



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN  
CON LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES  
POST OPERADOS DEL HOSPITAL DE BARRANCA  
CAJATAMBO 2021”**

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

**PRESENTADO POR:**

**LIC. MIREYA YOMARA ASENCIOS ROJAS**

**ASESOR (A):**

**MG. ROSA MARIA PRETELL AGUILAR**

**LIMA - PERU**

**2021**



### **DEDICATORIA**

A nuestro creador, por permitirme continuar con mis objetivos trazados, especializarme profesionalmente en el campo quirúrgico.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por apoyarme en todo momento a pesar de las dificultades y a mi hija por ser mi motivo de salir adelante y permitirme continuar con el desarrollo de mi profesión.

**ASESOR (A):**  
**MG. ROSA MARIA PRETELL AGUILAR**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

**SECRETARIO** : Dra. Reyes Quiroz Giovanna Elizabeth

**VOCAL** : Mg. Uturnco Vera Milagros Lizbeth

# INDICE

1. CAPITULO I: EL PROBLEMA .....	9
1.1 Planteamiento del Problema .....	9
1.2. Formulación del Problema.....	10
1.2.1 Problema General.....	10
1.2.2 Problema específico .....	10
1.3 Objetivo de la Investigación.....	10
1.3.1 Objetivo General .....	10
1.3.2. Objetivos Específicos .....	11
1.4. Justificación de la Investigación .....	11
1.4.1 Teórica .....	11
1.4.2 Metodológica .....	11
1.4.3 Práctica .....	11
1.5 Delimitación de la investigación .....	12
1.5.1 Temporal.....	12
1.5.2 Espacial .....	12
1.5.3 Recursos.....	12
2. CAPITULO II: MARCO TEORICO .....	13
2.1 Antecedentes .....	13
2.2. Bases Teóricas.....	15
2.3. Formulación de la Hipótesis.....	19
2.3.1. Hipótesis General .....	19
2.3.2 Hipótesis Específica .....	19
3. CAPITULO III: METODOLOGIA .....	20
3.1. Método de Investigación .....	20
3.2 Enfoque Investigativo.....	20
3.3 Tipo De Investigación .....	20
3.4. Diseño De La Investigación .....	20
3.5 Población, Muestra y Muestreo.....	20
3.6 Variables Y Operacionalización .....	22
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.7.1 Técnica .....	22
3.7.2 Descripción de instrumentos .....	23
3.7.3 Validación.....	24
3.7.4 Confiabilidad .....	24
3.8 Procesamiento y Análisis de Datos.....	25

3.9 Aspectos Éticos .....	26
4.1 Cronograma de actividades .....	27
4.2 Recursos financieros (Presupuesto y Humanos).....	28
5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	29
ANEXOS .....	34
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	34
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables.....	36
Anexo 3: Instrumentos de Recolección de datos.....	40
Anexo 4: Consentimiento Informado.....	44



## **1. CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

La calidad en la atención ha adquirido definitivamente una considerable importancia en las instituciones que brindan servicios, es por ello que el Ministerio de salud (MINSA) siendo uno de los principales rectores de la política sectorial, promueve el derecho ciudadano como es la calidad de atención de salud donde lo primordial de la atención siempre será la satisfacción de los usuarios (1).

La esencia de la profesión de enfermería es la calidad del cuidado, que promueve el autocuidado y la salud de la vida basada en la atención entre la enfermera y el paciente. Por ende, es muy importante considerar que el cuidado de la atención de enfermería influye en la satisfacción del paciente; es por ello se debe tratar de forma holística al paciente, en todas sus dimensiones. (2).

La Organización Panamericana de Salud (OPS), refiere que según algunas investigaciones de algunos países, el 30% de los individuos de la región todavía necesitan el acceso a la atención de salud, y en cuanto a los que reciben, solo el 40% la considera como de buena calidad. En el año 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la OPS han amparado un conjunto de medidas asegurar que las personas tengan una atención equitativa, oportuna, eficiente, seguros y de calidad al servicio de Salud. No obstante en el año 2007, se respaldó la calidad de atención por la OPS, desde ese momento se aplicaron medidas para que la calidad de atención sea renovado. A pesar de ello el 30% de personas manifiestan que todavía no cuentan con la atención de salud, sin embargo los que reciben la consideran una atención de buena calidad que son el 39% de personas (3).

Cada año en los países de ingresos bajos se le atribuye entre 5.7 a 8.4 millones de fallecidos por atenciones de mala calidad, es por ello que el 60% de las muertes en estos países son asignados a la mala atención por afecciones que requieren atención sanitaria. La OMS nos señala que estas cifras son alarmantes en la atención en salud (4).

En la investigación de Gámez Romero, pública que en Brasil en el año 2014, se reveló que, para que la atención sea de excelente calidad, se necesita de un componente emocional y psico espiritual. A diferencia del estudio desarrollado en Tacna donde se evidenció que hay una deficiencia en la atención por falta de recursos humanos y financieros, debido a la gran demanda de cirugías, y que los pacientes post operados manifiestan que la enfermera solo se acerca a ellos para corroborar los datos de la Historia clínica, más no por entablar una comunicación con ellos (5).

En Lima, en el 2018, en el estudio de Valentín en la Unidad de Recuperación post anestésica (URPA) observó la inconformidad en los pacientes y familiares con la atención que brindó la enfermera, los cuales lo describieron como poco oportunos y con poca calidad (6).

Así mismo en un trabajo de Investigación de Palomino en el año 2018 en Cajamarca determina que el Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de la enfermera en el Servicio de Cirugía del Hospital Dos de Mayo, manifiesta que están satisfechos con la disponibilidad ofrecida por la enfermera, otro porcentaje manifiesta que esta medianamente satisfecho con el trato recibido la continuidad del cuidado, y por último, solo un pequeño porcentaje se encontró insatisfecho con el resultado del cuidado que recibió (7).

La satisfacción se encuentra relacionada al cuidado de enfermería ya que con una mayor intervención del cuidado lograríamos un alto porcentaje de satisfacción en la atención prestada al paciente. Para poder superar estas deficiencias implica un reto a nivel local, nacional e internacional (8).

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la relación existente de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021?

### **1.2.2 Problema específico**

1.2.2.1 ¿Cuál es la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021?

1.2.2.2 ¿Cuál es la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión oportuna con la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021?

1.2.2.3 ¿Cuál es la relación existente entre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión continua con la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital de Barranca Cajatambo 2021?

1.2.2.4 ¿Cuál es la relación existente entre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión segura con la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital de Barranca Cajatambo 2021?

## **1.3 Objetivo de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar cuál es la relación existente de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción percibida por los pacientes post operados.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

1.3.2.1 Identificar cual es la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción percibida por los pacientes post operados.

1.3.2.2 Identificar cual es la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión oportuna con la satisfacción percibida por los pacientes post operados.

1.3.2.3 Identificar cual es la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión continua con la satisfacción percibida por los pacientes post operados.

1.3.2.4 Identificar cual es la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión segura con la satisfacción percibida por los pacientes post operados.

## **1.4. Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Teórica**

La siguiente investigación es justificable porque permitirá otorgar conocimientos acerca de la problemáticas de las variables y conocer diversas necesidades que los pacientes enfrentan en la etapa de post quirúrgico, para poder de forma cuantitativa conocer la real situación de las variables, permitiéndole identificar las insatisfacciones que manifiesten los pacientes, y así perfilar las acciones que deberán implementar para mejorar y contribuir con una atención de calidad y calidez.

### **1.4.2 Metodológica**

En cuanto a la metodología siguiente proyecto, se acoge de un diseño correlacional con el cual manifiesta la relación de las dos variables, como es la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado, aplicará instrumentos validados de investigadores en el ámbito internacional modificado según el contexto nacional, por ende este estudio permitirá conocer los resultados obtenidos, lo que aportará de forma eficaz al desarrollo de nuevas herramientas y nuevos métodos de atención, el cual permitirá renovar a través de un conocimiento científico más preciso el plan de cuidados en pacientes post operados y así contribuir con la satisfacción de los pacientes del Hospital Barranca Cajatambo.

### **1.4.3 Práctica**

En cuanto a lo práctico, el presente estudio aportara evidenciando el estado situacional del personal de enfermería de URPA y del servicio de cirugía, respecto a la calidad del cuidado que prestan en sus servicios, estos resultados permitirán conocer de forma inmediata la realidad de la calidad de cuidado que brindan de forma individual y de forma grupal por servicio, con ello identificar y reflexionar del resultado obtenido para fortalecer e impulsar las actividades desarrolladas para atender al paciente post operado y reformular las que ameriten.

