizarlo será en el área de centro quirúrgico de una clínica privada en la provincia y departamento de Lima, Perú.

1.5.3 Población o unidades de análisis

Las unidades de análisis serán los pacientes atendidos en el área de centro quirúrgico de una clínica de Lima durante el período intraoperatorio.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 A Nivel internacional

Huaman et al. (11), en el 2023, en España, desarrolló una investigación y su objetivo fue “determinar la relación entre satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en pacientes de un Hospital público”. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y prescriptiva. El método aplicado fue el hipotético-deductivo. Se empleó el cuestionario SERVQUAL para recolectar información en una muestra de 60 pacientes. Los resultados identificaron una relación directa entre 0,385 variables en Rho Spearman, donde el 58,3% de los encuestados expresaron insatisfacción con la calidad del cuidado, con un promedio de 76,7%. Se concluyó que la mayor insatisfacción de los pacientes estuvo relacionada con la seguridad y accesibilidad.

Burnet (12) en el 2022, en Argentina, propuso como objetivo “determinar la satisfacción de los usuarios con la calidad de cuidados brindada por las enfermeras de Clínica Rincón”. En la investigación empleó la metodología de alcance correlacional, no experimental, descriptiva y transeccional con una muestra de 50 pacientes. Se aplicó un cuestionario tipo Likert. Los resultados arrojaron un valor de correlación de Pearson de 0,768, nivel de satisfacción del 88% ubicándolo en nivel alto y calidad de cuidados en 92%. Se puede concluir que la calidad de cuidados de enfermería hace que los pacientes se sientan satisfechos.

Galván y Mañes (13) en el 2022, en Ecuador, trabajaron en el objetivo “describir la calidad de cuidados y satisfacción alcanzada en el área de ingreso clínico de un hospital oncológico de Guayaquil”. El estudio utilizó una metodología de diseño no experimental, descriptivo y transversal para establecer la correlación-causal. La herramienta utilizada

fue un cuestionario, el cual se aplicó a una muestra de 345 pacientes con cáncer. Los resultados mostraron que el 29,1% tenían más de 56 años y reportaron alta calidad de cuidados en el 78,9% y satisfacción en el 48,5%, siendo el criterio más bajo el tiempo de permanencia con los pacientes. Además, se informó una asociación de $R = 0,80$. Se concluye que el cuidado está influenciado por procedimientos técnicos operativos que generan satisfacción.

2.1.2 A Nivel nacional

Díaz (14) en el 2023, en Cusco, desarrolló el objetivo “determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes oncológicos atendidos en un hospital nivel III, Cusco, 2022”. Se aplicó la metodología de tipo básico, cuantitativo, correlacional y no experimental en una muestra de 207 pacientes intervenidos quirúrgicamente y se les suministró un cuestionario para recoger la información. Como resultados, encontró que el 56,0% señalaron que la calidad del cuidado fue buena y el 62,3% dijeron tener satisfacción con la atención del cuidado, sólo el 17,4% expresó una alta satisfacción, el coeficiente de correlación $\rho = 0,542$ que indica una relación positiva moderada, lo que lleva a la conclusión de que la calidad del cuidado de enfermería está relacionada con la satisfacción del paciente.

Limaco (15) en el 2019, en Ayacucho, trabajó como objetivo “determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperatorio y la calidad de los cuidados de enfermería en la Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno”. Este fue utilizado la metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo, correlacional y transversal, que incluyó una muestra de 80 pacientes. De sus resultados se determinó que el 50.27% dijo estar satisfecho, el 35.11% se mostraron muy satisfechos y el 0.38% insatisfechos. Se concluyó que los pacientes expresaron su satisfacción con los cuidados de profesionales de enfermería.

Gámez (16) en el 2019, en Lima, propuso como objetivo “determinar la calidad de cuidados de enfermería en el postoperatorio del Centro Hospital Quirúrgico Hipólito Unanue”. Se trató de un estudio donde empleó la metodología correlacional, cuantitativa, descriptiva y transversal. Muestra fue de 117 pacientes. Sus resultados mostraron que el 65% de los pacientes calificaron de nivel medio la calidad de los cuidados de enfermería, el 22% como baja y sólo el 12,8% alta. Concluyó que el paciente durante el intraoperatorio no recibió cuidados de enfermería adecuados.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

Conceptualización de calidad

La calidad de enfermería puede definirse como acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios buscando alcanzar la excelencia en la calidad de la prestación del servicio. En este sentido, la calidad es el resultado alcanzado a través de la gestión de los cuidados, la satisfacción de las necesidades reales y percibidas de los usuarios (individuos, familias y comunidades), en la que interviene el personal sanitario (17).

Conceptualización de cuidado de enfermería

Los cuidados de enfermería son todas aquellas actividades realizadas por los profesionales de enfermería a través del plan de cuidados y encaminadas a satisfacer las necesidades del paciente (18).

Conceptualización calidad de cuidado en enfermería

La calidad del cuidado en enfermería es brindar un entorno seguro, saludable, óptimo y eficaz y garantizar la presencia de un equipo de enfermería multidisciplinario

altamente calificado para abordar los problemas de importancia de los pacientes críticamente enfermos y el apoyo al tratamiento para las familias. Paciente. El objetivo de los cuidados de enfermería es participar idealmente en todos los procesos terapéuticos destinados a restaurar las funciones vitales deterioradas en pacientes críticos y recuperarlos (18).

