



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDAS ESPECIALIDADES DE ENFERMERÍA
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO

**“NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO CON
LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL CENTRO
QUIRURGICO DEL HOSPITAL DOCENTE HUGO PESCE
PESCETTO DE ANDAHUAYLAS, 2022”**

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

AUTOR:

LIC. SANCHEZ MEZARES, LINO

<https://orcid.org/0000-0001-6060-2546>

ASESOR:

Dr. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY

<https://orcid.org/0000-0001-9422-7932>

LIMA – PERÚ

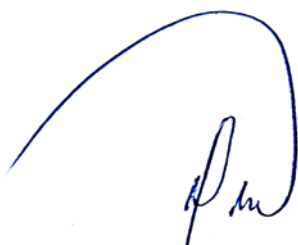
2022

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

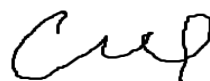
Yo, LINO SANCHEZ MEZARES , con DNI 41103300, en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el optar el título de especialista en enfermería en Centro Quirúrgico de título _____ "Nivel de satisfacción del paciente adulto con los cuidados de enfermería en el centro quirúrgico del hospital docente Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2022", **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO**¹ que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 17% y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 30 días del mes de noviembre del año 2022.



Lino Sanchez Mezares
41103300



Eduardo Percy Matta Solis
42248126

1. Apellidos y Nombres: Sanchez Mezares, Lino
2. DNI: 41103300
3. Grado o título profesional: Especialista en enfermería en Centro Quirúrgico
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

¹ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

LINO SANCHEZ MEZARES

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
9	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%

10	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
12	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
13	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
14	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MATERIALES Y MÉTODOS	20
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
ANEXOS_.....	35

Índice de Anexos

Anexo A. Operacionalización de variables.....	36
Anexo B. Instrumento de recolección de datos.....	38
Anexo C. Consentimiento informado y/o Asentimiento informado.....	41

RESUMEN

Objetivo: El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto con los cuidados de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital Docente Hugo Pesce Pesceto de Andahuaylas en el año 2022.

Materiales y métodos: El estudio es de naturaleza cuantitativa, bajo el diseño descriptivo transversal. El espacio poblacional estará conformado por 75 pacientes ingresados a centro quirúrgico. Se utilizará como instrumento fundamental la encuesta bajo la Escala de Likert que estará conformada por 30 ítems y 4 dimensiones (humana, oportuna, continua y segura) Cada enunciado presenta 3 opciones de respuestas tipo Likert de “0” nunca, “1” a veces y “3” siempre. La puntuación tendrá como valores entre 0 a 90 puntos en el que el mayor puntaje representará de forma directa mayor satisfacción con los cuidados de enfermería. **Resultados:** los resultados del presente trabajo serán presentados en tablas y gráficos estadísticos, utilizando las medidas de tendencia central para el análisis cuantitativo. **Conclusiones:** la investigación brindará datos para una adecuada toma de decisiones de las autoridades competentes y contribuirán a la mejora del proceso de atención enfermero, el que va a redundar en la calidad del cuidado que se brinda al paciente.

Palabras claves: Satisfacción del paciente, Cuidados de enfermería, Adulto (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: The main objective of this research work is to determine the level of satisfaction of adult patients with nursing care in the surgical center of the Hugo Pesce Pesceto Teaching Hospital in Andahuaylas in the year 2022.

Materials and methods: The study is quantitative in nature, under the cross-sectional descriptive design. The population space will be made up of 75 patients admitted to a surgical center. The survey under the Likert Scale will be used as a fundamental instrument, which will be made up of 30 items and 4 dimensions (human, timely, continuous and safe) Each statement presents 3 Likert-type response options of "0" never, "1" sometimes and "3" always. The score will have values between 0 to 90 points in which the highest score will directly represent greater satisfaction with nursing care.

Results: the results of this work will be presented in tables and statistical graphs, using the measures of central tendency for quantitative analysis. **Conclusions:** the research will provide data for proper decision-making by the competent authorities and will contribute to the improvement of the nursing care process, which will result in the quality of care provided to the patient.

Keywords: Patient satisfaction, Nursing care, Adult (Source: DeCS).

I. INTRODUCCIÓN

Hay que destacar que en la actualidad la satisfacción de los usuarios viene a ser un indicador que se utiliza para evaluar el actuar del recurso humano de enfermería, y a su vez brinda información sobre la calidad de atención que recibe el paciente y que esté sujeto a las siguientes variables: la accesibilidad, trato y competencia; en ese sentido el paciente crea su apreciación acerca de los cuidados recibidos de la enfermera para lograr la recuperación de su salud física y mental, desde que ingresa y egresa del establecimiento de salud (1).

A nivel internacional en Etiopia, en un estudio realizado, el nivel combinado estimado de satisfacción del paciente con la atención de enfermería fue del 55,15 %, para el año 2019 (2).

Así mismo en India, en el año 2019, un equipo de investigadores realizaron un estudio de investigación de “Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería en las salas médicas de un hospital seleccionado en Chennai, sur de la India” en el que obtuvieron resultados los cuales indicaron el nivel de satisfacción fue excelente para el 28,23%, muy bueno para el 58,06% y bueno para el 13,71% con respecto a la calidad general de la atención de enfermería en las salas médicas (3).

En un estudio realizado en Nicaragua, el año 2017, se obtuvo resultados en cuanto al nivel de satisfacción según los parámetros Care Q, el nivel más alto de aceptación con un 84.15 a 73.17 % (4).

Otro estudio de importante relevancia en México, en el año 2018 se encontró que el paciente se encuentra satisfecho con los cuidados de enfermería en 81.78%, el cual nos permite concluir un porcentaje aceptable de satisfacción (5).

A nivel latinoamericano, según la Organización Panamericana de la Salud (2013) al realizar un análisis comparativo del nivel de insatisfacción del usuario con los cuidados que brinda la enfermera podemos observar; en el Hospital de Medellín es 55%, en el Hospital de Base de Osorno de Chile 45%, en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez de México 30%, en el Hospital de Corrientes de Argentina 43% (6).

