

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**FACULTAD DE ENFERMERÍA**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO  
SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO  
DE CENTRO QUIRÚRGICO HOSPITAL ESSALUD, 2022.**

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

**AUTOR**

**Lic. ROJAS DAVILA GABY CECILIA**

**ASESOR**

**Dra. VELA GONZALES SONIA**

**LIMA - PERÚ**

**2022**

10	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
11	<a href="http://Repositorio.Unsa.Edu.Pe">Repositorio.Unsa.Edu.Pe</a> Fuente de Internet	1 %
12	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1 %
13	<a href="http://repositorio.uma.edu.pe">repositorio.uma.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
14	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1 %
15	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
16	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	1 %
17	<a href="http://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

## ÍNDICE GENERAL

<b>RESUMEN...</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>2</b>
<b>I.INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>II.MATERIAL Y MÉTODOS.....</b>	<b>15</b>
<b>III.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS. ....</b>	<b>19</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>21</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>27</b>

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>28</b>
<b>ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....</b>	<b>32</b>
<b>ANEXO D. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXO E. INFORME ORIGINALIDAD.....</b>	

## RESUMEN

**Objetivo:** Sera determinar el nivel de satisfacción de los pacientes pos operados con la atención de Enfermería en el Servicio de centro quirúrgico del Hospital ESSALUD 2022.

En el mundo actual en el que vivimos nos ha traído cambios en el comportamiento de la humanidad, así como en los profesionales de la salud, frente a ello la enfermera tiene como labor conceder una atención de calidad, ya que mantiene el vínculo más cercano con el paciente y la interrelación con todos los sistemas de salud, enfoques claves para la evaluación de dicha calidad, sin embargo se observa con frecuencia que las enfermeras centran su cuidado en la satisfacción de las necesidades biológicas dejando de lado las necesidades psicosociales, y siendo una cirugía algo trascendental en la vida de una persona se consideró necesario realizar el presente estudio titulado “Nivel de Satisfacción del paciente pos operado con la atención de enfermería en el servicio de Centro quirúrgico del Hospital ESSALUD , el cual tiene como objetivo, determinar el nivel de satisfacción del usuario con la atención de la enfermera paciente del servicio de centro quirúrgico.

Palabras Claves: Satisfacción de paciente pos operado, atención de enfermería.

## ABSTRACT

Objective: It will be to determine the level of satisfaction of post-operative Patients with Nursing care in the Surgical Center Service of Hospital ESSALUD 2022.

In the current world in which we live has brought us changes in the behavior of humanity, as well as in health professionals, against this the nurse has the task Of providing quality care, since it maintains the closest link with the patient and the interrelation with all health systems, key approaches for the evaluation of said quality, however it is frequently observed that nurses focus their care on the satisfaction of biological needs, leaving psychosocial needs aside ,and being a transcendental surgery in the life of a person , it was considered necessary to carry out the present study entitled “Level of Satisfaction of the post-operated patient with the nursing care in the service of the surgical center Of the ESSALUD Hospital, which aims to determine the level of user satisfaction With the care of the patient nurse of the surgical center service.

Keywords: Post-operative patient satisfaction, nursing care.

## I. INTRODUCCIÓN

Mobolaji O. (1), en Nigeria 2020 en su artículo de revista titulado "Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería: medición de resultados en un centro de salud terciario en Lagos, Nigeria" en su estudio afirma que, las enfermeras cumplen un papel fundamental, tienen la responsabilidad de atender a todas las personas que requieran atención sin importar tipo de enfermedades y en las diversas situaciones; asimismo en la encuesta realizada, se deduce que la mayoría de los participantes con un 68,7% , opino sobre la buena relación enfermera/paciente, la tranquilidad de las enfermeras 72,5%, también la amabilidad y consideración de las enfermeras en un 74,8%; también se añade, que la mayoría de pacientes busca un involucramiento relativo y un enfoque alegre y amable de las enfermeras con la atención al paciente. Los hallazgos del estudio actual revelaron que la mayoría de los pacientes tenían un alto nivel de satisfacción con la atención de enfermería y factores como la atención individualizada, la aceptación del paciente y la tranquilidad de la enfermera tuvieron una influencia significativa en la satisfacción del paciente. Se observó que el nivel de educación de los pacientes tiene una influencia significativa en el nivel de satisfacción de los pacientes; por lo tanto, educar a los pacientes sobre sus condiciones puede ayudarlos a comprender sus necesidades de atención médica y también a apreciar mejor la atención de enfermería brindada.

Sillero y Zabalegui (2), Barcelona España 2018 en la revista de investigación titulado " Satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería peri operatorios en un hospital español de tercer nivel de atención". El objetivo de este estudio fue evaluar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería peri operatorios. Método que se realizó por medio de la encuesta descriptiva de corte transversal donde se registraron las características sociodemográficas y los datos clínicos, la satisfacción del paciente se midió con una versión modificada de la Escala de satisfacción del

paciente de la Monica-oberst(LOPSS-12).Se obtuvo como resultados:150 pacientes (73 mujeres,49% y 77hombres,51%)contemplaron la encuesta.

La edad media fue de 63 años (desviación estándar, 16años).La puntuación media de satisfacción general en la Escala de satisfacción del paciente de la Monica –Oberst fue 3,17 (desviación estándar, 0,21).La escala mostro adecuada validez (índice de validez de Lawshe de 0,76) y confiabilidad moderada (alfa de cronbach=0,70).

Gebreegziabher y Fitiwi, Gondar (3), en Ethiopia 2017 en la revista de investigación titulado “Satisfacción del paciente con los servicios quirúrgicos peri operatorios y factores asociados en un hospital universitario de referencia y docencia 2017: un estudio trasversal” .El método que se lleva a cabo a través de un estudio trasversal cuantitativo. Basado en el hospital universitario de la universidad de Gondar, se utilizó un cuestionario estructurado en versión amárico y una lista de verificación para la recopilación de datos .Doscientos setenta y ocho pacientes fueron intervenidos quirúrgicamente durante el periodo de estudio donde concluyeron que el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios quirúrgicos peri operatorios fue alto en comparación con estudios previos realizados en el país con un 98.1% de satisfacción.