Según Donabedian, los cuidados de enfermería deben ser de calidad, esto implica dar las respuestas más adecuadas a las necesidades y expectativas de los usuarios de los pacientes, teniendo en cuenta la atención humana con los recursos disponibles, así como el nivel actual de desarrollo científico, para alcanzar el mayor nivel de atención en cuidados posible. En el desarrollo del cuidado, se incluyen la realización de un conjunto de características y acciones que permitan a cada paciente restablecer el nivel de salud que el personal de enfermería desea brindarle (19).

Características de la calidad de los cuidados intraoperatorios en enfermería

El Período intraoperatorio comprende el lapso de tiempo que transcurre cuando el paciente es transportado al quirófano para realizar la cirugía y culmina cuando el paciente sale de la sala de recuperación (20). Durante esta fase es necesario preparar todo el equipo a utilizar, verificar los datos (checklist), anestesiarse con anestesia local o general, instrumental, monitorear, dar seguimiento para prevenir e identificar complicaciones para su rápida resolución (21).

Entre los cuidados que se deben realizar se encuentran:

- ✓ Monitorear funciones vitales com: temperatura, frecuencia cardíaca, presión arterial, frecuencia respiratoria y saturación de oxígeno.

- ✓ Mantener una ventilación adecuada del oxígeno, gasometría y pulsioximetría, drenaje de secreciones y fisioterapia respiratoria.
- ✓ Controlar y evaluar el drenaje.
- ✓ Realizar balance de líquidos.
- ✓ Promover la eliminación en casos de retención urinaria (evaluación de la vejiga).
- ✓ Reducir los niveles de dolor.
- ✓ Valoración neurológica y escala de Glasgow.
- ✓ Valoración de la piel y mucosas (decoloración, sudoración, erupción cutánea, etc.).
- ✓ Valoración de herida quirúrgica.
- ✓ Control de la función gastrointestinal (presencia de vómitos, ruidos peristálticos y tolerancia a la ingesta oral).
- ✓ Evaluación y determinación de los efectos secundarios de la anestesia (vómitos, distensión estomacal, sed y estreñimiento).
- ✓ Aportar comodidad y confort.
- ✓ Proporcionar el mayor apoyo psicológico y espiritual posible a los pacientes y sus familias (22).

Dimensiones de la Calidad de cuidados de enfermería

Dimensión 1: Interpersonal

Está asociada a la parte social de la vida humana, que se expresa a través de las relaciones entre dos o más personas y se desarrolla en grupos y organizaciones. En el ámbito hospitalario, los profesionales de enfermería en diversos entornos o situaciones

deben establecer relaciones interpersonales con los pacientes, fomentar relaciones terapéuticas, responder a las necesidades y prestar servicios de atención (23).

Asimismo, se define los cuidados de enfermería como un proceso interpersonal de evitar o afrontar una condición médica y le asigna un significado relacionado con lo empático, el apoyo y la simpatía para comprender el dolor del paciente con el fin de empatizar con ese dolor y establecer una atmósfera de confianza en la que el paciente pueda expresar sus sentimientos, miedos, dudas, necesidades y malestares; el cual identificará los problemas y luego los abordará a través del plan de atención y cuidados (24).

Esta relación interpersonal enfermera-paciente posibilita que el profesional de enfermería implemente un plan de cuidados más individualizado, humano y ético con el objetivo de mejorar y/o preservar la salud del paciente, generando estancias hospitalarias más cómodas y con menor nivel de ansiedad (25).

Dimensión 2: Técnico-científica

La parte científica implica conocimiento y técnica de la aplicación de conocimientos y debe ser oportuna, segura y continua. Los aspectos técnicos y científicos son requisitos fundamentales y necesarios en el proceso de cuidados profesionales de la salud para minimizar los principales riesgos que amenazan el bienestar de la salud de los pacientes (13).

En el caso del personal de enfermería, por ser el más cercano a los usuarios de los servicios de salud y responsables de su cuidado, debe tener competencias de rigor científico y técnico, las cuales incluyen el fortalecimiento de conocimientos, tareas y la

humanización del cuidado. Es decir, es la realización de operaciones precisamente con base científica y de manera humana que aseguran la calidad del servicio (21).

Dimensión 3: Ambiente

El entorno incluye las características de los factores que rodean y afectan al paciente y al centro donde se brinda la atención. El medio ambiente es uno de los pilares que promueven o perjudican la preservación y restauración de la salud. El ambiente incluye elementos físicos como ventilación, calor, luz, limpieza y ruido (23).

Para Donabedian, la enfermera es alguien que tiene los conocimientos y habilidades necesarios para evaluar a los pacientes y su entorno, brindarles los cuidados necesarios y mejorar su estado de salud. Asimismo, en el proceso de recuperación el rol de enfermería se centra en manipular factores del entorno para promover la pronta recuperación (18).

Teoría de Donabedian de la calidad de cuidados en enfermería

Desde la perspectiva de la teoría de enfermería de Donabedian el término cuidar, define profesión como disciplina con conocimientos y prácticas propias, para servir a quienes necesitan atención. Su objetivo es conocer al paciente durante el proceso de atención, apoyarlos e identificarlos como personas que se preocupan por la recuperación de su salud y este rol llegará a buen término, si se establece una buena relación enfermera-paciente (26).