En el Perú, también desde mediados de los años 90, se viene realizando estudios de investigación en temas referentes a aspectos de satisfacción del usuario con los

cuidados recibidos, fundamentalmente por proyectos de cooperación internacional (Proyecto 2000, salud y nutrición básica, cobertura con calidad, etc.), que consideraron dentro de su eje principal de trabajo la mejora continua de la calidad y la satisfacción (7).

Además, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2017), podemos destacar la evolución de la población peruana y las variaciones en la pirámide poblacional por lo que podemos concluir que hay cada vez mayor cantidad de personas en la etapa de vida adulta, quienes se someten a una operación a lo largo de su ciclo vital, por lo tanto los procedimientos quirúrgicos deben de tener un mayor grado de calidad sin dar oportunidad a error alguno (8). Así como podemos evidenciar en el estudio de Medina J. y col. (2018) en Lambayeque quienes obtuvieron resultados de satisfacción un 22.5%, medianamente satisfecho 60% e insatisfecho con un 17.5% en relación al cuidado del enfermero (9).

En el año 2018 se realizó un estudio en Huánuco, donde se puede observar que los resultados obtenidos fueron en dos fases; en la fase preoperatoria el 50% del grupo experimental y 36.7% del grupo control manifestaron satisfacción. En la fase post operatoria el 50% del grupo experimental, expresaron estar muy satisfechos y el 10% estuvieron insatisfechos, por el contrario, en el grupo control el 20% mostraron satisfacción y el 30% insatisfacción, además se observa que finalizado la intervención de enfermería mejora la percepción de la satisfacción del usuario (10).

Otros investigadores en Piura, en el año 2019 obtuvieron resultados aceptables con la calidad del cuidado de enfermería en pacientes postoperados inmediatos, alta en un 53.3%, media en un 35.0% y baja en un 11.7% (11).

Estudios recientes en Huacho, en el año 2021, nos reportan resultados en la satisfacción de los pacientes fue de nivel regular con un 85% y a nivel de dimensiones: la dimensión apoyo 80%, afectivo 82.5%, competencia 85% y suministro de información 82.5%, resultando también en un nivel regular (12).

A nivel de la Macro Región Sur en la región de Ayacucho (2008), no se pudieron evidenciar muchos estudios en referencia al tema de investigación que hayan sido

publicadas y podemos observar que el 45.1% de pacientes post operados refiere recibir cuidados de enfermería en un nivel medio, hallazgos que ponen en evidencia la necesidad de la calidad del cuidado de enfermería que podría estar caracterizado por ser rutinario, pragmático y parcial (13).

Uno de los objetivos fundamentales de la enfermería en los establecimientos de salud es el cuidado que se brinda de manera directa, completa, periódica y permanente a los usuarios. Por tanto, se puede hablar de calidad en la atención de enfermería está dirigido a lograr un alto nivel de excelencia en los cuidados que se brinda y la completa satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, para alcanzar este objetivo es necesario cumplir con las siguientes condiciones: el correcto actuar, la permanencia, la continuidad, control de calidad y la contingencia, así mismo, es importante tener en consideración garantizar el proveer un adecuado confort, proveer protección y apoyo emocional al usuario (14).

En el Hospital Docente Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas en el estudio “Satisfacción de usuarios hospitalizados” se encontró como promedio una satisfacción del 25,0%. La satisfacción según las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles estuvieron entre 11,9 a 38,5% (15).

Por todo lo manifestado se pretende realizar esta investigación en el Hospital Docente Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas en donde también se observa estos problemas y cuyo propósito es determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto con los cuidados de enfermería en el centro quirúrgico con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de atención. En la actualidad en Centro Quirúrgico del Hospital de Andahuaylas cuenta con 02 ambientes, pero no cumple con los criterios según la norma técnica observándose dificultades como el ambiente reducido, hacinamiento interfiriendo en una adecuada atención del usuario interno y externo generando insatisfacción. Del mismo modo la Unidad de recuperación post anestésico cuenta con 03 camas en un espacio reducido generando discomfort al paciente post operado inmediato influyendo en su nivel de satisfacción.

A continuación, describiremos algunos aspectos referentes al marco teórico; en referencia a la satisfacción del paciente podemos observar que el término satisfacción, dentro de la materia que lo define como es la psicología, es bastante discutida y como las ciencias de la salud está en constante cambio y desarrollo, en la actualidad exige la necesidad de medir el nivel de satisfacción en los procesos asistenciales que se brindan en el sector salud, como uno de los indicadores que evalúa la excelencia en la prestación de los servicios (16).

Según el Prof. Philip Kotler, la satisfacción del usuario se define como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios con sus expectativas” (17).

Otra definición de satisfacción está dada como “aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que la reducen. Es decir, satisfacción es la sensación de término relativo de una motivación que busca sus objetivos” (18).

Así mismo la definición de satisfacción depende de factores tanto intrínsecos y externos del usuario y será uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad; pero su logro depende no sólo de la calidad de los servicios, sino también de las expectativas del usuario. El usuario estará satisfecho cuando los servicios o atención recibida cubren o exceden sus expectativas, dependiendo de las expectativas del usuario si son bajas, o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes (19).

Cabe mencionar que, de acuerdo con las teorías más aceptadas, el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de salud está en relación directa con el grado de adecuación e implementación en aspectos de confort entre lo que se oferta como servicio de salud y lo que espera recibir el paciente y finalmente la evaluación de la percepción final de la atención recibida (20).

En lo que respecta a los aspectos generales sobre la satisfacción del usuario se expresa como una valoración subjetiva del éxito o cobertura alcanzado por el sistema

de información, ya que sirve como un elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que generalmente no se encuentran disponibles, se considera que la satisfacción es un indicador maleable con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos (21).

Avedis Donabedian, quien se refiere a la satisfacción del paciente “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud” y con respecto a los servicios de salud es el eje fundamental para determinar la calidad de la atención sanitaria que se brinda (22).

Con respecto a la definición de cuidados, BENNER lo define “como una forma de estar conectado porque cuidar determina lo que le preocupa a una persona, describe un amplio rango de implicaciones, desde amor paterno hasta amistad, desde tener cuidado del propio trabajo hasta cuidar de un animal de compañía o cuidar al propio cliente”. El cuidado también es una necesidad humana esencial para la salud y la supervivencia de los individuos. “El cuidado a diferencia de curar se orienta a la ayuda de un individuo o grupo para mejorar una condición humana”. Leininger a través de los diversos estudios realizados concluye que los cuidados ayudan a proteger, desarrollar, nutrir y sobrevivir a las personas (23).

