



**Universidad
María Auxiliadora**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES

ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO

**“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO
RESPECTO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL
HOSPITAL APOYO PUQUIO, 2022”**

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

AUTOR:

LIC. LICLA AGUIRRE, SHALLY DULIA

<https://orcid.org/0000-0002-1208-2467>

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, Licla Aguirre Shally Dulia, con DNI 73217847, en mi condición de autora del trabajo académico presentado para optar el TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO de título "SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO RESPECTO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL APOYO PUQUIO, 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 **3%**, 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.



Licla Aguirre Shally Dulia
73217847



Matta Solis Eduardo Percy
42248126

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
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 conductores 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.

INFORME DE ORIGINALIDAD – TURNITIN

SHALLY_DULIA_LICLA_AGUIRRE.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%	3%	0%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Catolica de Santo Domingo Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II.MATERIALES Y MÉTODOS.....	17
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	24
ANEXOS.....	31

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	32
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	35

RESUMEN

Objetivo: “Determinar la satisfacción del paciente post operado respecto a la atención de enfermería en el Hospital Apoyo Puquio, 2022”. **Material y método:** Investigación con enfoque cuantitativo, correspondiente a un diseño no experimental, descriptivo, según la temporalización es de corte transversal. La población estará conformada por 50 pacientes post operados y ubicados en el servicio de hospitalización, durante el mes de noviembre. El instrumento válido y confiable, estará conformado por 27 ítems; constituido por 2 dimensiones (técnico científico y humano, conformada por 12 y 15 ítems respectivamente); presentara respuestas de escala tipo Likert con 3 alternativas: Siempre (2), a veces (2) y nunca (1); los rangos finales serán: Alto (64 – 81), medio (46 - 63) y bajo (27 – 45).

Resultados: Los datos recolectados en base al cronograma determinado, se ingresarán al programa Excel, posterior a ello se exportará el programa estadístico SPSS, aquí se hará un análisis cuantitativo y los resultados se presentarán en figuras y tablas estadísticas, usando las medidas de tendencia central.

Conclusiones: El resultado reportado será evidencia del grado de satisfacción que presentan los pacientes respecto a la atención que reciben por parte de las enfermeras después de su intervención quirúrgica, el cual será un indicador de evaluación para su respectiva intervención por parte de las autoridades correspondientes, con la finalidad de garantizar una buena calidad de atención a los usuarios.

Palabras claves: Nivel de satisfacción, post operado, atención, enfermería (DeCS)

ABSTRACT

Objective: "To determine the satisfaction of the post-operative patient with regard to nursing care at the Apoyo Puquio Hospital, 2022". **Method:** Research with a quantitative approach, corresponding to a non-experimental, descriptive design, according to the temporalization is cross-sectional. The population will be made up of 50 post-operative patients located in the hospitalization service during the month of November. The valid and reliable instrument will be made up of 27 items; constituted by 2 dimensions (technical-scientific and human, made up of 12 and 15 items respectively); it will present Likert-type answers with 3 alternatives: always (2), sometimes (2) and never (1); the final ranges will be: high (64 - 81), medium (64 - 81): High (64 - 81), medium (46 - 63) and low (27 - 45). **Results:** The data collected based on the determined schedule, will be entered into the Excel program, after that the SPSS statistical program will be exported, here a quantitative analysis will be made and the results will be presented in statistical figures and tables, using the measures of central tendency. **Conclusions:** The reported result will be evidence of the degree of satisfaction presented by the patients regarding the care they receive from the nurses after their surgical intervention, which will be an evaluation indicator for their respective intervention by the corresponding authorities, with the purpose of guaranteeing a good quality of care to the users.

Key words: Level of satisfaction, post-surgery, care, nursing (MeSH).

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios hospitalizados post operados, respecto a la atención de enfermería es un indicador de bienestar y calidad, a la vez esto promueve mejorar el servicio que brinda el personal mencionado.

A nivel mundial, en el 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS), reporto que, una de las principales causas de la mala atención que recibe el paciente y del daño que se le origina, es un error durante intervención quirúrgica e infecciones hospitalarias y que más de uno de cada 3 eventos adversos pueden ser prevenibles hasta en un 83%, ya que ocurren en situaciones no complejas (1).

Además, según el reporte que emitió la OMS en el 2020, de 5.7 y 8.4.000 000 de defunciones se le atribuye a una atención de calidad mala en aquellas naciones que presentan déficit de recursos económicos, evidenciándose en un 15% de defunciones en dichas naciones, generando así una insatisfacción e inseguridad de la población respecto a la atención que brindan los profesionales de la salud (2).

Por otra parte, en el 2017, según la Organización para la cooperación del Desarrollo Económico (OECD), 7 de cada 100 pacientes hospitalizados tienen alta probabilidad de contraer una infección asociada a la atención en salud, las cuales se pueden evitar por medio de una adecuada higiene; cabe resaltar que, en los países en desarrollo, uno de cada 10 pacientes tiene efectos adversos durante el tratamiento (3).

