



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

**SATISFACCION DEL PACIENTE QUIRURGICO EN UN  
HOSPITAL DE ESSALUD DE LIMA CENTRO – 2023**

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

**AUTOR:**

**LIC.SIVINCHA ALEJO, PILAR**

**ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-7617-7913>**

**ASESOR:**

**Dr. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY**

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

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Sivincha Alejo Pilar, con DNI 43325436, en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico, de título "SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUIRURGICO EN UN HOSPITAL DE ESSALUD DE LIMA CENTRO - 2023", **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 18% 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 agosto del año 2023.



Sivincha Alejo Pilar



Dr. Matta Solís Eduardo Percy

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° 033-2016-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

---

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

FUENTES PRIMARIAS

---

1

[repositorio.uma.edu.pe](http://repositorio.uma.edu.pe)

Fuente de Internet

11%

2

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

2%

3

[repositorio.upch.edu.pe](http://repositorio.upch.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

4

[pubmed.ncbi.nlm.nih.gov](http://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov)

Fuente de Internet

1%

5

[repositorio.uwiener.edu.pe](http://repositorio.uwiener.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

6

[ri.uaemex.mx](http://ri.uaemex.mx)

Fuente de Internet

1%

7

[repositorio.ucp.edu.pe](http://repositorio.ucp.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

8

[repositorio.uisek.edu.ec](http://repositorio.uisek.edu.ec)

Fuente de Internet

1%

9

[repositorio.unu.edu.pe](http://repositorio.unu.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

---

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL .....	4
ÍNDICE DE ANEXOS .....	5
RESUMEN .....	6
ABSTRACT .....	7
I. INTRODUCCIÓN .....	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	17
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	24
ANEXOS .....	31

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo A.</b> Operacionalización de la variable .....	32
<b>Anexo B.</b> Instrumentos de recolección de datos .....	33
<b>Anexo C.</b> Consentimiento informado .....	35

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la satisfacción del paciente quirúrgico de un hospital de EsSalud de Lima Centro, 2023.

**Materiales y métodos:** La investigación asume el enfoque cuantitativo y su diseño será descriptivo y transversal. Se contará con una población de 120 pacientes que acuden un hospital de EsSalud de Lima Centro. Se empleo como técnica de recolección de datos a la encuesta y el instrumento de medición el cuestionario satisfacción del paciente. La variable principal presenta 20 enunciados y 4 dimensiones.

**Resultados:** Los hallazgos más relevantes serán presentados en tablas/figuras. Previo a ello el análisis de los datos será efectuado mediante el programa SPSS 26, utilizando herramientas de la estadística descriptiva.

**Conclusiones:** Los datos resultantes de la investigación generaran aspectos positivos que favorezcan en mejorar el ambiente y la atención del profesional enfermero para así satisfacer al paciente quirúrgico.

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente; Enfermería de Quirófano; Hospitales (DeCS)

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the satisfaction of the surgical patient of an EsSalud hospital in Lima Centro, 2023.

**Materials and methods:** The research assumes the quantitative approach and its design will be descriptive and cross-sectional. There will be a population of 120 patients who attend an EsSalud hospital in Lima Centro. The survey was used as a data collection technique and the patient satisfaction questionnaire was used as the measurement instrument. The main variable presents 20 statements and 4 dimensions.

**Results:** The most relevant findings will be presented in tables/figures. Prior to this, the analysis of the data will be carried out through the SPSS 26 program, using descriptive statistics tools.

**Conclusions:** The data resulting from the investigation will generate positive aspects that favor improving the environment and care of the nursing professional in order to satisfy the surgical patient.

**Keywords:** Patient Satisfaction; Operating Room Nursing; Hospitals (Source: DeCS)

## I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de personal enfermero competente y calificado ha aumentado dramáticamente debido al progreso de la ciencia y avances tecnológicos, así como a la evolución de los modelos de enfermería. Las áreas de quirófano son de los servicios que más han evolucionado, por lo tanto, hay demanda de enfermeros especialistas para desempeñarse en estos entornos complejos. Los entornos de centro quirúrgico se caracterizan por ser intensos y demandantes en actividades de cuidado (alta carga laboral), además de requerir alta especialización (1).

El trabajo en el quirófano es considerado un reto, por su complejidad y, a menudo, limitado en tiempo y recursos. Las características más relevantes para el manejo exitoso del paciente quirúrgico según su complejidad, implica las adaptaciones y coordinación para el manejo de eventos esperados e inesperados en este tipo de pacientes (2). La intervención de enfermería basada en la evidencia en entornos de atención de la salud se sigue difundiendo ampliamente entre las enfermeras de todo el mundo. Más investigaciones reportan la efectividad de dichas intervenciones en la enfermería de quirófano, en donde se busca indagar muy frecuentemente sobre el cuidado especializado brindado por el enfermero y la satisfacción de los pacientes con la atención recibida (3).

