



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
CENTRO QUIRÚRGICO**

**“SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE
ENFERMERÍA EN PACIENTES POST-QUIRÚRGICOS DE LOS
SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN EN EL INSTITUTO NACIONAL
MATERNO PERINATAL – 2022”**

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

**PRESENTADO POR
FLOR DE MARÍA DE LAS NIEVES, VILLANUEVA MORENO**

**ASESORA:
MG. JEANNELLY PAOLA CABRERA ESPEZUA**

LIMA - PERU

2022

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme culminar mis estudios y darme las fuerzas y fortaleza para alcanzar mis metas

A nuestros padres, quienes fueron nuestras guías y haberme brindado los mejores consejos para ser de mí una mejor persona.

A nuestros maestros de la especialidad, quienes con su ejemplo y exigencia han logrado solidificar mi profesión.

AGRADECIMIENTO

A la Mg. Jeannelly Paola Espezua Cabrera,
por su tiempo y dedicación como docente, que
ha cooperado para nutrir el interés de culminar
mi proyecto

ASESORA:
MG. JEANNELLY PAOLA CABRERA ESPEZUA

JURADO

PRESIDENTE : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

SECRETARIO : Mg. Maria Angelica Fuentes Siles

VOCAL : Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama

INDICE

Contenido

Resumen.....	
Abstract.....	
I EL PROBLEMA.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
1.4 Justificación de la investigación	7
1.4.1 Teórica.....	7
1.4.2 Metodológica	8
1.4.3 Práctica	8
1.5 Delimitaciones de la investigación	8
II MARCO TEÓRICO	10
2.1 ANTECEDENTES.....	10
2.1.1 Internacionales.....	10
2.1.2 Nacionales	11
2.2 BASES TEÓRICAS	14
2.2.1 Definición de satisfacción.....	14
2.2.2 Satisfacción del paciente.....	14
2.2.3 Paciente Postquirúrgica.....	15
2.3 Niveles de la satisfacción del paciente.....	16
2.4 Dimensiones de la satisfacción del paciente post operado	17
2.5 DEFINICIÓN DE CALIDAD	19
2.5.1 Calidad del cuidado de enfermería.....	19
2.6 Dimensiones para medir la calidad del cuidado de enfermería.	20
2.7 La enfermera en el postoperatorio.....	22
2.7.1 Cuidado de enfermería en el postoperatorio.....	22
2.7.2 concepto de la calidad Cuidados de enfermería en el paciente post-operado.....	22

2.8 TEORÍA DE ENFERMERIA VIRGINIA HENDERSON	23
2.9 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	24
2.9.1 Hipótesis general	24
2.9.2 Hipótesis específicas	24
CAPITULO III: METODOLOGIA	27
3.1 Método de la investigación.....	27
3.2 Enfoque de la investigación.....	27
3.3 Tipo de investigación.....	27
3.4 Diseño de la investigación	27
3.5 Población, muestra y muestreo.....	28
3.5.1 Criterio de inclusión.....	28
3.5.2 Criterios de exclusión.....	28
3.5.3 Tamaño de la muestra.....	29
3.5.4 Selección de la muestra	29
3.6 Variables y operacionalización	31
3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	35
3.7.1 Técnica.....	35
3.7.2 Descripción de instrumentos.....	36
3.7.3 Validación	37
3.7.4 Confiabilidad.....	38
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	38
3.9 Aspectos éticos	38
3.9.1 Principio de autonomía.....	38
3.9.2 Principio de beneficencia:	39
3.9.3 Principio de justicia:.....	39
3.9.4 Principio de no maleficencia:	39
4 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	40
4.1 Cronograma de actividades	40
4.2. Presupuesto	41
5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA.....	42
ANEXOS.....	49
MATRIZ DE CONSISTENCIA	53

Resumen

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería en paciente post-quirúrgico en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional Materno Perinatal–2022.

Metodología: Hipotético deductivo de enfoque cuantitativo, diseño correlacional - transversal no experimental. La población de estudio estará conformada por 540 pacientes post-quirúrgicas con una muestra infinita de 384 pacientes de sexo femenino del Instituto Nacional Materno Perinatal. El instrumento que se utilizará serán dos cuestionarios de tipo Likert, el primero mide la satisfacción, modificado por Pacheco, en su trabajo de investigación “Grado de satisfacción del paciente post-quirúrgico mediato y calidad de cuidado de enfermería servicio de cirugía Hospital Regional 2 – Tumbes” y para medir la calidad de los cuidados de enfermería del paciente post-quirúrgico, será un cuestionario modificado por Pacheco, en su trabajo de investigación “Grado de satisfacción del paciente post-operado mediato y calidad de cuidado de enfermería servicio de cirugía Hospital Regional 2 – Tumbes”

Palabras clave: Satisfacción, y la calidad de los cuidados de enfermería en paciente post-quirúrgico

Abstract

Objective: To determine the relationship that exists between the level of satisfaction and the quality of nursing care in post-surgical patients in the hospitalization services of the National Maternal-Perinatal Institute – 2022.

Methodology: Hypothetical deductive quantitative approach, non-experimental cross-sectional correlational design. The study population will be made up of 540 post-surgical patients with an infinite sample of 384 female patients from the National Maternal Perinatal Institute. The instrument that will be used will be two Likert-type questionnaires, the first one measures satisfaction, modified by Pacheco, in his research work "Degree of mediate post-surgical patient satisfaction and quality of nursing care surgery service Hospital Regional 2 – Tumbes" and to measure the quality of nursing care of the post-surgical patient, it will be a questionnaire modified by Pacheco, in his research work "Degree of satisfaction of the mediate post-operated patient and quality of nursing care in the hospital surgery service. Regional 2 – Tumbes"

Keywords: Satisfaction and the quality of nursing care in post-surgical patients

I EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La OMS en referencia a la satisfacción del paciente indica que ha adquirido una mayor importancia en las instituciones de salud, por lo que es conveniente evaluar la atención que ofrecen los profesionales de la salud en los servicios asistenciales y así mejorar la calidad del cuidado (1).

Asimismo para aumentar la calidad de la atención en los servicios de salud, es preciso reconocer al paciente como un todo, con miras a la integralidad y la seguridad de los derechos de la vida y la salud digna. En tal sentido la satisfacción y la calidad como punto de partida en la atención que brinda la enfermera es considerar, como ejercen los servicios sanitarios para incrementar las experiencias y perspectivas de los pacientes que es de vital importancia, lo cual es un requisito esencial en todo el proceso de calidad de atención (2).

Además en América Latina en el 2017 la satisfacción en los sistemas de salud alcanzo un 50% de la población que accedía a los servicios de salud no estuvo satisfecha con sus servicios brindados, por lo que se debe tener cuidado al momento de evaluar la evidencia disponible sobre la satisfacción del usuario con la disposición de atención que presta la enfermería, ya que este es un indicador relativo condicionado por la percepción general de los pacientes (3). Y por otro lado las organizaciones de salud se han visto damnificados por diversas circunstancias o coyuntura tales como políticas sociales y económicas que se evidencia una realidad por la carencia de recursos humanos y por ende la insatisfacción del paciente (4).

En tanto en Perú, el Ministerio de salud, como prestadores de servicios de salud han explorado incrementar el nivel de satisfacción del paciente a través de una diagnóstico constante sobre la calidad de atención. Sin embargo, a pesar de las diferentes investigaciones e interpretaciones, valoraciones del estudio de la satisfacción y la calidad de atención han ido variando desde las características que responden a la demanda de las necesidades del paciente y la deficiencia en los servicios asistenciales, en tanto que para satisfacer sus necesidades es fundamental una monitorización y evaluación de forma constante que mejore los servicios de salud y los procesos de atención al paciente(5).

Por lo tanto las organizaciones de salud continúan creando servicios de mejora para brindar atención y satisfacción a las pacientes y a la sociedad que depende no solo de la tecnología, si no de equipos profesionales y multidisciplinarios que destacan la ciencia científica, basada en evidencias y humanistas que ejecuta el profesional de enfermera, cuya finalidad es ofrecer un cuidado integral al paciente hospitalizado para su pronta recuperación y reincorporación a la sociedad (6).

Cabe destacar que la satisfacción del paciente es beneficiar la perspectiva que tiene de la atención que brinda el profesional de enfermería y es de vital valor como una medición de los cuidados, por que proporciona información sobre el éxito del paciente en alcanzar una perspectiva de si mismo, por lo que es fundamental velar por la salud y la vida de los pacientes (7).