Por otro parte, según una publicación del 2019 relativa a ERAS (Recuperación rápida después de cirugía), que reporta la Revista Colombiana de Anestesiología, donde se enfoca en medir el grado de satisfacción de 55 usuarios que fueron intervenidos de colon y recto en el quirófano, en particular a mayores de 70 años; se evidencio que de la totalidad de usuarios un 80% manifestó que la información por parte de los anestesiólogos fue buena y un 85.5% calificó la atención de médicos y enfermeras como “muy bueno” y solamente 3 pacientes refirieron tener una mala experiencia enfatizando en la falta de personal de enfermería (4).

Teniendo en consideración, una investigación realizada en el país de México, en el año 2018, el cual reportó que el nivel de satisfacción que los pacientes post quirúrgicos refieren ante los cuidados brindados por el enfermero en el Hospital General de Pachuca, fue alto en un 86%, cabe mencionar que el promedio de edad de las personas que participaron en el estudio es de 48 años (5).

Según un estudio realizado en el 2018, en España, en el hospital terciario, se reportó que la calidad de atención que recibieron los usuarios por parte de las licenciadas en enfermería fue buena, cabe mencionar que los riesgos hacia el paciente se incrementan cuando los enfermeros tienen insatisfacción en el trabajo, no tienen compromiso con su labor y baja participación en su área (6).

Asimismo, en México, en 2018, de los 25 pacientes postoperados de ambos sexos que acudieron al servicio de cirugía y traumatología de la Clínica General Acapulco, se encontró que el grado de satisfacción con los cuidados de enfermería en la administración, fue excepcionalmente bueno en un 40.0%, seguido de un 36,0% como aceptable y el 24.0% como no bueno (7).

A nivel de Perú, en una investigación realizada en Lima en 2019, se realizó un estudio a 40 pacientes de sexo femenino para decidir la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes postoperados de un procedimiento médico de senos en la clínica de Emergencia Alberto Sabogal, donde se obtuvo que, el trato hacia las usuarias fue en un 95% bueno, en cuanto a la consideración respecto a su preocupación, fue bueno en un 72,5% y respecto a la calidad de atención también fue bueno en un 85%; como manifestaron las pacientes (8).

Asimismo, en el año 2019, se realizó un estudio en el Hospital Dos de Mayo, donde que se tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los adultos postoperados de colecistectomía sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de cirugía, teniendo como resultado que el 100% estuvo satisfecho con los cuidados (9).

Por otro lado, en una investigación realizada en Lima, en el año 2018, se reportó

en un 56 % de los usuarios postoperados, que se encontraban en el área de cirugía del Hospital Dos de Mayo, satisfacción en un nivel medio con relación al cuidado de enfermería que recibe, un 35% satisfecho y un 9 % insatisfecho (10).

Al mismo tiempo, en una investigación realizada en Tarma, en el año 2018, se obtuvo que de 236 pacientes post-operados que participaron en el estudio, la mayoría, estaba satisfecho con los cuidados de enfermería del área del centro quirúrgico de la Clínica de Emergencia Félix Mayorca Soto de Tarma, un pequeño grupo de paciente se mostraron extremadamente satisfechos (11).

Como indican Feldman y colaboradores (12), la satisfacción del paciente se define como la valoración que éste hace de los distintos elementos de la atención prestada por el personal sanitario, y algunos estudios han demostrado que hay poco acuerdo en las partes relacionadas con ella, también manifiestan que hay autores que plantean la satisfacción del paciente desde un ámbito psicológico, cognitivo y afectivo, aspectos que generalmente no se consideran en la atención.

Al principio se identificó la satisfacción del paciente como un aspecto multidimensional, según Mira y colaboradores (13), algunos autores coinciden en que las dimensiones más importantes son: buena comunicación, actitudes de los personales de salud, competencia técnica y aptitudes de los profesionales, clima de confianza como respeto mutuo y percepción del paciente de su individualidad.

Según De los Rios y colaboradores (14), la relación entre la enfermera y el paciente es un elemento fundamental para valorar uno de los resultados finales en la atención que recibe el paciente, el trato y la comunicación entre los personales de salud y los pacientes incluido los familiares son pilares fundamentales para una atención de calidad. Asimismo, se debe de tener en consideración que el grado de satisfacción que presente el paciente es uno de los indicadores para evaluar la calidad de atención de las instituciones del sector y su contribución es esencial para lograr la adopción de mejores acciones por parte de los personales de salud y corregir aquellos en los que se detecten deficiencias.

Según Garza (15), la calidad de atención de salud es definido como "Conjuntos de acciones sistematizadas y continuas, tendientes a prevenir y/o resolver oportunamente problemas o situaciones que impiden el mejor beneficio o que incrementen los riesgos a los pacientes a través de cinco elementos fundamentales: evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacionales".