El tema de la satisfacción del paciente ha adquirido una importancia creciente en la última década, debido al impacto de este indicador en la atención que recibe, por tanto, es vital comprender los factores que predicen la satisfacción. Los factores no modificables que afectan las puntuaciones de satisfacción del paciente incluyen la demografía del paciente, el sexo, la edad y su instrucción (4).

La calidad de atención es la respuesta eficiente y oportuna del profesional de enfermería en cada una de las intervenciones integrales. Este indicador está sujeto a la proporción de información, al trato, la garantía de confianza, empatía, seguridad, y confort. La calidad de atención de enfermería no solo aborda los cuidados según su diagnóstico médico y necesidades identificadas, sino también a la educación y promoción de la salud del paciente para lograr un mejor resultado de salud (5).



Durante el perioperatorio, los pacientes son muy frágiles y muy dependientes del personal quirúrgico. Las enfermeras perioperatorias son responsables de establecer y mantener un entorno quirúrgico seguro y estéril, la educación del paciente antes y después de la operación, monitorear el bienestar físico y emocional de los pacientes e integrar y coordinar la atención del paciente a lo largo de la atención quirúrgica continua (6).

Hoy en día, el cuidado humanizado es un componente esencial de labor de enfermería, porque el enfermero busca brindar servicios de calidad a los pacientes con alguna enfermedad o requieren de algún procedimiento quirúrgico. Las enfermeras reconocen la necesidad de incorporar el cuidado de calidad y humanizado en su trabajo diario, porque cuidar implica establecer una adecuada relación terapéutica enfermera-paciente, donde la información y la educación sanitaria son herramientas que promueven la satisfacción y el autocuidado en el paciente y la familia (7).

Un estudio efectuado en España, en 735 pacientes hospitalizados en servicios quirúrgicos, reportó que la tasa general de satisfacción de los pacientes sobre la atención del enfermero fue del 71% en todos los departamentos quirúrgicos; esta tasa fue sólo el 54% en el departamento de ortopedia. La tasa de derivación del hospital a los familiares, para atención, fue del 70%; esta tasa alcanzó el 91% en el servicio de cirugía Cardiovascular. Señala que la satisfacción del paciente hospitalario es un marcador confiable en la calidad de la atención brindada y el desempeño servicios de salud (8).

Un estudio realizado en Etiopia, donde un total de 269 de 278 pacientes con una tasa de respuesta del 96,8%, señala que el nivel general de satisfacción de los pacientes con los servicios quirúrgicos perioperatorios fue del 98,1%. Las variables que tuvieron asociación con la variable resultado del análisis multivariado fueron el estado de ingreso del paciente ( $P=0,029$ ), información sobre la enfermedad y la operación ( $P=0,001$ ) y atención del personal de quirófano a las quejas de los pacientes ( $P=0,008$ ) respectivamente. Los profesionales de la salud deben dar énfasis a la información sobre los procesos de atención, la evolución de la salud de los pacientes y las quejas de los pacientes (9).

Otro estudio ejecutado en Etiopia, reportó que el 84,6% de los participantes reportaron sentirse muy satisfechos con su educación preoperatoria y los servicios preoperatorios. La base de la enseñanza preoperatoria para pacientes quirúrgicos consiste en que el personal de enfermería brinde educación que tenga en cuenta las preferencias del procedimiento quirúrgico, la medicación y las restricciones dietéticas antes del procedimiento, así como también brinde instrucciones para el cuidado posterior una vez que el paciente sea dado de alta (10).

Un estudio efectuado en Eritre, en 470 pacientes que se sometieron a diferentes tipos de cirugías en dos Hospitales Nacionales de Referencia en Asmara, Eritrea, la puntuación de satisfacción general fue del 68,8%. Se observó menos miedo y preocupación entre los pacientes con puntuaciones de satisfacción del 87,5%. La satisfacción de la relación enfermero-paciente fue del 75%, los que describieron una mejor relación personal-paciente tuvieron un bajo temor y preocupación relacionados con la anestesia y la cirugía (11).