Gröndahl, Muurinen y otros (4), Turku, Finlandia 2019 en la revista de investigación titulado “Calidad percibida de la atención de enfermería y educación del paciente: un estudio trasversal de pacientes quirúrgicos hospitalizados en Finlandia”. Se trata de un estudio trasversal descriptivo correlacional donde participaron 480 pacientes quirúrgicos, los datos fueron analizados estadísticamente utilizando estadística descriptiva e inferencial para describir la muestra y las variables de estudio. Se utilizaron los coeficientes de correlación de Pearson. Dando como resultados que los pacientes del hospital quirúrgico evaluaron el nivel de calidad de la atención de enfermería como alto, en un (85%). Con base en los resultados, la calidad de la atención de enfermería y la educación del paciente están interconectadas.



Aiken, Sloane y otros (5), Inglaterra 2017 en la revista de investigación titulado “Satisfacción del paciente con la atención hospitalaria y enfermeras en Inglaterra: un estudio observacional “se aseguran de que Los pacientes manifiestan un elevado grado de estabilidad y confianza en enfermeras, y su complacencia con la atención brindada es menor favorable una vez que perciben que no hay suficientes enfermeras accesibles. La descripción de la falta de calidad en nosocomios en Inglaterra se tiene que hay enfermeras 'indiferentes' no es secundado por la prueba. Por otro lado, nuestros propios descubrimientos sugieren que la reducción en el cuidado de enfermería es pérdida asegurando un número conveniente de enfermeras registradas ala margen de la cama del hospital y los ámbitos aumentados en la atención hospitalaria son tácticas prometedoras para satisfacer al paciente con respecto a su cuidado.

Paspuel Yar (6), en Ibarra, Ecuador 2018 en su trabajo de investigación titulado “El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016” sus análisis aseguran que a partir de los resultados obtenidos del nivel de satisfacción de los pacientes, se considera importante la elaboración de protocolos como un camino para mejorar el cuidado enfermero respondiendo a las necesidades y particularidades de cada paciente. Se realizó un estudio descriptivo transversal ,fue realizada con 348 pacientes en el que utilizaron el instrumento para la recopilación de información seleccionado fue el cuestionario CARE-Q .Entre los resultados se obtuvo que el 69,54 5%de los pacientes indican estar insatisfechos con los cuidados de enfermería recibidos en la categoría que explica y facilita la mitad de los usuarios califican el cuidado como bueno (51,49)%, esta categoría mide variables especialmente de la información que al paciente se le debe proporcionar sobre el procedimiento, o tratamientos; en la categoría de Conforta, un porcentaje alto (24,51%) de los pacientes indican que la enfermera nunca se aproxima a ellos, así como, el (26,48%) indicaron que la enfermera nunca se relaciona con los familiares para explicar la situación de ellos.

Marcelino, Machado y otros (7), en Fortaleza, Brasil 2018 en la revista de investigación titulado “Satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería

en pos operatorio de prostatectomía radical” se señala que Actualmente, el tema de la experiencia del paciente ha sido el enfoque de los líderes de investigación y salud, debido a su fuerte relación entre la experiencia general del paciente y mejores resultados para el paciente y la institución. Entre los factores que más impactan la experiencia del paciente están: tiempo con el médico, habilidades interpersonales del profesional de salud, provisión de información y explicación clara, aspectos culturales del cuidado y manejo del dolor, además que los pacientes sometidos a prostatectomía radical abierta tuvieron experiencias positivas con el cuidado de enfermería durante el período de internación y demostraron un alto nivel de satisfacción con el cuidado recibido, principalmente debido a las características de respeto a la privacidad y libertad, comunicación y rol educativo del equipo de enfermería.

Sillero y Zabalegui, en Ribeirão Preto (8), Brasil 2019 en la revista de investigación titulado “Seguridad y satisfacción de pacientes con los cuidados de enfermeros peri-operatorio” se señala que el aprendizaje del paciente es el resultado de la talla real de la atención y de la percepción que tenga de la misma. Uno de las deducciones más importantes fue la respuesta en mayoría que los pacientes respondieron (119) 91.3% que sí recomendarían el hospital a otros (por ejemplo, amigos o familiares). Los pacientes expresaron una apreciación positiva del cuidado de enfermería y una mayor expectativa de satisfacción con la atención general. Como sugieren diferentes estudios, la alegría con la atención figura una parte importante de la calidad del cuidado de los hospitales: es un buen resultado para los enfermeros perioperatorios y para la organización

Barbosa, Alves y otros (9), en Alagoas, Brasil 2019 en la revista de investigación titulado “Percepción del cliente peri operatorio sobre o cuidado de enfermería en centro quirúrgico” se señala que los cuidados de Enfermería prestados en el escenario de la averiguación demostraron ser de calidad dada la satisfacción de los pacientes expresada en los discursos. Además, ha sido viable notar una mirada holística de la ayuda brindada en los períodos quirúrgicos en los cuales este análisis centró su atención, con un equipo de enfermería enfocado en los puntos físicos, mentales y sociales de los consumidores quirúrgicos además parece haber una necesidad de que los profesionales de la salud se adapten a

los aspectos socioculturales de los clientes, siendo más accesibles a esta condición.

Sena, Ribeiro y otros (10), en Rio Grande, Brasil 2020 en la revista de investigación titulado “Percepción de paciente en período peri operatorio en relación a la asistencia prestada en centro quirúrgico” se señala que el análisis ha sido de enorme relevancia, debido a que permitió entender la percepción del paciente sobre el cuidado en el quirófano, tomando en cuenta que desde cómo se siente el paciente en su vivencia quirúrgica, van a ser sus percepciones futuras. Una limitación del análisis, la escasez de averiguaciones que aborden la percepción de los pacientes en dichos ambientes además reafirma el valor de hacer más estudios que investiguen la percepción del paciente sobre la atención brindada en el Centro Quirúrgico, con el fin de mejorar la atención brindada al paciente.

Quispe Galvan, G. (11), en la ciudad de Arequipa- Perú 2021, en su ensayo sobre “Relación Interpersonal Enfermera - Paciente En El Contexto De Sars-Cov-2, Según La Teoría de Peplau en el Servicio de Centro Quirúrgico. Hospital III Yanahuara Essalud, Arequipa 2021” señala que, es importante y necesario estar enfocados en fortalecer una relación enfermera - paciente en el área de Centro quirúrgico, ya que es necesario optimizar la calidad de atención del paciente quirúrgico, debido a que es la base de la labor cotidiana de enfermería; asimismo también afirma que, la enfermería tiene una relación de ayuda que conduce al usuario durante sus experiencias de salud y el único medio a fin de reducir la discapacidad y mitigar el peligro de deceso por enfermedades habituales, como propósito de esta es el restablecimiento de la salud.