El aspecto técnico científico es una dimensión importante en la atención al paciente, el cual especifica que el personal enfermero, debe brindar seguridad, presentar habilidad y destreza, conocimiento y eficiencia; haciendo énfasis en que los profesionales deben conocer el protocolo postquirúrgico del servicio para brindar una atención de calidad evitando daños y riesgos en el paciente. La dimensión humana en el profesional es importante, ya que es la muestra de respeto, trato, comunicación asertiva y acercamiento al paciente, durante su estadía hasta el momento que egresa, como manifiesta Tavera y colaboradores (16).

Según Beristain (17), la teoría del cuidado de Kristen Swanson es sencilla y generalizable en la relación que existe entre la enfermera y el paciente, ella propone 5 procesos para el cuidado, los cuales son: Conocer a las personas con respeto y valor; identificar a la persona, como única e individual; tener empatía y estar emocionalmente presente con el otro, identificando sus necesidades y ayudándolo a satisfacerlas; respetar y mantener creencias con la finalidad de que influyan positivamente y educar a las personas y recomendar según la necesidad que se identificó. La TC (teoría del cuidado) resulta ser una herramienta útil para brindar un cuidado humanizado y esto dependerá también de la capacidad en el conocimiento y atención del paciente como un ser holístico e integral, habilidad, destreza.

Naranjo (18), manifiesta que, la teoría "relación enfermera-paciente" de Hildegard Peplau se enfoca en que la comunicación es importante, debido a que permite establecer relaciones e interacciones positivas con el paciente, influyendo en su recuperación de forma favorable; por ello será determinante el respeto, la dignidad del paciente y la escucha activa, asimismo esta teoría enfatiza la capacidad humanitaria y el cuidado personalizado, considerando al usuario como un ser

psicosocial e individual.

Arcentales y colaboradores (19), realizaron un estudio en Ecuador, en el 2021, tuvo como objetivo “Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues”; el estudio fue prospectivo de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y de diseño no experimental; conformada por una población de 200 usuarios adultos de ambos sexos; se usó el instrumento denominado Caring Assessment (CARE-Q) el cual midió el grado de satisfacción; se obtuvo como resultado que, la mayoría de los pacientes presento satisfacción respecto a la atención de la enfermera, existiendo satisfacción alta y moderada en 6 categorías que se estudiaron; respecto a las 4 categorías: monitoreo, seguimiento, explica y confort se obtuvo en un 99.8%, 94.4%, 90.34%, 88.8% respectivamente satisfacción alta; y en relación a las 2 categorías: accesibilidad y relación de confianza, hubo satisfacción moderada en un 82.1% y 75.9% respectivamente.

Amador y colaboradores (20), realizaron un estudio en Nicaragua, en el 2020; presento como objetivo “Determinar la calidad de cuidados post anestésicos en la sala de recuperación de cirugías programadas en el Hospital Antonio Lenin Fonseca”; siendo un estudio descriptivo, cuantitativo de corte transversal; constituida por una población de 213 pacientes; se aplicó un cuestionario denominado satisfacción del paciente según escala de Likert; se obtuvo como resultado que un 42.3% están totalmente satisfechos con los cuidados que reciben.

Rivera y colaboradores (21), realizaron una investigación en México, en el 2019; tuvieron como objetivo “Identificar el nivel de satisfacción que ofrece el personal de enfermería en pacientes post- operados en un hospital privado de la Ciudad de Puebla”; fue un estudio descriptivo y transversal; participaron 71 pacientes post-operados y hospitalizados; se aplicó el instrumento de “Satisfacción del paciente post-operado en el cuidado de enfermería de Ataurima 2016”; se obtuvo como resultado que la mayoría de la población está satisfecha con la atención de la enfermera.

Bracamontes y colaboradores (22), realizaron un estudio en México, en el año 2018; cuyo objetivo fue “Medir el nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía. General y Traumatología del Hospital General de Acapulco”; fue una investigación cuantitativa, descriptivo y transversal; la población estuvo conformada por 25 pacientes de sexo femenino y masculino quienes fueron intervenidos en una cirugía; el instrumento empleado fue la escala de satisfacción del paciente de Eriksen; los resultados reportados fueron que, el 40.0% estuvo muy satisfecho, el 36.0% satisfecho y el 24.0% poco satisfecho.

Méndez y colaboradores (23), en el 2021, en Huancayo, en su estudio que tuvo como finalidad “Determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital de Ventanilla, 2021”; con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo de corte transversal y tipo básico; la población estuvo constituida por 20 usuarios postoperados; como instrumento se empleó un cuestionario con 18 ítems; se obtuvo como resultado que, un 50% presento nivel de satisfacción alta respecto a la atención de la enfermera, un 30% presento nivel medio y el 20% bajo.