El eje central de percepción y acción de la enfermería profesional tiene que ver con el cuidado y las relaciones afectuosas entre los individuos. Por otro lado, comprender la importancia del cuidado humano garantizar la imagen de la enfermería en términos científicos y de calidad. El cuidado humanista se convierte en una filosofía de vida

aplicada a la práctica profesional del enfermero y se entiende como actividad que requiere valentía personal y ética profesional para ayudar a la recuperación y autocuidado basado en relaciones terapéuticas enfermera – paciente (19).

2.2.2. Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Conceptualización de satisfacción

Es un estado de agrado que siente una persona luego de adquirir un bien o servicio, genera una respuesta emocional de evaluación valorativa que se lleva a cabo entre la experiencia que ha tenido y sus expectativas. Es satisfactoria cuando está ajustada a las ideas que considera que debe obtener del bien o servicio. Para que la satisfacción ocurra se necesita determinar, cuáles son las necesidades y requerimientos de las personas, y divididas en ejes de calidad, los cuales son medidos por la diferencia entre expectativas pacientes y percepción del cuidado recibido. En enfermería los cuidados deben ser holísticos y no reducirse únicamente a la ejecución de procedimientos (27).

La satisfacción es un indicador de la calidad determinado por el cuidado recibido y su conocimiento evita errores y potencia las fortalezas que poseen los profesionales de la enfermería. En las instituciones de salud para su medición se toman en cuenta el proceso técnico

La satisfacción del cliente es un indicador importante de la calidad de la atención brindada en los servicios de salud y conocer su nivel ayudará a evitar errores y aprovechar sus puntos fuertes para brindar la atención de calidad que los usuarios necesitan (28).

La evaluación de la satisfacción del usuario con los problemas de salud incluye el proceso operativo que debe brindar seguridad, eficiencia y eficacia y el proceso actitudinal que debe ajustarse a un trato humano. Por lo tanto, la satisfacción se enmarca

en un proceso continuo que se centra en los derechos del paciente y los resultados de los cuidados que el paciente percibe; y puede brindarle, satisfacción o no (29).

Elementos de la satisfacción

En el análisis de la satisfacción del paciente, se toman en cuenta aspectos tangibles, responsabilidad, seguridad, empatía, confiabilidad y datos sociodemográficos. Desde el punto de vista administrativo, la satisfacción del paciente ayuda a mejorar el servicio prestado y desde el punto de vista de enfermería contribuye a la recuperación del paciente (29).

El factor de satisfacción es consistente con la necesidad de mejora del paciente, por lo que la finalidad de los cuidados es mejorar, reducir o restablecer la condición de salud del usuario del servicio. Por tanto, debe tener como objetivo satisfacer las necesidades físicas, sociales y emocionales y proporcionar un confort físico adecuado. En este sentido, el personal de enfermería necesita trabajar con el objetivo de fortalecer la relación entre pacientes y enfermeras, brindando un buen trato individualizado, monitorizando a los pacientes, anticipándose a sus necesidades, trabajando desde la lealtad y la comodidad (28).

Dimensiones de la satisfacción del paciente

Dimensión 1: Percepción Actitudinal

La actitud es una expresión de cómo nos sentimos ante una determinada situación. Esto puede ser positivo si el individuo se centra más en los beneficios de la situación y por tanto es productivo. Además, puede ser negativo cuando la actitud impide aprovechar la situación vivida y genera decepción con el servicio recibido (30).

El personal de enfermería como personas sensibles, debe conocer siempre el estado psicológico de los pacientes y animarlos a alcanzar el estado de salud deseado. Este proceso de enfermería tiene como objetivo: brindar una atención integral, buscar siempre satisfacer las necesidades del paciente, establecer una buena interacción con las personas que acuden al centro médico partiendo de la idea de que los cuidados al paciente sea una acción personalizada, proactiva, sistemática, dinámica, interactiva y flexible con conocimientos y prácticas especializadas (31).

La empatía es uno de los pilares de propiciar calidad de cuidados en enfermería, su importancia queda demostrada en con la satisfacción del paciente. El personal de enfermería debe entender cómo se sienten los pacientes, respetarlos y brindarles la mejor atención posible. Entre los componentes sugeridos para medir la empatía se encuentran la atención a las necesidades del usuario, la capacidad de escuchar, la amabilidad, la preocupación personal, la confiabilidad y la eficacia (29).

El trato del personal de enfermería, se asocia con la experiencia y competencia en la vida social, es decir, con lo que sucede en la relación entre dos o más personas. En el caso de los cuidados de enfermería, el trato que se le dé al paciente debe ser formal y esto incluye saludos amistosos, presentaciones, lenguaje apropiado para brindar información y respeto a la dignidad del paciente. Esta se operacionaliza en la satisfacción mediante la percepción que tiene el paciente sobre el tratamiento, cuidados, atención brindada y el derecho que tiene el paciente al recibir atención médica. Por lo tanto, dependiendo del trato que brinde el profesional de enfermería, repercutirá en la satisfacción del usuario, porque lo primero afecta a lo segundo (32).

Dimensión 2: Operativa

La mira del cuidado operativo es un elemento esencial de la atención enfermera del paciente, ya que implica monitorear la condición del paciente y para lograr esto, es necesario establecer mecanismos organizacionales como planificación, toma de decisiones, sistemas de información. (historia médica), valoración y trabajo multidisciplinario (29).