Además los resultados obtenidos serán dispuestos al área de calidad del Hospital Barranca Cajatambo para que evalúen la problemática existente y modifiquen su plan de intervención con las necesidades presentes en los pacientes post operados.

Por ende este proyecto servirá para fortalecer la línea de la investigación de dicha institución, con el cual el enfermero podrá desarrollar instrumentos validados para el desarrollo de futuras investigaciones, donde se profundice y mejore de forma progresiva la calidad del cuidado de enfermería en los servicios de atención de pacientes post operados y con ello mejore la satisfacción del paciente en los años posteriores.

## **1.5 Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El proyecto se desarrollará en un periodo de 3 meses del presente año.

### **1.5.2 Espacial**

El estudio se desarrollará en el Servicio de Cirugía y URPA del Hospital de Barranca Cajatambo, a los pacientes post operados.

### **1.5.3 Recursos**

En cuanto a los recursos, el presente estudio se realizará con el financiamiento que la investigadora a cargo, quien se responsabiliza de los gastos que causa la investigación, como los recursos financieros, y los recursos humanos contamos con la valiosa participación de los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo de la provincia de Barranca. También la Universidad Norbert Wiener nos apoya con la asesoría de un Docente para llevar a cabo la investigación.

## **2. CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Bracamontes et al. (9), en su investigación en el año 2018 desarrollada en México, tuvieron como objetivo de “Medir el nivel de satisfacción de los usuarios post quirúrgicos con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía General y traumatología del Hospital General de Acapulco”. Realizó un estudio de tipo descriptivo transversal. En la investigación se entrevistaron a 25 pacientes post quirúrgicos mayores de 16 años. Determinándose en el presente estudio que en la satisfacción general, se evidenció que el 40% de los encuestados la calificaron como muy satisfactoria, como satisfactoria el 36% y por último como poco satisfactoria solo el 24%.

Vásquez et al. (10), en su investigación en el año 2019 desarrollada en México, tuvieron como objetivo “Determinar la Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor postquirúrgico en la Unidad de Recuperación del Hospital General Regional N°1 Vicente Guerrero”. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, de corte transversal prospectivo, tuvo una muestra de 145 pacientes, donde estuvo constituido por pacientes post operados de URPA, a los que se les aplicó un cuestionario Care Q. Encontrándose con los resultados en que el nivel de satisfacción del cuidado del enfermero el 1.4% manifestó sentirse totalmente satisfecho en cuanto al alivio del dolor post operatorio, se sintió satisfecho el 34.5%, seguidamente los que estuvieron parcialmente satisfecho son el 46.2% y por último los que manifestaron estar poco satisfecho fueron el 17.9%.

Mansilla et al. (11), en su investigación en el año 2019 desarrollada en Chile, tuvieron como objetivo “Describir la Satisfacción usuaria en pacientes operados de colecistectomía laparoscópicas (cl), hernioplastias/herniorrafias (hp/hf) y exéresis quirúrgicas (eq) que asiste en régimen de cirugía mayor ambulatoria y su satisfacción en relación con el uso del teléfono como una herramienta de seguimiento posoperatoria en el periodo de abril a setiembre de 2018 en el Hospital Clínico de Magallanes, Punta Arenas, Chile”. El método es cuantitativo, observacional, prospectivo y de corte transversal. Tuvo una población de 94 pacientes, utilizó 2 instrumentos SUCMA 14 y TeSS. Los resultados: la satisfacción sujeta a la estancia en el Hospital, el 40% de las eq la consideran buena y no muy buena, en si volvería a operarse vía ambulatorio el 41.7% de las hp/hf manifestaron que era probable y un 11.3% de las cl era poco probable, en cuanto al dolor post operatorio el 21% de las cl tuvo dolor fuerte y el 16.3% restante de las hp/hf tuvo dolor y dolor fuerte.

Sillero (12), en su investigación en el año 2019 desarrollada en Brasil, tuvieron como un objetivo “Investigar la seguridad y la satisfacción de los pacientes y su relación con el cuidado de los enfermeros en el peri operatorio”. Realizo un estudio correlacional, transversal y multinivel. La población fue de 105 enfermeros y 150 pacientes operados. Se aplicó dos cuestionarios para medir las variables, uno para

enfermeras sobre las características de la organización, la unidad peri operatoria, la variable sociodemográfica, laboral académica, experiencia laboral, y el segundo sobre la satisfacción del paciente y sobre el manejo del paciente, notificación de efectos adversos, mortalidad y resultados clínicos. Concluyó que tuvo un factor predisponente positivo en el cuidado del enfermero, mientras que en el factor predisponente negativo se refirió del compromiso, satisfacción del trabajo, y participación en el hospital relacionados al paciente.

Palma (13), en su investigación del año 2020 desarrollada en México. Tuvieron como objetivo “Evaluar la intervención del cuidado peri operatorio de enfermería en la seguridad del paciente en el área quirúrgica en el Hospital General Regional Vicente Guerrero para mejorar la atención de calidad a través de estrategias de atención eficiente de los mismos”. Realizó un estudio descriptivo, prospectivo, no experimental. La muestra consta de 30 enfermeros. El instrumento que utilizaron fue una ficha de observación, que presenta un Alpha de Cronbach de 9. Los resultados fueron durante el preoperatorio, y manifestó que la atención de enfermería fue regular, seguidamente el transoperatorio tuvo un porcentaje del 74% donde manifiesta que se realizó un cuidado de forma regular y por último en el posoperatorio se tuvo un resultado de una atención de buena calidad con un porcentaje del 100%.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Silva et al. (14), en su investigación del año 2019 desarrollada en Trujillo, tuvieron como objetivo “Determinar la satisfacción del paciente en post operatorio mediato con el cuidado enfermero, basado en la teoría de Virginia Henderson, en el Hospital Regional Docente de Trujillo”. Realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, mediante la encuesta. Tuvo a 56 pacientes como muestra. Se aplicó un cuestionario que fue elaborado por las autoras, el cual se validó por juicio de experto y la prueba piloto. Los resultados en cuanto a la satisfacción el 78.57% de pacientes se mostró satisfecho, y los que se manifestaron insatisfecho fue el 21.43% frente al cuidado de los enfermeros. Según las necesidades de Virginia Henderson indicaron que las necesidades de respiración, termorregulación y circulación, presentaron mayor satisfacción con el 96.43% y el 89.29% de los pacientes refirieron no sentirse satisfechos en sus necesidades de valores y creencias personales.

Gaspar et al. (15), en su investigación del año 2017 desarrollado en el Callao, tuvieron como objetivo “Determinar la calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción según percepción de los pacientes post operados en el servicio de centro quirúrgico”. Tuvo una investigación observacional, cuantitativo correlacional, prospectivo y trasversal. La técnica fue la encuesta, la muestra contó con 10 enfermeros. Los resultados fueron que el 46% manifestaron una insatisfacción con percepción de mala calidad, y los que estuvieron pocos satisfechos y con una calidad regular presentó un 28%, los que manifestaron que la atención fue de mala calidad en el cuidado con un 43%, el 44% fue oportuna, el 50% fue continua, el 47% fue de forma regular y libre de riesgos, en relación a la satisfacción en su dimensión técnica presento un 51%, en su dimensión interpersonal fue 58% y en su dimensión entorno fue de 69%.

Huamán (16), en su investigación del año 2019 desarrollada en Chiclayo, tuvieron como objetivo “Determinar la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post operados inmediatos de un Hospital público de Chiclayo, 2019”. Realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. Su población conto con 118 pacientes. Su instrumento fue un cuestionario. El instrumento presentó buena validez y confiabilidad. La conclusión fue que la calidad de los cuidados en enfermería no fue buena manifestándose un 67.8%. Después en la Dimensión técnica – científica se evidenció que en la educación, menos de la mitad lo realizó, en cuanto a la dimensión Humana dejo en evidencia que hay una escasa identificación tanto del ser cuidado como del enfermero que realiza el cuidado, por último en la dimensión entorno, los encuestados manifestaron que más de la mitad si regresaría a solicitar la atención del Hospital.