Laurente Osores Y. y Ortiz Rodriguez, B. (12), de la provincia constitucional del Callao-Perú 2018 en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción del Paciente sobre la Calidad de Atención en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Pampas – Tayacaja – Huancavelica 2017”, se ha concluido, que ha habido algunas manifestaciones de inconformidad entre pacientes y familiares

respecto a los cuidados de enfermería; declaran que la enfermera no los atiende en forma oportuna y que en algunos casos carecen de respuestas puntuales a las preguntas sobre su salud. Por lo tanto, se señala que la satisfacción del paciente es un indicador importante de la calidad del cuidado, es por ello, que la enfermera no debe limitarse con el tratamiento que el paciente recibe.

Andres Jaimes J. , Caqui Acosta S. y Robles Ponciano, B. (13), en la ciudad de Huánuco- Perú 2020 en su investigación sobre “Cuidado humano de enfermería y la seguridad del paciente durante el intraoperatorio en el Centro Quirúrgico del Hospital Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco – 2020”. La investigación de nivel relacional de tipo observacional, transversal, prospectivo y analítico con diseño correlacional tuvo como propósito conocer la relación entre la calidad del cuidado humano de enfermería y la seguridad de la cirugía del paciente ,su estudio determina que la atención enfermera- paciente debe ser un agente humanitario y moral, asimismo en el hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco más del 50% de profesionales de enfermería entregan muy buenos cuidados humanizados a los pacientes.

Suarez Olarte M. y Huahuasoncco Vilca G. (14), en la ciudad de Arequipa – Perú (201 en su investigación sobre “Calidad de interrelación de la enfermera según Peplau y satisfacción de pacientes quirúrgicos, Servicio de Cirugía Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017” afirman que se deben poner énfasis en garantizar el bienestar, tranquilidad y recuperación del paciente después del acto quirúrgico es decir proporcionar una interrelación enfermera - paciente con calidad para poder hacer el mayor grado de satisfacción. El Modelo de la Interrelaciones Interpersonales de Pepleau, apunta que Enfermería es un proceso relevante, terapéutico e interpersonal que actúa de manera conjunta con otros procesos humanos que posibilitan la salud.

Escalante Tito, C. (15), en la ciudad de Lima – Perú 2017 en su trabajo de investigación titulado “Factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia” su estudio determina que, muchos de los pacientes después de salir de la sala de operaciones se enfrentan a diversas situaciones muy difíciles de

manejar, en la cual la enfermera entra en contacto directo con el sufrimiento y dolor del paciente; es por ello que las enfermeras dentro de un área de centro quirúrgico deben de prestar el mejor servicio a su paciente, con un buen trato y amabilidad para que la persona experimente una sensación de bienestar.

### **MARCO TEORICO REFERENCIAL**

Glenda Carina Arcentales Lema, Isabel Cristina Mesa Cano, y otros (16), en la ciudad de Ecuador, fue publicado en noviembre 2021 en su trabajo de investigación “Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería “que tiene como objetivo general: Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues. Se utilizó un Método de Estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo, transversal y no experimental, población de estudio fue la totalidad de pacientes de ambos sexos con Quantitative, prospective, descriptive, cross-sectional, con edades entre 18 y 65 años, con patologías quirúrgicas, período comprendido entre febrero a marzo del 2021 a los que se les aplicó el instrumento Caring Assessment Instrument (CARE-Q) denominado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, que fue indicado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán, validado en español por la Enfermera Gloria Sepúlveda. Mediante la escala de Likert el paciente dio opinión de la percepción de acuerdo y desacuerdo y cada categoría tuvo un puntaje designado de 1 a 4 puntos, respectivamente. Los resultados revelan que el personal de enfermería brinda una atención de salud óptima donde los pacientes manifiestan sentir satisfechos, sin embargo, se evidencia que hay mayor satisfacción con el cuidado de enfermería en mujeres jóvenes de tercer nivel a diferencias de otro nivel de instrucción.

Margarita Zegarra, Ybeth Arias, Claudia Núñez, Mariemma Mannarelli, Erika Figueroa, Paloma Rodriguez (17), en la ciudad de lima octubre 2021 en el libro titulado” Diagnóstico de la enfermería en el Perú” en la página(108)menciona que: El CEP responde que el “cuidado integral de enfermería” constituye el fundamento del ejercicio de la profesión y define las áreas de atención de las

profesionales de enfermería, según lo señalado por el artículo 5º del Decreto Supremo N° 004-2002-SA, Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera (o), aprobado por el Ministerio de Salud. Las áreas de atención definidas son: asistencial, administrativa, docente e investigación. El CEP señala que las funciones que ha de desarrollar la enfermera(o) son de obligatoria observancia, a efecto de que otros profesionales no se irroguen dichas funciones. Cierra afirmando que su propuesta legislativa tiene como única finalidad fortalecer el sistema de salud y protección social, mejorar la calidad de la promoción, prevención y cuidado de la vida, salud y bienestar ciudadano, y regular la actuación del profesional de enfermería, en el sector público y privado .

Yenny Elers Mastrapa; María del Pilar Gibert Lamadrid (18), en Habana Cuba (2016) La teoría de las relaciones interpersonales parte de dos postulados fundamentales:

- El aprendizaje de cada paciente cuando recibe asistencia de enfermería es sustancialmente diferente según el tipo de persona que sea la enfermera.
- Estimular el desarrollo de la personalidad hacia la madurez es una función de enfermería y de la formación en este campo. Sus profesionales aplican principios y métodos que orientan el proceso hacia la resolución de problemas interpersonales.

De modo que la teoría de Peplau enfatiza en la relación enfermera-paciente para potenciar un desarrollo interpersonal terapéutico. Se basa en la enfermería psicodinámica, a partir del conocimiento de la propia conducta de la enfermera, que le permite ayudar a los demás a identificar sus problemas. En esencia, es la relación interpersonal entre el paciente y la enfermera, que transita por cuatro fases, se evidencia en los cambios de la relación y los roles que desempeña la enfermera, hasta satisfacer la necesidad del paciente y llegar a la resolución del problema.