Ríos (24), en el 2020, en Lambayeque, en su estudio que tuvo como objetivo “Determinar la gestión del cuidado enfermería relacionado a la satisfacción del paciente en unidad postanestésica del hospital Belén Lambayeque”; su estudio presento un enfoque cuantitativo, no experimental y método transversal; la población estuvo conformada por 18 licenciadas y 30 pacientes; se usó un cuestionario de 35 preguntas; como resultado se encontró que el 20% está insatisfecho, un 60% manifiesta satisfacción nivel medio y un 20% completa satisfacción.

Aguirre (25), en el 2018, en Lima, en su estudio que tuvo como objetivo “Determinar el grado de satisfacción del paciente postoperado respecto al cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio Bernales- Lima” ; presento un estudio tipo aplicada, descriptivo, de enfoque cuantitativo, diseño no

experimental y de corte transversal; la muestra estuvo por 90 pacientes, se utilizó el cuestionario como instrumento conformado por 27 ítems tipo Likert; los resultados reportados fueron que, un 96.67% presento un grado de satisfacción nivel alto y el 4.4% nivel bajo.

Maceda (26), en el 2018, en Tumbes, en una investigación que tuvo como objetivo “Determinar nivel de satisfacción del paciente postoperado con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería Unidad de Recuperación Postanestésica Hospital Regional II-2 - Tumbes, 2018”; de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo y corte transversal, con diseño no experimental; conformada por una población de 200 usuarios postoperados y 65 unidades muestrales; aplico un instrumento de satisfacción de los pacientes postoperados respecto a los cuidados de la enfermera y la unidad postanestésica; se evidenció en el resultado que, el 46% presenta una completa satisfacción respecto a los cuidados de enfermería, un 34% nivel medio y el 20% satisfacción muy baja.

Díaz y colaboradores (27), en el 2017, en Trujillo; tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre el cuidado de enfermería en las dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, confort a, se anticipa, relación de confianza y monitorea y el nivel de satisfacción del paciente post operado mediato del servicio de cirugía A y B del Hospital Víctor Lazarte Echegaray durante los meses setiembre - noviembre 2017”; tipo descriptivo correlacional de transversa; participaron 155 usuarios que fueron intervenidos en cirugía; para dicho estudio se usó 2 instrumentos, el primero fue la encuesta de Care Q y el segundo denominado satisfacción del paciente de Forbes; se obtuvo como resultado que un 7.7% presento un grado de satisfacción mala, el 54.8% regular y el 37.4% bueno.

La satisfacción del paciente pos operado respecto a la atención que brinda la enfermera es de gran importancia, debido a que refleja la calidad del cuidado de la enfermera, considerando que es un factor indispensable para el logro de una buena recuperación del paciente sometido a una intervención quirúrgica.

Asimismo, no se encuentra estudios actualizados relacionados al tema

mencionado, por lo tanto, el presente estudio contribuirá a ampliar los conocimientos de los profesionales de enfermería, como también ayudará a otros investigadores encontrar información actual y confiable.

El presente trabajo es una evidencia para evaluar la calidad de servicio que prestan las licenciadas de enfermería a los pacientes, por tal motivo es una de las prioridades de investigación a nivel nacional y sistema de salud, debido a que busca satisfacer las expectativas y necesidades del paciente en un marco de seguridad.

En el estudio se utilizará la teoría de los cuidados de Kristen Swanson, en ella explica la importancia de los cuidados que se brinda al paciente, el cual implica compromiso, empatía y responsabilidad del cuidado humano, influyendo en la armonía entre mente, cuerpo y alma (28).

La teoría de Jean Watson, denominada “Teoría del Cuidado Humano” se basa en la ayuda y confianza entre la persona que brinda los cuidados y la que recibe, teniendo en cuenta la armonía en el paciente y considerándolo como un ser integral y holístico (29).

Los principales beneficiados serán los pacientes postoperados, debido a que el resultado encontrado será evidencia del grado de satisfacción que presenten respecto a la atención que reciben por parte de las enfermeras después de su intervención quirúrgica, el cual será un indicador para observar aquellas deficiencias en la atención para su respectiva intervención por parte de las autoridades correspondientes. Como también se podrá conocer la situación actual de la calidad de atención que brindan las enfermeras al paciente postquirúrgico, de esta forma se podría generar capacitaciones y procesos reflexivos en el personal para potencializar aquellas buenas actitudes que influyen en la evolución favorable durante la estadía hospitalaria del paciente.

Se utilizará como técnica la encuesta e instrumento un cuestionario válido y confiable, el cual permitirá obtener resultados certeros. Para realizar la investigación se emplea un proceso científico y metodológico, brindando de esta

forma información verídica y actualizada.

Teniendo conocimiento de todo lo mencionado y la importancia de este, en el presente estudio se tiene como objetivo: “Determinar la satisfacción del paciente post operado respecto a la atención de enfermería en el Hospital Apoyo Puquio, 2022”

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación presenta un enfoque cuantitativo, debido a que se ejecutara la recolección de datos para comprobar la hipótesis con base a un análisis estadístico y medición numérica; es de diseño no experimental, ya que no se manipulara la variable de estudio y será abordada tal como se desarrolla o evidencia naturalmente.