Es fundamental el conocimiento del profesional enfermero en el cuidado del paciente quirúrgico y de las intervenciones quirúrgicas, lo cual le facilitara al profesional enfermero a poder vigilar las reacciones de los pacientes a diferentes factores que influyen de manera negativa durante la intervención quirúrgica. El actuar del enfermero en el proceso durante la fase operatoria es necesario como una parte importante para la presentación de la atención de la salud. Estos conocimientos, habilidades y practicas puede y debe aplicarse dentro del marco del proceso de Atención de Enfermería para asegurar una intervención adecuada y segura (24).

Así también el profesional de enfermería debe de cumplir y realizar todos los cuidados y actividades que aseguren la completa recuperación del usuario postoperado; cumpliendo las actividades de acuerdo a las normas y guías de práctica clínica garantizando que las vías aéreas estén permeables, como también es indispensable

el monitoreo de las funciones vitales. Otro aspecto importante es el correcto registro de la entrada y eliminación de líquidos, variaciones de la posición, tratamiento del dolor con la administración de los analgésicos indicados. La zona de la incisión cutánea debe examinarse exhaustivamente y de manera regular y de esta manera prevenir de las infecciones en lo posterior (25).

Para hablar del nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida, es importante definir calidad; por lo tanto la definición de calidad según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es “el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente” (26).

Además otras características que debe tener la calidad es ser eficaz, competente, tener habilidades y destrezas, tener respeto al usuario y su familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y en el momento correcto y oportuno; la calidad es practicar y cumplir con la bioseguridad, es practicar la responsabilidad, es ser cada vez más competente, mejorar siempre, preocuparnos por la innovación acorde a las nuevas actualizaciones, es usar el vocabulario adecuado y correcto, que al final conlleve a los usuarios a generar confianza en el servicio que se les brinda (27).

Cuando hablamos de las dimensiones de la calidad; la dimensión técnica es aquella en donde la enfermera debe aplicar los conocimientos científicos y tecnología disponible para conseguir el máximo provecho para la salud del usuario. Y según el Ministerio de Salud, la dimensión humana se refiere netamente a la parte interpersonal de la atención, y podemos mencionar como características: respeto a la cultura, a los derechos y a las características propias de cada persona, información veraz, completa, oportuna y entendida por el usuario o por el apoderado o quien es responsable del usuario que recibe la atención (28).

Dentro de los factores que influyen y deben ser analizados en la evaluación de la satisfacción de los usuarios tenemos a la edad, los factores sociodemográficos y el nivel de instrucción son los factores que influyen en la percepción de la calidad. Por lo

que existe una relación inversa entre el grado de instrucción y la percepción de la calidad (29).

Al analizar algunas variables como la variable de situación laboral, podemos concluir que existe una relación inversa entre la remuneración que perciben las personas por su trabajo y el grado de satisfacción por la atención recibida en los servicios de salud por lo que las personas que perciben una menor remuneración poseen un mayor grado de satisfacción, al analizar el grado de instrucción los grupos con mayor nivel de estudios muestran menor grado de satisfacción en comparación al grupo con menor grado de instrucción. En relación a los grupos etareos los grupos de mayor edad son los que poseen mayor grado de satisfacción general (30).

Con respecto a los antecedentes internacionales se realizó la revisión de los siguientes estudios:

Wennberg (31) en Barcelona en el año 2017, en su investigación que tiene como objetivo: “analizar el proceso comunicativo, la adherencia al tratamiento y la satisfacción de las familias que por un problema de salud acuden a un servicio de urgencias”, el diseño fue cuantitativo y de aproximación cualitativa, la muestra estuvo conformada por 385 familias y se utilizó el cuestionario y grabaciones de audio para conocer aspectos inherentes al trato recibido a través de una encuesta vía remota; obteniendo resultados de pacientes que evaluaron positivamente el trato recibido con un 52.1%, además se encontró significancia estadística ($p=0.045$) con respecto a la amabilidad y respeto de parte de la enfermera. Se concluye que una parte de los pacientes tienen una adecuada percepción por el trato recibido.

Castellon (32) en Nicaragua en el año 2019, en su estudio cuyo objetivo es “Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de atención en salud, recibida, en medicina interna, de consulta externa, hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019” el enfoque del estudio fue descriptivo de corte transversal. Con una muestra de 227 usuarios, técnica través de encuesta, instrumento cuestionario de SERVQUAL, obtuvo resultados de mayor satisfacción en expectativas, para empatía 95,0% y en percepción fue confiabilidad con 89,49. Podemos concluir que se obtuvo resultados más alentadores en lo que respecta a la satisfacción del servicio recibido.

Delgado (33) en Mexico,2017, en su investigación cuyo objetivo fue “Determinar la satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería”. El diseño fue descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 217 pacientes hospitalizados en una unidad pública. Los instrumentos aplicados fueron la Cédula de Datos del Paciente, el Cuestionario Salud SF-36 y el Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería CARE-Qpodemos. Los resultados fueron con respecto al a satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería obtuvo una puntuación media de 81.78. Respecto a la relación de la satisfacción de los pacientes con los factores personales: edad, escolaridad y hospitalizaciones previas, la correlación no fue significativa ($p > .05$)

Ramírez (34), en México en el año 2017, realizo el estudio” Satisfacción del paciente postquirúrgicos en la atención de enfermería del Hospital Naval de Alta Especialidad”. En un estudio Observacional, Transversal, Prospectivo, Descriptivo, en donde la población de estudio fueron hombres y mujeres de 18 a 65 años postquirúrgicos, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción en la atención de enfermería del paciente postoperado, teniendo en cuenta sus expectativas, necesidades fisiológicas, de seguridad y protección, percepciones respecto a lo que esperan de la atención brindada por el personal de enfermería. Se realizo el análisis de datos utilizando el programa SPSS con el que nos permite conocer el comportamiento de las variables de investigación, mediante la aplicación de la prueba de chi cuadrado (χ^2), de igual manera la prueba de Kolmogorov- Smirnov.

