



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES**  
**ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

**“SATISFACCIÓN SOBRE LOS CUIDADOS QUE BRINDA  
EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN PACIENTES  
POST QUIRÚRGICOS DE UNA CLINICA PRIVADA DE  
LIMA SUR, 2022”**

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

**AUTOR:**

**LIC. OLIVERA FERNANDEZ MARISOL JACQUELINE**

<https://orcid.org/0000-0003-0902-1863>

**ASESOR:**

**Dr. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY**

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

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Olivera Fernandez Marisol Jacqueline, con DNI **41749943**, en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO (grado o título profesional que corresponda) de título "SATISFACCIÓN SOBRE LOS CUIDADOS QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN PACIENTES POST QUIRÚRGICOS DE UNA CLINICA PRIVADA DE LIMA SUR, 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**<sup>1</sup> que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 11% 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 mayo del año 2023.

Olivera Fernandez Marisol Jacqueline  
DNI 41749943

DR. MATTA SOLIS EDUARDO PERCY  
DNI 42248126

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

<sup>1</sup> 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° 033-2018-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

# OLIVERA FERNANDEZ MARISOL JACQUELINE

## INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1 [repositorio.uma.edu.pe](http://repositorio.uma.edu.pe) 8%  
Fuente de Internet

2 [eprints.uanl.mx](http://eprints.uanl.mx) 2%  
Fuente de Internet

3 Submitted to Quartz Hill High School 1%  
Trabajo del estudiante

4 [repositorio.uwiener.edu.pe](http://repositorio.uwiener.edu.pe) 1%  
Fuente de Internet

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía Activo

## INDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	15
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	20
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	22
ANEXOS.....	29

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	29
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	30
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	32

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes Post quirúrgico de una clínica privada de Lima sur, 2022,

**Material y método:** El enfoque de investigación será cuantitativo, el diseño de investigación será no experimental transversal y descriptivo. La población del estudio estará conformada por un total de 60 pacientes Post quirúrgico de una clínica privada de Lima sur, 2022.; La muestra será igual a la población, se aplicara como instrumento un cuestionario de Paciente con los Cuidados de Enfermería (SPWNC) formulado por Abdellah y Levine (1957), y está compuesto por 35 ítems agrupados dentro de seis escalas; los valores finales de No satisfecho: 1, poco satisfecho: 2, satisfecho: 3 y muy satisfecho: 4; y criterios de asignación de valor de No satisfecho: 0-35 puntos, Poco satisfecho: 36-70 puntos, Satisfecho: 71-105 puntos y Muy Satisfecho: 106-140 puntos.

**Resultados:** Los resultados nos permitirá identificar las necesidades que se debe administrar al paciente postquirúrgico en el postoperatorio, que asimismo permitirán desarrollar nuevas estrategias y así mejorar la satisfacción del paciente.

**Conclusiones:** el estudio será importante porque permitirá realizar intervenciones en la mejora del cumplimiento de la satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes Post quirúrgico.

**Palabras clave:** Satisfacción, capacidad de respuesta, seguridad, empatía (DeSC).

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship that exists between satisfaction with the care provided by the nursing professional in post-surgical patients of a private clinic in southern Lima, 2022,

**Material and method:** The research approach will be quantitative, the research design will be non-experimental, cross-sectional and descriptive. The study population will be made up of a total of 60 post-surgical patients from a private clinic in southern Lima, 2022.; The sample will be equal to the population, a Patient with Nursing Care Questionnaire (SPWNC) formulated by Abdellah and Levine (1957) will be applied as an instrument, and it is composed of 35 items grouped into six scales; the final values of Not satisfied: 1, little satisfied: 2, satisfied: 3 and very satisfied: 4; and value assignment criteria of Not satisfied: 0-35 points, Little satisfied: 36-70 points, Satisfied: 71-105 points and Very satisfied: 106-140 points.

**Results:** The results will allow us to identify the needs that should be administered to the postoperative patient in the postoperative period, which will also allow us to develop new strategies and thus improve patient satisfaction.

**Conclusions:** the study will be important because it will allow interventions to improve compliance with satisfaction regarding the care provided by the nursing professional in post-surgical patients.

**Keywords:** Satisfaction, responsiveness, security, empathy (DeSC).

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el tema de la calidad ha cobrado una importancia significativa no solo en las empresas, sino también en las instituciones prestadoras de servicios, una de las cuales son las instituciones de salud, por lo tanto, uno de los principios políticos más importantes en este campo en nuestro país. El Ministerio de Salud trata la calidad de la atención en salud como un derecho ciudadano, donde la satisfacción del usuario es el eje central de la atención, la satisfacción del usuario es fundamental en la organización y está influenciada por diversos factores (1).

En la actualidad, la enfermería global se ha convertido en parte integral del postoperatorio. Según un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2008, cada año se realizan 234 millones de operaciones, es decir, una operación por cada 25 personas. Por tanto, el 75% de los procedimientos quirúrgicos más importantes pertenecen al 30% del total de procedimientos quirúrgicos (2).

Tenemos que decir y señalar que los estudios realizados a nivel latinoamericano por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el año 2013 reportaron insatisfacción de los pacientes y/o usuarios con la atención brindada por las enfermeras; Hospital Medellín 55%, Hospital General Osorno - Chile 45%, Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez en México 30%, Hospital Corrientes en Argentina 43% (3).

De manera similar, un estudio de la OMS, España 2008 encontró que aproximadamente 70% pacientes informaron estar completamente satisfechos con la terapia, mientras que el 48,7% estuvo de acuerdo con la terapia y el 88,6% recibió información sobre la atención domiciliaria. (4).

Una encuesta de mayo de 2012 sobre satisfacción con la salud en México muestra que el 56% de los usuarios considera que la calidad es regular o mala, y solo el 2% cree que los servicios son excelentes (5).