Un estudio ejecutado en Venezuela, sobre la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con el cuidado enfermero, reporta medias de 3,99 en monitoreo y seguimiento, 3,98 en explica y facilita, 3,61 en conforta, 3,55 en se anticipa, 3,29 en accesibilidad y 3,04 en relación de confianza. El personal enfermero brinda una atención adecuada que hace que los pacientes estén satisfechos, sin embargo, encontrándose más satisfacción en mujeres jóvenes de tercer nivel a diferencias de otros grados de instrucción (12).

Un estudio realizado en Brasil, reportó un aumento de eventos adversos cuando los enfermeros están insatisfechos en el trabajo, menor compromiso profesional y baja disponibilidad para participar en los temas de su unidad. Por otro lado, los eventos adversos disminuyen cuando los enfermeros realizan los cuidados en el postoperatorio, ello se puede traducir en mejores resultados en los pacientes y mayor satisfacción de los pacientes y familiares de estos (13).

Un estudio efectuado en Lima-Perú, reportó que la satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero tuvo un nivel regular (85%) y buena (15%). Según sus dimensiones, en apoyo afectivo, competencias y suministros informativos también tuvieron un nivel regular (80%, 82,5% y 85% respectivamente). Señala que esto se

basa principalmente en tres factores; cumplir con las expectativas preoperatorias de la cirugía, lograr un alivio satisfactorio del dolor después de la cirugía y la experiencia hospitalaria general (14).

Un estudio realizado en Tingo María-Perú, donde participaron 54 pacientes quirúrgicos, reportó que el 83,3% se encontraron satisfechos frente al cuidado enfermero, seguido del 9,3% insatisfecho y el 7,4% medianamente satisfecho. Esto indica que la satisfacción del paciente quirúrgico va de la mano con el cuidado brindado por el enfermero (15).

Un estudio efectuado en Chíncha-Perú, en 118 (100%) pacientes post quirúrgicos, señalaron que el 50% estuvo satisfecho con el cuidado brindado por el profesional enfermero, seguido del 36% poco satisfecho y el 14% insatisfecho. Se debe organizar y brindar capacitaciones de actualización continua para que el profesional enfermero optimice los niveles de atención, debiendo ello traducirse en una mejor satisfacción del paciente (16).

Nuestro sistema de salud no es el mejor, pero a pesar de ello los equipos de gestión y personal de salud, brindan todos sus esfuerzos por dar siempre el mejor servicio a pesar de las limitaciones de infraestructura, logística y de personal. La satisfacción de los pacientes es un elemento fundamental en la atención en salud, por ello las instituciones de salud y el personal administrativo y sanitario deben trabajar cada vez más por un mejor servicio. Entre los aspectos a tomar en cuenta en relación a la satisfacción tenemos al trato recibido, la comunicación e interacción con el paciente y los resultados de salud (17).

El valor y la reacción de los pacientes por la atención recibida se ha denominado satisfacción del paciente. Actualmente, es la máxima prioridad del sistema de salud, especialmente en los países emergentes. Los pacientes que están satisfechos tienen más probabilidades de tener interacciones positivas con el personal de salud y sienten que sus expectativas, objetivos y preferencias se han cumplido hasta cierto punto. Se describe como una idea complicada e individualizada influenciada por variables sociales, culturales, psicológicas, emocionales y físicas. La satisfacción del paciente con los servicios de atención en salud es un resultado

importante que se utiliza cada vez más como punto de referencia para la calidad de atención (18).

Todos los profesionales de la salud deben poseer competencias básicas generales, independientemente de su disciplina. Las enfermeras quirúrgicas profesionales son los únicos profesionales de la salud competentemente responsables de la asepsia, la instrumentación, el control y la manipulación de muestras biológicas durante los procedimientos quirúrgicos. Por lo tanto, la competencia de las enfermeras de quirófano es fundamental para garantizar la seguridad de los pacientes durante la cirugía (19). Las enfermeras de quirófano, como miembros esenciales del equipo de atención en salud, a menudo enfrentan desafíos éticos en la sala de operaciones. Debido a las intensas interacciones entre las enfermeras de quirófano con el paciente y el equipo quirúrgico, el compromiso con la ética de las enfermeras puede conducir a mejorar la calidad de la atención y las interacciones entre el equipo quirúrgico. Por lo tanto, es importante la correcta práctica de los códigos éticos como una guía y un marco para mejorar el desempeño ético y profesional de las enfermeras de quirófano (20).

Para este estudio se utilizará un cuestionario de “satisfacción del paciente”, que presenta cuatro dimensiones, las cuales serán definidas en las siguientes líneas: El trato del enfermero, el cual enfatiza que este profesional debe brindar cuidados en un marco de respeto, favor y cortesía hacia los pacientes, enfatizando la importancia de la comunicación. Un buen trato al usuario va de la mano con que el usuario se lleve una buena experiencia de su estadía (21).