## **ANTECEDENTES**

Bracamontes Quido K. y otros (19), en Acapulco-México 2018 en su trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con

el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco” sus análisis aseguran que los roles que tienen las enfermeras al atender a sus pacientes con paciencia es de un 52.4%, por otro lado la enfermera se relaciona con los pacientes en lenguaje fácil y comprensible y es de un 76.2%, la amabilidad de una enfermera en muchos casos es de un porcentaje de 57.6% y por último que el personal de enfermería realizar su trabajo de manera ordenada es de un 66.7%, en las encuestas hechas en los hospitales obtenidos por opinión de pacientes.

Karaca A. y Durna Z. (20), en la ciudad de Estambul- Turquía, durante el mes abril de 2019 en la revista *Enfermería abierta*, en su estudio “Satisfacción del paciente con la calidad de los cuidados de enfermería” su estudio señala que el rol de una enfermera no solo son sus conocimientos, actitudes y habilidades profesionales calificado, las enfermeras también debe ofrecer apoyo emocional y psicológico a los pacientes y familias, asimismo apoyar al paciente a través del diagnóstico y garantizar una atención óptima; también menciona que la atención medica primordial lo identifican desde la expectativa de los pacientes según la debida atención que reciben de las enfermeras.

Olowe A. y Odeyemi O. (21), en Nigeria durante el mes de abril de 2019 en la revista *Biomed J Sci & Tech Res*, en su estudio “Evaluación de la Satisfacción del Paciente con los Cuidados de Enfermería en distritos seleccionados de la enseñanza de la Universidad de Lagos Hospital” señala que, las enfermeras son las personas que se encuentran en primera línea y tiene como prioridad a los pacientes, una enfermera pasa la mayor cantidad de tiempo y el paciente confía en ella para su recuperación durante su hospitalización. Asimismo, también menciona la importancia de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería, considerándose un factor importante para explicar las percepciones de los pacientes sobre la calidad del servicio.

Siccha L, (22), en el Ciudad de Lima, Perú 2021 en su trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería en la clínica centenario Peruano Japonesa, Lima, 2021.” su análisis aseguran que Se necesita hacer una labor que tome presente las opiniones, expectativas, así como la satisfacción de los pacientes, fundamental decir que el

cuidado de enfermería tiene como meta la satisfacción de las necesidades del paciente, asimismo, interviene en la conducta y el proceso emocional del paciente.

Mendoza Zúniga. R y Nieto Salazar. M (23), en el Ciudad de Callao, Perú 2020 en su trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención de la cirugía de catarata en centro quirúrgico del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020.” su análisis aseguran que el personal de enfermería que está en el área quirúrgica se encuentra contacto directo y continuo con el paciente, por esto debe brindar un cuidado especial, garantizando la recuperación del paciente, ya que la satisfacción de la atención de los servicios sanitarios es usada muchas veces como un índice de buen manejo de la calidad del servicio médico.

Valentín Ramos. E y Pacheco Huamán. M (24), en el Ciudad de Arequipa, Perú (2018) en su trabajo de investigación titulado “Cuidado de enfermería en la mejora de la satisfacción del usuario. Servicio de centro quirúrgico hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.” su análisis aseguran que la enfermera se ha caracterizado por ser una profesión de cuidado hacia el paciente, y esta caracterización ha pasado a través de los tiempos hasta llegar a la actualidad, pero ahora se clasifica por ser una profesión noble, con mucho compromiso y valores, una profesión con la constante preocupación de ayudar y satisfacer la atención de salud, que se brinda a los pacientes.

### **IMPORTANCIA:**

El estudio es importante porque va a proporcionar a la Institución datos que nos ayudara a conocer que nivel de complacencia que tienen los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería esto a perfeccionar y generar cambios en la labor profesional enfocando la atención de enfermería hacia la completa satisfacción del paciente, teniendo en cuenta sus expectativas, necesidades y percepciones identificando las posibles deficiencias de la atención de enfermería percibidas por el paciente en el centro quirúrgico.



El estudio es importante porque va a servir como aporte científico para la Institución, considerando que el nivel de satisfacción es indicador importante de la calidad de atención, y por lo tanto base fundamental para replantear aspectos en la mayor satisfacción del paciente y rectificando aquellos en los que se detecten deficiencias; y que la enfermera debe estar comprometida en su labor como profesional actuando en forma responsable y dedicada para garantizar la plena satisfacción del paciente. En este sentido la atención que brinda la enfermera no debe limitarse a cumplir una serie de órdenes relacionadas con el tratamiento que el paciente recibe, normas, reglamentos, sino que la prioridad debe estar enfocada hacia el logro de la satisfacción óptima de todos los problemas reales y/o potenciales que el paciente presenta y éstos problemas contemplan no solo el aspecto físico sino también el aspecto emocional, afectivo y espiritual, favoreciendo con ello su recuperación, disminuyendo su estancia hospitalaria.

#### **JUSTIFICACION:**

El desarrollo del presente trabajo académico busca aportar en los siguientes aspectos:

- **El valor teórico** del presente trabajo académico se refiere al hecho de que se pretende localizar e incrementar el conocimiento respecto de las variables en estudio de manera que se pueda disponer de esta información debidamente ordenada y sistematizada.
- **El valor práctico** que se espera ofrecer como, resultado del presente estudio, se vincula a la puesta a disposición de la comunidad académica de un conjunto de datos que pueden servir como insumo informacional para la toma de decisiones y para la realización de nuevas investigaciones que se pueden desarrollar sobre el tema y que incrementen el acervo de conocimientos que nos permitan entender mejor la importancia de estas variables para el sector salud, en particular.
- **El valor metodológico**, en el presente trabajo académico ofrece a la comunidad académica un instrumento estándar de manera que la comunidad académica y especializada puedan utilizarlos en el desarrollo

de sus respectivos trabajos, sea en temas de investigación o de evaluación.

- **El valor social.** La realización del presente trabajo académico debe beneficiar, en lo fundamental, a los pacientes, personal de salud y a las propias autoridades del sector, puesto que la información y resultados de la investigación, podrán ser utilizados para corregir algunas deficiencias y fortalecer los aciertos.

## **OBJETIVOS:**

Objetivo general:

- Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado con el cuidado de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital ESSALUD 2022.