Charca, et al. (17), en su investigación del año 2019 desarrollada en Huancavelica, tuvieron como objetivo “Determinar la relación que existe entre el nivel de conocimientos del personal de enfermería respecto al manejo de dolor y la satisfacción del paciente post operado mediato en el Hospital Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica-2019”. Realizó un estudio de tipo básico, correlacional, deductivo-inductivo. La muestra contó con 18 enfermeros y 6 pacientes por cada enfermero. Su instrumento fue un cuestionario que midió el conocimiento al enfermero y fue validado por juicios de expertos, también entrevistaron a los pacientes para medir la satisfacción de ellos. La conclusión fue que existe relación entre el nivel de conocimiento del enfermero con el manejo del dolor y con la satisfacción del paciente post operado mediato. También manifestaron un alto conocimiento en cuanto al manejo del dolor y los pacientes presentaron una satisfacción intermedia.

Aguilar (18), en su investigación del año 2019 desarrollada en Tarapoto, tuvieron como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital II EsSalud de Tarapoto”. Realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 175 pacientes. Su instrumento fue un cuestionario. Se concluyó que para mejorar la satisfacción del paciente es necesario que el enfermero de URPA este enfocado en conocer las expectativas y necesidades del paciente, como también identificar las actividades del proceso de atención para que el paciente estén satisfechos y mejoren sus expectativas del cuidado.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1 La Calidad**

H. Palmer en 1989 definió a la calidad de atención como el grado en que las instituciones prestadoras de salud recibidos por los pacientes aumentan los resultados deseados con los conocimientos en la actualidad (19).

El servicio al relacionarse con el cliente, en este caso paciente, adquiere la propiedad de calidad. Para su existencia requieren de dos elementos imprescindibles que son productos (servicio) y usuarios. Para que

ello se lleve a cabo se necesita de dos juicios: un juicio objetivo de la calidad del producto, este juicio depende de cómo se relacionen la capacidad técnica, los avances y los logros científicos para atender de manera eficiente a los pacientes y el juicio subjetivo, este dependerá de cómo el paciente identifique el servicio y como solucione sus necesidades. Entonces la calidad en los servicios de salud se presenta cuando los atributos de la prestación hacen que sea, integral, oportuna, personalizada y continua de acuerdo a los estándares determinados para la práctica profesional. (20). Por ende la calidad también se refiere a ser eficientes, en respetar al cliente y a su grupo familiar; recalando que calidad destaca el “hacer lo correcto”, de una forma correcta y de modo inmediato, asimismo la calidad incluye mejorar, innovar, ser puntual, practicar la limpieza, y utilizar un léxico donde los clientes sientan la confianza durante la atención (21).

### **Calidad de cuidado del enfermero**

Desde la primera concepción de enfermería ha tenido una calidad de enseñanza en donde se destaca el cuidado. Las principales funciones de la enfermera en la atención de un paciente hospitalizado es satisfacer sus necesidades de agua, reposo y sueño y conservar las funciones normales de su cuerpo. Parte de esta atención consiste en brindarle comodidad y apoyo. En todas estas actividades la enfermera trabaja con el paciente ayudándolo a recuperar su independencia rápidamente tanto como lo permita el proceso de su enfermedad (22). Podemos determinar que la calidad del cuidado del enfermero viene a ser la atención eficiente, personalizada, humanizada, oportuna y continua que desempeña el enfermero con el deseo de conseguir la satisfacción del paciente, de acuerdo a estándares descritos para una práctica profesional responsable y competente (23).

Por ello, Saavedra en el 2016 conceptualiza que la percepción de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente, este se manifiesta según satisfaga las necesidades a través de los cuidados. Por ello a pesar de las limitaciones que padece la institución prestadora de salud, el defecto del proceso de la atención y la naturaleza del quehacer, no debería intervenir en dejar de ser humano, cálido, oportuno, continuo, en la atención prestada al paciente (24).

### **Teoría de la Calidad según Avedis Donabedian**

El teorista principal que conceptualizo la calidad en la atención médica fue Avedis Donabedian, quien dijo que es “el tipo de atención que maximiza el bienestar del paciente, después de tener en cuenta el balance de pérdidas y ganancias esperadas, contemplando el proceso de atención en todas sus partes”, lo cual quiso decir que por lo menos no dañar al paciente, sino hacer algún bien, realizando el mayor beneficio para lograr la satisfacción del paciente. (25) También mencionó que la calidad de los cuidados es la capacidad de lograr el mayor provecho posible deseado, considerando los valores de las personas y de las sociedades (26).

Cuando hablamos de calidad también podríamos mencionar a la teorista del proceso de enfermería Ida Jean Orlando, quien se enfoca en mejorar el comportamiento del paciente, porque manifiesta que cuando una persona tiene alguna limitación física, o dificultad en la comunicación u otras reacciones negativas al entorno, este provoca sentimientos de angustia en los pacientes, que pueden aumentar o disminuir de



acuerdo a que satisfagan sus necesidades con la atención. Orlando relaciona a la enfermera-paciente, denominando el proceso del enfermero, donde el enfermero tiene que resolver las molestias del paciente y establecer intervenciones para poder disminuir sus necesidades a través de los cuidados humanizados (27).

### **Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson**

En su teoría del cuidado Jean Watson manifiesta que “el cuidar es parte fundamental del ser y es el acto más primitivo que un ser humano realiza para efectivamente llegar a ser, este ser es un ser en relación a otro que lo invoca”. Por ello el principio de enfermería se sienta en el cuidado al paciente. Si el cuidado satisface la necesidad del paciente, entonces se apoya en un contexto epistemológico, con metas específicas, que se adquieren en la formación académica. Este cuidado profesional aprendido y desarrollado debe tener una estructura, debe ser formal y designado para complacer las exigencias del individuo con la finalidad de promover, mantener y recuperar la salud (28).

### **Dimensiones de Calidad según Malagón**

- a) **Humana:** Es la atención como aspecto humanístico, las relaciones interpersonales que muestra el cliente y el profesional de salud. En el cuidado de enfermería se interpreta como la capacidad para instaurar la relación enfermera-paciente mediante la empatía, considerándolo un ser biopsicosocial (29).
- b) **Oportuna:** Es la atención de calidad que se le brinda al paciente según sus necesidades cada vez que lo solicite, como brindar el tratamiento indicado en la fecha y hora programada, y realizar los procedimientos dándole el tiempo de describir sus necesidades (5).
- c) **Continua:** Es la atención sin interrupciones y de forma permanente que la enfermera brinda al paciente y sus familiares dependiendo de las necesidades que solicite paciente, además de educar sobre el proceso de su enfermedad enfatizando los riesgos que puede padecer, y sobre la importancia del tratamiento que está recibiendo (30)
- d) **Segura:** Esta dimensión involucra una atención de parte de la enfermera libre de daños, sin eventos adversos ni riesgos que puedan complicar el estado del paciente (31).

### **2.2.2 Satisfacción del Paciente**

La satisfacción del paciente están sometido diversos factores, que comprenden la experiencia previa, la expectativa y por último la información recibida anteriormente de pacientes del mismo establecimiento. También se puede mencionar que es una percepción subjetiva que siente el paciente al lograr que sus necesidades y expectativas que se le brinda en una asistencia estén satisfechas. De igual manera se considera que es una experiencia racional o cognoscitiva de un cúmulo de necesidades que siente un individuo al comprar entre las expectativas y el comportamiento de la asistencia que le brindan, al concederle mantener sus procesos psicológicos y fisiológicos en un estado de armonía. Por ello los elementos que influyen que la satisfacción es de forma variable para otras personas y de la misma persona en diferentes condiciones

(32). Otros factores que influyen en la satisfacción son la edad, las restricciones del enfermero y la enfermedad que origino la cirugía, así como la comunicación de la sensación de cada paciente en cuanto a la intervención quirúrgica. Por ello el enfermero como el equipo de salud deberá intervenir de forma holística para ofrecer una atención de calidad en el paciente post operado (10).

Es por ello que la satisfacción del paciente dependerá de la solución a sus necesidades, del resultado del servicio según su perspectiva, del trato que percibió, también de las condiciones del servicio que le brindaron con amabilidad. Esta información adquirida de la satisfacción que recibe el paciente sobre las prestaciones de servicios, la calidad de atención, la relación de la enfermera-paciente es muy valiosa para mejorar aspectos que lo requieran y que al mismo tiempo puedan ser modificados para que se adapte según las necesidades del paciente. Por ende cuando los pacientes acuden a una institución de salud, en busca de la solución a sus problemas merecen recibir una atención segura de calidad fundamentada por un conocimiento sólido (33).