En tal sentido la calidad de atención de los servicios de salud requiere de un sistema de funcionamiento que mejore en forma permanente, continua y que brinde un mejor servicio a los pacientes que continúan expresando insatisfacción por la atención que reciben; fundamentalmente esto se logre mejorar con la gestión administrativa y por ende la satisfacción del usuario que establece un componente primordial en la valoración de los servicios de salud. En este contexto la satisfacción del paciente, se está consolidando como una herramienta más útil para detectar disconformidades del paciente con el sistema de salud, ya que con estos controles se consigue descubrir servicios de mejora para

incrementar la calidad de atención, y cumplir las expectativas del paciente (8).

Si bien es cierto, enfermería es un arte que brinda cuidados a los pacientes en todas sus etapas de vida en distintas comunidades y servicios asistenciales de docencia e investigación, por lo que es fundamental desarrollar estrategias y actividades que incrementen la tasa de índices de calidad del cuidado que ejerce la enfermera que busca optimizar la atención y la buena relación entre el profesional de enfermería y el paciente. Por ello la enfermera en su atención ve al paciente con un ser holístico, brindando una atención de calidad, ayudándole a lograr su bienestar en la etapa post-quirúrgica ayudándole a superar el miedo, angustia, lo cual requiere de apoyo emocional, por ende la enfermera es responsable de crear tranquilidad, seguridad, esperanza en todo el progreso de su recuperación (9).

Por otra parte el profesional de enfermería tiene el compromiso de estar involucrado en sus actividades responsablemente y dedicada para poder respaldar una atención eficaz de calidad para la satisfacción plena del usuario, por ello es fundamental una evaluación de la atención que ejecuta el profesional de la salud y sea oportuno progresivo y efectivo, en la cual debe brindarse en las óptimas condiciones y con los componentes disponibles para la atención y respondiendo a las exigencias de confort del enfermo y con el mejor recurso humano que busca la máxima satisfacción del paciente (10).

Por consiguiente el profesional de enfermería en el proceso del cuidado enfermero en las intervenciones de los pacientes post- quirúrgicos cumple una función de gran responsabilidad en el cuidado y la reducción de peligros y conseguir su confort y recuperación de su salud. Por ende, el proceso de atención del profesional de enfermería es un método que la enfermera realiza la valoración de ingreso y de forma continua cuya aplicación da como resultado un plan de cuidados. Asimismo, es importante para la enfermera evaluar la subjetividad del paciente, debido a la manifestación de síntomas como el dolor post-quirúrgico por

ello el profesional de enfermería debe hacer una intervención individualizada que permita realizar un plan de cuidado integral al paciente. (11)

Por lo expuesto la satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post- quirúrgicos constituyen un reto permanente a diario, que permite evaluar el avance en los cuidados brindados y cubrir sus necesidades del paciente. Por ende la enfermera debe desarrollar un plan de cuidados que contribuyan en la recuperación de la salud (12).

Por ello se estima que la satisfacción es un indicador fundamental de la calidad de cuidados de enfermería y base vital para replantear aspectos de satisfacción del paciente post-quirúrgico y cubrir sus necesidades fisiológicas y dar seguridad, protección, por lo que es necesario trabajar conjuntamente todo el equipo multidisciplinario en beneficio de la salud del paciente(13)

Asimismo en el Instituto Nacional Materno Perinatal los pacientes post quirúrgicos de los servicios de hospitalización refieren [“Nos sentimos descontentos por la falta de personal de enfermería, por la demora de la visita médica y porque la enfermera se demora en atendernos y cuando lo hace mantiene cierto tipo de distanciamiento y poca comunicación verbal con nosotras que somos pacientes operadas”].

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción en la dimensión comunicación y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno

Perinatal – 2022?

- Cuál es la relación del nivel de satisfacción en la dimensión credibilidad y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022?

- Cuál es la relación del nivel de satisfacción en la dimensión competencia y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022?

- Cuál es la relación del nivel de satisfacción en la dimensión cortesía y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022?

- Cuál es la relación del nivel de satisfacción en la dimensión responsabilidad y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022?

- Cuál es la relación del nivel de satisfacción en la dimensión seguridad y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación del nivel de satisfacción en la dimensión comunicación con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022
- Identificar la relación del nivel de satisfacción en la dimensión credibilidad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022
- Describir la relación del nivel de satisfacción en la dimensión competencia con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022
- Identificar la relación del nivel de satisfacción en la dimensión cortesía con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022
- Identificar la relación del nivel de satisfacción en la dimensión responsabilidad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022

- Describir la relación del nivel de satisfacción en la dimensión seguridad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022

1.4 Justificación de la investigación

La satisfacción del paciente es un indicador muy importante de la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en la etapa post-operatoria y como un equipo multidisciplinario de salud ejerce responsabilidad de velar por la recuperación del paciente después de una intervención quirúrgica lo cual necesita del apoyo de la enfermera y es de vital importancia conocer la opinión de las pacientes debido a que son ellos las que califican del servicio que brindan.

Por consiguiente brindando una atención de calidad y sobre todo humanizado en forma integral y/o holística, que es el eje fundamental de generar estrategias en busca de mejorar el nivel de satisfacción de las pacientes post-operadas de esta forma se estaría contribuyendo en brinden cuidados de calidad, promoviendo confianza, respeto, empatía y sobre todo un buen trato a fin de poder satisfacer sus necesidades y expectativas en toda la estancia post-operatoria, promoviendo una relación terapéutica paciente-enfermera facilitando su pronta recuperación, rehabilitación y contribuyendo a integrarse a la sociedad tras el alta.

1.4.1 Teórica

La investigación se realizará porque es importante conocer sobre la satisfacción del paciente como un indicador fundamental de la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería dentro del equipo multidisciplinario de salud que ejerce responsabilidad de velar por la

recuperación del paciente y es de vital importancia conocer la opinión de los usuarios debido a que son ellos los que califican el servicio que brindan no existen investigaciones al respecto, lo cual servirá como base para continuar con otras investigaciones.

1.4.2 Metodológica

Esta investigación contribuirá en el aporte de una base de datos actualizados sobre la satisfacción de las pacientes post-quirúrgicas y la calidad de los cuidados que brinda el profesional de enfermería y podrán ser utilizados en otros trabajos aplicando el método científico y los instrumentos sean válidos y confiables.

1.4.3 Práctica

Esta investigación se realizará para identificar la satisfacción de las pacientes post-quirúrgicas y la calidad de los cuidados que brinda el profesional de enfermería del Instituto Nacional Materno Perinatal de modo el profesional de enfermería afianzará y/o mejorará los cuidados durante la etapa post quirúrgica, aplicando el conocimiento científico enfatizando en las dimensiones que puedan tener debilidades luego de realizar las correcciones se podrá realizar posteriormente evaluaciones en el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de los cuidados.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5. 1 Temporal

La presente investigación se desarrollará en el mes de Octubre del año 2021 hasta Junio del año 2022.

1.5.2 Espacial

El proyecto de investigación se desarrollará en pacientes post quirúrgicos de los servicios de hospitalización del Instituto Nacional Materno Perinatal.

1.5.3 Recursos

En el proyecto de investigación los recursos humanos y económicos serán proporcionados por la autora de la investigación.

II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Internacionales

Chávez, et al., (11) (2018) México en su investigación tuvieron como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción que los pacientes postquirúrgicos ante los cuidados brindados por el profesional de enfermería Hospital General de Pachuca, Hgo”. Realizó un estudio no experimental, tipo cuantitativo, descriptivo transversal. La población estuvo constituida por 15 pacientes posquirúrgicos. El instrumento utilizado de “Satisfacción del paciente posquirúrgico ante los cuidados de enfermería. El resultado fue el 86% obtuvo un nivel de satisfacción alto. Conclusiones fue el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería del Hospital General de Pachuca, Hgo., en la etapa posoperatoria fue alto 86.6%.

Bracamontes.et al., (14) (2018) México en su investigación como objetivo “Medir el nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía. General y Traumatología del Hospital General de Acapulco. Realizó un estudio descriptivo, y transversal. La población estuvo constituida por 25 pacientes postquirúrgicos de ambos sexos mayores de 16 años. El instrumento utilizado fue la Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería de Eriksen (1988). El resultado fue en cuanto a la satisfacción general, mencionan que el 40.0%, calificaron como muy satisfactoria, seguida con el 36.0% como satisfactoria y el 24.0% restante como poco satisfactoria. Conclusiones fue la que la satisfacción medida en los pacientes fue en el 76% fue satisfactoria.