Del mismo modo, en España 2011 indican que la evaluación de la satisfacción con la atención se debe realizar en todos los ámbitos en los que se atiende, incluido el centro quirúrgico. Estos estudios permiten crear, cambiar y/o actualizar estrategias para mejorar el cuidado, el trabajo diario del personal de enfermería; Los resultados de la encuesta arrojaron una calificación compuesta de satisfacción del paciente

con la atención de enfermería de 9,24 y las auxiliares de asistencia de 8,16 para cada dimensión evaluada (6).

A nivel Nacional en Huánuco 2017, se realizó un estudio donde se encontró que el 71.7% recibió buena atención en cuanto al postoperatorio; De igual forma, el 78,3% de los familiares de los pacientes postoperados se mostraron moderadamente satisfechos con la atención brindada por el profesional. (7).

Al respecto, un estudio realizado por Tarapoto en 2012 plantea que el profesional debe considerar la importancia de conocer las necesidades y opiniones del paciente en el campo quirúrgico, cuya experiencia positiva contribuye a la recuperación de la salud. Una encuesta realizada en esta ciudad reveló que el 69,6% de las unidades de la muestra están parcialmente satisfechos con la atención recibida, el 21,7% y el 8,7% están insatisfechos (8).

Asimismo, un estudio de Tingo María 2017 afirma que “la satisfacción con la atención médica en el postoperatorio tuvo un promedio de satisfacción del 51%, seguido de 32 pacientes insatisfechos y 17 pacientes satisfechos, similar a la atención de enfermería. La opinión de la población de la muestra estudiada en el nivel habitual en el postoperatorio fue de 47% (9).

Tacna en un estudio de 2014 sobre la satisfacción del paciente en el área de postoperatorio inmediato se encontró un nivel de satisfacción bueno de 48,03% y un nivel de satisfacción bajo de 17,11% (10).

Resultados de un estudio realizado en Trujillo en 2014 muestra que el nivel de calidad de enfermería para pacientes postoperatorios es bueno en 58,94%, y la satisfacción fue tan alta - 59,6% (11).

A nivel local, un estudio de 2013 en Lima encontró que un promedio de 52,4 pacientes estaban satisfechos con la atención que recibieron durante su estancia hospitalaria. El 25,7% se mostró algo satisfecho, la alimentación, la infraestructura y el trato del equipo de salud fueron factores de baja satisfacción (12).

En un estudio realizado en Lima por Ramírez C et al en 2013, los pacientes que participaron calificaron como insatisfactoria la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza, el 22% de los pacientes y el 24% de los pacientes del Hospital María Auxiliadora. Hospital Edgardo Rebagliati Martins 25%, Hospital Daniel Alcides Carrión 32% y Hospital Dos de Mayo 34% de la población de estudio. Estos hallazgos surgen cuando los usuarios se quejan de la atención que reciben, lo que sugiere que están distraídos de su

habla, falta de amabilidad, trato indiferente y falta de seguridad y comodidad. todo eso conduce a la imagen de que las enfermeras sufren (13).

La unidad de cuidados postanestésicos del Hospital Apoyo Jesús de Nazareno de Lima en el año 2016 determinó a través de una encuesta que se observó una alta satisfacción con el aspecto humano de una enfermera en un 37,5% y a nivel técnico en un 57,5%. - pacientes quirúrgicos. En definitiva, se puede afirmar que, tras 50 operaciones, la paciente quedó muy satisfecha con el tratamiento. los considerados obsoletos y de mala calidad (14).

En el 2019, el Hospital Santa Rosa - Pueblo Libre realizó una encuesta de satisfacción de pacientes en el área del centro quirúrgico, en la cual se encontró una satisfacción de los pacientes del 86% y una insatisfacción del 14% (15). Finalmente, un estudio realizado en el año 2015 en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el cual 49 pacientes postoperados encontró que el 24,5% estaba satisfecho y el 22,4% insatisfecho, y el 53,1% se consideraba moderadamente satisfecho; concluyeron que la satisfacción del paciente posoperatorio con los servicios quirúrgicos de HNAL está mediada por el tratamiento y la continuidad de la atención recibida (16).

En un marco teórico, la satisfacción del paciente postoperatorio implica una evaluación subjetiva de lo que se ha logrado, ya que puede servir como proxy para medidas más objetivas de eficacia y eficiencia, que a menudo no están disponibles. Por tanto, debe considerarse un indicador suave con un claro componente subjetivo, ya que se centra en percepciones y actitudes más que en criterios específicos y objetivos (17).

Asimismo, la definición de satisfacción del paciente en la atención hospitalaria sugiere que está influenciada por las características del paciente, las experiencias de salud y las prácticas culturales de los diferentes grupos sociales, por lo que variará según el contexto social (18).

Considerando la necesidad de una persona de atención integral, comprender la satisfacción del paciente con la atención de enfermería en el postoperatorio inmediato con los cuidados que reciben de las enfermeras nos permite plantear estrategias para mejorar la calidad de la atención y garantizar la seguridad del paciente. aspectos emocionales biopsicosociales (19). La satisfacción es la actitud La percepción general de una persona de lo que espera y quiere en una situación dada, por lo que no hay forma de explicar la situación del individuo. Según Cleany,

McNeil la definió en 1988 como la respuesta emocional del usuario a la atención sanitaria y sus aspectos importantes (20).

Este estudio cita antecedentes y justificación científica, enfatizando investigaciones relacionadas con las variables que son objeto de este estudio, y las bases teóricas y las razones que conducen a este estudio.

En estudios previos en este estudio, tuvimos:

Maggi, (21 años) en Ecuador en el 2018, su tesis tiene como objetivo “Medir el impacto de la calidad de los servicios de emergencia pediátrica en la satisfacción del usuario en el Hospital General Milagro”, estudio descriptivo, observacional y transversal. Tomando como muestra empírica a 357 representantes, se utilizó el método de probabilidad aleatoria para analizar la calidad de la encuesta de satisfacción y la relación con la satisfacción obtenida en la encuesta de satisfacción, y se extrajeron las siguientes conclusiones para determinar que el servicio no dio respuesta. La paz y la confianza, los pacientes y los cuidados no bastan para la calidez del cuidar.