En los estudios previos a nivel nacional tomamos como referencia a los siguientes autores:

Vera (35), en Tacna en el año 2017, en su estudio cuyo objetivo fue: “Determinar la calidad del cuidado enfermero en el post operatorio del Centro Quirúrgico - Hospital Hipólito Unanue -Tacna - 2017”, quien realizo un tipo de estudio descriptivo, con abordaje cuantitativo y de tipo transversal, la población de estudio estuvo constituida por 117 pacientes postoperados, el instrumento utilizado fue la encuesta aplicando el cuestionario de calidad de atención con escala de Likert.asi mismo el resultado que se obtuvo es que la calidad de cuidado enfermero en el postquirúrgico es regular

(65,0%),llegando a la conclusión que los pacientes del mencionado hospital no reciben un adecuado cuidado de enfermería.

Lozano y col (36), en su estudio realizado en Ayacucho el año 2018. Titulado “Satisfacción del paciente postquirúrgico mediato en relación al cuidado de enfermería. servicio de cirugía –traumatología, Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal”, planteándose como objetivo de “determinar la satisfacción del paciente postquirúrgico mediato en relación al cuidado de enfermería”, en un estudio cuantitativo descriptivo, no experimental, utilizándose como cuestionario de información un cuestionario tipo Likert, cuyos resultados obtenidos fueron que el 61% de los pacientes están satisfechos con la atención recibida y el 39 % están insatisfechos.

Lostanau (37) en Lima, en su estudio “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018.”, del total de encuestados, en cuanto al nivel de satisfacción el 36,6% se consideró muy satisfecho, 46,2% satisfecho, 12,9% regularmente satisfecho y 4.3% insatisfecho; por lo que se deberán realizar proyectos de mejora en la atención con calidad en el establecimiento de salud.

En cuanto a la justificación del presente estudio, podemos mencionar que desde un inicio se realizó una búsqueda constante de información científica existente, en donde se evidencio que existen escasos estudios previos a nivel local, en la jurisdicción del ámbito del presente estudio, que aborden el tema de satisfacción de los usuarios con la atención recibida; por lo que el presente estudio busca llenar el vacío existente y contribuir con información exacta para la adecuada toma de decisiones. Por su implicancia práctica, para dirigir la atención del personal que le permitirá tomar acciones inmediatas y generar cambios en su labor profesional conduciendo su atención hacia la atención integral con calidad y con una visión hacia la completa satisfacción del usuario. Se debe garantizar la satisfacción completa del usuario en todos los aspectos para poder contribuir a una recuperación exitosa y disminuir el tiempo de estancia hospitalaria. Por lo cual la evaluación del desempeño del cuidado de enfermería debe ser un proceso constante y en sintonía a los nuevos enfoques y basado en los datos que resulten en el presente estudio y en la percepción de la

satisfacción del usuario; por lo que el grado de satisfacción es la piedra angular en la labor asistencial prestada en los servicios de salud. Con respecto a la relevancia social los resultados del presente estudio permitirán beneficiar a la población que acude a los servicios de salud, en cuanto a la satisfacción con la atención recibida. Finalmente, en cuanto al valor metodológico, el presente estudio será realizado teniendo en cuenta el método científico y las orientaciones teórico metodológicas necesarias para una culminación exitosa del estudio.

La importancia del estudio radica ya que al identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto con los cuidados de enfermería se podrá proporcionar información a las autoridades del Hospital Docente Hugo Pesce Pescetto; así como al jefe del servicio de Centro quirúrgico y departamento de enfermería para formular e implementar programas de mejora continua, contribuyendo a disminuir los riesgos potenciales o secuelas post operatorias; mejorando la calidad de atención del paciente en la unidad de centro quirúrgico.

El objetivo del presente estudio será determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto con los cuidados de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital Docente Hugo Pesce Pesceto de Andahuaylas 2022.

II. MATERIAL Y METODOS

2.1.-ENFOQUE Y DISEÑO METODOLOGICO

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, porque se hará uso de la estadística para la medición de las variables.

Así mismo el diseño de investigación será no experimental, debido a que no se manipularán las variables, además es transversal porque se recolectarán los datos de un tiempo único. Finalmente, de acuerdo al nivel de análisis y repercusión de los resultados es descriptivo porque se describirá, explicará y observará el fenómeno en

su estado natural el nivel de satisfacción del paciente adulto con los cuidados de enfermería en el centro quirúrgico. (38).

2.2. POBLACIÓN

En el presente estudio la población estará constituida por todos los pacientes de 18 a 59 años de edad, que fueron intervenidos en Centro Quirúrgico del Hospital docente Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, durante el periodo de enero a marzo del 2023, haciendo un total de 75 pacientes, según el registro de atención en Centro Quirúrgico y quienes reúnen los criterios de inclusión.

En el presente estudio se tuvo en consideración los criterios siguientes:

Criterios de inclusión:

- Paciente de la etapa de vida adulto de ambos sexos.
- Paciente que ingresa a Centro quirúrgico.
- Pacientes que acepten participar en el estudio y firman el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Pacientes quirúrgicos con alteración del estado de conciencia.
- Pacientes con complicaciones previas a la cirugía.
- Paciente quirúrgico menor de 18 años y mayor de 59 años.

MUESTRA

En el presente estudio se trabajará con el total de la población y la muestra estará constituida por pacientes seleccionados según criterios de inclusión y estará conformado por un total de 75 pacientes, que es el total de la población (fue una población finita, no se calculó muestra ni se hará muestreo).

2.3. VARIABLES DE ESTUDIO

En el actual estudio que desarrollaremos tiene la variable principal: Satisfacción del paciente adulto con los cuidados de enfermería, el cual por su naturaleza se describe como una variable cualitativa y según la escala de medición es ordinal.

Definición conceptual: Satisfacción “es aquella sensación que el paciente experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que reducen” es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se otorga una prestación de salud (39).