Fariño. et al., (15) (2018). Ecuador en su investigación tuvieron como objetivo “Determinar la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud en la ciudad de Milagro”. Realizó un estudio cuantitativo, de tipo no experimental, cuya característica es transversal –descriptivo. La población estuvo constituida por 384 usuarios. El instrumento utilizado fue el cuestionario donde se incluye 5 dimensiones y atributos de la calidad según el modelo SERVQUAL. El resultado fue el 49% expresan que se encuentran satisfechos con la atención del profesional de enfermería. La conclusión fue: Con el estudio de las dimensiones a través de la percepción del usuario se determinó que la satisfacción del usuario y la calidad de la atención es media (15).

Vázquez, et al., (16). (2018). México, en su investigación tuvieron como objetivo “Determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica”. Realizó un estudio descriptivo, transversal. La población estuvo constituida por 395 pacientes atendidos en una Unidad Médica de Puebla. El instrumento utilizado fue encuesta SERVPREF que evalúa la calidad percibida por la atención médica en el usuario paciente. El resultado encontrado con la atención de enfermería es del 74%, .La conclusión fue: La satisfacción global percibida con la atención recibida en la Unidad es mayor a 60%.

2.1.2 Nacionales

Pacha. (6) (2019). Moquegua realizó una investigación, con el objetivo “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente

postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestesia del Centro Quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua 2018. Realizó un estudio de tipo cuantitativo, diseño descriptivo correlacional de corte transversal. La población estuvo constituida por 50 pacientes post operados y atendidos en la URPA del Hospital Ilo – Moquegua. . El instrumento utilizado fue una entrevista a los pacientes y una guía de observación directo a la enfermera. El resultado fue que el Nivel de Satisfacción del Paciente Post Quirúrgico es Satisfacción Intermedia (76,0%), y Calidad de los Cuidados de Enfermería es Cuidado de Enfermería Eficiente (54,0%). . Conclusiones fue: que si existe relación estadísticamente significativa entre las variables Calidad de los Cuidados de Enfermería y Nivel satisfacción del Paciente Post Quirúrgico ($p=0,000$).

Pérez y Saldaña., (17) (2019). Chíncha en su investigación tuvieron como objetivo “Determinar los cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes. Realizó un estudio es cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal. La población estuvo constituida por 118 pacientes post operados. El instrumento utilizado fue validado por Rosa Ataurima Mañueco utilizada en la tesis titulada. Satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA Hospital de apoyo Jesús Nazareno, Lima -2016. La fiabilidad fue efectivizada a través del coeficiente Alpha de cronbach, obteniendo una fiabilidad de 0,936 El resultado que se obtuvo fue :Según Cuidados post quirúrgicos que brinda el profesional de enfermería a los pacientes post operados el 58% se encuentra adecuado y el 42% se encuentra inadecuado en cuanto a la Satisfacción el 50% se encuentra satisfecha, el 36% se encuentra poco satisfecho y el 14% se encuentra insatisfecho. Conclusiones fue: Los cuidados post quirúrgicos que brinda el profesional de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes.

Chambi. (18) (2020). Lima realizó una investigación con el objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente post operados en el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020”. Realizó un estudio nivel aplicado, descriptivo, transversal, diseño no experimental, correlacional. La población estuvo constituida por 197 pacientes. El instrumento utilizado el cuestionario, tanto en la calidad del cuidado y la satisfacción el cuestionario tuvo 22 ítems y la confiabilidad fue 0,897 y 0,901 con Alfa de Cronbach. El resultado que se obtuvo fue en la primera variable fue bajo en 51,1% y en la segunda variable el nivel también fue bajo en 91,6%. Conclusiones fue: existe relación significativa, directa y moderada (Rho de Spearman = 0.692 y valor $p < 0,05$), con lo cual se acepta la hipótesis general.

Díaz y Leiva., (19) (2017). Trujillo realizaron una investigación con el objetivo “Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Jerusalén – La Esperanza, 2017”. Realizó un estudio descriptivo. La población estuvo conformada por 950 usuarios. El instrumento utilizado fue el cuestionario, para evaluar el grado de satisfacción del usuario sobre la calidad de enfermería se utilizó una escala del grado de satisfacción del usuario que tuvo como autor a Arteaga Alfredo (2003), modificado por Díaz y Leyva, validado por juicio de expertos y con la confiabilidad de alpha de crombach cuyo resultado, fue de 0.995. Los resultado encontrados fueron el 65.7% de los usuarios se encuentran satisfechos y el 34.3% insatisfechos. Conclusiones fue: que el mayor porcentaje de los usuarios del servicio de emergencia están satisfechos con el cuidado de enfermería.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Definición de satisfacción

Es la acción de satisfacer, gusto, placer, realización del deseo o acción con que se responde a una atención recibida. Asimismo la satisfacción es siempre respecto de algo o alguien y tiene que ver con algo que se quiere se espera o se desea por ello se puede decir que la satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación. Por ende la satisfacción es una respuesta generada en el individuo bajo un contexto determinado y pueden identificarse tres componentes generales como una respuesta emocional, cognitiva y comportamiento (20).

Por otro lado la satisfacción es la percepción que tiene el paciente de la atención que recibe (21), el usuario como un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud y como el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas del usuario y lo brindado por los profesionales de salud (22).

2.2.2 Satisfacción del paciente

La satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido (su percepción de la experiencia), es decir, la diferencia entre las expectativas del paciente y las percepciones respecto al servicio prestado.

Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad, dando como resultado la atención de salud adecuada. Es por eso que la satisfacción, es la valoración que ejecuta el paciente respecto al servicio brindado, en términos generales nos permite valorar si la atención dada cumple con sus necesidades y expectativas.(20).

En este mismo contexto la satisfacción del paciente con la atención brindada por el personal de enfermería, garantiza detectar oportunidades de mejora para que las intervenciones de enfermería sean más eficientes, eficaces de calidad, con otro trato humano hacia los pacientes y que demuestren las competencias de los profesionales de enfermería con los cuidados prestados a los pacientes. El cuidado del profesional de enfermería es considerado como la esencia de profesión y debe garantizar la satisfacción de los usuarios en todo momento y en todo servicio(23).

2.2.3 Paciente Postquirúrgica

Es aquel paciente que ha pasado por el proceso de cirugía en sala de operaciones; período que transcurre desde que termina la cirugía, etapa donde el paciente reanuda espontáneamente las funciones fisiológicas normales de alimentación, ruidos intestinales, micción, defecación, deambulación, todo ello acompañado de sensación de bienestar. Durante esta etapa posoperatoria los cuidados que brinda el profesional de enfermería se centran en restablecer el equilibrio fisiológico del paciente, aliviar su dolor, prevenir posibles complicaciones y enseñar los cuidados personales que sean necesarios (24).

Asimismo las pacientes post-operados se caracterizan por recibir cuidados de enfermería de manera inmediata y oportuna en los servicios de hospitalización, para ello tenemos algunas definiciones de los siguientes términos:

- **Paciente:** Una persona que requiere atención médica, que ha recibido atención o tratamiento médico, y que está bajo el cuidado del profesional de enfermería.
- **Cuidado:** Es la acción de cuidar un paciente, modo de actuar de un individuo que pone interés y atención en lo que hace para que salga lo mejor posible.

- **Cuidado de enfermería:** Es la ejecución de acciones que está dirigido al paciente, que constan de medidas de prevalencia, prevención y de promoción de la salud.
- **Profesional de enfermería:** Es el individuo que está autorizado para ofrecer una amplia gama de servicios de atención en salud, los cuales pueden incluir, tomar la historia clínica del paciente, etc.(25)
- **Satisfacción del paciente post-quirúrgico**

La satisfacción del paciente post-quirúrgico es el grado en que los pacientes están contentos con la atención que brinda del profesional de la salud, después de una intervención quirúrgica. Asimismo las pacientes que se encuentran hospitalizadas en los diferentes servicios de hospitalización valoran más para su satisfacción con el cuidado de enfermería y los procedimientos relacionados con el monitoreo, seguimiento y la vigilancia en la recuperación de su salud (26).

2.3 Niveles de la satisfacción del paciente

La satisfacción es el cumplimiento de requerimientos del paciente para obtener un resultado con un cierto grado de gozo y aceptación y se experimenta tres niveles y los cuales son los siguientes:

- **Satisfecho (alto):** Se produce cuando el paciente percibe que se excede sus expectativas respecto al cuidado del profesional de enfermería que recibe.
- **Medianamente satisfecho (medio):** Se produce cuando el paciente percibe lo deseado es tal cual, a lo esperado, no supera sus expectativas respecto al cuidado de la profesional enfermería que recibe.