Álvarez (22) en Nicaragua en el año 2017, el propósito de su tesis fue “Determinar la satisfacción de los usuarios del servicio de atención de un hospital privado en el hospital militar Colegio Dr. Alejandro Dávila Bolaños, con la calidad de atención”; Es un enfoque descriptivo de corte transversal, la muestra la brindan 36 pacientes hospitalizados, la conclusión muestra que de acuerdo a las expectativas y percepciones de los pacientes estudiados la diferencia es muy cercana a cero, lo que indica un nivel de satisfacción muy aceptable. pacientes y un alto índice de calidad de la institución que brinda el servicio.

Ros (23) en España en 2016. El objetivo de su tesis fue "Determinar la correspondencia entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y la calidad de vida del usuario", un diseño descriptivo transversal utilizando un diseño empírico. de 141 estudios; La conclusión es que la calidad del servicio se encuentra principalmente en sus aspectos intangibles, los cuales tienen un impacto muy importante en todos los niveles de la calidad de vida.

En este contexto, es interesante un estudio de 2017 en Perú realizado por Jovana Olortegui (24). El objetivo de su investigación es “Determinar la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes internados en el área quirúrgica del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017”. El método es un diseño transversal cuantitativo, no experimental, descriptivo en el nivel pertinente. La población

muestral fue de 118 pacientes hospitalizados en áreas quirúrgicas: Traumatología, Cirugía General, Ortopedia, Cabeza y Cuello, estudiadas en mayo de 2017. Una técnica es una encuesta y un instrumento es una guía de encuesta. Los resultados del estudio fueron la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes internados en el área quirúrgica del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el año 2017 ( $p < 0,05$ , Rho Spearman = 0,73 correlación muy alta). La conclusión acerca de la calidad del servicio se encuentra en un nivel bueno y medianamente satisfecho con la satisfacción de los pacientes hospitalizados, por lo que estos resultados son una guía de búsqueda para mejorar continuamente la calidad de atención al paciente. Depaz (25) en Perú en el año 2016, el propósito de su estudio es "Determinar la percepción de los pacientes sobre enfermería en el servicio médico del Hospital Sergio Bernales 2015", enfoque cuantitativo, transversal, método descriptivo simple; una muestra de 48 pacientes y cuyo resultado más importante (44% en biología) fue una observación moderada, según dimensiones (42% psicológica) el índice de observación es moderado, (dimensión social -50%) la observación es moderadamente positiva y la conclusión (cultural) dimensión -nivel espiritual 100 %) concluyen que es buena.

Según León (26) En Perú en el año 2017, el objetivo de su tesis fue "Evaluación de la satisfacción del usuario y la calidad de atención para desarrollar recomendaciones para mejorar la atención ambulatoria". Policía Regional del Perú. Chiclayo, 2016, Estudio cuantitativo y correspondiente estudio descriptivo prospectivo, La muestra es una grupo de personas participantes en el trimestre, conformado por 10.316 usuarios y usuarias de diferentes edades y diferentes niveles de enseñanza, provenientes directamente de diferentes provincias y regiones vinculadas al hospital de seguridad pública, por lo que se utiliza una muestra representativa como unidad de análisis del estudio para determinar la existencia probabilística y cuantitativa por los participantes 384. Este estudio concluye que el porcentaje de usuarios satisfechos es alto de acuerdo a un nivel de calidad suficiente en el usuario.

Bryan Fernández, (27) en Perú en el 2018, el objetivo de su trabajo fue "crear una relación imperante en el servicio entre la calidad y entre la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Characato Arequipa 2018". Enfoque cuantitativo, revisión tipo estudio cumple con la descripción correlacional Finalmente, este estudio utilizó un diseño de investigación no experimental, de corte transversal, para la recolección

de datos se utilizó una encuesta de calidad del servicio y una encuesta de satisfacción del cliente. La muestra tomada fue no probabilística por conveniencia, conformada por 30 no clientes del Centro de Salud Characato, este estudio da como resultado una relación positiva directa y débil entre la calidad del servicio y  $r=0.377$ . relación con la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Characato de Arequipa.

Cecilia Canzio (28 años) en Perú en el 2018, el propósito de su estudio fue “explicar la relación más importante entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los servicios de emergencia de los hospitales del Departamento de Red Integrada de Salud de Lima Este”. enfoque cuantitativo, teniendo en cuenta el diseño de un estudio no experimental y especificar variables relevantes como el tamaño de la muestra y los detalles y herramientas de investigación utilizados. En los resultados de la aplicación de la herramienta se presentan en detalle las preguntas y respuestas del cuestionario y se analiza cada resultado obtenido. La conclusión de la investigación es la comparación y análisis de los temas, objetivos y supuestos a partir de los resultados obtenidos. La importancia de la investigación en esta profesión de enfermería es obtener información sobre la calidad del cuidado en su planificación, seguimiento, evaluación y enseñanza.

Se considera entonces la siguiente pregunta; ¿existen estudios disponibles o son escasos? Si se investigó en la atención al paciente sobre variables de satisfacción y atención brindada por el personal de enfermería. ¿se encuentra dentro de las prioridades nacionales de investigación? Si, se encuentra dentro de las prioridades de la investigación dado que en los últimos años y tras la pandemia covid 19 hemos presentamos alto nivel de insatisfacción de los usuarios que pasan el proceso Post quirúrgico

La justificación de las investigaciones se define por tres aspectos teóricos, métodos y prácticas de la siguiente manera:

En el lado teórico; basado en modelos lineales, identificando ayudantes y obstáculos. Lograr objetivos, toda esta información se puede generar. Ministerio de Salud del Perú, 1990, que viene defendiendo “la calidad de la atención en los servicios de salud debido a un entorno competitivo” ante estudios recientes de consumidores, que muestran que las personas no sienten cuando reciben servicios médicos” (29).