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado con el trato, de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital ESSALUD 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado con la calidad técnica del cuidado de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital ESSALUD 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado con la disponibilidad de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital ESSALUD 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado con la continuidad del cuidado de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital ESSALUD 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado con la atención integrada del cuidado de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital ESSALUD 2022.

## **II. MATERIALES Y METODOS**

### **2.1 Enfoque y Diseño de Investigación:**

En el presente trabajo académico según la Taxonomía de Hernández Sampieri (25), en el 2018 en su libro metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas nos indica que el estudio cuantitativo, es un patrón predecible y estructurado que pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo o la colectividad mayor su meta es de construcción y demostración de teorías utilizando la lógica y el razonamiento deductivo.

Este estudio de investigación tiene como enfoque cuantitativo, Según el tiempo será transversal, porque los hechos se recopilaron en un solo momento desde la ejecución del proyecto en adelante.

### **2.2 Población, Muestra y Muestreo**

La población objeto de investigación está constituida por la totalidad de pacientes que entran en Centro Quirúrgico del hospital Essalud San Juan de Lurigancho para su atención quirúrgica (programadas y emergencias) en un periodo de 1 mes.

La muestra está constituida por 30 pacientes tomados al azar.

#### **Criterios de inclusión:**

Pacientes post quirúrgicos mayor de 18 años (masculino y femenino)

Pacientes operados quirúrgicamente (emergencia o programadas)

Pacientes cuyo estado de conciencia sea con un (Glasgow de 15)

#### **Criterios de exclusión:**

Pacientes post quirúrgicos menor de 18 años de edad.

Pacientes sometidos a sedación.

Pacientes graves.

Pacientes que voluntariamente decidieron no participar.

### **2.3 Variable(s) de Investigación**

El presente estudio tiene como variable: satisfacción del paciente pos operado sobre el cuidado de enfermería de centro quirúrgico, según su naturaleza es cuantitativa por que tendrá un significado numérico y su escala de medición es ordinal.

**Definición conceptual:** Es magnitud de eficiencia y también de control objetivo de la calidad de los servicios de salud y en conexión con los servicios de salud es un punto central para decidir la calidad de la atención médica que se presta. (Avedis Donabedia, 1983) (26).

**Definición operacional:** Es un participante del atributo del cuidado y representan los componentes determinados de esta, que se relacionan principalmente con las perspectivas y aptitudes del paciente. (Avedis Donabedia, 1983)(26).

### **2.4 Técnicas e Instrumento de Medición**

Por la naturaleza de la investigación planteada, la técnica básica que se impone utilizar es la encuesta. El instrumento fue tomado del estudio y cortes del 2018 siendo la herramienta inicial usada en pacientes que estuvieron hospitalizados por varios afecciones de salud y reporto un valor de Alpha de Cronbach 0.93 (Eriksen, 1988). A recolectar los datos del instrumento que consta de dos partes la primera: la estructura socio demográfica que nos indicara dos reactivos que son la edad del paciente y el sexo la parte dos está por la escala de complacencia del paciente con la atención de enfermería la cual consta de 5 dimensiones conformada por 29 preguntas la serie que miden los atributos o característica del cuidado de enfermería.

El primero mide el trato que proporciona la enfermera integrada por 8 reactivos (preguntas del 1-8), la siguiente mide la capacidad técnica y abarca la misma

número de reactivos(preguntas 9-16),la tres y la cuatro mide los recursos y perseverancia de la atención con tres reactivos cada una (pregunta 17-19 y de la pregunta 20-22).La serie que resulta del cuidado integrado por 7 reactivos( desde la pregunta 23-29)..Teniendo así cuatro opciones de respuesta: 1= nunca,2= algunas veces 3= casi siempre 4= siempre ,el puntaje varía entre 29y 116 puntos donde, a mayor puntaje mayor satisfacción con el cuidado de enfermería ,dicho cuestionario consta de 29 preguntas dividido en 25 dimensiones con escala de respuesta tipo Likert, con un valor mínimo de 1 y máximo de 4 .Para lograr el grado de complacencia se utilizó la puntuación que es de 29 a 50 =no satisfecho,51 al 72= casi satisfecho y del 95 al 116= muy satisfecho( )

## **2.5 Plan de Recolección de Datos**

En esta fase del desarrollo del presente trabajo académico se ha de gestionar los permisos respectivos ante el hospital ESSALUD, para ello se hace necesario contar con el respaldo de nuestra universidad la misma que deberá entregar la documentación respectiva que avale la realización de la presente investigación. Obtenida la autorización, se podrá aplicar el instrumento al usuario del centro quirúrgico y obtener los datos necesarios para definir cual es el nivel de complacencia del paciente sobre el cuidado de la enfermera. Los resultados obtenidos serán presentados en tablas y gráficos y a partir de ello, se realizará la interpretación y análisis correspondientes.

## **2.6 Métodos de Análisis Estadístico**

Los análisis estadísticos se realizarán con el programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versión 27, el mismo que contiene todos los estadísticos que se requieren para llevar exitosamente el procesamiento de los datos destinados a ver el nivel de satisfacción de los pacientes sobre la atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico.

También se utilizara el programa Excel para realizar las tablas y gráficos

## 2.7 Aspectos Éticos

En la realización del presente trabajo académico se siguieron las pautas que marca la ética de investigación.

**Autonomía:** se le entregara un consentimiento informado a todos los que desean participar, debería rellenar y firmar si estaba de acuerdo respetando su decisión. También se le indico que su participación era totalmente anónima por lo que sus datos iban a estar custodiados por el responsable de la investigación.

**Beneficencia:** a cada encuestado se le explicara los beneficios que serán los resultados del trabajo académico al determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que son atendidos sobre la atención de la enfermera que labora en Centro Quirúrgico, el cual nos ayudara a tomar estrategias favoreciendo con ello su recuperación, disminuyendo su estancia hospitalaria.

**No maleficencia:** la aplicación del instrumento no ocasionara ningún daño físico ni psicológico a los que participan en el trabajo académico.

**Justicia:** los pacientes que van a atenderse en Centro Quirúrgico de dicho nosocomio decidirá en participar o no en el trabajo académico.