Esta continuidad operativa de los cuidados es importante porque como sabemos, en el período intraoperatorio, el especialista de enfermería realiza una serie de intervenciones encaminadas a brindar cuidados, evaluar, monitorear signos vitales, proporcionar oxígeno adecuado, verificar el estado de conciencia del paciente, seguimiento de todas las manifestaciones clínicas, prevención de complicaciones, y seguimiento del tratamiento. Estas actividades satisfacen las necesidades del individuo hasta lograr la recuperación (32).

La competencia operativa se considera como una habilidad del personal de enfermería para funcionar de manera adecuada y rápida, de una manera que demuestre su conocimiento de la práctica para brindar cuidados de calidad dentro de los tiempos de respuesta esperados. La satisfacción con el aspecto operativo de la práctica profesional del enfermero se logra cuando el ambiente de trabajo cuenta con condiciones que posibilitan la aplicación de buenas relaciones interpersonales con los pacientes. En este sentido, el profesional de enfermería debe ser alguien que motive, empodere, oriente y cree oportunidades y motivación para continuar el tratamiento (30).

Teoría de la satisfacción de las necesidades de Virginia Henderson

El modelo de Virginia Henderson se basa en el concepto de necesidades humanas de Maslow, que establece que los humanos tenemos 14 necesidades básicas que deben ser satisfechas y entre ellas se encuentran respirar, comer y beber, evacuar, moverse y mantener la postura, dormir y descansar, vestirse y desvestirse, mantener la temperatura corporal, mantenerse limpio, evitar peligros, comunicarse, adorar, trabajar, jugar y estudiar. Y hablando de salud, destacó que estas necesidades básicas deben ser cubiertas para obtener satisfacción de los cuidados de enfermería. Las necesidades insatisfechas se expresan como una serie de manifestaciones, que pueden expresarse de diferentes maneras para cada necesidad. Cuando una necesidad no es satisfecha, la persona deja de ser un todo, se vuelve dependiente, y las enfermeras, como asistentes de atención clínica, deben fomentar la relación terapéutica, para que las personas puedan independizarse lo antes posible (33).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de Lima, 2024.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de Lima, 2024.

2.3.2 Hipótesis específicas

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de

Lima.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa de la dimensión interpersonal con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de Lima.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de Lima.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa de la dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de Lima.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión ambiente y la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de Lima.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa de la dimensión ambiente y la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de Lima.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Será hipotético-deductivo, basado en los principios de inducción y deducción que parte de lo general a lo específico, con el fin de probar la hipótesis a través de la inferencia (34).

3.2 Enfoque de la investigación

Será cuantitativo. La investigación cuantitativa utiliza datos recopilados para probar hipótesis mediante estimación numérica y análisis estadístico para probar la teoría propuesta. Al mismo tiempo, cuantifica los datos en función de las preguntas formuladas y mide las variables del estudio (35).

3.3 Tipo de investigación

Será de tipo aplicado, porque en ella existe preocupación por aplicar los conocimientos teóricos al problema de investigación planteado y busca adquirir los conocimientos necesarios para implementar, actuar, modificar y resolver el fenómeno de investigación (36).

3.4 Diseño de la investigación

Será no experimental porque el investigador no manipulará intencionalmente las variables incluidas en el estudio; ya que sólo se limitará al estudio y análisis del contexto en el que se produce este fenómeno que investiga (34).

El corte será transversal porque los datos serán recopilados en un momento determinado (37).

El nivel será correlacional, ya que, a través de él, es posible establecer una relación entre las variables que se estudian(37).

3.5 Población, muestra y muestreo

Población

La población es de 265 pacientes atendidos en una Clínica de Lima durante el período intraoperatorio. Una población se define como un conjunto de elementos con características similares al fenómeno en estudio; puede ser finita o infinita (35).

Muestra

Se entiende por muestra aquella porción de una población que presenta características similares a la población general para representarla (36).

Para calcular la muestra censal finita se utilizó la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Siendo:

n= el tamaño de la muestra n= 157

Z= el nivel de confianza 95% (1.96)

N= la población 265

p= la probabilidad del éxito (0.5)

q= la probabilidad del fracaso (0.55)

Cálculo para obtener la muestra poblacional

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 265}{0.05^2(265 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 157 \text{ muestra}$$

Muestreo

La técnica de muestreo aplicará es probabilístico de tipo aleatorio simple, por lo que cualquier elemento tiene la misma posibilidad para conformar la muestra (35).