Según la temporalización es de corte transversal porque se aplicará el instrumento y se recolectará los datos en una sola ocasión.

El estudio es descriptivo, debido a que la investigación se basa en describir los datos de los fenómenos que se estudian teniendo en cuenta la variable (30).

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

POBLACIÓN

La población estará conformada por 50 pacientes post operados, que se encuentren hospitalizados en el Hospital Apoyo Puquio, distrito de Puquio, provincia de Lucanas, departamento de Ayacucho, la investigación se llevará a cabo durante el mes de noviembre del 2022.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Pacientes que firmen el consentimiento informado.
- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes post operados que estén ubicados en el servicio de hospitalización.
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes que se encuentren con sus facultades mentales sin alteración.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Pacientes que no firman el consentimiento informado.
- Pacientes menores de 18 años.

MUESTRA

En la investigación todas las unidades de análisis de la población participarán, debido a que está conformado por un pequeño grupo, los cuales cumplirán con todos los criterios de selección, por tal motivo la muestra será de carácter censal.

2.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

La variable que se estudiará en la investigación, será:

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO

DEFINICION CONCEPTUAL

Según Mira y colaboradores (31), la satisfacción del paciente se denomina como aquella evaluación que el paciente realiza respecto a las múltiples dimensiones de atención que brindan los personales de salud.

DEFINICIÓN OPERACIONAL

Se denomina como aquella evaluación que el paciente hace respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería, enfocándose en dos dimensiones las cuales son técnico científico y humana, en el Hospital Apoyo Puquio, el cual será medido con el cuestionario elaborado por Rosa Ataurima Mañueco y aplicado en su investigación denominada “Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016”.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TECNICA

Se utilizará como técnica la encuesta, el cual es el más empleado y efectivo para la recolección de datos, conformada por un conjunto de preguntas respecto a la variable que se pretende medir (32).

INSTRUMENTO

Con la finalidad de evaluar la variable que se eligió, se utilizara como instrumento el cuestionario realizado por Rosa Ataurima Mañueco (33), en su investigación titulada “Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016”.

Este cuestionario está conformado por 27 preguntas, constituido por dos dimensiones, las cuales son: técnico científico (12 preguntas) y humano (15 preguntas). Asimismo, el cuestionario presenta respuestas de escala tipo Likert y son de 3 alternativas;

- Siempre (3).
- A veces (2).
- Nunca (1).

Cabe resaltar que los rangos finales serán:

- Alto (64 - 81).
- Medio (46 - 63).
- Bajo (27 – 45).

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Respecto a la validez, Ataurima (33), en su investigación titulada “Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016”, validó el instrumento, mediante el análisis y la aprobación de expertos, quienes son licenciados en enfermería con grado de magister, doctor y especialidad.

Cabe mencionar que en el estudio de Ataurima (33), se ejecutó la prueba de confiabilidad a través del coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo como resultado 0,936; reflejando ser un instrumento de excelente confiabilidad; dicho resultado se obtuvo después de realizada la prueba piloto a 10 pacientes quirúrgicos.

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Primero se realizara los trámites correspondientes en la Universidad María Auxiliadora, iniciando con un solicitud a la dirección general con la finalidad de que me puedan brindar un documento donde acredite que soy estudiante, quien se encuentra realizando un trabajo de investigación; posterior a ello se presentara el documento emitido por la UMA a la Dirección del Hospital Apoyo Puquio, a quien solicitare la autorización para la aplicación del instrumento a los pacientes post operados, que se encuentren en el servicio de hospitalización; considerando los criterios de inclusión y exclusión mencionados en el estudio.

2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos

Se coordinará con el director sobre la programación de una reunión el cual se sugerirá la participación de la jefa de enfermería y del servicio de hospitalización, para poder detallar y explicar con qué finalidad se está realizando la investigación en el Hospital Apoyo Puquio, asimismo se mencionara la importancia de este estudio; también se dará a conocer el número de pacientes post operados que se encuentran hospitalizados, quienes participaran en el estudio y se les hará entrega de un cuestionario confiable como validado por expertos, dicho cuestionario será respondido y completado por cada unidad muestral en un intervalo de 25 a 30 minutos. Al finalizar se recolectarán las encuestas para poder verificar la calidad de data obtenida; y finalmente se procederá con la codificación de estas.

2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Análisis descriptivo: Para poder realizar el análisis de la variable que se está estudiando, se analizará y organizará los datos recolectados, con la finalidad de verificar el correcto llenado y evitar datos perdidos, posterior a la aplicación del cuestionario validado por expertos; después de ello se procederá a ingresar la información al programa estadístico SPSS 26, para que se puedan presentar en figuras y tablas, así también se visualizará la moda, dispersión, percentiles, entre otros; finalmente se realizará el análisis e interpretación descriptivo de los datos correspondiente a los participantes del estudio (34).