La disponibilidad se refiere a que el enfermero debe atender oportunamente las necesidades del paciente, ello ayudara a su confort y tranquilidad. Además se debe enseñar al paciente a cómo cuidarse por sí mismo en el hospital, también en el apoyo a la hora de ducharse, alimentarse e ir a los servicios higiénicos (22).

La continuidad de la atención se refiere a la calidad de la atención a lo largo del tiempo de estadía del usuario. Se debe hacer un monitoreo de la evolución del paciente. Es un proceso en el los equipos de atención brindan una atención continua para lograr objetivos, mejores resultados de salud y una mayor satisfacción (23).

Resultados del cuidado, establece que las enfermeras deben informar a los pacientes de cada requisito y procedimiento, y proporcionar las explicaciones necesarias sobre la enfermedad, el diagnóstico y el tratamiento para garantizar la satisfacción del paciente y la atención de enfermería de alta calidad (24).

Los enfermeros desempeñan un papel fundamental en los servicios de atención de salud, en áreas de mayor complejidad como los quirófanos se debe resguardar la seguridad del paciente mediante la prevención de complicaciones quirúrgicas. El enfermero de estos entornos debe estar capacitado y contar con las competencias necesarias para resolver situaciones propias de la especialidad, dar buen trato y tener una buena comunicación con el paciente y su familia, ello contribuye a la calidad de cuidado y satisfacción del paciente (25).

Los cuidados prioritarios de enfermería son varios en los entornos de quirófanos, ahí se valora el dolor y las posibles infecciones de heridas quirúrgicas, las cuales son complicaciones frecuente en los procedimientos quirúrgicos y una de las formas más comunes de infección adquirida en el hospital, por lo tanto, las acciones de enfermería en el servicio de centro quirúrgico deben ser orientados a reducir en lo más mínimo este riesgo, ello garantiza su seguridad (26).

En el presente estudio, se tomará en cuenta a Teoría de enfermería de Callista Roy, conocido como “Modelo de Adaptación”, señala que la atención y el cuidado de enfermería significan considerar múltiples aspectos en la interacción con el paciente para lograr los objetivos del cuidado enfermero. Resalta el aspecto de las respuestas adaptativas de las personas ante estímulos externos, estas respuestas permiten a las personas poder adecuarse a situaciones rescatando de ellos su necesidad de supervivencia. El ser humano por tanto puede cambiar. La adaptación confiere al paciente la fuerza para poder superar su enfermedad o dolencia, contribuyendo a la recuperación del paciente. El enfermero debe promover la adaptación de los pacientes teniendo en cuenta siempre el enfoque holístico (27).

Alshazaly y colaboradores (28), en China, en Sudán, en el 2022, ejecutaron una investigación cuyo objetivo fue “Valorar la satisfacción del paciente con la atención

de enfermería y departamentos quirúrgicos en los hospitales del estado de Jartum”. El estudio fue transversal, y se le ejecuto el cuestionario de satisfacción del paciente. Participaron 300 pacientes de los cuales, mostraron bajo nivel de satisfacción con el cuidado brindado por el profesional enfermero (18,3%), mostró nivel de satisfacción moderado (44%) y mostró nivel de satisfacción alto con cuidados de enfermería (37,7%). Concluyen que los pacientes tratados en los departamentos de cirugía están satisfechos con los servicios de enfermería.

Karaca y colaboradores (29), en Turquía, en 2019, efectuaron un estudio que busco “Valorar la satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería”. El estudio fue transversal, tuvo la participación de 635 pacientes y el instrumento fue el cuestionario satisfacción del paciente. Los hallazgos muestran que el 63,9% de los pacientes mencionaron como excelente la atención en enfermería recibida en el periodo de su hospitalización. Así mismo un 87,9% de los pacientes recomienda y sugiere el establecimiento de salud a sus conocidos. Concluyen que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida por parte de los enfermeros.

Khalid y colaboradores (30), en Estados Unidos, en el 2019, efectuaron un estudio cuyo objetivo fue “Evaluar la calidad de la atención quirúrgica y satisfacción desde la perspectiva de los pacientes en el quirófano”. El trabajo fue descriptivo/transversal, 250 pacientes participaron y se les aplicó el cuestionario de satisfacción del paciente. Los hallazgos indican que el porcentaje de satisfacción de los pacientes acerca de la atención recibida fue 67,6%. Además, que existió diferencias en el nivel de satisfacción del paciente con respecto a las necesidades del paciente ( $p=0,000$ ), manejo de dolor ( $p=0,004$ ), entre otros. Concluyeron que la satisfacción del usuario frente a los cuidados en enfermería fue buena, según los datos sociodemográficos y experiencia del paciente.