En el aspecto Metodológico; los servicios de salud tienen importantes compromisos y responsabilidades sociales en salud. Prestará conjuntamente servicios hospitalarios y tratará directamente a pacientes y profesionales de la salud, lo que se considerará un servicio muy bajo, y tratará a los pacientes como un servicio más que necesita buenos servicios en términos de atención calificada (30).

Para ello, con esta encuesta se quiso lograr lo siguiente; se conozcan los factores reales que interactúan con la calidad del servicio que se brinda en todos los aspectos de la cirugía, y cómo la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el área quirúrgica incide en la optimización de su salud, también tiene como objetivo dar herramientas Administrativas en enfermería administrativa y mejora de la atención para enfatizar el valor de lograr pacientes satisfechos a través de la atención brindada por enfermería.

En el aspecto Práctico: se proporcionará alusión y motivación para averiguaciones semejantes; por consiguiente, brindaremos una más grande estabilidad en la conducta del personal y los usuarios.

El objetivo General es Determinar la relación entre la Satisfacción y los cuidados que brinda el personal de enfermería en paciente Post quirúrgico de una clínica Privada de Lima Sur 2022.

En los objetivos Específicos se consideran, Describir el perfil sociodemográfico de los pacientes hospitalizados, Describir el perfil sociodemográfico del personal de enfermería, Establecer los índices de satisfacción de pacientes post quirúrgicos a partir de agrupamiento de medidas de satisfacción, Identificar la relación entre la satisfacción y las variables demográficas del paciente.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS.

### 2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACION

Este estudio es de enfoque cuantitativo porque la variable de investigación es medida y cuantificada; Es no experimental, descriptivo porque las variables se estudian en su escenario original, no sujeto a cambios, y transversal porque las variables se especifican en un período de tiempo.

Muestra que los diseños de investigación transversales “recopilan datos en una sola oportunidad (31).

### 2.2 POBLACION MUESTRA Y MUESTREO

La población de estudio fue constituida por 60 pacientes hospitalizados con egreso hospitalario. Siendo ello la población total.

#### **Criterio de inclusión**

Pacientes mayores de edad (18 -55)  
Paciente que están lucido y orientados (Aptos)  
Pacientes que firmen el consentimiento informado y deseen colaborar con el instrumento(encuesta)  
Pacientes que realizan su control de postquirúrgico en la clínica

#### **Criterios de exclusión**

Pacientes menores de 18 años)  
Pacientes Mayores de 55  
Paciente en coma (No Apto)  
Paciente que no desean participar (No Colabora)  
Pacientes que no realizan su control en área postquirúrgico de la clínica

### **MUESTRA**

Se empleará un muestreo tipo censal, es decir se estudiará y considerara toda la población en la investigación debido a que es pequeño, reducido, y manejable.

### 2.3 VARIABLES DE INVESTIGACION

#### **Variable: La Satisfacción del Paciente**

**2.3.1 Definición conceptual:** La satisfacción es la actitud general de un individuo hacia lo que espera y quiere de una situación dada, por lo tanto, en ella interviene

la forma en que el propio individuo interpreta dicha situación. (32).

**2.3.2 Definición operacional:** a satisfacción del paciente se ve como el objetivo del cuidado y está representada por la evaluación del paciente referente la calidad de la terapia.

La satisfacción del paciente es el resultado de las acciones del personal de enfermería para satisfacer las necesidades del paciente, se medirá con 6 dimensiones: Arte del cuidado, Calidad técnica del cuidado, Medio ambiente físico, Disponibilidad, continuidad del cuidado y Eficacia/Resultados del cuidado.

## **2.4 TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

### **2.4.1 Técnica de Recolección de datos.**

Para el tratamiento de las variables se aplicarán técnicas investigativas y observacionales, ya que se obtendrá información importante de manera eficiente y rápida.

Según Hernández, en 2010, las encuestas eran consideradas la técnica más común para utilizar preguntas relacionadas con nuestras variables de investigación, en el contexto de sus contrapartes de investigación, las cuales tomarían en cuenta el número de ítems (dimensiones) para preguntar sobre características a comprender y medir la información (33).

### **2.4.2 Instrumento de Recolección de Datos.**

El Instrumento que se recomienda para valorar la satisfacción del paciente incluyen el denominado "Cotejo de Lista de la Satisfacción del Paciente con los Cuidados de Enfermería" (SPWNC) formulado por Abdellah y Levine en el año 1957 (34).

El instrumento ajusta al paciente de forma independiente con el apoyo de una entrevista guiada, la finalidad de esta aplicación es identificar eventos satisfactorios durante la estancia hospitalaria del paciente. Los ítems se agrupan en seis categorías para ilustrar el análisis de contenido de las respuestas dadas por los pacientes que contestaron el cuestionario de dos partes, Parte I, datos generales de los pacientes y variables que permiten una visión general de las características sociodemográficas. La sección II, índices que proporcionaron información sobre la satisfacción del paciente, los cuales son: 1) Arte del cuidado, 2) Calidad técnica del

cuidado, 3) Medio ambiente físico, 4) Disponibilidad, 5) continuidad del cuidado y 6) Eficacia/Resultados del cuidado.

Este instrumento está constituido por 35 preguntas, en escala tipo Likert, y las categorías fueron: No satisfecho: 1, poco satisfecho: 2, satisfecho: 3 y muy satisfecho: 4, con valores del uno al cuatro, respectivamente. y criterios de asignación de valor de No satisfecho: 0-35 puntos, Poco satisfecho:36-70 puntos, Satisfecho: 71-105 puntos y Muy Satisfecho: 106-140 puntos.