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- ✓ Pacientes atendidos durante el período intraoperatorio
- ✓ Mayor a 18 años
- ✓ Que firmen el consentimiento informado
- ✓ Sin limitaciones mentales

Criterios de exclusión

- ✓ Pacientes no intervenidos quirúrgicamente
- ✓ Menor a 18 años
- ✓ Que no firmen el consentimiento informado
- ✓ Con limitaciones mentales

3.6 Variables y operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
Variable 1: Calidad de cuidados de enfermería	La calidad de cuidado incluye la aplicación del conocimiento científico para maximizar sus beneficios. Por lo tanto, el nivel de cuidado está dentro del rango de expectativas la atención brindada para lograr un equilibrio favorable en la salud del paciente (22).	La variable será medida en calidad de cuidado bueno, regular y mala.	Interpersonal	Presentación Disposición Cuidado de la intimidad Atención justa e igualitaria Relación de confianza y respeto	Ordinal	Bueno 54-72
			Técnico-científica	Explicación de los cuidados Facilidad y rapidez Instrucción	Nunca = 1 punto, A veces = 2 puntos, Frecuentemente = 3 puntos y Siempre = 4 puntos	Regular 36-54 Mala 18-36
			Ambiente	Demostración de conocimientos Comodidad y confort ambiental Coordinación Recursos suficientes y adecuado		
Variable 2: Satisfacción del paciente	La satisfacción es la respuesta emocional al cual responde condicionalmente el paciente por los cuidados recibidos por el personal de enfermería, y se enfatiza como un indicador de confiabilidad para evaluar la calidad del cuidado (28).	La satisfacción de los pacientes será medida en satisfacción alta, media e insatisfacción.	Actitudinal	Actitud cooperativa Iniciativa Responsabilidad Habilidad Discreción Presentación personal	Ordinal	Insatisfecho 18-36 puntos
			Operativa	Trabajo en equipo Liderazgo	Ordinal Nunca: 1 A veces: 2 Siempre :3	Medianamente satisfecho 37-40 puntos Satisfecho 41-51 puntos

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Este estudio utilizará como técnica para la recolección de la información, la encuesta. La encuesta es una técnica adecuada para la recogida de datos cuantitativos, que permite obtener información estructurada y homogénea sobre los encuestados, y su finalidad es la obtención de datos numéricos (38).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento de la variable 1: Calidad de cuidados de enfermería

Se empleará como instrumento el cuestionario aplicado en el Perú por Chiroque y otros (39), el cual fue elaborado en el 2023. El instrumento consta de 18 ítems, los cuales se distribuyen en tres dimensiones: Interpersonal (8 ítems), Técnico-científica (5 ítems) y Ambiente (5 ítems). Se utilizará para la medición una escala de tipo de Likert que atiende a los siguientes criterios: Nunca = 1 punto, A veces = 2 puntos, Frecuentemente = 3 puntos y Siempre = 4 puntos. Con respecto a su equivalencia en rangos atiende a la siguiente escala Bueno (54-72), Regular (36-54) y Mala (18-36).

Instrumento de la variable 2: Satisfacción del paciente

Para su mediación se utilizará el cuestionario aplicado en el Perú por Fretel (40), diseñado en el 2022 y está estructurado por 18 ítems y dos dimensiones: Actitudinal con 8 ítems y Operativa con 10 ítems. Emplea una escala medición Likert que atiende a 3 criterios que son: Nunca: 1, A veces: 2 y Siempre: 3. Para la convención en niveles y rangos emplea como escala para la satisfacción: insatisfecho: 18-36 puntos, Medianamente satisfecho: 37-40 puntos y Satisfecho: 41-51 puntos.

3.7.3 Validación

Instrumento de la variable 1: Calidad de cuidados de enfermería

El cuestionario de calidad de cuidados de enfermería fue validado empleando el juicio de 4 expertos y a través de los criterios validez de criterio, contenido y pertinencia se determinó que es válido y aplicable en un 99% (39).

Instrumento de la variable 2: Satisfacción del paciente

Con respecto al segundo instrumento que permitirá medir la variable satisfacción del paciente, la validación fue realizada mediante el juicio de 7 profesionales expertos en el área de Ciencias de la Salud, con resultado de prueba binomial de 0,070 (40).

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento de la variable 1: Calidad de cuidados de enfermería

La confiabilidad del instrumento para medir la calidad de cuidados de enfermería, se les aplicó la prueba piloto a 10 pacientes postoperados y mediante el cálculo de Alfa de Cronbach se obtuvo una fiabilidad de 0.96 (39).

Instrumento de la variable 2: Satisfacción del paciente

En cuanto a la fiabilidad del instrumento para la medición de la variable satisfacción del paciente, se le aplicó para su cálculo de Alpha de Cronbach obteniéndose como confiabilidad global 0.93 (40).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

La información obtenida será recopilada y organizada en una base de datos utilizando el software Microsoft Excel. Asimismo, será procesado en el paquete estadístico SPSS versión 25.00, a partir del cual se construirán tablas, gráficos y

porcentajes para describir, analizar e interpretar las variables propuestas. Para contrastar la hipótesis propuesta se aplicará el coeficiente de correlación de Spearman para escalas ordinales y buscar vincular dos variables cuantitativas.

3.9 Aspectos éticos

Se considerará lo señalado por el comité de ética de la Universidad Norbert Wiener y los principios bioéticos de Belmont: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

Autonomía. Según este principio, se respetará la decisión voluntaria de los pacientes durante el periodo preoperatorio. Para ello, firmarán un formulario de consentimiento que les permitirá participar en el estudio.

Beneficencia. Este principio aborda el beneficio que obtendrán los pacientes sometidos al periodo peroperatorio. Asimismo, esto beneficiará el trabajo de las enfermeras y los centros de salud para mejorar la calidad de la atención.

No Maleficencia. Este principio incluye no hacer daño a los pacientes durante el período preoperatorio porque su participación se limitará a completar los instrumentos.