Definición operacional: Es aquella sensación subjetiva que experimenta el paciente adulto con los cuidados de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital docente Hugo Pesce Pesceto de Andahuaylas, al lograr el restablecimiento del equilibrio entre la necesidad o grupo de necesidades y expectativas cuando se brinda una prestación de salud el cual será medido con el instrumento de una encuesta del tipo escala de Likert el cual consta de 4 dimensiones (humana, oportuna, continua y segura) y 30 items.

2.4. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Se utilizará la encuesta para el proceso de recolección de datos, la encuesta es uno de los mecanismos utilizados frecuentemente para investigaciones de naturaleza cuantitativos-descriptivos por ser de fácil interpretación y aplicación, además que cuenta con gran aceptación en su aplicación al ámbito de la investigación y que permite recolectar grandes cantidades de datos las cuales darán origen a información relevante para los estudios.

Se elaborará y aplicará un formulario del tipo escala de Likert, el cual fue creado por Rensis Likert en el año 1932 y validado por Atencio Gonzales, el año 2013 en un Hospital de Huancayo, el cual contempla modificaciones e incluye el juicio de expertos con el objetivo de lograr mejores niveles de concordancia, asimismo para el estudio de la confiabilidad se aplicó la prueba de α de Cronbach de 0.90, el cual hace que el instrumento elaborado sea confiable (40). Así mismo el presente instrumento fue utilizado por Rosa Mercedes Grández Muñoz el año 2017, en un hospital en Callao,

en su estudio. Este instrumento consta de 30 items, con 4 dimensiones (humana, oportuna, segura y continua), con una escala valorativa de: Nunca (puntuación 1), a veces (puntuación 2) y siempre (puntuación 3) (41).

2.5. ETAPA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1. Planificación para la recolección de datos.

Para la ejecución del proyecto de investigación se solicitará previamente la carta de presentación respectiva a la Universidad María Auxiliadora, con dicho documento se realizará las gestiones correspondientes para solicitar el permiso de acceso respectivo al director del Hospital Subregional de Andahuaylas e iniciar la etapa de recolección de datos a través del cuestionario elaborado y aplicado en los pacientes adultos atendidos en el Centro Quirúrgico del hospital en mención.

2.5.2 Aplicación de la encuesta

La etapa de recolección de datos será realizada a partir del mes de enero a marzo del 2023, esta actividad contemplará los días lunes a domingo en el que cada paciente adulto será abordado al momento del alta y se realiza la presentación formal, así como el motivo del estudio y su importancia con el objetivo de incentivar su participación, consentida y apoyo, el tiempo necesario para la aplicación de la encuesta será de entre 10 y 15 minutos, una vez realizada la encuesta se procederá a verificar cada una de las fichas con respecto al correcto llenado así como la adecuada codificación.

2.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS

El presente estudio a realizarse será cuantitativo y descriptivo a la vez, por lo tanto se realizara el análisis estadístico utilizando el software de IBM SPSS Statistics v.25 al cual se ingresará el set de datos recolectados y se realizara primeramente el nivel de confiabilidad a través de la evaluación del alfa de Cronbach, seguidamente se realizará el análisis exploratorio de los datos obteniendo así las tablas de frecuencia absoluta, relativa así como los gráficos estadísticos respectivos que expresen los resultados importantes del presente estudio.

2.7. DISPOSICIONES ÉTICAS

En el presente estudio tendrá aspectos como: bioética de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia, todo esto con la finalidad principal de salvaguardar información e integridad de los participantes(42)(43), toda recolección de datos será previo consentimiento autorizado e informado a los participantes (44).

- **Principio bioético de autonomía:**

Se tendrá en cuenta la libertad de decisión del participante a ser sometido al estudio con la previa autorización y firma de consentimiento respectivo (45).

- **Principio de beneficencia**

No causar daño a otros y se informará de los beneficios de la presente investigación (46).

- **Principio de no maleficencia**

No dañar y tener la obligación de disminuir el riesgo de causar un daño ya que presente estudio no implicara ningún riesgo para la salud del participante (47).

- **Principio de justicia**

No se discriminará en el proceso de selección a las unidades de estudio(sujetos), todos los participantes serán tratados de forma amable y con respeto (48).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de ejecución

ACTIVIDADES	2022																			
	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planteamiento e identificación de la problemática	X	X																		
Revisión bibliográfica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
Redacción de la realidad problemática, marco teórico y antecedentes de la investigación.					X	X	X	X	X											
Redacción de la justificación.					X	X	X	X	X											
Redacción de la introducción y objetivos del trabajo de investigación					X	X	X	X	X											
Redacción de materiales y métodos y diseño de investigación									X	X	X	X	X							
Determinación de la población, muestra y muestreo									X	X	X	X	X							
Redacción de las técnicas e instrumentos de recolección de datos									X	X	X	X	X							
Redacción de aspectos bioéticos													X	X						
Redacción de métodos de análisis de información													X	X						
Redacción de aspectos administrativos													X	X						
Elaboración de los anexos													X	X						
Aprobación del proyecto																	X			
Ejecución del proyecto de investigación																	X	X	X	X
Redacción del informe final																				
Sustentación de informe final																				

3.2 Presupuesto

MATERIALES	2022				TOTAL
	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	S/.
Equipos					
1 computadora personal	1400				1400
Memoria flash USB	30				30
Útiles de escritorio					
Bolígrafos	3				3
Papel A4		10			10
Material Bibliográfico					
Libros	60	60	30		150
Copias B/N	30	30	10	10	80
Servicio de impresión	50	10		30	90
Anillado	7	10		10	27
Otros					
Movilidad local	50	20	20	20	110
Viáticos	50	10			60
Comunicación	50	20	10		80
Recursos Humanos					
Personal para digitación	100				100
Gatos imprevistos		200		100	200
TOTAL	1830	370	70	170	2440

REFERENCIA BIBLIOGRAFIA

1.- Monteagudo O, Navarro C, Alonso P, Casas R Rodríguez L, Gracia J; et al. “Factores asociados a la satisfacción e insatisfacción” [Madrid]: Hospital universitario la Paz de Madrid;2003 [internet] [acceso 23 de octubre del 2021] Disponible en:

<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2764>

2.- Henok Mulugeta, Fasil Wagnew , Getenet Dessie , Henok Biresaw and Tesfa Dejenie Habtewold “Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis” [Ethiopia]: Debre Markos University;2019 [internet] [acceso 24 de octubre del 2021] Disponible en:

<https://d-nb.info/119892960X/34>

3.- Shanmugapriya Kannan, Seethalakshmi Avudaiappan, Manjula Annamalai “Patients' satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India” [India]: Sri Ramachandra Medical College and Research Institute, Porur, Chennai, Tamil Nadu, India;2011. [internet] [acceso 26 de octubre del 2021] Disponible en:

<https://www.ijnmrjournal.net/article.asp?issn=1735-9066;year=2020;volume=25;issue=6;spage=471;epage=475;aulast=Kannan>

4.-Amalec L, “Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños” [Tesis de maestría] [Nicaragua]: Universidad nacional autónoma de Nicaragua; 2017. Disponible en:

<https://repositorio.unan.edu.ni/9579/1/t1001.pdf>

5.-Delgado T, “Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería” [Tesis de maestría] [Mexico]:Benemerita Universidad Autonoma de Puebla;2018. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12371/1163>

6.- Ramírez I, “Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” [Tesis de especialidad] [Lima-Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12672/13601>

7.- Pashanaste D y Pinedo L. “Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del Centro de Salud Moronacocha” [Tesis de licenciatura] [Iquitos-Perú]: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; Disponible en:

<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3314>

8.- INEI. “Instituto Nacional de Estadística”. 2015. Recuperado el 7 de agosto de 2017, de <https://www.inei.gob.pe/>

9.-Medina J y col. “Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería. Unidad de cirugía del Hospital General de Jaén-2016” [Tesis de especialidad] [Jaen-Perú]: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo;2017. [internet] Disponible en:

<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3897/BC-2768%20medina%20condor-medina%20sanchez.pdf?sequence=3&isallowed=y>

10.- Valentin E y col. “Cuidado de enfermería en la mejora de la satisfacción del usuario. servicio de centro quirúrgico Hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018” [tesis de especialidad] [Huanuco-Perú]: Universidad Nacional de San Agustín de arequipa”;2018, disponible en:

<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5358/bc-3971%20solano%20zunini-jara%20paucar.pdf?sequence=3&isallowed=y>

11.- Solano V y col “Calidad del Cuidado de Enfermería al Usuario Post Operado Inmediato. Hospital de la Amistad Perú” [tesis de especialidad] [Piura-Perú]: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2017,] Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12893/5358>

12. Serpa N, Valverde Y, “Satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia” [tesis de especialidad] [Huacho-Perú]: Universidad Cesar Vallejo;2020. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/62662>

13.-Minchón, A. “Análisis de satisfacción del paciente quirúrgico en oftalmología. España” [España]: Universidad de Murcia;2011. Pág. 15. [internet] [acceso 14 de noviembre del 2021] Disponible en:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000300020

14.-Juárez, R. “Cuidados de enfermería post operatorio y satisfacción del paciente. Servicio de cirugía del Hospital II Es salud Huamanga. Ayacucho” [tesis de especialidad] [Ayacucho-Perú]: Universidad Nacional de Trujillo;2008. Disponible en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13650/Ataurima_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

15.-Sihuin E, Gómez O, Ibáñez V, “Satisfacción en los usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Andahuaylas” [Andahuaylas-Perú]: Hospital Subregional de Andahuaylas;2011, [internet] [acceso 30 de octubre del 2021] Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014

16.- Jamen C. Coleman., Jamen N., Butcher. Robert C., Carson. Psicología de la Anormalidad y Vida. 2ª ed. México: Ed. Trillas; 1999.

17. Iyer P., Taptich B., Bernocchi D. Proceso de Enfermería y Diagnóstico de Enfermería. 2a ed. España. Ed. Interamericana Mc Graw Hill; 1998.

18. Kozier b., Erb. Glenora, Olivieri R. Enfermería Fundamental. 4ª ed. España: Ed. Mc Graw-Hill Interamericana; 1997.

19. Centro Empresarial Latino Americano (CELA) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud. Módulo IV (Indicadores de Gestión): Lima, Perú; 2005.

20.-Romero, L. "Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión" [Tesis de licenciatura] [Lima-Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos;2008. Disponible en:

<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/viewFile/666/519>

21.- Marky, G. "Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo" [Tesis de licenciatura] [Lima-Peru]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos;2013. Disponible en:

<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/278>

22.-Donabedian A. Clinical Performance and Quality Health Care; 1 (1): 14-17. Pág. 24. 1993.

23.- Françoise Marie, "Encontrar los Sentidos de los Cuidados de Enfermería revista Rol de Enfermeros" México, 1999. [internet] [acceso 15 de noviembre del 2021] Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300008

24.- Diccionario Mosby Medicina, Enfermería y Ciencias de la Salud, España,Ediciones Harcourt, 2000.

25.- Cárdenas, pág. 22-26 "Enfermería Teorías Nigthingale" Barcelona, España: Editorial: Ediciones Científicas y Técnicas, 1º Edición,2003.

26.- MINSA, Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima: MINSA. Pág. 35.2002.

27.-Gutiérrez, R. "Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida" [Tesis de especialidad] [Perú]: Universidad nacional Mayor de San Marcos;2003. Disponible en:

http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf

28.-MINSA. Guía para la Autoevaluación de la calidad para establecimientos de primer Nivel. Lima: MINSA. Pág. 25. 2005

29.-Rodríguez, M. “Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” [Tesis para optar el título de cirujano dentista][Lima]: Universidad Nacional mayor de San Marcos; 2012. Disponible en:

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1120>

30.-Rojas, F. “Factores relacionados con la satisfacción de los pacientes en la atención primaria, especializada y hospitales públicos, del Sistema Sanitario Español”. Un estudio basado en el Barómetro Sanitario 2010-2011. Revista médica electrónicaportalesmedicos.com. España.2012.

Recuperado de <http://www.revista-portalesmedicos.com/revistamedica/satisfaccion-pacientes-atencion-primaria-especializadahospitales-publicos/> Pág. 26.