Pacha (31), en Tacna-Perú, en el 2019, efectuó un trabajo cuyo objetivo fue “Determinar el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del hospital ILO-Moquegua”. El trabajo fue descriptivo y correlacional, participaron 50 pacientes post operados y el instrumento fue el cuestionario de satisfacción del paciente. Los hallazgos indican que, en cuanto a la satisfacción,

prevaleció la satisfacción intermedia (76%), seguido de la satisfacción completa (20%) e insatisfechos (4%). Concluyo que los pacientes hospitalizados en su mayoría presentan una satisfacción intermedia.

Ramos (32), en Chimbote-Perú, en el 2021, realizó un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico Hospital Eleazar Guzmán Barrón Chimbote, 2021”. El trabajo fue descriptivo correlacional, participaron 157 pacientes y se les efectuó el cuestionario de satisfacción del paciente. Los hallazgos indican que, en cuanto al nivel de satisfacción prevaleció el nivel bueno (94,3%), seguido del regular (5,1%) y deficiente (0,6%). Concluye que la satisfacción por parte de los usuarios es buena.

De Pinho (33), en Pucallpa-Perú, en el 2020 realizó una investigación que busco “Valorar la calidad de servicio y satisfacción del paciente post quirúrgico del hospital regional de Pucallpa, 2020”. El estudio fue de nivel descriptivo, correlacional, de corte transversal de tipo cuantitativo y no experimental, en el cual participaron 120 pacientes, donde el instrumento utilizado fue satisfacción del paciente. Los resultados indican que la relación de fiabilidad y la satisfacción es (83%), respuesta y satisfacción (68%), seguridad y satisfacción (79%), empatía y satisfacción (78%) y aspectos tangible y satisfacción (68%). Se concluyó que los pacientes se encuentran satisfechos con la atención brindada por el personal enfermero.

En el mundo, se considera cada vez más la evaluación de la satisfacción del paciente como un método de seguimiento para saber la calidad de la prestación de la atención en salud en las instituciones de salud. La satisfacción del paciente que es sometido a una operación quirúrgica, se vincula con la intensidad del dolor posoperatorio, la expectativa del paciente sobre los resultados de salud, la relación paciente-enfermero, la experiencia de la hospitalización-las instalaciones hospitalarias, el tiempo de espera, el costo y la eficacia del tratamiento. La evidencia indica la importancia de la atención centrada en el paciente, en donde la labor del enfermero es vital para lograr mejores resultados de salud. Por ello es importante

seguir generando evidencia científica sobre el tema de satisfacción del paciente, así se podrá tener más elementos de mejorar la atención de estos pacientes.

La revisión bibliográfica en las diferentes plataformas virtuales, revelaron que existe una alta preocupación por parte de los proveedores de atención en salud acerca de la atención y satisfacción del paciente, ya que es un problema al que le prestan mucha atención, además se pudo constatar que no existe estudio antecedente sobre el tema en el lugar donde se realizara el estudio. Lo mencionado, es razón suficiente para justificar el desarrollo de este estudio que busca generar conocimiento científico actualizado que aporte al desarrollo de la línea de investigación de satisfacción del paciente. Lo señalado permitirá encontrar mejores estrategias para brindar una atención de calidad que satisfaga al usuario de los servicios.

En cuanto a lo práctico, de todo estudio se desprenden aspectos positivos que permitirán en este caso, optimizar la atención del servicio de centro quirúrgico y de los pacientes que ahí acuden. Los beneficiados con estas mejoras serán los usuarios del servicio.

Finalmente, para el desarrollo del estudio, se tomará como referencia los pasos del método científico, ello brindará un orden metodológico necesario para poder así obtener de resultados sólidos que sean un aporte para implementar cambios en favor de la atención y satisfacción de los pacientes de áreas de centro quirúrgico. Ante lo señalado, el objetivo del estudio será determinar la satisfacción del paciente quirúrgico de un hospital de EsSalud de Lima Centro, 2023.



## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El enfoque que se asume es el cuantitativo, respecto al diseño metodológico, es una investigación descriptiva y transversal. Es cuantitativa debido a que el fenómeno a ser investigado será medido con un instrumento cuantitativo y se aplicaran herramientas de la estadística. Es descriptiva debido a que solo se contemplara el fenómeno sin posibilidad a realizar cambios de ningún tipo. Además, es transversal debido a que la medición será hecha una sola vez en el tiempo que tome desarrollar toda la investigación (34).