- **Insatisfacción (bajo):** Se produce cuando el paciente no percibe, no alcanza a cubrir sus expectativas respecto al cuidado del profesional de enfermería que recibe (27).

2.4 Dimensiones de la satisfacción

- **Comunicación**

La comunicación es fundamental en toda relación social que regula y hace posible la interacción entre los seres humanos que establece una conexión afectiva entre las personas. Por ello la comunicación es una necesidad del paciente, la familia y el equipo de salud. Asimismo para lograr una buena información es fundamental que el profesional de enfermería conlleve su conocimiento, para ayudar en su recuperación y este sea visto como el profesional involucrado en su salud (28).

- **Credibilidad**

Es la calidad atribuida a una fuente que mide la disponibilidad del destinatario a aceptar como verdaderas las afirmaciones recibidas. Por ello la credibilidad como una fuente o mensaje implica un juicio basado en el receptor, que implica los juicios objetivos de la calidad de la información, como a las percepciones subjetivas de la honestidad, la experiencia, el atractivo y otras cualidades (29).

- **Competencia:**

Se define como multiplicidad de su utilización en distintos áreas del saber. La mayoría de los profesionales son identificados por sus habilidades, destrezas, responsabilidades, actitud y valores que se involucran con la calidez, eficacia y la excelencia de la satisfacción en la prestación de los servicios. Por ende el calificado es identificado por sus conocimientos y aptitudes que ejerce la viabilidad de aplicar criterio en la competitividad del servicio de salud (30).

➤ **Cortesía**

La cortesía es un conjunto de normas que nos da una sociedad, y que aprendemos desde la infancia, con el fin de manifestar un trato amable y cordial hacia los demás (31). En tanto que no se debe aplicar exclusivamente al uso del lenguaje que hacen algunas clases sociales o algunas personas en contextos muy específicos, sino que se debe ampliar hasta incluir los comportamientos lingüísticos de cualquier individuo, como la motivación principal que impulsa a los sujetos a comportarse lingüísticamente de un modo concreto, profundizando en las causas de esa motivación e intentando ofrecer una visión científica del uso de la lengua, en la que prima su vertiente social e interactiva (32).

➤ **Responsabilidad**

Es dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones o al realizar actividades o procedimientos en la atención. Por ello la responsabilidad del profesional de la salud que trabaja con pacientes tiene los conocimientos especializados para brindar una atención con calidad y calidez de forma oportuna con el compromiso de contribuir en la recuperación de la salud (33).

➤ **Seguridad**

Es garantizar que los pacientes estén expuestos lo menos posible a los peligros y se pueda minimizar los riesgos de sufrir un evento adverso durante el proceso de atención de enfermería (34) . por ello la práctica de reforzar la seguridad y evitar la presencia de eventos centinela derivados de la práctica quirúrgica y procedimientos de alto riesgo fuera del quirófano por medio de la aplicación del protocolo universal en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud (35).

2.5 DEFINICIÓN DE CALIDAD

Se define como un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas (36). En tal sentido la calidad es un constructo multidimensional que ha sido abordado desde dos enfoques, uno objetivo, centrado en las variables que inciden en la prestación de los servicios en salud, y otro subjetivo, desde el cual se reconoce la importancia de las expectativas y la experiencia de los pacientes como un indicador indispensable de la calidad(20). Por ello la enfermera está enfocada en la atención del paciente, con la finalidad de minimizar los riesgos y contribuir en su recuperación de su salud y fomentar su autocuidado. Por consiguiente la calidad del cuidado debe establecer en el contexto del razonamiento que garantice un cuidado íntegro y personalizado libre de peligros (37).

2.5.1 Calidad del cuidado de enfermería

Se define como la calidad como un conjunto de propiedades y características de un servicio, producto, que satisface las necesidades del usuario o el cliente. La calidad, es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. Asimismo es la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades. En tal sentido abordar la calidad del cuidado del profesional de enfermería de acuerdo con los conceptos revisados constituye en un reto permanente, tanto para los que participan en la atención como para las enfermeras que trabajan en las entidades asistenciales, ya que se pone presente en todo proceso de atención(38). Y por ende se define los siguientes conceptos:

- **Seguro.** Brindar atención médica que minimice los riesgos y daños a los usuarios del servicio, lo que incluye evitar lesiones prevenibles y reducir los errores médicos.

- **Eficaz.** Brindar servicios basados en conocimiento científico y pautas basadas en evidencia.
- **Oportuno.** Reducción de los retrasos en la prestación y recepción de atención médica.
- **Eficiente.** Brindar atención médica de una manera que maximice el uso de los recursos y evite el desperdicio.
- **Equitativo.** Brindar atención médica que no difiera en calidad de acuerdo con características personales como género, raza, etnia, ubicación geográfica o estado socioeconómico.
- **Centrado en las personas.** Brindar atención que tenga en cuenta las preferencias y aspiraciones de los usuarios de servicios individuales y la cultura de su comunidad (38).

2.6 Dimensiones para medir la calidad del cuidado de enfermería.

➤ **Componente comunicación**

La comunicación es fundamental en toda relación social que regula y hace posible la interacción entre los seres humanos que establece una conexión afectiva entre el individuo. Por ello la comunicación es una necesidad del paciente, la familia y el equipo de salud. Asimismo para lograr una buena información es fundamental que el profesional de enfermería conlleve su conocimiento, para ayudar en su recuperación y este sea visto como el profesional involucrado en su salud (28).

➤ **Componente científico - Técnico**

La enfermera en la ejecución de la ciencia y la tecnología en la aplicación de la problemática de salud del paciente; que brindan una atención eficaz minimizando los riesgos; y con el apoyo de la tecnología refuerza los conocimientos y la realización de los procedimientos con habilidad y mucha destreza (39). Por ende el componente científico - técnico, elemento

importante que obliga tener en la asistencia de salud, para de esta manera ejercer un bienestar de calidad y es de vital importancia tener una estructura para elaborar los procesos de cuidado de enfermería, garantizando un adecuado cuidado al paciente como factor principal en la atención del usuario que ha atravesado un proceso quirúrgico (40)

➤ **Componente del Entorno**

El centro asistencial genera ruidos lo que dificulta lograr un reposo, estudios realizados mencionan la importancia del confort del paciente, por ello debe hallar procesos en busca de la tranquilidad y control del entorno para así poder garantizar un descanso confortable. Asimismo la hospitalización en el paciente genera miedo, temor, incertidumbre, estrés y que produce perturbación que pueda comprometer su salud. Por ende es de vital importancia incrementar su comodidad y confort, con ello reducirá su angustia (40)

El ambiente hospitalario presenta ruidos, lo que no facilita el descanso. Hay estudios que mencionan la importancia de la comodidad que el paciente necesita para su descanso, por lo cual se deben buscar medidas básicas de bienestar como iluminación adecuada, control de ruidos, sábanas limpias y de tejido suave, así como limpieza del ambiente. La hospitalización causa estrés en la persona, y genera alteraciones en el bienestar que pueden estar relacionadas directa e indirectamente con la enfermedad diagnosticada, y por eso es necesario aumentar la comodidad del ambiente físico para el paciente y familiar; con esto se contribuirá a disminuir su ansiedad (41).

2.7 La enfermera en el post-operatorio

El postoperatorio corresponde desde que termina la cirugía, hasta que llegue la unidad de recuperación pos-anestésica y luego a los servicios de hospitalización de 24 a 72 horas hasta que sea dado de alta. En esta etapa se le controlan las funciones vitales constantemente, la temperatura, se verifica la zona operatoria y también restaurar el tránsito intestinal, la micción espontánea y restablecer la alimentación oral. Por consiguiente en este periodo la atención tiene la finalidad complementar las necesidades fisiológicas después de una intervención quirúrgica y que requiere cuidados especiales (38).

2.7.1 Cuidado de enfermería en el postoperatorio

El profesional de enfermería en esta etapa, se centra en restablecer el equilibrio hemodinámico, el manejo del dolor y las complicaciones posoperatorias. La duración depende del tiempo necesario para la recuperación del estrés y de alteración causada por la cirugía y la anestesia pudiendo ser de sólo unas pocas horas o abarcar varios meses (42).