### **Teoría de la Satisfacción**

Risser en 1975 considera que la satisfacción del paciente, es la relación entre las perspectiva del paciente con la solución del problema de salud y sus impresiones del cuidado de enfermería (34).

El Dr. Avadis Donabedian, hace hincapié en la calidad como parte fundamental de la satisfacción, con ello se cambió el modelo que se manejaba, su manera de ver las cosas generó una solución a las dificultades en la salud, definió a la satisfacción como un método de efectividad y control de calidad en la atención, resaltando que es crucial para la calidad del servicio (35).

Según Maslow, antes que una persona pueda buscar satisfacer sus necesidades en un nivel más alto, primero es necesario satisfacer las más fundamentales. Cabe mencionar que las necesidades fisiológicas son las más esenciales para lograr la supervivencia, pero también las necesidades de seguridad y protección, de amor y pertenencia, entre otras (36).

El profesor universitario Philip Kottler, determina que la satisfacción del paciente resulta al relacionar el rendimiento que se percibe de un producto o servicio con sus expectativas, los elementos del proceso son: las expectativas es lo que espera el paciente acerca de un servicio, la experiencia es la sensación percibida por el paciente debido a la relación con cualquier elemento, y la satisfacción viene a ser el grado de diferencia entre las expectativas previas y la percepción al resultado final (37).

### **DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN**

Estas dimensiones están relacionadas al marco conceptual de Eriksen (1980 -1995), el cual determina como influye el cuidado con la satisfacción del paciente que se encuentra hospitalizado (38).

**a. Trato recibido:** Es una interacción del paciente entre la atención brindada y el personal de salud, donde se manifiesta un sentimiento en el paciente en relación con la actitud del personal con el

que se relaciona. El trato correcto genera satisfacción en cuanto a la atención, el paciente interpreta la amabilidad, la consideración, confiabilidad y privacidad como un buen gesto de parte del profesional de enfermería lo está tratando igualdad (39).

**b. Disponibilidad:** Se enfatiza en la atención, en el personal que tiene la oportunidad de prestar el cuidado. El aspecto positivo se refiere a que se debe lograr alcanzar una atención de una enfermera para recibir el cuidado que se requiera, y en cuanto a lo negativo se refiere a no brindar el cuidado necesario (40).

**c. Continuidad con el cuidado:** Se refiere a la atención que el personal de salud presta al paciente mediante una perspectiva integral como: social, psicológico y biomédico, asegurando una atención continuada desde que el paciente ingresa hasta su alta médica, amparando una atención sin interrupciones (41).

**d. Resultado del cuidado:** Es cuando el paciente tiene una perspectiva acerca de la atención que espera del personal de salud. Los aspectos de la satisfacción que van a incluir, la participación en la atención, instrucción para el autocuidado y el alivio del dolor (42).

### **Cuidados de enfermería en el post operatorio**

La atención de la enfermera en el periodo post operatorio, se enfoca en el cuidado en vigilar y valorar continuamente al paciente post operado, con la intención de proporcionar una atención de calidad, los cuidados de la enfermera se centran en prevenir complicaciones, restablecer el equilibrio fisiológico, calmar el dolor, y enfatizar la educación al paciente (43). Por ende es de gran importancia que la enfermera monitoree constantemente las funciones vitales, valorar la herida quirúrgica, el sangrado, la adecuada protección para prevenir el riesgo de infección cruzada, verificar el funcionamiento del drenaje y la cantidad de fluido que este eliminando (44).

## **2.3. Formulación de la Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis General**

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.

Ho: NO existe relación significativa entre la calidad de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.

### **2.3.2 Hipótesis Específica**

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión oportuna y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión oportuna y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión continua y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.

Ho: No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión continua y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión segura y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.

Ho: No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión segura y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.

### **3. CAPITULO III: METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de Investigación**

La investigación que se está utilizando es de método deductivo; que es una estrategia usada a partir de premisas o principios para reducir las conclusiones lógicas. Esto consiste en separar una conclusión a raíz de una premisa o una serie de proposiciones que se consideran como verdaderas.

#### **3.2 Enfoque Investigativo**

Es de enfoque cuantitativa por el cual se recauda y analizan datos cuantitativos de las variables. Ya que se llegará a obtener datos válidos que argumenten a los objetivos inicialmente planteados.

#### **3.3 Tipo De Investigación**

Es aplicada

#### **3.4. Diseño De La Investigación**

Es correlacional porque determina la relación de los hechos.

#### **3.5 Población, Muestra y Muestreo**

##### **3.5.1 Población**

En la investigación que se realizará, se tomará en cuenta la población total que está constituida por 150 pacientes post operados que pasan a la URPA y luego al servicio de cirugía del Hospital Barranca Cajatambo.

### **Criterios de inclusión**

- Pacientes que acepten firmar el consentimiento informado.
- Pacientes post operados que se encuentren hospitalizados en el servicio de URPA y Cirugía en el periodo inmediato y mediato.
- Pacientes con COVID 19 no reactivo.

### **Criterios de exclusión**

- Pacientes que no acepten firmar el consentimiento informado.
- Pacientes post operados que no se encuentren hospitalizados en el servicio de URPA y Cirugía en el periodo inmediato y mediato.
- Pacientes con COVID 19 reactivo.

### **3.5.2 Muestra**

La muestra estará conformada por 109 pacientes que pasan a la URPA y luego al servicio de Cirugía del Hospital Barranca Cajatambo.

La fórmula que se utilizó fue para hallar la muestra de poblaciones finitas, y es la siguiente:

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N-1) + Z^2.pq}$$

Donde:

p: Proporción de la población

q=0.9

d=0.05

N: Población

Z: Nivel de significancia

### **3.5.3 Muestreo**

La técnica del muestreo será probabilístico de tipo aleatorio simple, donde los pacientes estarán en su servicio, y cada uno contará con un número (número de cama), para lo cual se realizará un sorteo y se extraerá los primeros 20 números, y en los siguientes 6 días del mes de Octubre se procederá con la aplicación del instrumento. Teniendo en cuenta la relación de 109 pacientes a los que se les aplicará los instrumentos.

### **3.6 Variables Y Operacionalización**

#### **Variable 1: calidad del cuidado**

##### **Definición conceptual de Calidad del Cuidado de enfermería**

La calidad del cuidado del enfermero viene a ser la atención eficiente, personalizada, humanizada, oportuna y continua que desempeña el enfermero con el deseo de conseguir la satisfacción del paciente, de acuerdo a estándares descritos para una práctica profesional responsable y competente (23).

##### **Definición operacional de Calidad del Cuidado**

La calidad del cuidado del enfermero viene a ser la atención eficiente, personalizada, humanizada, oportuna y continua que desempeña el enfermero con el deseo de conseguir la satisfacción del paciente atendido en URPA y Servicio de Cirugía del Hospital de Barranca-Cajatambo, durante su estancia hospitalaria. Dicha valoración será aplicada a las dimensiones: Humana, oportuna, continua y segura a través del instrumento “Calidad de cuidado enfermero” de la Licenciada en Enfermería Rosa Marina Chambi Alanoca

#### **Variable 2: Satisfacción del paciente**

##### **Definición Conceptual de Satisfacción el Paciente**

Es una percepción subjetiva que siente el paciente al lograr que sus necesidades y expectativas que se le brinda en una asistencia estén satisfechas (32).

##### **Definición Operacional de Satisfacción del Paciente**

Es una percepción subjetiva que experimenta el paciente que se encuentra en URPA y el servicio de Cirugía del Hospital Barranca Cajatambo, al satisfacer sus necesidades y expectativas cuando se le brinda el cuidado. Dicha valoración será aplicada a las dimensiones: trato recibido, calidad técnica del cuidado, medio ambiente físico, disponibilidad, continuidad y resultado del cuidado a través de la Encuesta que fue validado por la Lic. Martínez.

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En el presente proyecto se utilizará las técnicas e instrumentos que se indica a continuación por variable, según se detalla:

#### **3.7.1 Técnica**

##### **Variable 1: Calidad del Cuidado**

Se utilizará la encuesta

## **Variable 2: Satisfacción del paciente**

Se utilizará la encuesta

### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

#### **3.7.2.1 Instrumentos para medir Variable 1: Calidad de cuidado**

El cuestionario que facilitará la valoración de la variable 1 que corresponde a un instrumento elaborado por Chambi (41) desarrollada en el 2020 en su tesis “Calidad de cuidado enfermero relacionado con satisfacción del paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020”.