### III ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2022																											
	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	x	x	x	x																								
Búsqueda bibliográfica	x	x	x	x																								
Elaboración de la Sección: Introducción: Situación Problemática, Marco Teórico referencial y antecedentes.	x	x	x	x	x	x	x	x																				
Elaboración de la Sección: Introducción: Importancia y justificación de la investigación.					x	x	x	x																				
Objetivos de la investigación.					x	x	x	x																				
Enfoque y diseño de investigación.									x	x	x	x																
Población, muestra y muestreo									x	x	x	x																
Técnica e instrumento de recolección de datos.									x	x	x	x																
Confección de la Sección: Introducción: Métodos de análisis estadísticos.										x	x	x																
Confección de la Sección: Introducción: Aspectos éticos.												x																
Confección de aspectos administrativos de estudio																	x											
Confección de los anexos.																					x							
Revisión del proyecto.																									x			

### 3.2 Recursos Financieros Recursos Financieros

MATERIALES	2022							TOTAL
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	SOLES
Equipos								
1 laptop	S/.1200	200						S/.1400
USB	S/.50							S/.50
Útiles de escritorio								
Lapiceros	S/.5							S/.5
Lápiz	S/3							S/.3
Tableros				S/. 20				S/.20
Hojas bond A4		S/.10			S/. 10			S/.20/.
Material Bibliográfico								
Libros	S/. 35	S/.30	S/.20	S/.20				S/.105
Fotocopias				S/.30				S/.50
Impresiones				S/. 30				S/.30
Otros								
Movilidad						S/. 50		50
Alimentos	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.105
Internet	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.10	S/.10		S/.100
Imprevistos*		S/.30				S/. 30		S/.60



## BIBLIOGRAFÍA

1. Mobolaji Olajidea, O. M., Chinma Adereti, S., Omonigho Odutayo, P., & Olabisi Adejumo, P. (31 de Octubre de 2020). In-patient satisfaction with nursing care: Outcome measurement in a tertiary health facility in Lagos, Nigeria. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 13(10), 1-6. Recuperado el 17 de Julio de 2020. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139120301414>
2. Sillero Sillero, A., & Zabalegui, A. (2018). Satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería perioperatorios en un hospital español de tercer nivel. *SAGE Medicina Abierta*. <https://doi.org/10.1177/2050312118818304>
3. Gebremedhn, E. G., & Fitiwi, G. F. (2017, 8 agosto). *Patient satisfaction with the perioperative surgical services and associated factors at a University Referral and Teaching Hospital, 2014: a cross-sectional study | Pan African Medical Journal*. Pan African Medical Journal. <https://www.ajol.info/index.php/pamj/article/view/159952>
4. Gröndahl W , Muurinen H , Katajisto J , *et al*  
Calidad percibida de la atención de enfermería y educación del paciente: un estudio transversal de pacientes quirúrgicos hospitalizados en Finlandia  
*Abierto BMJ* 2019; **9**: e023108. doi: 10.1136/bmjopen-2018-023108  
<http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2018-023108>
5. Aiken LH, Sloane DM, Ball J, *et al*  
Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study  
*BMJ Open* 2021;**8**:e019189. doi:  
<http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>

6. Paspuel Yar ISDR. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016 [Tesis de maestría en Internet]. ; 2018 [cited 29 May 2022]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8226>
  
7. MARCELINO, Carla Fernanda et al. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem no pós-operatório de prostatectomia radical. Rev Rene, Fortaleza, v. 19, p. 33961, 2018.  
<https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/38652>
  
8. Sillero-Sillero, Amalia e Zabalegui, AdelaidaSegurança e satisfação de pacientes com os cuidados de enfermeiros no perioperatório\* \* Artigo extraído da tese de doutorado “Application of magnetism values to the surgical area of a high-tech hospital”, apresentada à University of Jaume I, Castellón, Espanha. . Revista Latino-Americana de Enfermagem [online]. 2019, v. 27 [Acessado 29 Maio 2022] , e3142. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1518-8345.2646.3142>>. Epub 29 Abr 2019. ISSN 1518-8345.  
<https://doi.org/10.1590/1518-8345.2646.3142>.
  
9. Souza IB, Tenório HA de A, Gomes Junior E de L, Neto M de LS, Almeida BR de, Marques ES. Percepción del cliente perioperatorio sobre el cuidado de enfermería en el quirófano. REAS [Internet]. 18 de julio de 2019 [citado el 31 de mayo de 2022];(26):e840. Disponible en: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/840>
  
10. Castanheira JS, Martins VWR, Paloski G do R, Bordignon SS. Percepción del paciente en el perioperatorio en relación a la asistencia brindada en el quirófano. RSD [Internet]. 5 de noviembre de 2020 [citado el 31 de mayo de 2022];9(11):e969119573. Disponible en: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/9573>
  
11. Quispe Galvan, G. R. (2021). *Relación Interpersonal Enfermera - Paciente En El Contexto De Sars-Cov-2, Según La Teoría de Peplau en el Servicio de Centro*

*Quirúrgico. Hospital III Yanahuara Essalud, Arequipa 2021.* Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de San Agustín De Arequipa, Facultad de Ciencias de la Salud, Arequipa- Perú.

<http://190.119.145.154/bitstream/handle/20.500.12773/13423/UPqugagr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

12. Laurente Osore, Y., & Ortiz Rodriguez, B. (2018). *Satisfacción del Paciente sobre la Calidad de Atención en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Pampas – Tayacaja – Huancavelica 2017.* Tesis doctoral, Universidad Nacional Del Callao, Facultad De Ciencias De La salud, callao-Peru Obtenido de: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3392/Laurente%20y%20Ortiz\\_TESIS2DA\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3392/Laurente%20y%20Ortiz_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

13. Andres Jaimes, J. A., Caqui Acosta, S. D., & Robles Ponciano, B. (2020). *Cuidado humano de enfermería y la seguridad del paciente durante el intraoperatorio en el Centro Quirúrgico del Hospital Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco – 2020.* Tesis doctoral, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Facultad de Enfermería, Huánuco-Perú. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6455/2EN.CQ094A59.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

14. Suarez Olarte, M. I., & Huahuasoncco Vilca, G. Y. (2017). *Calidad de interrelación de la enfermera según Peplau y satisfacción de pacientes quirúrgicos, Servicio de Cirugía Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017.* Tesis Doctoral, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, Facultad de enfermería, Arequipa – Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2433/Ensuolmi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