Justicia. Según este principio se evitará cualquier discriminación contra los pacientes durante el periodo peroperatorio, ya sea por razones económicas, de género, raza, edad, religión u opiniones políticas.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024					
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.
Búsqueda de la realidad problemática	X					
Identificación de las fuentes bibliográficas	X					
Situación problemática y marco teórico	X	X				
Importancia y justificación de la investigación	X	X				
Planteamiento de problemas y objetivos		X				
Enfoque y diseño de investigación		X	X			
Población, muestra y muestreo		X	X			
Técnicas e instrumentos de recolección de datos		X	X			
Aspectos bioéticos			X			
Métodos de análisis de información			X	X		
Aspectos administrativos del estudio				X		
Elaboración de los anexos				X		
Aprobación del proyecto					X	X
Sustentación del trabajo						x

4.2. Presupuesto

	Rubros	Unidad	Cantidad	Costo (S/.)	
				Unitario	Total
Servicios	Tipeo	Hoja	150	2.00	300.00
	Internet	Horas	400	2.00	800.00
	Encuadernación	Unidad	06	35.00	210.00
	Viático	Unidad	200	10.00	2,000.00
	Movilidad	Unidad	200	2.00	400.00
	Subtotal				3,710.00
Recursos materiales	Papel bond	Millar	01	100.00	100.00
	Lapiceros	Unidad	10	2.00	20.00
	Archivadores	Docena	05	20.00	100.00
	Memoria USB	Unidad	01	100.00	100.00
	Subtotal				320.00
N°	ÍTEMS				COSTO (S/.)
1	Servicios				3,710.00
2	Recursos materiales				320.00
TOTAL					4,030.00

5. REFERENCIAS

1. OMS. Enfermería. Washington, 2022. [Internet]. [Consultado el 14 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria#:~:text=La%20enfermer%C3%ADa%20abarc%20el%20cuidado.atenci%C3%B3n%20centrada%20en%20la%20persona>.
2. García G, Mora J, Chimbo J, Elizalde K. Percepción de enfermería sobre los cuidados humanizados en pacientes portadores de enfermedades infecto contagiosas. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar.[Internet]. 2022; 6(4), 2574-2600. [Consultado el 14 de Enero de 2024]. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2782
3. Torres X, Guzmán S, Pallango B, Chicaiza A, Guangasi J. Percepción de los cuidados de enfermería del paciente adulto postquirúrgico en colecistectomía. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar.[Internet] 2022; 6(1), 4964-4980. [Consultado el 14 de Enero de 2024]. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1844
4. Salazar A. Nursing Care during the Perioperative within the Surgical Context. Invest. Educ. Enferm.[Internet] 2022; 40(2), e02. [Consultado el 15 de Enero de 2024]. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/iee/article/download/350156/20808645?inline=1>
5. Cayuela P, Pastor M, Conesa M. Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un Área de Salud de la Región de Murcia. Enfermería Global.[Internet]. 2019, 18(54): 303-322. [Consultado el 15 de Enero de 2024] https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412019000200011&script=sci_arttext

6. OMS. Calidad de atención. Washington; 2021. [Internet]. [Consultado el 15 de enero de 2024]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
7. Peralta R, Ruiz C, Benítez N, Fleitas A, Franco A, Ortega J. Level of satisfaction of the patients discharged from the Medical Clinic Service of the National Hospital in 2018. Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna.[Internet]. 2019; 6(1),41-44. [Consultado el 16 de Enero de 2024]. Disponible en: <https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/19>
8. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus. [Internet]. 2020; 5(14), e174. [Consultado el 16 de Enero de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.
9. Canaza A, Rocha N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en un contexto hospitalario durante la pandemia COVID-19. Revista del Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.[Internet]. 2022.[Consultado el 17 de enero de 2024]. Disponible en: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/8/8/15>
10. Condori J, Uchazara M, Guevara M. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Revista Investigación e Innovación.[Internet]. 2022; 2(1), 33-39. [Consultado el 17 de enero de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.1.1368>
11. Huamán L, Melo C, Gutiérrez M. Calidad del cuidado percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento postquirúrgico en un hospital público. Enferm

Nefrol. [Internet].2023; 26(2), 159-166. [Consultado el 17 de enero de 2024]. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842023016>.

12. Burnet J. Calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario. [Tesis de Grado en Enfermería]. Argentina: Universidad Nacional de Comahue; 2020. Disponible en: <http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/15966/PDFJohana%20BURNET%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. Galván G, Mañez M. Análisis del nivel de satisfacción del cuidado de enfermería de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil. Revista Oncología.[Internet]. 2022; 33(1), 81-90. [Consultado el 18 de enero de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.33821/327>

14. Díaz Y. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes con cáncer con cirugía oncológica en un hospital nivel III, Cusco, 2022. [Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud]. Perú: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109027/D%c3%adaz_RY_E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

15. Limaco S. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del hospital de apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho, 2019. [Tesis de Segunda Especialidad]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6164>

16. Gámez V. Calidad del cuidado enfermero en el Post Operatorio del Centro Quirúrgico Hospital Hipólito Unanue Tacna. [Tesis de Segunda Especialidad]. Perú: Universidad

Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019. Disponible en:

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJB_74b0d772e8c8c54e788fbd25f73387a7/Description

17. Condori J, Uchazara M, Guevara N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investigación E Innovación Revista Científica De Enfermería*. [Internet]. 2022; 2(1), 33–39. [Consultado el 18 de enero de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.1.1368>

18. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*. [Intenet]. 2020; 5(14), e174. [Consultado el 20 de enero de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.

19. Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Cienc. enferm*. [Internet]. 2020; 26, 26. [Consultado el 20 de enero de 2024]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>.

20. Pereira N, Mattia A. Complicaciones postoperatorias relacionadas con la hipotermia intraoperatoria. *Enferm. glob*. [Internet]. 2019; 18(55), 270-313. [Consultado el 20 de enero de 2024]. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.328791>.

21. Derenzo N, Molena C, Ramos M, Borim H, Novakosk D, Ferraz E. Cuidados de enfermería para personas sometidas a cirugía bariátrica: revisión integradora. *Enferm. glob*. [Internet]. 2023; 22(71), 620-675. [Consultado el 20 de enero de 2024]. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.555501>.

22. Abad Y, Ruiz N, Polo E, Sánchez P. Cabeza M. Cuidados de enfermería en el periodo pre-intraoperatorio y postoperatorio de una intervención de coledocolitiasis por laparoscopia. [Internet]. Revista Sanitaria de Investigación. 2023. [Consultado el 20 de enero de 2024]. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/cuidados-de-enfermeria-en-el-periodo-pre-intraoperatorio-y-postoperatorio-de-una-intervencion-de-coledocolitiasis-por-laparoscopia/>
23. Matta L. Calidad de cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. Cuidado y Salud Pública.[Internet]. 2022;2(1),30-5. [Consultado el 21 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39>
24. Campos L, Cuba J, Merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. Revista Cubana de Enfermería. [Internet]. 2022; 38(3). [Consultado el 21 de enero de 2024]. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4706>
25. Castillo Luz, Delgado G, Briones B, Santana M. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. Salud y Vida.[Internet]. 2023; 7(13), 40-49. [Consultado el 21 de enero de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2417>.
26. Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berríos A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Revista Cuatrimestral Conecta Libertad.[Internet]. 2019; 3(1), 1-11. [Consultado el 21 de enero de 2024]. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>

27. Arcentales G, Mesa I, Ramírez A, González C. Satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. AVFT Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica. [Internet]. 2021; 40(3), 212-221. [Consultado el 21 de enero de 2024]. Disponible en: https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quir%C3%BArgicos.pdf
28. Morales A. Cuidado Humanizado de Enfermería y Satisfacción del Paciente COVID-19. Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2023. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.[Internet]. 2023; 7(6),249-262. [Consultado el 22 de enero de 2024]. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.8630
29. Castelo A. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber?. Polo del Conocimiento.[Internet]. 2022; 71(7), 176-198. [Consultado el 22 de enero de 2024]. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068>
30. Guerra D. Calidad de atención en la estrategia sanitaria de crecimiento y desarrollo. Revista Científica de Enfermería.[Internet]. 2022; 11(2). [Consultado el 22 de enero de 2024]. Disponible en: <https://orcid.org/0000-0003-1828-098X>
31. Rodríguez R, Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.[Internet]. 2023; 7(1),5045-5059. [Consultado el 23 de enero de 2024]. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
32. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. FACSALUD-UNEMI.[Internet]. 2020; 4(7), 11-22. [Consultado el 23 de

enero de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>

33. Pérez F, Rodríguez C. Representaciones sociales del cuidado de enfermería en enfermeras de una institución de salud. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. [Internet]. 2022; 6(6), 13923-13941. [Consultado el 23 de enero de 2024]. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4443

34. Hernández R, Fernández C, y Baptista M. *Metodología de la investigación*. 5ta Edición. México. Editorial McGraw-Hill; 2014.

35. Arias F. *El proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Episteme; 2016.

36. Castro J, Gómez L, Camargo E. La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*. [Internet]. 2023; 27(75). [Consultado el 23 de enero de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>

37. Hernández R, Mendoza C. *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Editorial Mc Graw Hill Education; 2018.

38. Cisneros A, Guevara A, Garcés J, Urdánigo J. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Dom. Cien*. [Internet]. 2022; 8(1): 1165-1185. [Consultado el 23 de enero de 2024]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546>

39. Chiroque S, Pariasca K, Rojas R. Satisfacción del paciente post operado inmediato y calidad del cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Supe, 2023. [Tesis de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería en

Centro quirúrgico]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible en:
<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7843>

40. Fretel A. “Calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado atendido en centro quirúrgico del hospital nacional de Oxapampa en el año 2021”. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico]. Perú: Universidad María Auxiliadora; 2022 Disponible en:
[https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/970/FRETEL%20CARH UARICRA%20%20AYDEE%20-%20TRABAJO%20ACAD% c3%89MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/970/FRETEL%20CARH%20UARICRA%20%20AYDEE%20-%20TRABAJO%20ACAD%c3%89MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación Del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Tipo de investigación Aplicada
¿Cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de Lima el año 2024?	Determinar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada.	Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de Lima, 2024. Ho: No existe relación estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de Lima, 2024.	Calidad de cuidados de enfermería Dimensiones Interpersonal Técnico-científico Ambiente	Método Hipotético-deductivo Enfoque Cuantitativo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2	Diseño No experimental Correlacional Transversal
¿Cómo la dimensión interpersonal se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada?	Determinar cómo la dimensión interpersonal se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada.	Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión interpersonal con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de Lima.	Satisfacción del paciente	Población 265 pacientes atendidos en una clínica durante el periodo intraoperatorio.
¿Cómo la dimensión técnico-científica se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada?	Determinar cómo la dimensión técnico-científica se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada.	Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión técnico-científica con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de Lima.	Dimensiones Actitudinal Operativa	Muestra 157 pacientes
¿Cómo la dimensión ambiente se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada?	Determinar cómo la dimensión ambiente se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada.	Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión ambiente con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de Lima.		Técnica Encuesta Instrumentos Cuestionarios