2.7.2 Concepto de la calidad cuidados de enfermería en el paciente post-operado

En el periodo posquirúrgico el cuidado del profesional de enfermería se basa a la valoración íntegra del enfermo con la finalidad brindar una atención de calidad, iniciándose con la identificación los problemas de riesgo y potenciales para intervenir en su tratamiento correcto. Por ende el profesional de la salud de los servicios de hospitalización tengan comunicación con el paciente y familia (25).

2.8 TEORÍA DE ENFERMERIA VIRGINIA HENDERSON

En este proyecto de investigación se aplicará el modelo de la teorista Virginia Henderson en la atención del paciente post-operado en los servicios de hospitalización con el objetivo de recuperar la independencia del paciente y así satisfacer sus necesidades básicas como persona que es considerado como un todo, que tiene la dificultad del autocuidado, por consiguiente observamos que en la etapa posoperatoria, horas después de la intervención quirúrgica se ven afectado las necesidades y que requieren de una intervención hasta el momento de su alta, por ello son la necesidades que enmarcan que debe valorarse en todo momento con las catorce necesidades (43) y son los siguientes.

1. Respirar normalmente.
2. Comer y beber adecuadamente.
3. Eliminar por todas las vías corporales
4. Moverse y mantener posturas adecuadas.
5. Dormir y descansar.
6. Escoger la ropa adecuada, vestirse y desvestirse.
7. Mantener la temperatura corporal dentro de los límites normales, adecuando la ropa y modificando el ambiente.
8. Mantener la higiene corporal y la integridad de la piel.
9. Evitar peligros ambientales y evitar lesionar a otras personas.
10. Comunicarse con los demás expresando emociones, necesidades, temores u opiniones.
11. Vivir de acuerdo con los propios valores y creencias.
12. Ocuparse en algo de tal forma que su labor tenga un sentido de realización personal.

13. Participar en actividades recreativas.

14. Aprender, descubrir o satisfacer la curiosidad que conduce a un desarrollo normal de la salud (44).

2.9 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.9.1 Hipótesis general

H1 Existe relación estadísticamente significativa entre nivel de satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022.

H0 No existe un alto nivel de satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022.

2.9.2 Hipótesis específicas

H1 Existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión comunicación y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022

H0 No Existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión comunicación con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022

H1 Existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión competencia con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el

Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022

HO No existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión competencia con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022

H1 Existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión cortesía con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022

HO No existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión cortesía con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022

H1 Existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión credibilidad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022

HO No existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión credibilidad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022

H1 Existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión responsabilidad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022

HO No existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión responsabilidad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el

Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022

H1 Existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión seguridad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022

HO No existe relación significativa del nivel de satisfacción del paciente post-quirúrgico en la dimensión seguridad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 Método de la investigación

Hipotético deductivo, porque los hechos serán observados los fenómenos serán comparables (45).

3.2 Enfoque de la investigación

Enfoque de la investigación es cuantitativo, porque recolectara datos utilizando instrumentos de medición para luego ser analizados reportados los resultados (45).

3.3 Tipo de investigación

El tipo de estudio será aplicada ya que está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos, en base a una realidad, buscando seguir enriqueciendo el conocimiento científico (45).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño de investigación que se utilizará es correlacional - transversal no experimental, porque las variables se estudian simultáneamente en un mismo tiempo de ambas variables. Será correlacional por que pretende determinar la existencia de una relación significativa entre la satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Será transversal pues se realizará en un tiempo y contexto determinado. Sera no experimental porque ninguna de las variables será manipulada mediante un experimento, pues serán estudiadas en su contexto natural (45).

3.5 Población, muestra y muestreo

La población de estudio estará conformada por las pacientes post-quirúrgicas de diferentes patologías en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional Materno Perinatal, se considerará a 540 pacientes post-operadas de sexo femenino. La técnica de muestreo será no probabilístico por conveniencia, porque los sujetos de estudio serán seleccionadas en función al fácil acceso de la población de estudio y proximidad a los sujetos para el investigador y que cumplen con los siguientes criterios de inclusión:

3.5.1 Criterio de inclusión

- Pacientes post-operados de los servicios de hospitalización del INMP, de sexo femenino con edades comprendidas entre 18 a 64 años de edad.
- Pacientes post-operados de los servicios de hospitalización del INMP, que participarán voluntariamente y hayan aceptado firmar el consentimiento informado.
- Pacientes post-operados, de los servicios de hospitalización del INMP. lucido, orientado en tiempo, espacio y persona.

3.5.2 Criterios de exclusión

- Pacientes post-operados de los servicios de hospitalización del INMP menores de 18 años de edad.
- Pacientes post-operados de los servicios de hospitalización del INMP, con alguna discapacidad sensorial que dificulte la comprensión del cuestionario.
- Pacientes post-operados de los servicios de hospitalización del INMP, que no completaron el llenado de cuestionario.
- Pacientes post-operados de los servicios de hospitalización del INMP que no firmaron del consentimiento informado.

3.5.3 Tamaño de la muestra

En el presente trabajo de investigación, se considerará como población infinita a las pacientes post-quirúrgicas de diferentes patologías en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional Materno Perinatal, la muestra se estimará mediante la siguiente fórmula: (45).

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.84 \times 0.25}{0.0025} = 0,96$$

$$n = 384$$

Dónde:

- $Z_{\alpha/2} = 1.962$ para una seguridad del 95%
- $p =$ proporción esperada (en este caso 25% = 0.25)
- $q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.25 = 0.75$)
- $d =$ precisión (en este caso deseamos un 5%)

El tamaño de la muestra mínima calculada fue de 384; siendo un total de 540 pacientes post-quirúrgicas.

3.5.4 Selección de la muestra

La selección de la muestra fue no probabilística por conveniencia, en función al fácil acceso de la población de estudio como son las pacientes post-quirúrgicas del Instituto Nacional Materno Perinatal.

3.6 Variables y operacionalización

Variable 1: Satisfacción.

Definición operacional: Es la cuantificación de acuerdo al puntaje que se obtiene del instrumento aplicado, considerando tres niveles escala, comprendida por todas las dimensiones de comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad, mediante el instrumento de seis categorías. Siendo el criterio de calificación de 1, 2, 3,4. Que corresponden a las escalas de Nunca, Casi nunca, Frecuentemente, Siempre y los valores finales de la variable como Insatisfecho: de 01 a 25puntos, Medio Medianamente satisfecho: de 26 a 51 puntos. Alto Satisfecho: de 52 a 100 puntos.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Comunicación	1.- Identifica Ud. El nombre de la enfermera que lo atiende 2.- La enfermera le llama a Ud. Por su nombre y apellido. 3.- La enfermera le escucha con atención cuando Ud. le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones 4.- La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir. 5.- La enfermera le comunica previamente que actividad va a realizar y con que finalidad.	Ordinal	Insatisfecho: Medianamente satisfecho Satisfecho
Credibilidad	6.- La información que recibe por parte de la enfermera la considera útil. 7.- La información recibida es precisa.		

	8.- Confía en la capacidad de la enfermera	Ordinal	
Competencia	9.- La enfermera demuestra amabilidad para el cumplimiento de sus funciones. 10.- La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos. 11.- La enfermera le inspira confianza para enfrentar sus percepciones de salud. 12.- La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia.		
Cortesía	13.- La enfermera le saluda antes de atenderlo 14.- La enfermera le atendió de buenas maneras haciéndolo sentirse bien ante cualquier actividad grande o pequeña que sea. 15.- La enfermera se interesa por su estado de salud 16.- La enfermera le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta 17.- La enfermera se preocupa por su comodidad 18.- la enfermera se preocupa por la evolución de su enfermedad		
Responsabilidad	19.- La enfermera le explica cómo prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito. 20.- La enfermera brinda información precisa y clara sobre su proceso de recuperación. 21.- La enfermera le proporciona algún material educativo sobre proceso de hospitalización y/o enfermedad 22.- Considera que el tiempo que le da la enfermera es suficiente		
Seguridad	23.- Percibe que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales. 24.- Encuentra Ud. Un ambiente de confianza. 25.- La enfermera le brinda privacidad en todos los procedimientos realizados en su post operatorio		