15. Escalante Tito, C. (2017). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia.* Proyecto Academico, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad De Enfermería, Lima – Perú. Obtenido de

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/983/Factores\\_EscalanteTito\\_Claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/983/Factores_EscalanteTito_Claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

16. Glenda Carina Arcentales Lema, Isabel Cristina Mesa Cano, Andrés Alexis Ramírez Coronel, Carlos Gafas González. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Publicado: 05/11/2021. DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>.  
[https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft\\_3\\_2021/2\\_satisfaccion\\_pacientes\\_quir%C3%BArgicos.pdf](https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quir%C3%BArgicos.pdf)
  
17. Margarita Zegarra, Ybeth Arias, Claudia Núñez, Mariemma Mannarelli, Erika Figueroa, Paloma Rodríguez (2021) Libro titulado " Diagnóstico de la enfermería en el Perú" Colegio de Enfermeros del Perú Consejo Nacional Pq. Santa Cruz 564, Jesús María Telf. : 01) 208 – 5556 E-mail: [colegiodeenfermeros@cep.org.pe](mailto:colegiodeenfermeros@cep.org.pe) [www.cep.org.pe](http://www.cep.org.pe) Primera edición: 3000 ejemplares Lima, octubre de 2021 Cuidado de edición: Liliana La Rosa Huertas - Roberto Jonathan Hermosa Quispe Corrección de estilo: David Roca Basadre Diseño y diagramación: Natalia Iguíñiz - Camila Bustamante Imágenes: CEP – INEI.  
[https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/Diagnostico\\_enfermeria.pdf](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/Diagnostico_enfermeria.pdf)
  
18. Yenny Elers Mastrapa; María del Pilar Gibert Lamadrid (18), en Habana Cuba (2016) Doce. Lic. en Enfermería. Máster en Longevidad Satisfactoria. Profesor Auxiliar. Dirección electrónica: [elers@infomed.sld.cu](mailto:elers@infomed.sld.cu).  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215#:~:text=De%20modo%20que%20la%20teor%C3%ADa,dem%C3%A1s%20a%20identificar%20sus%20problemas>
  
19. Bracamontes Quido, K., Cortes Mercado, E., & De la Rosa Torres, L. M. (2018). *Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco*. Tesis Posgrado, Universidad Autónoma Guerrero, Facultad de medicina, Acapulco-México. Obtenido de: <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/564>

20. Karaca, A., & Durna, Z. (abril de 2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing open*, 6(2), 535-545. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
21. Olowe, A., & Odeyemi, O. (abril de 2019). Assessment of Patient Satisfaction with Nursing Care in Selected Wards of the Lagos University Teaching Hospital (Luth). *Biomed J Sci & Tech Res*, 17(1), 12489-12497. Obtenido de <https://biomedres.us/pdfs/BJSTR.MS.ID.002941.pdf>
22. Siccha Del Campo, L. F. (2021). *Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería en la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Lima, 2021*. Tesis Para Optar Título, Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad De Ciencias de la Salud, LIMA – PERÚ. Obtenido de [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4688/T061\\_72673310\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4688/T061_72673310_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Mendoza Zúniga, R., & Nieto Salazar, M. (2020). *Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención de la cirugía de catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020*. Tesis Para Optar El Título, Universidad Nacional del Callao, Facultad de Ciencias de la Salud, Callao - Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5463>
24. Valentin Ramos, E., & Pacheco Huaman, M. E. (2018). *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, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, Facultad De Enfermería, Arequipa – Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12126/SEvarae%26pahuml.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Hernández R., Fernández C., Baptista M. Metodología de la Investigación. 6a ed. México: McGraw-Hill; 2014. 632 p.  
<https://www.google.com/search?q=25.+Hern%C3%A1ndez+R.+%2CFern%C3%A1ndez+C.+%2C+Baptista+M.+Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n.+6a+ed.>

+M%C3%A9xico%3A+McGraw-Hill%3B+2014.+632+p.&rlz=1C1AVNE\_enPE660PE698&oq=25.%09Hern%C3%A1ndez+R.%2CFern%C3%A1ndez+C.%2C+Baptista+M.+Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n.+6a+ed.+M%C3%A9xico%3A+McGraw-Hill%3B+2014.+632+p.&aqs=chrome..69i57.1358j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

26. (Avedis Donabedian, 1983) Revista de ÓRGANO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CALIDAD ASISTENCIAL Calidad Asistencial.

<https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>

# ANEXOS

## ANEXO A INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

### CUESTIONARIO ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Estimado usuario(a): Le invitamos que complete el siguiente instrumento de recolección de datos. El presente instrumento se realiza con el objetivo de determinar la satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del hospital Essalud 2022 .Es importante contar con su colaboración ya que con los resultados obtenidos se contribuirá a mejorar la calidad de los cuidados brindados por el personal de enfermería este instrumento no requiere identificación por cuanto es anónimo ,esperando su mayor colaboración así como también la sinceridad en sus respuestas ,lo cual es de vital importancia para obtener resultados confiables que sustenten la presente investigación ,su información será confidencial .Agradecemos de ante mano la colaboración prestada.

Instrucciones: Por favor ayúdenos a mejorar el cuidado de enfermería respondiendo a este cuestionario. Piense en la forma en que el personal de enfermería le ha proporcionado el cuidado. Conforme yo lea cada enunciado del cuestionario, decida en qué medida sus necesidades han sido o no satisfechas por el personal de enfermería. No hay respuestas buenas o malas, solo nos interesa su opinión. Los números del 1 al 4 indican hasta qué grado sus necesidades fueron satisfechas.

#### FICHA DE IDENTIFICACIÓN:

Edad:

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Escolaridad: Analfabeto ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Medio superior ( ) Licenciatura ( )

VARIABLE	SATISFACCION DEL CUIDADO			
	NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Escala de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería				
1. Considera que las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan				
2. Considera que las enfermeras entienden cómo se siente después de haber sido operado.				
3.Considera que las enfermeras le tienen paciencia cuando le proporcionan cuidados				
4. Considera que la atención que le proporcionan las enfermeras es buena y acorde a sus necesidades de salud.				