31.- Wennberg L, “Comunicación y satisfacción en el servicio de urgencias de pediatría desde el modelo de cuidados centrado en la familia” [Tesis doctoral] [Barcelona]: Universidad Autónoma de Barcelona;2017 Disponible en:

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/461303/lwc1de1.pdf?sequence=1>

32.- Castellon R, “Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua” [Tesis de maestría][Nicaragua]: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua;2019. Disponible en:

<https://repositorio.unan.edu.ni/12093/>

33.- Tomasa Reyna Delgado Rosales “Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería” [Tesis de maestría] [Mexico]: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; 2018,] Disponible en:

<https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/1163>

34.-Ramírez D, “Satisfacción del paciente posquirúrgicos en la atención de enfermería del Hospital Naval de Alta Especialidad” [Titulo de especialidad][México]: Universidad Naval ;2017 Disponible en:

https://www.academia.edu/34673247/secretar%C3%8da_de_marina_armada_de_m%C3%89xico.

35.- Vera L, “Calidad del cuidado enfermero en el post operatorio del Centro Quirúrgico - Hospital Hipólito Unanue -Tacna - 2017” [tesis de segunda especialidad] [Perú]: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2017, Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/128>

36.- Lozano L, Quispe Lozano K, “Satisfacción del paciente postquirúrgico mediato en relación al cuidado de enfermería. servicio de cirugía –traumatología, Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal” [Ayacucho-Perú]: Universidad nacional de san Cristóbal de Huamanga; 2018 [internet] [acceso 31de octubre del 2021] Disponible en:

<https://1library.co/document/q016r89z-satisfaccion-postquirurgico-relacion-enfermeria-servicio-traumatologia-regional-mariscal.html>

37.- Lostaunau J, “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica.” [Perú]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. [internet] [acceso 19 de noviembre del 2021] Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO>

38.-Hernández R, Fernández C, y Baptista L. Metodología de la investigación. McGraw - Hill Interamericana de México. Colombia, Bogotá. 1997; p. 284

39.-Ariza, C y Daza: “Satisfacción del cuidado de Enfermería en el paciente cardiaco” Hospital Universitario San Ignacio;2005 [internet] [acceso 20 de noviembre del 2021] Disponible en:

<http://www.cielo.org.com/pdf/avenil/vvenil/29n1/29n110>.

40.- Atencio N, “Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC-Huancayo” [Perú]: Universidad Nacional

Mayor de San Marcos;2013. [internet] [acceso 26 de noviembre del 2021] Disponible en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13165/Atencio_Gonzales_Norma_Edith_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

41.-Grández R, “Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico” [Callao-Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. [internet] [acceso 26 de noviembre del 2021] Disponible en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7482/Grandez_mr.pdf?sequence=2&isAllowed=y

42.- Prieto P. Comités de ética en investigación con seres humanos: relevancia actual en Colombia. Experiencia de la Fundación Santa Fe de Bogotá. Acta Med Colomb [revista en Internet] 2011 [acceso 27 de noviembre del 2021]; 36(2): 98-104. Disponible en:

<http://www.scielo.org.co/pdf/amc/v36n2/v36n2a09.pdf>

43.- Gómez P. Principios básicos de bioética. Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia [revista en Internet] 2009 [acceso 26 de diciembre del 2021]; 55(4): 230-233. Disponible en:

http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/ginecologia/vol55_n4/pdf/A03V55N4.pdf

44.- Carreño Dueñas J. Consentimiento informado en investigación clínica: Un proceso dinámico. Persona y Bioética [revista en Internet] 2016 [acceso 24 de diciembre de 2018]; 20(2): 232-243. Disponible en: http://personaybioetica.unisabana.edu.co/index.php/personaybioetica/article/view/232/html_1

45.- Marasso NI, Arias Gago OL. La Bioética y el Principio de Autonomía. Rev Fac Odontol [Internet]. 2013;1(2):72–8. Disponible en:

revistas.unne.edu.ar/index.php/rfo/article/download/1651/1411

46.- Siurana J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Veritas [revista en Internet] 2010 [acceso el 27 de enero de 2021]; 22: 121-157. Disponible en:

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>

47.- Arias S, Peñaranda F. La investigación éticamente reflexionada. Revista Facultad Nacional de Salud Pública [acceso el 29 de mayo de 2020]; 33(3): 444-451 [Internet]. 2015. disponible en:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2015000300015

48.- Mendoza A. “La relación médico paciente: consideraciones bioéticas”. Rev Perú Ginecol Obstet [revista en Internet] 2017 [acceso 29 de mayo de 2021]; 63(4): 555-564. Disponible en:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/rgo/v63n4/a07v63n4.pdf>.

ANEXOS

Anexo A. operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	ESCALA DE MEDICION	VALOR FINAL
Satisfacción del paciente adulto con los cuidados de enfermería	Es una sensación subjetiva que experimenta el paciente en centro quirúrgico luego de recibir los cuidados de enfermería.	Es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, el usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. , el cual será medido con una encuesta del tipo escala de Likert.	HUMANA	- Respeto. Amabilidad. Interés por sus necesidades afectivas Paciencia y buen humor Escuchar y responder Fortalecimiento de la autoestima. Preparación psicológica del paciente	Preguntas N° 1, 2, 5, 6, 8, 9 y 15	-Nunca: 1 punto. -A veces: 2 puntos - Siempre: 3 puntos	Cuantitativa ordinal	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho
			OPORTUNA	- Identificación del paciente. Verificación del sitio quirúrgico Verificar el consentimiento	Preguntas N° 3, 4, 7, 11,	-Nunca: 1 punto. -A veces: 2 puntos	Cuantitativa ordinal	

				informado y los informes que incluyen: procesos diagnósticos y esenciales.	12, 14, 21, 22, 24 y 26	- Siempre: 3 puntos		
			CONTINUA	- Cumplimiento de los principios de asepsia. Atención sin interrupción y en forma permanente	Preguntas N° 10, 13, 18, 19, 20, 23 y 25	-Nunca: 1 punto. -A veces: 2 puntos - Siempre: 3 puntos	Cuantitativa ordinal	
			SEGURA	- Control y seguridad ambiental. Colocación en posición adecuada de acuerdo a los principios fisiológicos. Atención sin riesgos para el paciente. Accidentes sufridos durante la intervención quirúrgica.	Preguntas N° 16, 17, 27, 28, 29 y 30	-Nunca: 1 punto. -A veces: 2 puntos - Siempre: 3 puntos	Cuantitativa ordinal	