### **2.4.3 Validez y confiabilidad de Recolección de Datos.**

El instrumento fue validado en 2016 en el trabajo de Rosa Ataurima Mañueco sobre satisfacción del paciente en el cuidado postoperatorio de los servicios de UCPA, la validez interna del cuestionario fue determinada por evaluaciones auténticas realizadas por enfermeras con título de maestría o doctorado y título de especialista. La prueba de confiabilidad se realizó mediante el  $\alpha$  de Cronbach en una muestra piloto de 10 pacientes quirúrgicos, y la confiabilidad de la UCI fue de 0,936, lo que indica que el instrumento es confiable (35).

Asimismo, el instrumento fue validado en un trabajo de 2016 sobre satisfacción de enfermería entre los profesionales de enfermería del Hospital Tingo María, elaborado por la Lic. Enf. Cartagena Rivera, Yanina en (2017) mediante la apreciación de juicio de expertos (cinco en total). y la confiabilidad se determinó a través del Coeficiente Alpha de Cronbach mediante una muestra piloto de 15 pacientes obteniendo una fiabilidad 0.921; (36).

Y finalmente, este instrumento fue validado en la tesis Satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por los trabajadores de la salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón\_ Chimbote, 2021; Elaborado por Ramos Moscoso, Sara Maribel en 2021, su contenido fue presentado a cinco expertos, incluidos expertos en la materia, quienes brindaron una evaluación más precisa y de mayor calidad del instrumento utilizado para evaluar la comprensión de redacción y preguntas (37).

## **2.5 PLAN DE RECOLECCION DE DATOS**

### **2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Se solicitará a la dirección general de la Universidad María Auxiliadora una carta

de presentación, para gestionar el permiso de acceso La clínica privada del sur, para poder abordar a los pacientes que acuden área post quirúrgica y desean participar de la investigación teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión de la investigación.

### **2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

Según lo planificado el trabajo de campo, incluido el proceso de recopilación de datos, está programado para este año, durante siete días consecutivos de la semana, según el plan. Allí se contactará a cada participante seleccionado que cumpla con los criterios de participación, se le explicará el propósito del estudio, se le invitará a participar y se le otorgará el consentimiento informado para su plena participación. Planifique un promedio de 15 a 20 minutos por participante. Una vez que se ha completado el trabajo de campo utilizando los datos ya recopilados, se inspecciona cada hoja, se evalúa la calidad del relleno, se evalúa la integridad y se agrega una puntuación en consecuencia.

## **2.6 METODO DE ANALIS ESTADISTICO**

Se utilizará el programa Word para la redacción del proyecto y demás documentos. Para la creación de la base de datos, tablas de frecuencia y gráficos se utilizará el programa Excel. El tamaño de muestra a tratar será calculado mediante el programa Excel (adaptado por el grupo Fistera).

### **ANALISIS DESCRIPTIVO**

### **ANALISIS INFERENCIAL**

La parte estadística, tanto descriptiva como inferencial se realizará mediante el programa estadístico SPSS. Se utilizará un valor alfa de 0,05. a fin que proporcione las tablas y gráficos correspondientes para su posterior análisis y discusión.

## **2.7 ASPECTOS ETICOS**

Para la realización de la investigación, se tomará en cuenta los principios básicos de la bioética:

**2.7.1 Principio de Autonomía;** el principio de autogobierno está expuesto a la libre determinación de los miembros. Este principio se aplicará en la investigación dando

el consentimiento informado a cada paciente para que pueda elegir si quiere participar (38).

**2.7.2 Principio de beneficencia;** este principio se refiere a no causar daño a los demás, y la benevolencia es prevenir el daño o refrenar el daño. Se brindará asesoramiento a los pacientes sobre los beneficios que se obtendrán de los resultados de este estudio (39).

**2.7.3 Principio de no maleficencia;** este principio se refiere a no causar daño y tener el deber de minimizar el riesgo de daño. Explique a cada paciente que la intervención no pondrá en peligro su salud (40).

**2.7.4 Principio de justicia;** Este principio está descrito en su término operativo, en la ética de este estudio es la no exclusión en la selección de los individuos de este estudio Los integrantes de este estudio fueron tratados por igual sin ningún favoritismo, con un trato de amabilidad y deferencia (41).

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVO.

#### 3.1 Cronograma de Actividades.

ACTIVIDADES	2022																							
	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
Identificación del Problema	■	■																						
Búsqueda de la bibliografía vía internet de los repositorios		■	■	■	■																			
Elaboración de la introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			■	■	■	■	■	■																
Construcción de la sección de introducción referente a la Importancia y justifica la investigación			■	■	■	■	■	■																
Determinar y enunciar los Objetivos de la investigación dentro de la introducción.			■	■	■	■	■	■	■															
Definición de la sección de material y métodos: Enfoque y diseño de investigación					■	■	■	■	■	■														
Determinación de la Población, muestra y muestreo									■	■	■	■												
Elección de la Técnicas e instrumentos de recolección de datos									■	■	■	■												
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos									■	■	■	■												
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información									■	■	■	■	■											
Elaboración de aspectos administrativos del estudio									■	■	■	■	■	■										
Elaboración de los anexos									■	■	■	■	■	■										
Evaluación anti plagio – Turnitin													■	■	■	■	■	■	■	■				
Aprobación del proyecto																	■	■	■	■				
Sustentación del proyecto																					■	■		

### 3.2 Recursos Financieros

MATERIALES	2022						TOTAL
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	octubre	S/.
<b>Equipos</b>							
1 laptop	2,200						2,200
Disco duro externo 1 Tb			250				250
<b>Materiales de escritorio</b>							
Lapiceros			10				10
Hojas bond A4				10			10
<b>Material Bibliográfico</b>							
Libros			60	60	10		130
Fotocopias e impresiones			80	40	10	40	170
Espiralado			7	10		10	27
<b>Otros</b>							
Movilidad			50	50	100	300	500
Viáticos			50	50	50	100	250
Comunicación			50	20	10		80
<b>Recursos Humanos</b>							
Asesor estadístico			200				200
Imprevistos*				100		100	200
<b>TOTAL</b>			2,632	340	180	550	3,927