Variable 2: La calidad de los cuidado de enfermería

Definición operacional: Los cuidados de enfermería se realizará en la frecuencia con la que se ejecutará, de acuerdo a la clasificación del puntaje obtenido, en base a las dimensiones de: Comunicación, Científico técnico y Del entorno mediante el instrumento de tres categorías. Siendo el criterio de calificación de 1, 2, 3,4. Que corresponden a las escalas de Nunca, A veces, Frecuentemente, Siempre y los valores finales de la variable como: Calidad de los cuidados de enfermería deficiente: 01 a 22 puntos, Calidad de los cuidados de enfermería regular: 23 a 45 puntos y Calidad de los cuidados de enfermería Excelente: 46 a 68 puntos.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Comunicación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se presentó ante usted. 2. Le pregunta por su estado de salud 3. Acude cuando usted lo solicita. 4. Cuida de su intimidad durante el examen físico.. 5. Escucha, atiende sus inquietudes. 6. El trato y la actitud de la enfermera le transmiten confianza y seguridad 7. Atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo, condición social y parentesco. 8. Le brinda una acogida amable, hacia Ud. 	Ordinal	<p>Calidad de los cuidados de enfermería deficiente</p> <p>Calidad de los cuidados de</p>

<p>Científico técnico</p>	<p>9. Le brinda información clara y suficiente de su enfermedad</p> <p>10. Le explica con claridad y sencillez la razón de realizar acciones como toma de presión arterial, pulso, respiración, temperatura, colocación de inyectables.</p> <p>11. Realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.</p> <p>12. Le da instrucciones para que colabore en los procedimientos.</p> <p>13. Demuestra que conoce los equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento.</p>	<p>Ordinal</p>	<p>enfermería</p> <p>Regular</p> <p>Calidad de los cuidados de enfermería</p> <p>Excelente</p>
<p>Del entorno</p>	<p>14. Se percibe un ambiente, optimista y sincero entre la enfermera y demás personal.</p> <p>15. Percibe Ud. Que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de salud.</p> <p>16. Se preocupan por mantener el orden, aseo, comodidad del ambiente. hospitalario</p> <p>17. La habitación cuenta con equipos adecuados en un buen estado y que mantienen mi privacidad.</p>		

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1 Técnica

La técnica que se utilizará para la recolección de información serán dos cuestionarios de tipo Likert, el primero mide la satisfacción elaborado por Arteaga en el año 2003, luego modificado por Reyes y Uriol en el año 2006 y modificado por Pacheco en su trabajo de investigación “Grado de satisfacción del paciente post-operado mediato y calidad de cuidado de enfermería servicio de cirugía hospital Regional 2 – Tumbes” 2016 (25 ítems). Se realizará el siguiente procedimiento:

- ✓ Antes de la aplicación del instrumento se realizará una sesión de capacitación con respecto a la estructura del instrumento y los procedimientos a seguirse.
- ✓ Antes de la aplicación del instrumento se tramitará la autorización correspondiente del departamento de Enfermería del Instituto Nacional Materno Perinatal
- ✓ Se coordinará con las Jefaturas de Enfermería de los diferentes servicios de hospitalización para la realización de la encuesta a las pacientes post-operadas que cumplieron con los criterios de inclusión.
- ✓ Antes de cada aplicación se realizará la presentación y la explicación del objetivo de estudio, informando la confidencialidad de los datos proporcionados y mencionando la predisposición de parte del equipo para resolver cualquier duda generado durante la encuesta.
- ✓ Los instrumentos serán aplicadas a las pacientes post-operadas de los diferentes servicios de hospitalización en el mes de octubre en las guardias diurnas durante 18 días consecutivos

- ✓ La técnica que se utilizará para la recolección de información será la encuesta. Siendo el instrumento dos cuestionarios que se utilizaran para cada una de las variables.

3.7.2 Descripción de instrumentos

El instrumento para medir la variable de nivel de satisfacción de las pacientes post-operadas será un cuestionario con preguntas estandarizadas que consta de 6 dimensiones: con 25 preguntas de las siguientes:

- ✓ Comunicación : Preguntas del 01 al 05.
- ✓ Credibilidad : Preguntas del 06 al 08.
- ✓ Competencia : Preguntas del 09 al 12.
- ✓ Cortesía : Preguntas del 13 al 18.
- ✓ Responsabilidad : Preguntas del 19 al 22.
- ✓ Seguridad : Preguntas del 23 al 25.

Para evaluar el nivel de satisfacción se catalogará de la siguiente manera las dimensiones:

- a) Nunca: 1 ptos.
- b) Casi nunca: 2 ptos
- c) Frecuentemente: 3 ptos
- d) Siempre : 4 ptos

- ✓ (Bajo) Insatisfecho: de 01 a 25puntos
- ✓ (Medio) Medianamente satisfecho: de 26 a 51 puntos.
- ✓ (Alto) Satisfecho: de 52 a 100 puntos.

Para medir la variable calidad del cuidado de enfermería será la introducción, datos generales y específicos., tiene 17 preguntas con alternativa tipo Likert, se considera 3 dimensiones las cuales son:

- ✓ Comunicación: preguntas 01 al 08.
- ✓ Científico - técnico : preguntas 09 al 13
- ✓ Del entorno: preguntas 14 al 17.

Cabe mencionar que cada pregunta tiene 4 alternativas de respuesta y cada una con su respectiva valoración de:

- Nunca: 1 ptos
- A veces: 2 ptos
- Frecuentemente : 3 ptos
- Siempre: 4 ptos

Para medir la calidad del cuidado de enfermería, de acuerdo a cada dimensión se catalogará de la siguiente forma:

- Calidad de los cuidados de enfermería deficiente: 01 a 22 puntos
- Calidad de los cuidados de enfermería Regular: 23 a 45 puntos
- Calidad de los cuidados de enfermería Excelente: 46 a 68 puntos

3.7.3 Validación

- Para la validación del instrumento satisfacción de las pacientes post-operadas utilizada la prueba estadística de correlación de Pearson con Valor de 0.690

- Para la validación del instrumento de cuidados de enfermería, utilizado también prueba estadística Correlación de Pearson con valor 0.792 como valido

3.7.4 Confiabilidad

- Para la confiabilidad del instrumento de satisfacción de las pacientes post-operadas se determinó la prueba estadística con el análisis de alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0,78 demostrando su confiabilidad
- Para el instrumento de cuidados de enfermería se obtuvo un valor de 0,9 demostrando su confiabilidad.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la presente trabajo de investigación el procesamiento de los datos se realizará empleando la frecuencia en grafico de barras sectores. Cada una de las variables cuantitativas se determinará la frecuencia y serán representados en barras sectores Para evaluar la asociación de las variable satisfacción y calidad del cuidados de enfermería se utilizará el chicuadrado considerando los valores $p < 0.05$ como significativos. Los datos obtenidos serán procesados mediante el programa estadístico SPSS versión 22, teniendo como siguiente paso la codificación de cada pregunta, finalmente se procederá a interpretar y analizar.

3.9 Aspectos éticos

En el presente proyecto de investigación se considerará los siguientes principios éticos: Autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

- **Principio de autonomía:** Los pacientes post-operados en la investigación recibirán la información necesaria para evaluar su

participación y será aplicado el instrumento para participar o no, en el estudio.

- **Principio de beneficencia:** El estudio de investigación es fundamental para determinar la satisfacción del paciente post-operado, así poder mejorar la satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería y en beneficio del paciente
- **Principio de justicia:** Los pacientes post-operados tuvieron la misma oportunidad de participar en la investigación sin ningún tipo de distinción, respetando su raza, género y condición social.
- **Principio de no maleficencia:** En la investigación los pacientes post-operados no estarán expuestos a procedimientos ni maniobras riesgosas que pudieran hacer daño.