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Se consideró los principios de bioética, a continuación, se detallan:

Beneficencia:

Obligación moral de accionar en beneficio a otros, por ende, con el presente estudio e investigación se garantiza una información confiable y verídica en beneficio de los pacientes y la sociedad (35).

No maleficencia:

Basado en el principio "Primum non nocere", en la investigación no se generará ni causará algún daño o riesgo en los pacientes que participaran (36).

Autonomía:

Se respetará la decisión de las personas que no deseen participar en el estudio; por ende, se garantizará no obligar a que participen (37).

Justicia:

Se considera que todos los pacientes tienen el mismo derecho y dignidad, independientemente de la circunstancia, por tal motivo todos recibirán un trato respetuoso y equitativo (38).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2022																								
	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				
	5-10	10-15	16-22	23-30	1-10	11-18	19-25	26-31	1-10	11-20	21-25	26-30	1-10	11-20	21-25	26-30	1-10	11-20	21-25	25-28	29-30	10	11	12	13
Identificación del Problema	x																								
Búsqueda de la bibliografía vía internet de los repositorios	x	x	x	x																					
Elaboración de la introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			x	x	x	x	x	x																	
Construcción de la sección de introducción referente a la Importancia y justifica la investigación									x	x	x	x													
Determinar y enunciar los Objetivos de la investigación dentro de la introducción.										x	x	x													
Definición de la sección de material y métodos: Enfoque y diseño de investigación													x	x	x	x									
Determinación de la Población, muestra y muestreo														x	x										
Elección de la Técnicas e instrumentos de recolección de datos																x	x	x	x						
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos																			x	x					
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información																			x	x					
Elaboración de aspectos administrativos del estudio																				x					
Elaboración de los anexos																					x				
Evaluación anti plagio – Turnitin																					x				
Aprobación del proyecto																						x			
Sustentación del proyecto																							x		

3.2 Recursos financieros

MATERIALES	2022					TOTAL
	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	octubre	S/.
Materiales de escritorio		20				20
Lapiceros		5				5
Hojas bond A4			10	20		30
Libros	30	30	30	10		110
Fotocopias e impresiones		20	10	10	30	70
Espiralado			10	5	10	25
Otros						
Movilidad		30	30	50	100	210
Viáticos		30	40	50	50	150
Comunicación			20	30		50
Recursos Humanos						
Asesor estadístico		350				350
Imprevistos*			120		50	170
TOTAL	30	485	270	175	240	1200

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal [sede Web]. Ginebra - Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2019 [acceso 04 de junio de 2022] [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906>
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [sede Web]. Ginebra - Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2020 [acceso 04 de junio de 2022] [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Organización para la Cooperación el Desarrollo Económicos (2018), Panorama de la Salud 2017: Indicadores de la OCDE. Paris: OECD Publishing; 2017. Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264306035-es.pdf?expires=1658679387&id=id&accname=guest&checksum=F2ADE45D67FB2BAA50022FB7D6E97DAA>
4. Street A. Dos estudios únicos en los que se destacan los efectos positivos de los protocolos ERAS (Recuperación rápida después de cirugía) para la atención y la satisfacción de los pacientes. Revista Colombiana de Anestesiología [revista en Internet] 2019 [acceso 04 de junio de 2022]; 47: 1-4. Disponible en: http://www.scielo.org.co/pdf/rca/v47n1/es_0120-3347-rca-47-01-1.pdf
5. Ramírez C., López B., Hernández A., Sánchez A., Sanchez M y colaboradores. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud [revista en Internet] 2018 [acceso 04 de junio de 2022]; 7(13): 92 – 95. Disponible en: <https://doi.org/10.29057/icsa.v7i13.3472>
6. Sillero A., Zabalegui A. Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en el perioperatorio. Rev. Latino-Am [revista en Internet] 2019 [acceso 04 de junio de 2022]; 27.

Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/?lang=pt>

7. Quido K., cortes E., de la rosa T. Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco [tesina de especialista]. Acapulco: Facultad de enfermería; 2018 [Internet]. Disponible en:

http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359_TE2018_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

8. Vásquez A. Calidad de servicio y la satisfacción de pacientes postoperados de cirugía mamaria del Hospital Alberto Sabogal [tesis Licenciatura]. Perú:Universidad Nacional Federico Villareal; 2019 [Internet]. Disponible en:

<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3940/VASQUEZ%20RONCE ROS%20ARELIS%20JANETH%20-%20TITULO%20PROFESIONAL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

9. Melgar K. Satisfacción del paciente adulto post operado de colecistectomía sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de cirugía [tesis de segunda Especialidad]. Perú: Universidad Nacional Federico Villareal; 2019 [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3212>

10. Palomino S. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018 [tesis de Especialista]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018 [Internet]. Disponible en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8176/Palomino_p s%20-%20Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y

11. Cueva M., Gosar R. Satisfacción del paciente post operado del cuidado de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital Félix Mayorca soto de Tarma [Tesis de segunda Especialidad]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2018 [Internet]. Disponible en:

<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/2765>

12. Feldman Y., Vivas E., Lugli Z., Alvarez V., Pérez M y colaboradores. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Revista de Calidad Asistencial [revista en Internet] 2007 [acceso 05 de junio de 2022]; 22(3): 133-140. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
13. Mira J., Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica [revista en Internet] 2000 [acceso 05 de junio de 2022]; 214(3): 26-33. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
14. De Los Ríos C., Lauro J., Rojas A., Luzeldy T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente Investigación y Educación en Enfermería [revista en Internet] 2004 [acceso 05 de junio de 2022]; 22(2): 128-137. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
15. Garza B. Calidad de la Atención de la Salud. Revistas de investigación UNMSM [revista en Internet] 1997 [acceso 05 de junio de 2022]; 58(1): 9-13. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/5128/4221>
16. Tavera R., Hernández C., Alonzo O. Papel de la enfermería en pacientes postoperados y la necesidad de adquirir nuevos conocimientos. Revista Conrado [revista en Internet] 2021 [acceso 05 de junio de 2022]; 17(83):327-332. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n83/1990-8644-rc-17-83-327.pdf>
17. Berstain I., Álvarez A., Huerta M., Casique L. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura [revista en Internet] 2022 [acceso 08 de junio de 2022]; 7(3):1-20. Disponible en: [Vista de Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura | SANUS \(unison.mx\)](#)

18. Naranjo Y., Rodríguez M., Concepción P. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Rev cubana Enfermer [revista en Internet] 2016 [acceso 05 de junio de 2022]; 32(4): 1-13. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400021#:~:text=El%20modelo%20de%20Hildegard%20E,los%20grados%20de%20la%20experiencia.

19. Arcentales G., Mesa I., Ramírez A., Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica [revista en Internet] 2021 [acceso 05 de junio de 2022]; 40(3):212-221. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>

20. Amador B., Martínez M., Cruz S. Calidad de cuidados post anestésicos en la sala de recuperación de cirugías programadas en el Hospital Antonio Lenin Fonseca [tesis Licenciatura]. Nicaragua: a Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2020 [Internet]. Disponible en:

<https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUNANM15456>

21. Rivera B., Lorenzo A., Rodríguez G., Arce I. Satisfacción del Paciente Post-operado en el Cuidado de Enfermería [Tesis de segunda Especialidad]. México: Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla; 2019 [Internet]. Disponible en:

https://investigacion.upaep.mx/micrositios/cipu/assets/m1_satisfaccion-del-paciente-post-operado-en-el-cuidado-de-enfermeria.pdf

22. Bracamontes K., Cortes E., De la Rosa I. Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía. General y Traumatología del Hospital General de Acapulco [Tesis de segunda Especialidad]. Acapulco: Facultad de Enfermería; 2018 [Internet]. Disponible en:

<http://ri.uagro.mx/handle/uagro/564>

23. Mendez N., Francia I. Satisfacción con el cuidado Enfermero en paciente postoperado en el servicio de cirugía del Hospital Ventanilla [Tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Roosevelt; 2021 [Internet]. Disponible en:

<https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/631/Tesis%20Mendez%20-%20Francia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

24. Ríos C. Gestión del cuidado enfermería relacionado con la satisfacción del paciente en Unidad Postanestésica del Hospital Belén Lambayeque [Maestría en Gestion]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [Internet]. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66319/Rios_RCM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

25. Aguirre Y. Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería servicio de Cirugía, Hospital Nacional Sergio E. Bernales [Tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [Internet]. Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27816>

26. Maceda V. Nivel de satisfacción del paciente postoperado con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería Unidad de Recuperación Postanestésica Hospital Regional II-2 - Tumbes [Tesis de Segunda Especialidad]. Perú: Universidad Pedro Ruiz Gallo; 2018 [Internet]. Disponible en:

<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9315>

27. Diaz M. Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente post operado mediano [Tesis de segunda Especialidad]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2019 [Internet]. Disponible en:

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15927/2E%20618.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

28. Gómez L., Valbuena C., Henao Á. Análisis de una narrativa de enfermería desde la teoría de los cuidados de Swanson [revista en Internet] 2021 [acceso 07 de junio de 2022]; 25(59):40-48. Disponible en: [Vista de Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura | SANUS \(unison.mx\)](#)