### 3.3 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. M. g. Nociones de calidad, conceptos y herramientas básicas M. g, editor. lima: mexicodf; [revista en internet] 1999.[acceso 30 de julio 2022] Available from:  
<https://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
2. Organización Mundial De La Salud. La cirugía segura salva vidas [Internet]. 2008 [citado el 07 de octubre del 2020]. [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from:  
[https://www.who.int/patientsafety/safesurgery/sssl\\_brochure\\_spanish.pdf](https://www.who.int/patientsafety/safesurgery/sssl_brochure_spanish.pdf)
3. La Organización Panamericana de la Salud. Insatisfacción del paciente y/o usuario con el cuidado que brinda la enfermera. Washington: OMS/OPS; 2013. [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from:  
<https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
4. OMS. La cirugía segura salva vidas. [Internet]. 2008. (citado: 24 de marzo 2020). [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from:  
[https://www.who.int/patientsafety/safesurgery/sssl\\_brochure\\_spanish.pdf](https://www.who.int/patientsafety/safesurgery/sssl_brochure_spanish.pdf)
5. Hamui L FRARRO. La satisfacción/insatisfacción de los usuarios del sistema de salud con la atención desde sus expectativas y experiencias en México". Proyecto de Investigación. México, Distrito Federal: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Medicina; 2013. Report No.: 978-607-02-4099-7. [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from:  
<http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
6. Ibarrola S, Beortegui, E Orovioigoicoechea, C Vázquez M. Evaluación de la satisfacción con los cuidados de enfermería en el área de hospitalization de cardiología. Enfermería cardiológica [Revista en Internet] 2011[acceso el 7 de mayo 2022]. 2011;53-(2):27–33. Available from:  
[https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/53\\_03.pdf](https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/53_03.pdf).
7. Bartra J, Quiñones P. Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del familiar de pacientes en edad escolar Post - operados en el 25 centro quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano

- Huánuco 2017[tesis de Especialidad]. Huánuco-Perú:Universi 2018 [acceso 30 de julio 2022] [internet]. Available from:  
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3788/2EN.CQ081B24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
8. Pezo D, Rios A. Satisfacción del paciente postoperado con la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital II-2 MINSA Tarapoto Junio Agosto 2012 [tesis de Titulación]. Tarapoto-Perú: Universidad Nacional de San Martín 2012 [acceso 30 de julio 2022] [internet]. Available from:  
<http://hdl.handle.net/11458/2221>.
  9. Ariza C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco. Hospital Universitario de San Ignacio Julio -Agosto 2001. Rev. Enfermería en cardiología.2004 [acceso 30 de julio 2022] [internet]; 4: 6 -10. Available from:  
<https://revistas.fucsalud.edu.co/index.php/repertorio/article/view/803>
  10. Miranda N. Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia- Hospital III Daniel Alcides Carrión Tacna 2014 [tesis de Especialidad]. Tacna: Universidad Jorge Basadre 2015 [acceso 30 de julio 2022] [internet]. Available from:  
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/271.pdf>.
  11. Miranda E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postoperado en cirugía del Hospital ESSALUD II Chocope. La Libertad [tesis de Especialidad]. Trujillo-Perú: Universidad Nacional de Trujillo 2015 [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from:  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14241>.
  12. Medina-Lezama M, Esquicha-Medina A. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. Revista Enfermeria Herediana [Internet]. 2sep.2014 [citado 27oct.2022];6(2):96. Available from:  
<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/1798>.
  13. Ramírez C, Perdomo A. y Galán A. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Av. enferm. [Publicación periódica en línea] 2013.Febrero [citado: 2017 Diciembre 4]; [acceso 30 de

- julio 2022] [internet] 22(3): [10 p.] Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v31n1/v31n1a05.pdf>.
14. Zegarra H. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería. Tesis de Especialista en Enfermería en Centro 63 Quirúrgico. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana; 2016. [acceso 30 de julio 2022] [internet]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13650>
  15. HSR informe de encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio de centro quirúrgico 2019 [acceso 30 de julio 2022] [internet]. Available from: [http://209.45.95.139/calidad/images/pdf/informacionotros/INFORME\\_ENCUESTA\\_CENTRO QUIRURGICO 2019.pdf](http://209.45.95.139/calidad/images/pdf/informacionotros/INFORME_ENCUESTA_CENTRO QUIRURGICO 2019.pdf).
  16. Ramirez T. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana; 2015. [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13601>.
  17. Marky, G. (2013) Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo - diciembre 2012. Tesis de Licenciatura. Lima: UNMSM. Pág. 24. [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/278>
  18. Strasser S, Davis RM. Measuring patient satisfaction for improved patient services. In: Serrano RR, Loriente AN. Anatomía de la satisfacción del paciente. Salud Pública de México. 2008; 50 (2): 161-172. Meath Administration Press 1991: 210. [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122c.pdf>.
  19. Vargas JC. De la formación humanística a la formación integral: reflexiones sobre el desplazamiento del sentido y fines de la educación superior. Praxis filosófica. 2010; 30: 145-67 [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-46882010000100008&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-46882010000100008&script=sci_abstract&tlng=es)
  20. Robins PS. Comportamiento organizacional. conceptos, controversias v aplicaciones Prentice Hall. México, 1987. Prentice Hall. ed. Robins PS,

- editor. México df: conceptos, controversias v aplicaciones; 1987. [acceso 30 de julio 2022] 14.p [internet] Available from: <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/3252/1/1256.pdf>.
21. Obando F, Zerda E. calidad de servicio; gestión en salud; satisfacción del cliente; pacientes pediátricos; atención primaria en salud; servqual. repositorio. ucsq. ed. Obando Freire FM, Zerda Barreno ER, editors. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from: <http://repositorio.ucsq.edu.ec/handle/3317/11962>.
22. Álvarez RdlÁ. Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Maestría en Administración en Salud ed. Álvarez RdlÁ, editor. Managu: Maestría en Administración en Salud; 2017. [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from: <http://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>.
23. Anna Gabriela Ross JLZyAl. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Revista Panamericana de Salud Pública ed. Anna Gabriela Ross JLZyAl, editor. BOGOTA: Revista Panamericana de Salud Pública; 2019. [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from: <http://www.proexcel.fiocruz.br/inalteraveis/Sistemas%20de%20Saude/4.calidad%20y%20reforma%20do%20sector%20salud.pdf>.
24. Olortegui JM. Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en gestión de servicios ed. Olort JM, editor. LIMA: Maestra en gestión de servicios de la salud; 2017. [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14320>.
25. Depaz D. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad Nacional Mayor de San Marco ed. Depaz D, editor. Lima-Perú.: Tesis de maestría); 2016. [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from:

- [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11845/Rojas\\_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11845/Rojas_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
26. León Namuche A. Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016. repositorio. unprg ed. León Namuche A, editor. Chiclayo. [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7593;2016>.
  27. Bryan F. calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Characato, Arequipa, 2018. UNDS ed. Fernández Delgado BG, editor. AREQUIPA: repositorio.unsa.edu; 2018. [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7150>.
  28. M CC. relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, 2018. univ san ignacio loyola ed. meneses czc, editor. lima: univ san ignacio loyola;2018. [acceso 30 de julio 2022] [internet]. Available from: <https://repositorio.usil.edu.pe/items/ccf96aa7-2099-4897-b705-d3da418b24d8>.
  29. Arroyo J. CENTRUM La Salud Hoy: Problemas y Soluciones. [Online].; 2015 [cited 2019 julio 3] [acceso 30 de julio 2022] [internet]. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3443.pdf>.
  30. Álvarez CS. Las sociedades científicas y la responsabilidad social en salud. [Online].; 2015 [cited 2019 agosto 25] [acceso 30 de julio 2022] [internet]. Available from: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1022-51292015000400001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292015000400001).
  31. Sampieri (2014). Metodología de la Investigación 6 edición. [acceso 30 de julio 2022] [internet] - Available from: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.
  32. Rev. Gerenc. Polit. Salud vol.6 no.13 Bogotá July/Dec. 2007 [acceso 30 de julio 2022] [internet] - Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272007000200008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008)

33. Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. Mc Graw Hill educación: México, 2010. [acceso 30 de julio 2022] [internet] - Available from: [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf).
34. Abdellah, Faye G. y Eugene Levine. Better Patient Care Through Nursing Research. Nueva York: The Macmillan Co., 1965. 736 págs. (general). [acceso 30 de julio 2022] [internet] - Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0020748965900131>
35. Ataurima R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016 [Trabajo de investigación de segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2016. [acceso 30 de julio 2022] [internet] - Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13650>.
36. Cartagena Rivera, Y., Hidalgo Gonzales, R. L., & Piñan Huamán, R. M. (2017). Satisfacción del paciente quirúrgico frente a los cuidados brindados por el profesional de enfermería del Hospital de Tingo María, 2016. [acceso 30 de julio 2022] [internet]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/3258>.
37. Ramos Moscoso, Sara Maribel (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón\_Chimbote, 2021. [acceso 30 de julio 2022] [internet] Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25553>.
38. Siurana J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Revista Veritas [revista en Internet] 2010 [acceso 10 de mayo 2022]. 22:121–57. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>.
39. Mazo H. La Autonomía: Principio Ético Contemporáneo. Revista Colombiana de Ciencias Sociales [revista en Internet] 2012 [acceso 30 de julio 2022]. 3(1):115–32. Disponible en: <https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/RCCS/article/view/880>.
40. Molina N. La bioética: sus principios y propósitos, para un mundo tecno científico, multicultural y diverso. Revista Colombiana de Bioética [revista en Internet] 2013 [acceso 30 de julio 2022]. 8(2):18–37. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1892/189230852003.pdf>.
41. Juvé M, Anton P. Consideraciones éticas en la gestión enfermera: una revisión actual. Nursing (Ed. española) [Revista en internet] 2012 [ Acceso 30 de julio de 2022]; 30(3):52-58. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S021253821270047X>.

## ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.

ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

ANEXO C. CONSENTIMIENTO FORMADO.

ANEXO D. HOJA DE INFORME DE SIMILITUD.

## ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Valor Final.	Criterios para asignar valor
Satisfacción del paciente	Cualitativo	Satisfacción es una actitud general del individuo hacia lo que espera y desea de una situación dada, por lo tanto, en ella interviene la forma en que el propio individuo interpreta dicha situación. (28).	La satisfacción del paciente es considerada como un objetivo del cuidado y es representada por el juicio del paciente sobre la calidad del cuidado; también señala que la satisfacción del paciente es una medida fundamental de la calidad del cuidado, que proporciona al evaluador la información relativa al éxito del proveedor para encontrar las expectativas del cliente; hace notar que éste es limitado en algunos juicios sobre la calidad del cuidado obtenido debido a la carencia de conocimientos concernientes a la ciencia y tecnología del cuidado.	1) Arte del cuidado	Cortesía. Entiende. Paciencia. Atención. Entendimiento Amabilidad. Escucha. Bondad.	8 ítems 1,2,3,4,5,6 .7,8.	No satisfecho: 1 Poco satisfecho: 2 Satisfecho: 3 Muy satisfecho: 4	No satisfecho: (0-35 puntos) Poco satisfecho: (36-70 puntos) Satisfecho: (71-105 puntos) Muy Satisfecho: (106-140 puntos)
				2) Calidad técnica del cuidado	Habilidad Conocimiento Explican procedimiento medicaciones. enseña asiste Organizativa	8 ítems 9,10,11,1 2,13,14,15 .16.		
				3) Medio ambiente físico	mantiene cerca mis artículos Arreglan mi cama Ajustan la luz Ajustan la °C Controlan el ruido.	5 ítems 17,18,19 20, 21.		
				4) Disponibilidad	Acuden Revisan. Proporcionan	3 ítems 22,23,24		
				5) continuidad del cuidado	Atiende en turno. Realizan curación. Atiende diario signo vital o/turno	4 ítems 25,26,27 28.		
				6) Eficacia y/o Resultados del cuidado	confortable. calmado seguridad preparado. Independiente. Higiene y Aseo (a).	8 ítems 29,30,31 32,33,34 35.		

**ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**LISTA DE COTEJO DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

I. DATOS GENERALES

1	Edad				
2	Sexo	Femenino		Masculino	
3	Estado Civil	Soltero		Casado	
		Viudo		Divorciado	
4	Escolaridad	Primaria o Menos		Secundaria	
		Técnico		Universidad	
		Segunda Espec. / Postgrado			
5	Número de días que permaneció en el hospital				
6	Número de días en otro hospital por el mismo padecimiento				
7	Padecimiento actual				

Marque con una X donde corresponda					
N°	Ítem	No satisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Satisfecho (3)	Muy Satisfecho (4)
<b>ARTE DEL CUIDADO</b>					
1	Cortesía de mi enfermera				
2	Entiende o demuestra que entiende				
3	Paciencia de mi enfermera				
4	Atención de mi enfermera hacia mi				
5	Yo entiendo claramente cuando me habla mi enfermera				
6	Amabilidad de mi enfermera				
7	Escucha lo que yo tenga que decir				
8	Bondad de mi enfermera				
<b>CALIDAD TECNICA DEL CUIDADO</b>					
9	Habilidad de mi enfermera para realizar procedimientos tales como iniciar líquidos intravenosos, aplicar inyecciones, enemas, o irrigaciones y cambios de ropa				
10	Conocimientos de mi enfermera en el cuidado de pacientes con mi condición				
11	La enfermera me da explicación sobre los tratamientos, procedimientos o medicaciones				
12	Me enseña cómo hacer las cosas por mi mismo				
13	Me asiste en el baño cuando lo necesito				

II. FACTORES QUE PROPORCIONAN INFORMACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

14	Me asiste cuando necesito tomar mis alimentos				
15	Me asiste cuando necesito arreglarme				
16	Organización de la enfermera cuando cuida de mi				
<b>MEDIO AMBIENTE FISICO</b>					
17	La enfermera mantiene al alcance los artículos y cosas que yo necesito				
18	La enfermera arregla mi mesa y cama, cuando lo necesito				
19	La enfermera ajusta la luz en mi cuarto, cuando lo necesito				
20	La enfermera ajusta la temperatura de mi cuarto, cuando lo necesito				
21	La enfermera controla el ruido de mi cuarto				
<b>DISPONIBILIDAD</b>					
22	Acude una enfermera cuando lo necesito.				
23	La enfermera revisa mi condición				
24	La enfermera proporciona lo que necesito.				
<b>CONTINUIDAD DEL CUIDADO</b>					
25	La enfermera le cambia de posición en cada turno.				
26	La enfermera realiza curación en mi herida				
27	La misma enfermera me atiende todos los días				
28	La enfermera me toma los signos vitales en cada turno				
<b>EFICIENCIA / RESULTADO DEL CUIDADO</b>					
29	La enfermera me hace sentir confortable o alivia el dolor				
30	La enfermera me hace sentir calmado y relajado				
31	La enfermera me hace sentir seguro				
32	Yo me siento preparado por la enfermera, para las cosas que me suceden				
33	Sé que hacer por mí mismo durante mi estancia en el hospital				
34	Se que hacer por <u>mi</u> mismo cuando vaya a casa				
35	La enfermera me hace sentir limpio y fresco				
	Sugerencia:				

## Anexo C. Consentimiento Informado

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

Usted ha sido elegido para ser parte de esta investigación en salud. Los exhortamos a leer con atención la información detallada a continuación de tal manera que tenga conocimiento sobre el objetivo que aspiramos.

**Título del proyecto:** Satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos de una Clínica Privada de Lima Sur, 2022.

**Nombre del investigador principal:** Olivera Fernandez Marisol Jacqueline

**Propósito del estudio:** Evaluar la satisfacción del paciente post quirúrgico atendido en centro quirúrgico de una clínica de Lima Sur, 2022.

**Beneficios por participar:** Tiene la oportunidad de conocer los resultados del estudio por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de muchos beneficios en su actividad profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Los ítems formulados cumplen con los requerimientos de seguridad, garantizando el anonimato y la privacidad de los participantes; por tanto, no representará riesgo alguno.

**Costo por participar:** El participar del presente estudio, no le ocasionará ninguna obligación económica.

**Confidencialidad:** Los estudiosos garantizan que se mantendrá el anonimato de las unidades muestrales, para lo cual codificaremos las encuestas de tal manera no se puedan identificar a los participantes.

**Renuncia:** Las unidades muestrales tienen el beneficio de abandonar el estudio en el momento que lo consideren necesario.

**Consultas posteriores:** De tener algún cuestionamiento previo o durante el proceso que este en relación con el tema investigado, pueden ser consultadas dirigiéndose a la Lic. Olivera Fernandez Marisol Jacqueline, investigadora principal a través del celular (983364416) email mary83.olivera@gmail.com. Asimismo, hacemos de su conocimiento que puede realizar cualquier consulta a los integrantes del Comité de Ética, para efectuar cualquier sospecha de manipulación de la información que nos brinda. Contacto con el Comité de Ética de la UMA, ubicada en la Provincia de Lima, distrito de San Juan de Lurigancho, correo electrónico.

### Participación voluntaria:

Su colaboración en esta investigación es totalmente potestativa, por lo que está facultada para rechazarla cuando crea conveniente.

### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Expreso haber analizado y entendido, lo que explica lo plasmado en el documento, además de estar satisfecha de las respuestas recibidas por parte de los investigadores, por otra parte, declaro no haber sido obligada, influenciada ilícitamente para colaborar con el estudio y por último me comprometo en contribuir de manera voluntaria en su realización.

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

Acuso recibida copia del documento.

.....  
Firma del participante