4 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

Actividades	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Abril	Junio
Elección de tema de investigación	x					
Recolección de información para la realización de proyecto de investigación	x					
Desarrollo del marco teórico		x				
identificación de las variables		x	x			
Diseño de instrumento de investigación			x			
Asesorías para la realización de proyectos investigación			x	x		
Consideraciones éticas y administrativas			x	x	x	
Presentación final de proyecto de tesis					x	
Ejecución de proyecto						x

4.2. PRESUPUESTO

RECURSOS MATERIALES	S/.
Compra de Laptop	3000.00
Compra de Impresora	960.00
Internet	400.00
Tableros	20.00
Papel bond	40.00
Folder manila	30.00
Lapicero	50.00
Faster	10.00
Lápiz	30.00
Borrador	15.00
Refrigerio	200
Otros	300
Total	5,025

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

1. Organización Mundial de la Salud. Colaboremos por la salud [Internet]. Ginebra; 2006. p. 2–219. Available from: https://www.who.int/whr/2006/whr06_es.pdf
2. Yépez. M, et al. Calidad percibida de la atención en salud en un red Pública de Pasco, Colombia. Univ Salud [Internet]. 2018;20(2):97–110. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>
3. Odorico, et al. La reforma de los sistemas de salud y la cobertura universal de salud en América Latina. La reforma los Sist salud y la Cober Univers salud en América Lat [Internet]. 2015;17(1):21–39. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/4375/437542099010.pdf>
4. OMS. Informe sobre la situación mundial de las enfermedades no transmisibles 2010 [Internet]. Ginebra; 2010. p. 1–20. Available from: https://www.who.int/nmh/publications/ncd_report_summary_es.pdf?ua=1
5. Zarate. M. “Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P.N.P Luis N. Sáenz, agosto – setiembre del 2017 [Internet]. Universidad Ricardo Palma; 2018. Available from: <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1233/186/MZARATE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Pacha. S. Nivel de satisfacción del paciente quirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Centro Quirúrgico del Hospital Ilo- Moquegua 2018 [Internet]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna; 2019. Available from: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3675/119_2019_pacha_turpo_sp_2da_especialidad_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Szwako A, Vera. F. Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción-Paraguay. Año 2013 TT - Quality of medical attention perception in the Family Medicine Service of the Clinic’s Hospital, Asu. Rev Salud Publica

- ParaguayParaguay [Internet]. 2017;7(2):1–5. Available from: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-33492017000200026&lang=pt%0Ahttp://scielo.iics.una.py/pdf/rspp/v7n2/2307-3349-rspp-7-02-26.pdf
8. Messarina. P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. Ucv - Sci [Internet]. 2016;8(2):119–23. Available from: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1030/806>
 9. Torres. C, Et al. Reproducibilidad del cuestionario: Calidad de cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados. Rev Cuid [Internet]. 2016;7(2):1338–82. Available from: https://pdfs.semanticscholar.org/ea3/e48972bd09e069b07fab19abdab65faf92a4.pdf?_ga=2.101227777.1415243640.1568896165-831682178.1567564349
 10. Sifuentes. G. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de Enfermerianen el Servicio de Cirugia Hospital Regional Docente de Trujillo. [Internet]. Tesis. Universidad Nacional de Trujillo.; 2016. Available from: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis_Maestría_OLGA_GISSELLA_SIFUENTES_LEÓN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 11. Chávez, et al. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. RevSalud y Educ [Internet]. 2018;13:92–5. Available from: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472/4734>
 12. Elers y Gibert. Relación enfermera-paciente una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2016;32(4):126–36. Available from: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
 13. Pantoja, Et al. Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado del Anestésica, Clínica Oncosalud. Lima – 2017 [Internet]. UPCH; 2017. Available from: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/897>

14. Bracamontes., et al. Nivel de satisfacción de los usuarios posquirúrgicos con el Cuidado de Enfermería en el Hospital General Acapulco: 2019. [Internet]. Universidad Autónoma de Guerrero; 2018. Available from: http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359_TE2018_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Fariño, Et al. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Rev Espacios [Internet]. 2018;39(32):22. Available from: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
16. Vázquez, el al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública [Internet]. 2018;20(2):254–7. Available from: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
17. Perez y Saldaña. Cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería y la satisfacción de pacientes del Servicio de Cirugía – Hospital San José Chíncha, 2019. [Internet]. Universidad Interamericana; 2019. Available from: <http://repositorio.unid.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/unid/65/29 PEREZ ARONI y SALDAÑA SOTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Chambi. R. Calidad de cuidado enfermero relacionado con satisfacción del paciente post operado mediato, Servicio de Cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020. [Internet]. Universidad Interamericana; 2020. Available from: http://209.45.52.21/bitstream/handle/unid/99/TESIS_FINAL CHAMBI R.pdf?sequence=3&isAllowed=y
19. Lopez. Satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato. unidad de recuperación post anestésica Hospital II Essalud Tarapoto, 2019. [Internet]. Nacional, Universidad Ruiz, Pedro; 2019. Available from: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/4863>
20. Velandia y Ardón. Satisfacción y calidad. Rev Gerenc y Salud [Internet]. 2008;6(13):139–68. Available from: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2695>
21. Román y Lorente. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínicoquirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo

- Duany" Quality". Medisan [Internet]. 2014;18(11):1593–602. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v18n11/san151811.pdf>
22. Febres y Mercado. Satisfaccion del usuario y la Calidad de atencion del Servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huanuco-Peru. Rev FacMedHum [Internet]. 2020;20(3):397–403. Available from: <http://inicib.urp.edu.pe/cgi/viewcontent.cgi?article=1200&context=rfmh>
 23. Blázquez. y, Quezada. Satisfaccion de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. 2014;11(3):138–41.
 24. Sangucho, et al. Satisfacción postquirúrgica de pacientes con artropatías microcristalinas en la articulación temporomandibular. Revi Cubana de Reuma [Internet]. 2017;19(3):119–25. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcur/v19n3/rcur03317.pdf>
 25. Revilla. C, Silvestre. M. Calidad de los Cuidados de Enfermeria y la Satisfaccion del paciente Posoperado mediato en el pabello 6-I primera del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. 2019 [Internet]. Tesis. Universidad Nacional del Callao; 2019. Available from: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4467/REVILLA GALDO Y SILVESTRE ORIHUELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4467/REVILLA_GALDO_Y_SILVESTRE_ORIHUELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
 26. Arcentales. Et al. Satisfacción de pacientes quirúrgicos. Archivos Venezolanos de Farmacologia y Terapeutica. 2021;40(3):212–21.
 27. Jurupe. et al. Nivel de satisfaccion sobre el cuidado de enfermeria en el periodo trans operatorio en un hospital de Lima Metropolitana. [Internet]. Perú; 2018. p. 2–31. Available from: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3963/Nivel_JurupeBurgos_Nadia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 28. Fajardo. A. Et al. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México. Enfe Neurol (Mex). 2012;11(3):138–41.
 29. Sampio. D, Gómez. J. Calidad y credibilidad, un binomio inexorable para el futuro de los medios. Soc Catalana Comun [Internet]. 2014;0(16):11–28. Available from:

esearchgate.net/publication/344243104_Calidad_y_credibilidad_un_binomio_inexorable_para_el_futuro_de_los_medios/link/5f5fdb8e4585154dbbd2cc86/download

30. Ortiz. Et al. Las múltiples definiciones del término competencia y la aplicabilidad de su enfoque en ciencias médicas. Rev Edumecentro [Internet]. 2015;7(3):20–31. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v7n3/edu02315.pdf>
31. Blanco A. Cortesía. Rev Cient Am Lat ,el Caribe, España y Port [Internet]. 2007;9:27–32. Available from: https://www.scielo.cl/pdf/rla/v52n1/art_05.pdf
32. RAMOS y RICO. Análisis de la expresión de la Cortesía en Rtve: Internacional para la enseñanza del español-lengua extranjera. Rev lingüística teórica y Apl. 2014;52(1):79–103.
33. Franco, Et al. La responsabilidad. Revista Universidad y Sociedad [Internet]. 2017 Jan;114–9. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus16117.pdf>
34. Montero. J. El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana. Región Y Soc [Internet]. 2015;25(58):204–31. Available from: <http://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v25n58/v25n58a7.pdf>
35. Figueroa y Hernández. Seguridad hospitalaria, una vision de seguridad multidimensional. Rev la Fac Med Humana [Internet]. 2021;21(1):154–63. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-169.pdf>
36. Ishikawa. Control total de la calidad. [Internet]. Vol. 19. Japón; 1996. Available from: https://www.academia.edu/12751032/Control_Total_de_la_Calidad_el_Enfoque_Japonés#:~:text=Según Ishikawa%2C TQC corresponde a, (Ishikawa%2C 1997).
37. Echeverría, et al. Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. Enfermería Investig [Internet]. 2017;2:132–6. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233761>