### 2.2 POBLACIÓN

En este estudio la población lo conforman un grupo de pacientes quirúrgicos de un Hospital de EsSalud ubicado en Lima Centro en el año 2023. Conversando con el equipo de gestión del área de Centro quirúrgico del establecimiento Hospitalario en un mes se puede contar con 120 pacientes hospitalizados que han recibido un procedimiento quirúrgico. Para poder precisar tener una población con participantes de las mismas características, serán aplicados los criterios de selección (inclusión/exclusión), los cuales fueron elaborados al inicio del estudio, estos serán explicados en las líneas siguientes:

#### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes quirúrgicos postoperados
- Pacientes quirúrgicos de 18 años a más.
- Pacientes quirúrgicos postoperados que se encuentran lucidos y orientados en tiempo/espacio/persona.
- Pacientes postoperados con cirugía planificada.
- Pacientes postoperados que muestren su disposición a querer ser parte del estudio.
- Pacientes postoperados que den su consentimiento respectivo.

### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes quirúrgicos menores 18 años a más.
- Pacientes quirúrgicos postoperados que no se encuentran lucidos.
- Pacientes postoperados que no cuenten con cirugía planificada.
- Pacientes postoperados que no muestren su disposición a querer ser parte de la investigación.
- Pacientes postoperados que no deseen dar su consentimiento respectivo.

La muestra con población finita se calculó de la siguiente forma:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n	Tamaño de la muestra	<b>91.62</b>
N	Tamaño de la población	120
Z	Nivel de confianza (al 95%)	1.96
e	Error de estimación máximo (5%)	5%
p	Probabilidad de éxito	50%
q	(1 - p) Probabilidad de fracaso	50%

El tamaño de la muestra será de 92 pacientes.

### **2.3 VARIABLE DE ESTUDIO**

En el presente estudio se ha previsto que la variable central sea “satisfacción del paciente”, la cual según su naturaleza y escala de medición es cualitativa-ordinal respectivamente.

#### **Definición conceptual:**

Es el grado de complacencia que siente una persona relacionada a sus expectativas planteadas con la atención en salud que vivencia (35).

#### **Definición operacional:**

Es el grado de complacencia que siente el paciente quirúrgico de un Hospital de EsSalud de Lima Centro relacionada a sus expectativas planteadas con la atención en salud que vivencia, ello se expresa en dimensiones como, trato, disponibilidad,

continuidad del cuidado y resultado del cuidado, lo cual será cuantificado con el cuestionario de satisfacción del paciente quirúrgico.

## **2.4 TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

### **Técnica de recolección de datos:**

En este estudio de acuerdo a sus características y el diseño, se empleará hacer uso como técnica a la encuesta, siendo esta una herramienta estandarizada ya que permite abordar a muchos participantes a la vez y recolectar por tanto muchos datos en lapsos de tiempo breves. Se fácil uso y aplicación, lo convierten en una herramienta ampliamente utilizada en estudios de ciencias de la salud. Así mismo, permitirá conocer opiniones, entre otras cosas de personas o poblaciones que son parte del estudio (36).

### **Instrumento de recolección de datos:**

En la actual investigación para valorar la variable principal se utilizará el cuestionario de satisfacción del paciente, desarrollada por Jokel (37). Es sumamente importante recatar que este instrumento se destaca por su sencillez y excelentes propiedades psicométrías (validez-confiabilidad), lo cual permite su empleo en nuestra realidad peruana. El presente cuestionario está conformado por 20 enunciados con respuestas múltiples y 4 dimensiones, las cuales son: trato, disponibilidad, continuidad del cuidado y resultado del cuidado. Sus valores finales se van a agrupar en 3 niveles: Satisfecho (55- 66 puntos), Medio satisfecho (47-54 puntos) e Insatisfecho (22-46 puntos).

### **Validez y confiabilidad de instrumento de recolección de datos:**

Jokel (37), realizó en su estudio la validez del contenido mediante 6 jueces expertos, los que señalaron que es aplicable por su excelente calificación. Respecto a la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach, que arrojó como resultado un puntaje de 0,95 (valoración aceptable, lo que indica que el cuestionario es fiable).

## **2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

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

Se harán una serie de gestiones de tipo administrativo previas para buscar el acceso a las instalaciones del establecimiento hospitalario y a los participantes.