El instrumento que realizó fue un cuestionario con 22 ítems que se encuentran incorporados en cuatro dimensiones. Siendo la primera, la dimensión Humana con sus indicadores: Se identifica, respeta la autonomía, escucha activa, piadosa muestra interés, amabilidad y bondadosa con 06 ítems. Dimensión seguro con sus indicadores: Proporciona información, solicita autorización, acuciosidad, comunicación terapéutica, respuesta clara y sencilla, libre de riesgos con 06 ítems. Dimensión continuo con sus indicadores: Socializa, retroalimenta, rondas de enfermería, motivación permanente, capacita para el alta con 05 ítems. Dimensión oportuno con sus indicadores: otorga la bienvenida, comparte experiencias, explicación precisa, Educación continua, promueve el autocuidado con 05 ítems (41).

Esta escala ha sido desarrollada como una herramienta de medición tipo escala de Likert, donde cada uno de los 22 ítems presenta 03 probables alternativas de respuestas en las fichas de datos: Nunca (1 punto), a veces (2 puntos), siempre (3 puntos). Se categorizará de la siguiente forma: Nivel Baja de 18-30 puntos, nivel Media 31-42 puntos y Nivel Alta de 43-54 puntos (41).

#### **3.7.2.2 Instrumentos para medir la Variable 2: Satisfacción del Paciente**

Para medir la satisfacción del paciente, se aplicará el cuestionario: “Satisfacción del paciente con el Cuidado de Enfermería”, instrumento original creado por Eriksen en el año 1988 en Norteamérica, Este instrumento fue traducido y modificado por Martínez (45) en el año 2002 con su tesis, “Satisfacción del Paciente Quirúrgico con el cuidado de Enfermería, realizado en la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León”.

El instrumento se ha adaptado a nuestro ámbito nacional en el 2015 por Ramírez (46) en su tesis titulada: “Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. 2015”.

El instrumento que realizó fue un cuestionario con 22 ítems que se encuentran incorporados en cuatro dimensiones: Siendo la primera la Dimensión Trato con sus indicadores: Amabilidad, comprensión, paciencia, atención buena y presis, orientación, atención en la conversación, amistosas o amigables, privacidad con un total de 08 ítems. La Dimensión Disponibilidad con sus indicadores: Educación, Higiene, Alimentación, Necesidades fisiológicas con un total de 4 ítems. La dimensión Continuidad del cuidado con sus indicadores: valoración. Cuidados de enfermería, enfermera continua con un total de 3 ítems. Y por último la Dimensión resultados del cuidado con sus indicadores: comodidad, tranquilo y relajado, seguridad, información recibida, orientación hospitalaria, Educación para el alta con un total de 7 ítems (46).

Esta escala ha sido desarrollada como una herramienta de medición tipo Likert, donde cada uno de los 22 ítems, presenta 03 probables alternativas de respuestas en la ficha de datos: insatisfecho (1 punto), Medio Satisfecho (2 puntos) y Satisfecho (3 puntos). Se categorizara de la siguiente manera: Insatisfecho 22-46 puntos, Medio Satisfecho 47-54 puntos y Satisfecho 55-66 puntos (46).

### **3.7.3 Validación**

#### **3.7.3.1 Variable Calidad del cuidado/ Instrumento Calidad de cuidado del Enfermero**

La determinación de la legitimidad de esta escala se efectuó mediante el criterio de expertos, participaron 6 Licenciados en Enfermería de los cuales 4 tienen el Grado Magister en mención Gestión en los servicios de Salud y 2 tienen el grado de Doctor en mención Educación quienes determinaron su aplicabilidad por ser muy buena en calificación.

#### **3.7.3.2 Variable Satisfacción del paciente/ Instrumento Satisfacción del paciente con el Cuidado de Enfermería**

La validación se realizó a través de juicios de Expertos, donde participaron 08 expertos Licenciados en Enfermería considerándose para su significancia “p” valores entre 0.004 y 0.035, siendo “p” < 0.05, lo que refiere que el instrumento tiene una validez y la concordancia entre los jueces es estadísticamente significativo.

### **3.7.4 Confiabilidad**

#### **3.7.4.1 Variable Calidad del Cuidado/ Instrumento Calidad de cuidado del Enfermero**

La determinación de la confiabilidad del instrumento se efectúa a través del coeficiente de Alfa de Cronbach. Dicha valoración correspondió a 0.897, valoración cuantitativa que avala la confiabilidad del Instrumento.



### **3.7.4.1 Satisfacción del paciente/ Instrumento Satisfacción del paciente con el Cuidado de Enfermería**

La confiabilidad del instrumento se realizó a través del coeficiente de Alfa de Cronbach. Dicha valoración oscilaron entre 0.81 a 0.95, valoración que garantizo la confiabilidad del instrumento.

## **3.8 Procesamiento y Análisis de Datos**

### **Autorización y coordinación previa para el relevamiento de la data**

En primera instancia, se procederá presentar el proyecto al Comité de Ética de la Institución Académica Universitaria Norbert Wiener.

Una vez autorizado, se procederá a generar la autorización que corresponde, mediante la presentación de una solicitud expedida a la dirección del Hospital Barranca Cajatambo, viabilizando la obtención de este permiso, el poder contar con el permiso de ingreso a la institución, a los servicios de URPA y Cirugía para poder aplicar los instrumentos. Se preside que la suscrita será quien realice las coordinaciones pertinentes, y quien aplique los instrumentos a los pacientes de los servicios mencionados.

### **Aplicación de instrumentos de recolección de datos**

El procedimiento de relevamiento de información se efectuara a partir de noviembre del 2021. Se ingresara a los servicios de Cirugía y URPA, en los turnos permitidos por un tiempo de 20 minutos promedio con cada paciente, en que pueda absolver cada uno de los ítems formulados en el cuestionario.

Es conveniente precisar que por la actual pandemia que estamos padeciendo, el levantamiento del data se realizará, por vía virtual, telefónica (para los pacientes que se encuentren de alta) y presencial con los protocolos establecidos por el MINSA para los pacientes que se encuentren hospitalizados.

Se aclara que el cuestionario se aplicará mediante la programación del Google Docs, enviándole al correo o WhatsApp el link que da entrada al cuestionario virtual, para el llenado y reenvío, ello se determina para los pacientes que son dado de alta a las 24 horas post operados.

### **Análisis de Datos**

Se realizará mediante el desarrollo de la estadística descriptiva e inferencial, siendo las pruebas aplicadas de tipo estadísticas. Por ello la data debe ser registrada en una plantilla virtual del programa Microsoft Excel.xls versión 09, para su clasificación, organización y control de calidad, posteriormente esta data virtual será exportada para su evaluación en el software estadístico SPSS 25.0, en donde se realizarán los cálculos, tablas y gráficas para las variables exportadas

### **3.9 Aspectos Éticos**

El presente estudio de investigación se tendrá en cuenta pautas éticas, que son necesarias aplicarlas en estos tipos de investigación ya que se trabaja con seres humanos, donde su integridad debe ser salvaguardada, por ello priorizaremos los siguientes principios, estos se describen de la siguiente manera:

#### **Principio de justicia**

Este principio se refiere a la equidad es por ello que la investigación se desarrollará respetando sus derechos a la salud igualitaria, cabe resaltar que los participantes en este estudio no sufrirán discriminación alguna en el proceso de la investigación (47).

#### **Principio de autonomía**

Este principio consiste que los pacientes pueden participar según su derecho y capacidad, es decir que se respetara la voluntad de cada uno de ellos al aplicar el estudio, ello se verá reflejado en brindarles el consentimiento informado antes de iniciar con su participación (48).

#### **Principio de Beneficencia**

Este principio hace clara referencia que se debe actuar con caridad, amor, altruismo y de buena fe, por ello prevalecerá el bienestar del paciente, por cualquier acción que presente será comprendida por preservar su bienestar, por tal aspecto los resultados del estudio se pondrán a disposición de la institución para la mejora de la atención (34).

#### **Principio de no maleficencia**

Este principio se refiere que no se debe perjudicar, ni causar daño al participante, como daños psicológicos, social o físico. Por ello a los pacientes se le explicará que la investigación no causará riesgos para su salud, y se mantendrá la confidencialidad de la información que proporcionen para el desarrollo de la presente investigación (49).