38. Cardenas., Et al. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Hipolito Unanue Lima. [Internet]. Tesis. Universidad Cayetano Heredia; 2017. Available from: <https://ci.nii.ac.jp/naid/40021243259/>
39. Carmona. J. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de Enfermería en el Servicio de Cirugía general. Hospital Regional de Cajamarca - 2015. [Internet]. Universidad Nacional de Cajamarca; 2016. Available from: [http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1439/Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general. hospital regional de Cajamarca - 2015..pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1439/Percepción%20de%20los%20pacientes%20sobre%20la%20calidad%20del%20cuidado%20del%20profesional%20de%20enfermería%20en%20el%20servicio%20de%20cirugía%20general.%20hospital%20regional%20de%20Cajamarca%20-%202015..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
40. Mármol. I. Cuidados de enfermería y percepción del paciente tras la informatización de las consultas en una zona básica de salud [Internet]. Universidad Cardenal Herrera-CEU; 2013. Available from: [https://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/804/TESIS MARIBEL MÁRMOL.pdf](https://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/804/TESIS%20MARIBEL%20MÁRMOL.pdf)
41. Mejía y Rivera. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia el Hospital Regional Docente Las Mercedes 2016. [Internet]. Universidad Señor de Sipán.; 2016. Available from: [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia Acu%F1a - Rivera Segura.pdf;jsessionid=66B143FAA957F973FF5BD51FDC18D880?sequence=7](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%20-%20Rivera%20Segura.pdf;jsessionid=66B143FAA957F973FF5BD51FDC18D880?sequence=7)
42. Ramirez. I. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Internet]. [Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.; 2015. Available from: http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5095/Ramirez_Taza_Irma_Beatriz_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

43. Ortega. C. Valoración de enfermería al paciente postoperado de cirugía cardiovascular con el enfoque conceptual de Virginia Henderson. Soc Mex Cardiol [Internet]. 1999;1(4):18–23. Available from: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2001/en011-4d.pdf>
44. Bellido y Lendínez . Proceso enfermero desde el modelo de cuidados de Virginia Henderson y los lenguajes NNN [Internet]. España; 2010. Available from: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0714.pdf>
45. Hernández. R. Metodología de la Investigación [Internet]. 6ta Edicio. M; 2014. 6–632 p. Available from: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

10	La enfermera demuestra capacidad en sus procedimientos				
11	La enfermera le inspira confianza para enfrentar sus percepciones de salud				
12	La enfermera se interesa por la forma como se problema de salud afecta a sus familia.				
CORTESÍA					
13	La enfermera le saluda antes de atenderlo				
14	La enfermera le atendió de buenas maneras haciendo sentirse bien ante cualquier actividad grande o pequeña que fuera				
15	La enfermera se interesa por su estado de salud				
16	La enfermera le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta				
17	La enfermera se preocupa por su comodidad				
18	La enfermera se preocupa por la evolución de su enfermedad.				
RESPONSABILIDAD					
19	La enfermera le explica como prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito				
20	La enfermera brinda información precisa y clara sobre su proceso de recuperación.				
21	La enfermera le proporciona algún material educativa sobre proceso de hospitalización y/o enfermedad				
22	Considera que el tiempo que le da la enfermera es lo suficiente				
SEGURIDAD					
23	Percibe que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales				
24	Encuentra usted un ambiente de confianza				
25	La enfermera le brindo privacidad en todo los procedimientos relacionados en su post operatorio inmediato				

DEL ENTORNO					
14	Se percibe un ambiente optimista y sincero entre la enfermera y demás personal				
15	Percibe Ud., Que su tratamiento es coordinado entre sus profesionales de salud				
16	Se preocupan por mantener el orden, aseo, comodidad del ambiente hospitalario				
17	La habitación cuenta con equipos adecuados en un buen estado y que mantienen mi privacidad				

ANEXOS 3

UNIVERSIDAD PARTICULAR NORBERT WIENER FACULTAD DE ENFERMERIA
**Escuela Académica Profesional de la Segunda Especialidad en Centro
Quirúrgico**

. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:/...../.....

PRESENTACIÓN. Señora, tenga Ud. muy buenos días, soy la licenciada en Enfermería Flor de María Villanueva Moreno de la Segunda Especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico de la Universidad Norbert Wiener, el motivo por el cual para informarle que estoy aplicando una entrevista a las pacientes adultas sobre la Satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización con el fin de mejorar nuestros cuidados que brindamos las enfermeras hacia ustedes. Por lo tanto, necesitamos su valiosa participación en el estudio, ya que será voluntaria y no recibirá ningún tipo de beneficio económico si acepta participar en este estudio. Todos los datos que se obtengan de ustedes. Serán en forma anónima y se respetará la confidencialidad. Los datos obtenidos del presente estudio solo serán utilizados por la investigadora con fines de investigación. Si tiene alguna duda gustosamente serán absueltas o si deseas algún tipo de información adicional se puede acercarse a mi persona en cualquier momento. Por favor coloque su firma y su huella digital al final de este formato, con lo cual Ud. Está dando la autorización para la participación en este estudio.

Firma Huella digital

DNI N°



MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológicos
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción del paciente post-quirúrgico y la calidad de los cuidados de enfermería en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción del paciente post-quirúrgico en la dimensión comunicación y la calidad de los cuidados</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar la relación del nivel de satisfacción en la 	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>H1 Existe relación estadísticamente significativa entre nivel de satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022.</p> <p>H2 No existe un alto nivel de satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p>	<p>VARIABLE 1: Satisfacción</p> <p>DEMENCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación ➤ Credibilidad ➤ Competencia: ➤ Cortesía: ➤ Responsabilidad: ➤ Seguridad: <p>VARIABLE 2 Calidad de los cuidados de enfermería</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación: ➤ Científico - técnico ➤ Del entorno 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>El tipo de estudio será aplicada ya que está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos, en base a una realidad, buscando seguir enriqueciendo el conocimiento científico</p> <p>MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Cuantitativo. Porque la información será presentada</p>

<p>de enfermería en el Instituto Nacional Materno Perinatal-2022?.</p> <p>Cuál es la relación del nivel de satisfacción del paciente post-quirúrgico en la dimensión credibilidad y la calidad de los cuidados de enfermería en el Instituto Nacional Materno Perinatal-2022?</p> <p>Cuál es la relación del nivel de satisfacción del paciente post-quirúrgico en la dimensión</p>	<p>dimensión comunicación con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p> <p>➤ Identificar la relación del nivel de satisfacción en la dimensión credibilidad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-</p>	<p>H1 Existe un alto nivel de satisfacción del paciente post-quirúrgico y la calidad de los cuidados de enfermería en los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal-2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>H1 Existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión comunicación y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p> <p>HO No Existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión comunicación con la calidad de los</p>		<p>estadísticamente, se usará la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>La población de estudio estará conformada por las pacientes post-quirúrgicas de diferentes patologías en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional Materno Perinatal, se considerará a</p>
---	--	---	--	--

<p>competencia del cuidado y la calidad de los cuidados de enfermería en el Instituto Nacional Materno Perinatal-2022?</p> <p>Cuál es la relación del nivel de satisfacción del paciente post-quirúrgico en la dimensión cortesía y la calidad de los cuidados de enfermería en el Instituto Nacional Materno Perinatal-2022?</p> <p>Cuál es la relación del nivel de satisfacción del paciente post-quirúrgico</p>	<p>quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p> <p>➤ Describir la relación del nivel de satisfacción en la dimensión competencia con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal –</p>	<p>cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p> <p>H1 Existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión competencia con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p> <p>HO Existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión competencia con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p> <p>H1 Existe relación significativa del nivel</p>		<p>540 pacientes post-operadas de sexo femenino</p>
---	---	---	--	---

<p>en la dimensión responsabilidad y la calidad de los cuidados de enfermería en el Instituto Nacional Materno Perinatal– 2022?</p> <p>Cuál es la relación del nivel de satisfacción del paciente post-quirúrgico en la dimensión seguridad y la calidad de los cuidados de enfermería en el Instituto Nacional Materno Perinatal– 2022?</p>	<p>2022</p> <p>➤ Identificar la relación del nivel de satisfacción en la dimensión cortesía con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p> <p>➤ Identificar la relación del nivel de satisfacción en la dimensión responsabilidad con la</p>	<p>de satisfacción en la dimensión cortesía con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p> <p>HO Existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión cortesía con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p> <p>H1 Existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión credibilidad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p>		
--	--	--	--	--

	<p>calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p> <p>➤ Describir la relación del nivel de satisfacción en la dimensión seguridad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el</p>	<p>HO No existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión credibilidad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p> <p>H1 Existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión responsabilidad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p> <p>HO No existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión responsabilidad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional</p>		
--	--	--	--	--

	<p>Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p>	<p>Materno Perinatal – 2022</p> <p>H1 Existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión seguridad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p> <p>HO No existe relación significativa del nivel de satisfacción en la dimensión seguridad con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022</p>		
--	--	--	--	--