### **2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos**

La recolección de datos se ha previsto realizarla en el mes de octubre del año en curso. Ya en la actividad de recojo de información, se explicará a los participantes sobre los detalles que implica ser parte de la investigación, para luego hacerles la invitación a formar parte de el a través del consentimiento informado. Ya seguidamente, se les alcanzara el cuestionario para ser llenado en un tiempo promedio de 15 a 20 minutos.

### **2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS**

Culminada la recolección de información, la misma será ingresada cuidadosamente a una matriz elaborada en el programa estadístico SPSS, para así evitar encontrar datos erróneos por registro o datos perdidos que alteren el análisis de la información. En el análisis de información se emplearán funciones como tablas para frecuencia, medidas de tendencia central y cálculo de variable, con las cuales se podrá trabajar lo señalado en el objetivo general y específicos (variable y dimensiones). Finalmente, los resultados más resaltantes serán mostradas en tablas que presenten su descripción correspondiente, siendo ello la base para la redacción de la sección discusión y conclusiones del estudio

### **2.7 ASPECTOS ÉTICOS**

La bioética, busca resguardar los derechos y el respeto de las decisiones del participante, así mismo a lo largo del desarrollo del estudio de investigación busca resguardar la integridad científica. Los lineamientos de la ética se desprenden de los documentos Declaración de Helsinki (38) y el Reporte Belmont (39), donde ambos manifiestan el empleo de principios bioéticos y el consentimiento informado. Seguidamente de precisan como serán aplicados tales principios:

#### **Principio de autonomía**

Resalta que los participantes son libres de decidir si desean ser parte del estudio (40).

Los participantes serán adecuadamente informados y luego les será facilitado el consentimiento respectivo.

**Principio de beneficencia**

Señala que siempre se debe buscar el mayor beneficio en favor de la salud del participante (40).

A los pacientes se les hará conocer los beneficios que se pueden obtener de una investigación.

**Principio de no maleficencia**

Se debe buscar evitar los riesgos o daño en los participantes (41).

Los pacientes serán informados que este es un estudio descriptivo y no experimental, por tanto, su participación se ciñe en solo brindar datos consignados en el instrumento.

**Principio de justicia**

De las investigaciones se derivan beneficios que deben ser distribuidos con sentido de equidad (42).

De presentarse beneficios derivados de la investigación, estos serán distribuidos equitativamente.

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema y tema																				
Búsqueda de bibliografía																				
Redacción de la situación problemática/antecedentes																				
Redacción del marco teórico referencial																				
Redacción de la importancia, justificación y objetivos de la investigación																				
Redacción del enfoque/diseño de investigación																				
Población/muestra																				
Técnica e instrumento de medición																				
Redacción del plan de análisis de información																				
Redacción de aspectos bioéticos del estudio																				
Elaboración de aspectos administrativos																				
Elaboración de los anexos del estudio																				
Aprobación del plan de tesis																				
Trabajo de campo																				
Redacción del informe final																				
Sustentación de informe final																				

### 3.2 Recursos Financieros

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2023				TOTAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	S/.
<b>Equipos</b>					
1 PC	1800				1800
Memoria portátil		140			140
<b>Útiles de oficina</b>					
Lapiceros	12				12
Hojas bond A4		28			28
<b>Materiales Bibliográficos</b>					
Libro(s)	85		85		170
Fotocopias	26	12	28	12	78
Impresiones	30		18	25	73
Espiralado		12		12	24
<b>Otros</b>					
Traslados	55		35	25	115
Alimentación	20	12	12	12	56
Datos	30	20	10	15	75
<b>Recursos Humanos</b>					
Digitador	120				120
<b>Imprevistos*</b>		130		130	260
<b>TOTAL</b>	2058	354	188	231	2951