5. Cuando las enfermeras le dan alguna orientación o explicación usan palabras que usted puede entender fácilmente.				
6. Las enfermeras le ponen atención cuando usted plática con ellas.				
7. Las enfermeras son amistosas o amigables con usted.				
8. Las enfermeras le proporcionan privacidad cuando realizan algún procedimiento como la curación de la herida quirúrgica, cambio de gasa, etc.				
9. Considera que las enfermeras tienen habilidad para realizar los procedimientos que usted requiere (colocar suero, administrar medicamentos, cambio de apósitos, curación de la herida).				
10. Considera que las enfermeras saben cómo cuidar a pacientes que han sido operados como usted.				
11. Las enfermeras le explican los procedimientos con palabras claras antes de realizarlos, de tal forma que usted pueda entenderlos.				
12. Las enfermeras le enseñan cómo cuidar de usted mismo en el hospital.				
13. Las enfermeras le ayudan a bañarse cuando lo necesita				
14. Las enfermeras le ayudan a comer cuando lo necesita.				
15. Las enfermeras le ayudan a ir al baño o le ponen el cómodo cuando lo necesita.				
16. Las enfermeras son organizadas cuando le proporcionan los cuidados que usted requiere (preparan lo necesario, no lo hacen esperar, al terminar algún procedimiento lo dejan limpio y cómodo)				
17. Hay una enfermera disponible cuando usted lo requiere				
18. Las enfermeras durante el turno valoran sus necesidades.				
19. Las enfermeras le proporcionan lo que usted necesita para cubrir sus necesidades de salud (por ejemplo calmar el dolor).				
20. Las enfermeras le proporcionan los cuidado que usted necesita durante el turno				
21. Las enfermeras durante el turno saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una de ellas				

22. Las enfermeras que lo atienden diariamente son las mismas.				
23. Las enfermeras lo hacen sentir cómodo y le alivian el dolor				
24. Las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado.				
25. Las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo a aliviar el dolor, náusea, vómito, distensión abdominal o algún otro problema que se presente.				
26. Recibió información sobre cada procedimiento después de la cirugía.				
27. Las enfermeras le han orientado acerca de cómo cuidarse por usted mismo durante su estancia en el hospital.				
28. Las enfermeras le han enseñado como cuidarse por usted mismo cuando vaya a casa				
29. Considera que las instrucciones dadas por enfermería le han facilitado la recuperación después de la cirugía.				

¡Gracias por su colaboración!

## Anexo B: Operacionalización de las Variable

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE 1								
TÍTULO: Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital de ESSALUD 2022								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería	Enfoque: Cuantitativo  Escala de medición: Ordinal	Es magnitud de eficiencia y también de control objetivo de la calidad de los servicios de salud y en conexión con los servicios de salud es un punto central para decidir la calidad de la atención médica que se presta. (Avedis Donabedia, 1983) (26).	Es un participante del atributo del cuidado y representan los componentes determinados de esta, que se relacionan principalmente con las perspectivas y aptitudes del paciente. (Avedis Donabedia, 1983) (26).	Trato (19)	-Amabilidad -Empatía -Paciencia -Interés (19)	1 al 8	Se utilizó una puntuación: 29-50= no satisfecho 51-72 = casi satisfecho 73-94 = satisfecho 95-116 = muy satisfecho. (19)	1 = Nunca 2 = Algunas veces 3= Casi Siempre 4=Siempre (19)
				Calidad técnica (19)	-Habilidad -Privacidad (19)	9 al 16		
				Disponibilidad (19)	- Disponibilidad (19)	17,18,19		
				Continuidad (19)	-Cuidados -Confianza (19)	20 ,21,22		
				Atención Integrada (19)	-Educación -Seguridad (19)	23 al 29		

## Anexo C. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Se le invita a usted a participar en este estudio de investigación en salud. Sugiero que debe conocer y comprender cada uno de las siguientes preguntas para que tome la decisión de participar o no.

**Título del trabajo académico:** “Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico hospital ESSALUD 2022.”.

**Nombre de la investigadora:** Gaby Cecilia Rojas Davila

**El objetivo del estudio:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico hospital ESSALUD 2022.

**Beneficios esperados:** En este estudio no existe un beneficio personal por participar; pero si debes saber que en un futuro con los resultados de este estudio se podrán diseñar y aplicar intervenciones que permitirán mejorar la calidad de los cuidados que brinda el personal de enfermería.

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

**Costo por participar:** No hay ningún costo para participar en el estudio

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

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

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

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

### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

Lima de 2022

\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado

---

Firma del participante

Anexo E. Matriz de consistencia: Titulo

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACION Y MUESTRAS.	TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	TECNICA DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.	METODOS DE ANALISIS ESTADISTICOS
Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico hospital Essalud, 2022.	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado con el cuidado de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital ESSALUD 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: -Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el trato, de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital ESSALUD 2022.</p> <p>-Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la calidad técnica del cuidado de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital ESSALUD 2022.</p> <p>-Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la disponibilidad de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital ESSALUD 2022.</p> <p>-Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la continuidad del cuidado de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital ESSALUD 2022.</p> <p>-Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención integrada del cuidado de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital ESSALUD 2022.</p>	Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería	Es magnitud de eficiencia y también de control objetivo de la calidad de los servicios de salud y en conexión con los servicios de salud es un punto central para decidir la calidad de la atención médica que se presta. (Avedis Donabedia, 1983) (26).	Es un participante del atributo del cuidado y representan los componentes determinados de esta, que se relacionan principalmente con las perspectivas y aptitudes del paciente. (Avedis Donabedia, 1983) (26).	<p>-Trato</p> <p>-Calidad Técnica</p> <p>-Disponibilidad</p> <p>-Continuidad</p> <p>-Atención Integrada</p>	<p>-Amabilidad</p> <p>-Empatía</p> <p>-Paciencia</p> <p>-Interés (19)</p> <p>-Habilidad</p> <p>-Privacidad (19)</p>	El personal de enfermería del servicio de centro Quirúrgico del Hospital ESSALUD 2022	<p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño No experimental</p>	El instrumento es la encuesta que fue validado por 5 expertos con el coeficiente de validez de Alpha de Cronbach .93 (Eriksen, 1988) para las 29 preguntas, el cuestionario del trabajo original y fue considerado del estudio de Bracamontes Quido, K., Cortes Mercado, E., & De la Rosa Torres, L. M. (2018) (19)	Los análisis estadísticos se realizarán con el programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versión 27