#### 4. CAPITULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021										2022	
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	
Identificar el problema	■											
Buscar bibliografía	■											
Elaborar de la situación problemática, general y específica	■	■										
Elaborar de los objetivos generales y específicos y justificación		■										
Elaborar las delimitaciones, recursos		■										
Elaborar las bases teóricas e Hipótesis		■	■									
Elaborar el enfoque y diseño			■	■								
Elaborar de Población, muestra y muestreo				■	■							
Elaborar técnicas e instrumentos de recolección de datos					■	■	■					
Elaborar el plan e procesamiento de análisis de datos						■	■					
Elaborar aspectos bioéticos							■					
Elaborar aspectos administrativos							■					
Elaborar los anexos								■				
Aprobación del proyecto									■			
Trabajo de campo										■		
Redacción del informe final											■	

## 4.2 Recursos financieros (Presupuesto y Humanos)

RECURSOS NECESARIOS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>1. HUMANOS</b>				
Estadístico	Honorario	1	S/. 450	S/. 450
<b>2. EQUIPOS</b>				
PC personal	Unidad	1	S/. 2500	S/. 2500
Impresora	Unidad	1	S/. 700	S/. 700
Memoria externa USB	Unidad	1	S/. 40	S/. 40
<b>3. MATERIALES</b>				
Folder manila	Unidad	12	S/. 0.60	S/. 7.20
Encuesta	Ciento	1	S/. 12	S/. 12
Papel bond	Millar	2	S/. 13	S/. 26
Tinta de impresora negra	Unidad	1	S/. 16	S/. 16
Tinta de impresora colores	Unidad	1	S/. 16	S/. 16
Lápiz	Unidad	10	S/. 0.70	S/. 7
Tablero	Unidad	3	S/. 6	S/. 18
<b>4. OTROS</b>				
Movilidad	Veces(taxi)	15	S/. 5	S/. 75
Alimentos	Veces	15	S/. 15	S/. 225
Servicio de telefonía móvil	Mes	1	S/. 42	S/. 42
Internet	Mes	1	S/. 70	S/. 70
<b>TOTAL</b>				S/. 4204.20

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Cadenas Rosario CM. Grado de Satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos. [Tesis para título de segunda especialidad]. Universidad de San Martín de Porres; 2016
2. Coveñas Chiroque DA. Nivel de Satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de cirugía y medicina del hospital de la amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2. Febrero 2019. [Tesis para Licenciatura]. Universidad Nacional de Piura; 2019.
3. Organización Panamericana de la Salud. Nuevo plan busca mejorar la calidad de atención médica en las Américas. [Internet]. Estados Unidos: Organización Panamericana de la Salud [Citado el 4 de febrero del 2021] Disponible desde: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es)
4. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [internet]. Estados Unidos: Organización Mundial de la Salud [citado el 4 de febrero del 2021] Disponible desde: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. Gámez Romero V. Calidad del cuidado enfermero en el post operatorio del centro quirúrgico Hospital Hipólito Unanue Tacna- 2017. [Tesis para título de segunda especialidad]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman; 2019.
6. Valentín E. et al. Cuidado de Enfermería en la mejora de la satisfacción del usuario. Servicio de centro quirúrgico Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018 [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018
7. Palomino Piscoche SY. Nivel de Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018 [Trabajo de Investigación para optar el Título de Segunda Especialidad]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018
8. Medina J. et al. Nivel de Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería. Unidad de cirugía del Hospital General de Jaén-2016. [Tesis para título de segunda especialidad]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2016.
9. Bracamontes K. et al. Nivel de Satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco. [Tesina para obtener el diploma de especialista en enfermería médico quirúrgica]. Universidad Autónoma de Guerrero. 2018
10. Vásquez J. et al. Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor post operatorio en la unidad de recuperación del Hospital General

- Regional #1 Vicente Guerrero. [Tesis para título de segunda especialidad]. Universidad Autónoma de Guerrero; 2019.
11. CMA Cirugía mayor ambulatoria. La satisfacción usuaria del paciente de cirugía mayor ambulatoria y su seguimiento posoperatorio vía telefónica en un Hospital Chileno [internet]. Chile: Inspira Network [citado el 4 de febrero el 2021] Disponible desde: [http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/06\\_24\\_1\\_OR\\_Mansilla.pdf](http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/06_24_1_OR_Mansilla.pdf)
  12. Scielo Brasil. Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en la peri operatoria [internet]. Brasil: Revista Latino-Americana de Enfermagem [citado el 4 de febrero el 2021] Disponible desde: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/?lang=pt>
  13. Palma Zarate MC. Evaluación de la calidad de Intervenciones del cuidado peri operatorio de enfermería en la seguridad del paciente en el área quirúrgica en un Hospital de Segundo nivel de atención. [Tesis para título de segunda especialidad]. Universidad Autónoma de Guerrero; 2020.
  14. Silva S et al. Satisfacción del paciente en post operatorio mediato con el cuidado enfermero basado en la teoría de Virginia Henderson. Hospital Regional Docente de Trujillo, 2019.[Tesis para optar el Título de Licenciatura]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2019.
  15. Gaspar K. et al. Satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes post operados en el servicio de centro quirúrgico del hospital regional docente materno infantil el Carmen Huancayo. Callao 2017. [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad]. Universidad Nacional del Callao; 2017
  16. Huamán Medina EM. Calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post operados inmediatos de un Hospital Público de Chiclayo, 2019. [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019
  17. Charca L. et al. Conocimiento del personal de enfermería en el manejo del color y la satisfacción del paciente post operado mediato del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2019. [Tesis para título de segunda especialidad]. Universidad Nacional del Callao; 2019.
  18. Aguilar S. Satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato. Unidad de Recuperación post anestésica Hospital II EsSalud de Tarapoto, 2019. [Tesis para título de segunda especialidad]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019.
  19. Ayuso D. et al. Gestión de la Calidad de cuidados de enfermería. 5da ed. España: Díaz de Dos Santos; 2018
  20. Francisco Álvarez Heredia. Calidad y Auditoria en Salud. 3da ed. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda; 2015

21. Alva M. et al. Calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post operado del hospital Cayetano Heredia lima 2018. [Trabajo Académico para optar el Título de Segunda Especialidad]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018.
22. Beverly Witter Du Gas. Tratado de enfermería práctica. 5da ed. Mexico: Mc Graw-Hill Interamericana; 2014
23. Quispe Cotrado MA. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la Enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño- Puesto de Salud I-2 Amantani, Puno 2018. [Tesis para optar el título de Licenciatura]. Universidad Nacional del Altiplano; 2018.
24. Ramos Alcantara HM. Satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención de enfermeras de cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2017. [Trabajo de Investigación para título de Segunda especialidad]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.
25. Conexión ESAN. Los diferentes conceptos de Calidad en Salud [internet] Lima, Perú: ESAN [citado el 4 de febrero del 2021]. Disponible desde: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y>
26. Silvera Fajardo MH. Dimensiones de calidad para clínicas de heridas en Colombia a partir de la visión teórica de Avedis Donabedian, 2020. [Trabajo Final para obtener el Título de Magister]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2021.
27. Onofre E. et al. Atención Humanizada del enfermero en la práctica en pacientes hospitalizados. [Trabajo para obtener el Título de Licenciatura]. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro; 2021.
28. Scielo Brasil. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidado transpersonales. [internet]. Brasil: Ciencia y Enfermería [citado el 4 de febrero del 2021] Disponible desde: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v17n3/art02.pdf>
29. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Manuel Núñez Butrón-Puno, 2017. [Tesis para título de segunda especialidad]. Universidad Nacional del Altiplano; 2017.
30. Córdova Zarzosa JF. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2018. [Tesis para obtener el Título de Licenciatura]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018.
31. Boza R. et al. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz

- Herrera, durante Febrero y Marzo del año 2016. [Tesis para obtener el Título de Grado de Maestra]. Universidad Estatal a Distancia Sistema de Estudios de Postgrado; 2016.
32. Bocangel Gamarra B. Evaluación de la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en el servicio de unidad de recuperación post anestésica del Hospital Regional del Cusco. [Tesis para obtener el Grado de Maestra]. Universidad Cesar Vallejo; 2018.
  33. Sifuentes O, Pesantes S. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. [Tesis para Maestra en Salud publica]. Uniersidad Nacional de Trujillo; 2016.
  34. Aguilar López S. Satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato. Unidad de Recuperación Post Anestésica Hospital II Es salud Tarapoto, 2019. [Tesis para Título de Segunda especialidad]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019.
  35. Hinostroza Chauca LP. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesus de Nazareno- Ayacucho, 2018. [Tesis para obtener el Grado de Maestra]. Universidad Cesar Vallejo; 2018.
  36. Beverly Witter Du Gas. Tratado de enfermería práctica. 5da ed. Mexico: Mc Graw-Hill Interamericana; 2014
  37. Anahua Arias P, Mamani Llacho W. Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona Hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017. [Tesis para obtener el Título de Licenciatura]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019.
  38. Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante, Cultura de los cuidados [internet]. México: Satisfacción del cuidado del enfermero en pacientes con Diabetes mellitus tipo 2. [Citado el 20 de febrero el 2021] Disponible desde. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/6639/1/CC\\_22\\_11.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/6639/1/CC_22_11.pdf)
  39. Pérez N. et al. Cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería y la satisfacción de pacientes del servicio de cirugía- Hospital San José Chíncha, 2019. [Tesis para obtener el Título de Licenciatura]. Universidad Interamericana; 2019.
  40. Díaz Carranza A. Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes post operados inmediatos en la unidad de recuperación pos anestésica ESSALUD Chiclayo. [Tesis para Obtener el grado de Maestra]. Universidad Cesar Vallejo; 2020.
  41. Chambi Alanoca RM. Calidad de cuidado enfermero relacionado con satisfacción del paciente post operado mediano, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020. [Tesis para obtener el Título de Licenciatura]. Universidad Interamericana; 2020.
  42. Rafael Flores 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, Lima



- Octubre-noviembre 2017. [Trabajo de Investigación para título de Segunda especialidad]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.
43. Alva M. et al. Calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post operado del hospital Cayetano Heredia Lima 2018. [Trabajo Académico para optar el Título de Segunda especialidad]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018.
  44. Palma M. Evaluación de la Calidad de Intervenciones del cuidado peri operatorio de enfermería en la seguridad del paciente en el área quirúrgica en un Hospital de Segundo Nivel de atención. [Internet]. [Tesis de para obtener Titulo de Segunda Especialidad]. México: Universidad Autónoma de Guerrero. Facultad de Enfermería; 2020
  45. Martínez García ME. Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería. [Tesis para obtener el Título de Maestra]. Universidad Autónoma de Nuevo León; 2002.
  46. Ramirez Tazza IB. Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-2015. [Trabajo de Investigación para obtener el Título de Segunda especialidad]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
  47. Aponte J. et al. Nivel de Satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía relacionado con la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital Belén de Trujillo 2019. [Tesis para obtener el Título de Licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo; 2019.
  48. Amaya L. et al. Ética Psicológica. [internet]. Colombia: Principio de Autonomía [citado el 4 de Mayo el 2021] Disponible desde: <http://eticapsicologica.org/index.php/info-investigacion/item/21-principio-de-autonomia?showall=1>
  49. Amaya L. et al. Ética Psicológica. [internet]. Colombia: Principio de No maleficencia [citado el 4 de Mayo el 2021] Disponible desde: <http://eticapsicologica.org/index.php/info-investigacion/item/19-principio-de-no-maleficencia?showall=1>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación existente entre calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021?</p> <p><b>1.2.2 Problema específico</b></p> <p>¿Cuál es la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre la calidad del cuidado de</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción percibida por los pacientes post operados.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Identificar cual es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción percibida por los pacientes post operados.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.</p> <p>Ho: NO existe relación significativa entre la calidad de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión oportuna y la satisfacción percibida</p>	<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p><b>CALIDAD DE CUIDADO</b></p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Humana D2: Oportuna D3: Continua D4: Segura</p> <p><b>VARIABLE 2</b></p> <p><b>SATISFACCION DEL PACIENTE</b></p> <p>Dimensiones</p> <p>D1: Trato D2: Disponibilidad D3: Continuidad del cuidado</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Método y diseño de la Investigación</p> <p>Correlacional, porque implica conocer la relación que existe entre dos o más variables, en un contexto particular.</p> <p>Representación del diseño</p> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 -- r --&gt; O2     </pre> <p>Donde: M: Muestra</p>

<p>enfermería en su dimensión oportuna con la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo?</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión continua con la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital de Barranca Cajatambo 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión segura con la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital de Barranca Cajatambo 2021?</p>	<p>Identificar cual es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión oportuna con la satisfacción percibida por los pacientes post operados.</p> <p>Identificar cual es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión continua con la satisfacción percibida por los pacientes post operados.</p> <p>Identificar cual es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión segura con la satisfacción percibida por los pacientes post operados.</p>	<p>por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión oportuna y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión continua y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.</p> <p>Ho: No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión continua y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión segura y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.</p> <p>Ho: No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión segura y la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo 2021.</p>	<p>D4: Resultado del cuidado</p>	<p>O1: Variable Independiente Calidad de cuidado</p> <p>O2: Variable Dependiente: Satisfacción del paciente.</p> <p>R: Relación</p> <p><b>Población- Muestra</b></p> <p>La población estará conformada por los pacientes post operados del Servicio de URPA y Cirugía del Hospital Barranca Cajatambo.</p> <p>La muestra será de 109 pacientes.</p>
---	---	--	----------------------------------	---

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

### Operacionalización de la variable 1: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

VARIABLE	Tipo de Variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA LA ASIGNACION DE VARIABLES
Calidad de los cuidados de enfermería	<b>Tipo de variable según su naturaleza:</b> Cuantitativa <b>Escala de medición:</b> Ordinal	La atención eficiente, personalizada, humanizada, oportuna y continua que desempeña el enfermero con el deseo de conseguir la satisfacción del paciente, de acuerdo a estándares descritos para una práctica profesional responsable y competente.	La atención eficiente, personalizada, humanizada, oportuna y continua que desempeña el enfermero con el deseo de conseguir la satisfacción del paciente atendido en URPA y Servicio de Cirugía del Hospital de Barranca-Cajatambo, durante su estancia hospitalaria. Dicha valoración será aplicada a las dimensiones: Humana, oportuna, continua y segura a través del instrumento	Humana	Se identifica Respeto la autonomía Escucha activa Piadosa muestra interés Amabilidad Bondadosa	1,2,3,4,5,6	Nivel Baja	18-30 puntos
				Oportuna	Proporciona información Solicita autorización Acuciosidad Comunicación terapéutica Respuesta clara y sencilla Libre de riesgos	7,8,9,10,11,12	Nivel Media  Nivel Alta	31-42 puntos  43-54 puntos.

			<p>“Calidad de cuidado enfermero” con valores Insatisfecho, Medio Satisfecho y Satisfecho.</p>	Continua	<p>Socializa</p> <p>Retroalimenta</p> <p>Ronda de enfermería</p> <p>Motivación permanente</p> <p>Capacita para el alta</p>	13,14,15, 16,17		
				Segura	<p>Otorga la bienvenida</p> <p>Comparte experiencias</p> <p>Explicación precisa</p> <p>Educación continua</p> <p>Promueve el autocuidado</p>	18,19,20, 21,22		

Operacionalización de la variable 2: **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

<b>VARIABLE</b>	<b>Tipo de Variable según su naturaleza y escala de medición</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Nº ITEMS</b>	<b>VALOR FINAL</b>	<b>CRITERIOS PARA LA ASIGNACION DE VARIABLES</b>
Satisfacción percibida por los pacientes post operados.	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa  Escala de medición: ordinal	Es una percepción subjetiva que siente el paciente al lograr que sus necesidades y expectativas que se le brinda en una asistencia estén satisfechas.	Es una percepción subjetiva que siente el paciente que se encuentra en URPA y el servicio de Cirugía del Hospital Barranca Cajatambo, al satisfacer sus necesidades y expectativas cuando se le brinda una asistencia. Dicha valoración será aplicada a las dimensiones: trato recibido, calidad técnica del cuidado, medio ambiente físico, disponibilidad, continuidad del cuidado y resultado del cuidado a través de la Encuesta Satisfacción del paciente, con	Trato	Amabilidad Comprensión Paciencia Atención buena y precisa Orientación en la conversación Amistosas o amigables Privacidad	1,2,3,4,5, 6,7,8	Insatisfecho  Medio Satisfecho  Satisfecho	22-46 puntos  47-54 puntos  55-66 puntos.
				Disponibilidad	Educación Higiene Alimentación Necesidades fisiológicas	9,10,11,12		
				Continuidad del cuidado	Valoración Cuidado de enfermería Enfermera continua	13,14,15		

			valores: Insatisfecho, medio satisfecho, Satisfecho.	Resultado del cuidado	Comodidad Tranquilo y relajado Seguridad Información recibida Orientación recibido Orientación hospitalaria Educación para el alta	16,17,18, 19,20,21, 22		
--	--	--	---	--------------------------	--	------------------------------	--	--

### Anexo 3: Instrumentos de Recolección de datos

#### CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

**INTRODUCCION:** Buenos días, soy Lic. Mireya Asencios Rojas, egresada de la especialidad de Centro Quirúrgico de la Universidad Norbert Wiener, me encuentro realizando un estudio de investigación con el fin de obtener información con el objetivo Determinar cuál es la relación existente de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo, Para lo cual solicitó su colaboración agradezco anticipadamente su participación.