Anexo 2: Instrumentos

Instrumentos 1:

Calidad del cuidado de enfermería al paciente Intra-Operatorio

18. Datos Generales:

Edad: _____ años

Género: Hombre () Mujer ()

1	2	3	4
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

ÍTEMS	1	2	3	4
Dimensión Interpersonal				
1.- La enfermera se ha presentado con usted.				
2.-La enfermera le pregunta por su estado de salud.				
3.- La enfermera acude cuando usted lo solicita				
4.- La enfermera cuida de su intimidad durante el examen físico, aseo, procedimientos				
5.- La enfermera escucha y atiende sus inquietudes				
6.- El trato y la actitud de la enfermera le transmiten confianza y seguridad				
7.- La enfermera atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo, condición social, parentesco				
8.- La enfermera brinda una acogida amable, demuestra respeto y comprensión hacia usted y familiares				
Dimensión Técnico-científica				
9.- La enfermera le brinda información clara y suficiente acerca de su enfermedad, tratamiento, recuperación, cuidados de alta, etc.				
10.- La enfermera le explica con claridad y sencillez la razón de realizar acciones como la toma de presión arterial, pulso, respiración, temperatura, colocarle inyectables.				
11.- La enfermera realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.				
12.- La enfermera le da instrucciones para que colabore en los procedimientos				

de su tratamiento				
13.- La enfermera demuestra que conoce los equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento.				
Dimensión Ambiente				
14.- Se percibe un ambiente amable, optimista y sincero entre la enfermera y demás personal del hospital				
15. Percibe usted que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de salud.				
16.- El material y el equipo con que cuenta el profesional de enfermería es suficiente y adecuado				
17- La enfermera se preocupa por mantener el orden, aseo y comodidad del ambiente hospitalario.				
18.-. La atención de enfermería recibida merece el aporte realizado.				

Instrumentos 2:
Satisfacción del paciente

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

Nº	Ítem	Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
ACTITUDINAL				
1	El profesional enfermero es amable			
2	El profesional enfermero entiende cómo se siente			
3	El profesional enfermero son pacientes cuando le brindan cuidado			
4	El profesional enfermero le brinda atención buena y precisa			
5	El profesional enfermero emplea lenguaje claro y sencillo al orientarlo			
6	El profesional enfermero le presta atención cuando conversa con ellos			
7	El profesional enfermero es amigable			
8	El profesional enfermero cuida su privacidad cuando realiza algún procedimiento			
OPERATIVA				
9	El profesional enfermero valora sus necesidades			
10	El profesional enfermero le proporciona cuidado que necesita			
11	El profesional enfermero sabe lo que necesita sin que usted lo verbalice			
12	El profesional enfermero lo mantienen cómodo y alivian su dolor			
13	El profesional enfermero lo mantienen tranquilo y relajado			
14	El profesional enfermero lo mantienen seguro al ayudarlo con algún problema			
15	El profesional enfermero lo mantiene informado sobre los procedimientos después de la intervención quirúrgica			
16	El profesional enfermero lo orienta sobre autocuidado en su estancia en el centro de salud			
17	El profesional enfermero lo orienta sobre autocuidado una vez se encuentre en su domicilio			
18	Cree que las recomendaciones brindadas por el profesional enfermero facilitan la recuperación después de la intervención quirúrgica			

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : Gina Delia Alvino Susanibar
Título : Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente durante el período Intra-Operatorio de la Clínica privada de Lima, 2024

Propósito del estudio:

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “**Calidad del Cuidado de Enfermería y la Satisfacción del Paciente Durante el Período Intra-Operatorio de la Clínica Privada de Lima 2024**”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Lic. Alvino Susanibar, Gina Delia**. El propósito de este estudio es “**Determinar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente durante el período intraoperatorio de la Clínica Privada de Lima en el año 2024**”. Su ejecución ayudará a/permitirá establecer la relación que existe entre la calidad de la atención de las enfermeras y el cumplimiento del calendario de vacunación de las madres de niños menores de un año.

Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio se le solicitará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 40 a 50 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

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

Beneficios: Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado de las encuestas, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio si perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal de estudio. Puede comunicarse con Alvino Susanibar, Gina Delia, con número de teléfono 986997690 o al comité que valido el presente

estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del comité de ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +510 924 569 790 *E-mail:* comité.etica@uwieenr.edi.pe.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Investigadora

Nombre:

DNI:

Investigadora

Nombre:

DNI:

Reporte de Similitud Turnitin

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
2	uwiener on 2023-11-06 Submitted works	2%
3	uwiener on 2023-02-27 Submitted works	1%
4	uwiener on 2023-11-20 Submitted works	1%
5	uwiener on 2024-02-23 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-05-10 Submitted works	<1%
7	latam.redilat.org Internet	<1%
8	uwiener on 2024-04-23 Submitted works	<1%