29. Urra E., Jana A., Garcia M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales [revista en Internet] 2022 [acceso 07 de junio de 2022]; 17(3):11-22. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cief/v17n3/art02.pdf>
30. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación. 6ta. México: Mc Graw Hill; 2018. Disponible en: [Investigacion-f.pdf](#)
31. Mira J., Vitaller J., Aranaz J., Herrero J., Buil J. LA SATISFACCION DEL PACIENTE: Concepto y aspectos metodológicos [revista en Internet] 1992 [acceso 7 de junio de 2022]; 4(1): 89-116. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud_4_1_06.pdf
32. Arias F. El proyecto de investigación. 6ta. República Bolivariana de Venezuela. : Episteme; 2012. 113p. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
33. Aaturima R. Aguirre Y. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno [Tesis de Especialista]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016 [Internet]. Disponible en: [Microsoft Word - caratula modelo enfermeria medicina \(unmsm.edu.pe\)](#)
34. Rendón M, Villasís M, Miranda M. Estadística descriptiva. Revista Alergia México [revista en Internet] 2016 [acceso 7 de junio 2022]. 63(4):397–407. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf> 46.
35. Organización Panamericana de Salud (OPS). Acta bioética. Chile: OPS; 2008. Disponible en: <https://www.paho.org/es/bioetica>
36. Ferro M, Molina L, Rodríguez W. La bioética y sus principio. Revista Acta Odontologica Venezolana [revista en Internet] 2009 [acceso 08 de junio de 2022]; 47 (2). Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000200029

37. Empaire G. Bioética y cardiología. Revista Avanc. card [revista en Internet] 2010 [acceso 8 de junio de 2022]; 30 (2): 185-98. Disponible en: <https://www.sscardio.org/wp-content/uploads/14.pdf>

38. Ferrer M. Equidad y justicia en salud. Revista Acta Bioethica [revista en Internet] 2003 [acceso 08 de junio de 2022]; 09 (1): 113-26. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v9n1/art11.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Matriz de Operacionalización

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO	Cualitativa Ordinal	Según Feldman y colaboradores (12), la satisfacción del paciente se denomina como aquella evaluación que, el paciente hace respecto a las diversas dimensiones de atención que brinda el personal de salud.	Se denomina como aquella evaluación que el paciente hace respecto a las diversas dimensiones de atención que brinda el personal de salud, en el Hospital Apoyo Puquio, el cual será medido con el cuestionario elaborado por Rosa Ataurima Mañueco y aplicado en su investigación denominada "Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016"	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguridad en lo que hace y dice ➤ Habilidad y destreza ➤ Conocimiento ➤ Eficiencia 	12	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Alto (64 - 81) Medio (46- 63) Bajo (27- 45).
				Humana	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Respeto ➤ Trato ➤ Comunicación verbal ➤ Comunicación no verbal ➤ Acercamiento al paciente 	15		

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería

Estimado(a) usuario: Buen día, el presente cuestionario ha sido elaborado con la finalidad de “Determinar la satisfacción del paciente post operado respecto a la atención de enfermería en el Hospital Apoyo Puquío, 2022”.

Agradezco por anticipado su participación y apoyo, esperando que sus respuestas sean lo más sinceras posibles, toda esta información es totalmente confidencial y anónimo.

Gracias

Aspecto	Reactivos	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
Técnica	Seguridad en lo que hace y dice			
	¿La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza?			
	¿La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara?			
	¿La enfermera absuelve con seguridad mis inquietudes o dudas?			
	Habilidad y destreza			
	¿La enfermera le ofrece un servicio oportuno?			
	¿La enfermera se lava las manos antes de atenderlo?			
	¿La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza?			
	Conocimiento			
	¿La enfermera le ofrece información clara sobre su estado de salud?			
	¿La enfermera demuestra conocer lo que hace?			
	¿La enfermera demuestra conocer lo que dice?			
	Eficiencia			
	¿La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita?			
	¿La enfermera le motiva para participar en su tratamiento?			
	¿La enfermera involucra a la familia en su tratamiento?			

Humana	Respeto			
	¿La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento?			
	¿La enfermera le provee atención individualiza?			
	¿La enfermera respeta su privacidad?			
	Trato			
	¿La enfermera le trata con amabilidad?			
	¿La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias?			
	¿La enfermera le muestra amistad?			
	Comunicación verbal			
	¿La enfermera le saluda al ingresar a su unidad?			
	¿La enfermera se presenta ante Ud.?			
	¿La enfermera lo llama por su nombre o apellido?			
	Comunicación no verbal			
	¿La enfermera le coge las manos cuando esta preocupado?			
	¿La enfermera le atiende con una sonrisa?			
	¿El rostro de la enfermera muestra amabilidad?			
	Acercamiento al paciente			
	¿La enfermera realiza rondas para dar conformidad de su servicio?			
	¿La enfermera muestra interés por su estado de salud?			
	¿La enfermera escucha sus preocupaciones o inquietudes?			

Anexo C. Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Satisfacción del paciente post operado respecto a la atención de enfermería en el Hospital Apoyo Puquio, 2022.

Nombre del investigador principal: Lic. Enf. Licla Aguirre Shally Dulia.

Propósito del estudio: Determinar la satisfacción del paciente post operado respecto a la atención de enfermería en el Hospital Apoyo Puquio, 2022.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional. **Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

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

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse al 957068807.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al, Presidente del Comité de Ética de la Universidad María Auxiliadora.

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

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:	

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

.....
Firma del participante