**Autor:** Lic. Chambi Alanoca Rosa (2015)

**INSTRUCCIONES:** Para el desarrollo del cuestionario, le sugerimos leer detenidamente los Items y dar respuesta marcando con una “X” a cada uno lo de los 22 Ítems del instrumento, según sea su percepción, considerando los puntajes que puede obtener por cada respuesta:

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

#### CARACTERISTICA SOCIODEMOGRAFICAS

**Sexo:** ..... **Edad:** ..... **Servicio:** .....

Nº	ITEMS	Nunca	A veces	Siempre
	<b>HUMANA</b>			
1	¿La enfermera se identifica dando su nombre completo y cargo que ostenta?			
2	¿La enfermera es muy respetuosa con la autonomía la paciente sobre el consentimiento informado?			
3	¿La enfermera escucha activamente al paciente cuando le habla y le mira a los ojos?			
4	¿La enfermera es piadosa, muestra interés de ayudar al paciente cuando tiene alguna necesidad?			
5	¿La enfermera muy amable me orienta sobre la toma de decisiones?			
6	¿La enfermera es muy bondadosa nos llama por nuestro nombre?			
	<b>SEGURO</b>			
8	¿La enfermera proporciona información sobre los derechos del paciente?			
9	¿La enfermera es muy acuciosa en reconocer sus necesidades básicas del paciente?			
10	¿La enfermera promueve la comunicación terapéutica al paciente cuando le van hacer algún examen, análisis o tratamiento?			
11	¿La enfermera es prolija en brindar respuestas a las preguntas de forma clara y sencilla?			
12	¿La enfermera brinda cuidados libres de riesgo en el tratamiento del paciente post operado?			
	<b>CONTINUO</b>			



13	¿La enfermera socializa con el paciente sobre la rutina del servicio?			
14	¿La enfermera retroalimenta información aclarando sobre las dudas y temores?			
15	¿La enfermera realiza rondas cada cierto tiempo o la solicitud del paciente?			
16	¿La enfermera realiza rondas cada cierto tiempo o la solicitud del paciente?			
17	¿La enfermera capacita a los familiares sobre los cuidados del paciente para después del alta?			
	<b>OPORTUNO</b>			
18	¿La enfermera le da la bienvenida durante la admisión al paciente a su unidad terapéutica?			
19	¿La enfermera comparte experiencias previas con el nuevo paciente en la unidad terapéutica?			
20	¿La enfermera explica precisa en el momento adecuado acerca de su tratamiento y enfermedad?			
21	¿La enfermera brinda educación continua al paciente sobre los cuidados a tener en el post operatorio para prevenir complicaciones?			
22	¿La enfermera promueve el autocuidado con supervisión del paciente post operado?			

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO

**INTRODUCCION:** Buenos días, soy Lic. Mireya Asencios Rojas, egresada de la especialidad de Centro Quirúrgico de la Universidad Norbert Wiener, me encuentro realizando un estudio de investigación con el fin de obtener información con el objetivo Determinar cuál es la relación existente de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción percibida por los pacientes post operados del Hospital Barranca Cajatambo, Para lo cual solicitó su colaboración agradezco anticipadamente su participación.

**Autor:** Mitchel Eriksen (1998)

**INSTRUCCIONES:** Para el desarrollo del cuestionario, le sugerimos leer detenidamente los enunciados y dar respuesta marcando con una "X" a cada uno lo de los 22 Enunciados del instrumento, según sea su percepción, considerando los puntajes que puede obtener por cada respuesta:

1	2	3
Insatisfecho	Medio Satisfecho	Satisfecho

### CARACTERISTICA SOCIODEMOGRAFICAS

**Sexo:** ..... **Edad:** ..... **Servicio:** .....

N°	ENUNCIADOS	Insatisfecho	Medio Satisfecho	Satisfecho
	<b>TRATO</b>			
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 proporcionan las enfermeras en buena y precisa			
5	Cuando la enfermera le orienta utiliza un lenguaje claro y sencillo			
6	Las enfermeras le ponen atención cuando conserva con ellas			
7	Las enfermeras son amistosas o amigables con usted			
8	Las enfermeras le proporciona privacidad al realizar algún procedimiento			
	<b>DISPONIBILIDAD</b>			
9	La enfermera le enseña como cuidarse usted mismo en el hospital			
10	La enfermera le ayuda a bañarse cuando lo necesita			
11	La enfermera le ayuda a comer cuando lo necesita			
12	La enfermera le ayuda a ir al baño o le ponen cómodo cuando lo necesita			

	<b>CONTINUIDAD DEL CUIDADO</b>			
<b>13</b>	Las enfermeras durante el turno valoran sus necesidades			
<b>14</b>	Las enfermeras les proporcionan los cuidados que usted necesita			
<b>15</b>	Las enfermeras sabe lo que necesita sin tener que decirlo a cada una de ellas			
	<b>RESULTADO DEL CUIDADO</b>			
<b>16</b>	Las enfermeras no lo hacen sentir cómodo le alivian el dolor			
<b>17</b>	Las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado			
<b>18</b>	Las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo de aliviarlo de algún problema			
<b>19</b>	Recibió información sobre cada procedimiento después de la cirugía			
<b>20</b>	La enfermera le orienta acerca como cuidarse durante su estancia en el hospital			
<b>21</b>	La enfermera le enseña cómo cuidarse por usted mismo cuando vaya a casa			
<b>22</b>	Considera que la orientación le ha facilitado la recuperación después de la cirugía			

## **Anexo 4: Consentimiento Informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN ENTE PROYECTO DE INVESTIGACION**

A Usted se le solicita su participación en esta investigación. Antes de tomar una decisión de que si desea participar, debe leer y darse tiempo de leer todas las indicaciones.

**Título del Proyecto:** CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION PERCIBIDA POR LOS PACIENTES POST OPERADOS DEL HOSPITAL DE BARRANCA CAJATAMBO 2021.

**Nombre de la Investigadora:** Lic. Asencios Rojas Mireya Yomara

**Beneficios por participar:** El siguiente estudio tendrá como beneficios conocer los resultados de la investigación, mediante correo electrónico, y por consiguiente contribuir con la mejora de la atención en el Hospital Barranca Cajatambo.

**Inconvenientes y riesgos:** No existe, y solo deberá resolver las preguntas del cuestionario.

**Costo a participar:** No cuenta con un importe económico por participar en esta investigación.

**Confidencialidad:** La información que proporciones será netamente para el desarrollo de la investigación, no se divulgará los datos y respuestas que proporcione en la publicación de la investigación.

**Renuncia:** Usted puede retirarse en cualquier momento de la investigación, no se invalidará los beneficios ofrecidos al inicio de la investigación.

**Consultas posteriores:** Si ud. Cuenta con algunas preguntas mientras se desarrolla la investigación, puede comunicarse con la Lic. Mireya Asencios Rojas, responsable de este estudio, celular: N° 977726927 o su correo electrónico: Mireyayomaramail.com.

**Contacto con el comité de Ética:** Si Ud presenta inquietudes o sintiese que se vulneraron sus derechos, puede comunicarse con el Dr. (a)....., Presidente del comité de Ética de la Universidad Norber Wiener, ubicada en la Av. Arequipa 964, Distrito de Lince, o al teléfono.....anexo....., o correo electrónico: comité\_etica@uw.edu.pe.

**Participación voluntaria:** Su colaboración en esta investigación es absolutamente voluntaria, y puede desistir en cualquier parte de la investigación.

### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y la oportunidad de hacer preguntas, las cuales se resolvieron satisfactoriamente, no he recibido coacción ni he sido influenciado indebidamente para participar en esta investigación, y que finalmente acepto participar voluntariamente en este estudio, en tal sentido proporciono mis datos en el siguiente consentimiento aceptando participar en el desarrollo de este estudio.

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