Anexo B. Ficha de recolección de datos

**ESCUELA DE POSGRADO
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO CON LOS CUIDADOS DE
ENFERMERIA EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DOCENTE HUGO
PESCE PESCKETTO DE ANDAHUAYLAS**

PRESENTACIÓN

Ante todo, tenga Ud. Un buen día, mi nombre es Lino Sanchez Mezares, soy Licenciado en Enfermería y actualmente realizo un trabajo de investigación cuyo objetivo es obtener el nivel de satisfacción del paciente adulto con los cuidados de enfermería en centro quirúrgico del presente centro de salud, en base a ello muy amablemente solicito su participación para encuestarlo y me brinde respuestas sinceras y veraces, la encuesta será anónima y confidencial, muchas gracias de antemano.

INSTRUCCIONES PRELIMINARES: Responda las siguientes preguntas llenando o marcando con (x) en el recuadro según corresponda.

I. DATOS GENERALES:

Fecha	____/____/____			
Operaciones anteriores	SI		NO	
Edad				
Genero	M		F	
Estado civil	Soltero	Casado	Viudo o Divorciado	Conviviente
Ocupacion				
Grado de instrucción	Primaria	Secundaria	Superior	

II. DATOS ESPECÍFICOS

Las preguntas que se muestran a continuación corresponden a la frecuencia de las actividades realizadas por el personal de enfermería y están categorizadas en:

1. Nunca: Cuando no se realiza esa actividad.
2. Algunas veces: Cuando se realiza esta actividad con poca frecuencia.
3. Siempre: Cuando la actividad se realiza siempre.

ITEMS	CRITERIOS A EVALUAR		
	1	2	3
1.- La enfermera se presenta previamente			
2.- La enfermera le saluda y trata por su nombre			
3.- La enfermera explica el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar			
4.- La Enfermera realiza la orientación previa sobre los procedimientos que debe de realizar antes de ingresar a quirófano			
5.- La Enfermera muestra interés y pregunta sobre su estado de salud			
6.- La Enfermera indaga las molestias que siente o podría sentir.			
7.- La Enfermera responde adecuadamente a las interrogantes.			
8.- La enfermera brinda trato por igual a todos.			
9.- La enfermera no muestra se muestra atención ni preocupación frente a su estado emocional.			
10.- La enfermera utiliza lenguaje sencillo y comprensible para comunicarse.			
11.- La enfermera muestra preocupación sobre el sangrado de la herida operatoria			
12.- La Enfermera coordina sobre los cuidados a brindarle con el equipo de sala de operaciones			
13.- La enfermera acude la inmediatamente ante cualquier situación de molestia (dolor, náuseas)			
14.- La enfermera realiza una explicación sobre los medicamentos en la administración de los mismos.			
15.- La enfermera muestra un gesto amable al ingresar al quirófano.			
16.-La enfermera verifica su historia clínica a fin de que todo que esté conforme y en orden.			
17.- La Enfermera le proporciona un ambiente con temperatura adecuada, limpia y ordenada.			
18.- La enfermera respeta su privacidad e intimidad.			
19.- La Enfermera explica el tipo de anestesia, así como los efectos y síntomas que experimentará al someterse a la misma.			
20.- La enfermera lo protege de miradas o de corrientes de aire			
21.- La enfermera lo acompaña en todo momento hasta el ingreso al quirófano.			
22.- Después de salir del quirófano la Enfermera muestra una atención total hacia el paciente.			

23.- La Enfermera realiza una explicación completa y detallada sobre los cuidados necesarios para una buena recuperación.			
24.- La Enfermera proporciona ayuda para vestirse y prepararse para el ingreso al quirófano.			
25.- La Enfermera realiza una orientación detallada y completa para la realización de los cuidados en casa como higiene, dieta y ejercicios necesarios.			
26.- La enfermera realiza un monitoreo constante sobre sus funciones vitales.			
27.- La enfermera realiza el traslado al quirófano de forma adecuada y sin problemas.			
28.- La Enfermera lo abandona durante la espera antes del pase a quirófano.			
29.- La enfermera realiza la verificación sobre el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos.			
30.- La Enfermera no brinda un ambiente libre de riesgos para Ud.			

V. ¿Cuál es la recomendación que Usted daría con la finalidad de mejorar la atención de Enfermería en centro quirúrgico?

GRACIAS POR SU APOYO.

Anexo A. Declaración de consentimiento informado

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se le ha invitado muy cordialmente a participar en la presente investigación, razón por la cual se le da a conocer la información necesaria.

Título de la investigación: Nivel de satisfacción del paciente adulto con los cuidados de enfermería en el centro quirúrgico del hospital docente Hugo Pece Pesceto de Andahuaylas

Investigador:

Lic. Enf. Lino Sanchez Mezares

Propósito: El propósito del presente estudio es el determinar los niveles de satisfacción del paciente adulto con los cuidados de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital Docente Hugo Pece Pesceto de Andahuaylas. Año 2022.

Privacidad: La encuesta es totalmente confidencial y anónima.

Riesgos: No existen riesgo alguno.

Renuncia: Usted puede decidir cancelar la encuesta en cualquier momento, sin sanción.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede comunicarse al Lic. Lino Sanchez Mezares coordinador de equipo (teléfono móvil N°999940302) o al correo electrónico: sanchezml04@hotmail.com

Contacto con el Comité de Ética: Si tuviese interrogantes sobre una posible vulneración de derechos, puede dirigirse al
del Comité de Ética de la
....., ubicada en la
correo electrónico:

Participación:

La participación para el presente estudio es completamente voluntaria.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma y/o huella digital
Documento Nacional de Identidad (DNI):	
Número telefónico	
Email	
Investigador	Firma
Documento Nacional de Identidad (DNI):	
Número telefónico	
Nombre y apellidos del aplicador de la encuesta	Firma
Documento Nacional de Identidad (DNI):	
Número telefónico	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombres y apellidos:	
DNI:	
Teléfono:	

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

.....
Firma del participante