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Schuessler Z, Scott Stiles A, Mancuso P. Perceptions and experiences of perioperative nurses and nurse anaesthetists in robotic-assisted surgery. *Journal of Clinical Nursing* [revista en Internet] 2020 [acceso 16 de agosto de 2023]; 29(1-2):1-9. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jocn.15053>
2. Göras K, Nilsson U, Ekstedt M, Unbeck M, Ehrenberg A. Managing complexity in the operating room. *BMC Health Serv Res* [revista en Internet] 2020 [acceso 9 de enero de 2023]; 20(1):30-40. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32430074/>
3. Zhou Y, Li X. Effect assessment of the application value of evidence-based nursing intervention in operating room nursing. *Medicine (United States)* [revista en Internet] 2021 [acceso 5 de marzo de 2023]; 100(32): 1-4. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8360402/>
4. Trinh LN, Fortier MA, Kain ZN. Primer on adult patient satisfaction in perioperative settings. *Perioper Med (Lond)* [revista en Internet] 2019 [acceso 11 de agosto de 2023]; 11(1):1-13. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31548883/>
5. Hanefeld J, Powell T, Balabanova D. Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. *Bull World Health Organ.* [revista en Internet] 2017 [acceso 22 de febrero de 2023]; 95(5): 368–374. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5418826/>
6. Sillero A, Zabalegui A. Satisfaction of surgical patients with perioperative nursing care in a Spanish tertiary care hospital. *SAGE Open Med.* [revista en Internet] 2018 [acceso 8 de marzo de 2023]; 6: 20-34. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6295759/>
7. Meneses M, Amanda J, Fernández V. Humanized Care From the Nurse–Patient Perspective in a Hospital Setting. *Front Public Health.* [revista en Internet] 2021 [acceso 18 de enero de 2023]; 9:73-80. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8678081/>
8. Abdelaziz A, Zemni I, Melki S, Lahmar R, Khelil M, Noura S, et al. The



- satisfaction of patients hospitalized in the surgical departments of a general hospital. Case study of Sahloul hospital in Sousse (Tunisia). *Tunis Med [revista en Internet]* 2020 [acceso 12 de agosto de 2023]; 98(10):664-673. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33479937/>
9. Redecker C, Punie Y. Christine Redecker. Marco Europeo para la Competencia Digital de los Educadores. Madrid - España; 2020.
  10. Thwaites R, Uruchurt R, Siggins M, Liew F, Russell CD, Moore SC, et al. Satisfaction with preoperative education and surgical services among adults elective surgical patients at selected public hospitals in Addis Ababa, Ethiopia. *SAGE Open Med [revista en Internet]* 2018 [acceso 10 de febrero de 2018]; 30(3): 201-205. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36532951/>
  11. Andemeskel Y, Elsholz T, Gebreyohannes G. Patient satisfaction with perioperative anesthesia care and associated factors at two National Referral Hospitals: A cross sectional study in Eritrea. *BMC Health Serv Res [revista en Internet]* 2019 [acceso 26 de julio de 2023]; 30(3): 19:669. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-4499-x#citeas>
  12. Arcentales G, Mesa I, Ramirez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con os cuidados enfermeros. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapeutica [revista en Internet]* 2021 [acceso 13 de agosto de 2023]; 40(3):1-10. Disponible en: [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_aavft/article/view/22960](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22960)
  13. Sillero-Sillero A, Zabalegui A. Safety and satisfaction of patients with nurse's care in the perioperative. *Revista Latino-Americana de Enfermagem [revista en Internet]* 2019 [acceso 16 de agosto de 2023]; 27(1):1-10. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/?lang=es>
  14. Serpa Kavajara NE, Valverde Rodriguez YP. Satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020 [Internet]. 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62662/Serpa\\_K](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62662/Serpa_K)

NE-Valverde\_RYP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

15. Cartagena Y, Hidalgo R, Piñan R. Satisfacción del paciente quirúrgico frente a los cuidados brindados por el profesional de enfermería del hospital de Tingo María, 2016 [tesis especialidad]. Lugar de Hu{anuco-Perú: Universidad Hermilio Valdizan; 2017. [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3258/2EN.CQ\\_080\\_C28.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3258/2EN.CQ_080_C28.pdf?sequence=1&isAllowed=y) enfermero.
16. Perez N, Saldaña Y. Cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería y la satisfacción de pacientes del servicio de cirugía – Hospital San José Chíncha, 2019. [tesis titulación]. Lima-Perú: Universidad Interamericana; 2019. [Internet]. Disponible en: [http://repositorio.unid.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/unid/65/29\\_PEREZ\\_ARONI\\_y\\_SALDAÑA\\_SOTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unid.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/unid/65/29_PEREZ_ARONI_y_SALDAÑA_SOTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Rodríguez P, Reategui A, Pantoja Sánchez L. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. Horizonte Médico (Lima) [revista en Internet] 2022 [acceso 19 de julio de 2023]; 22(3): e1769. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n3/1727-558X-hm-22-03-e1769.pdf>
18. Mulugeta H, Wagnaw F, Dessie G, Biresaw H, Habtewold T. Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. BMC Nursing [revista en Internet] 2019 [acceso 3 agosto de 2023]; 18: 1-12. Disponible en: [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6615179/pdf/12912\\_2019\\_Article\\_348.pdf](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6615179/pdf/12912_2019_Article_348.pdf)
19. von A, Leo C, Åkesdotter B, Falk K. Operating theatre nurse specialist competence to ensure patient safety in the operating theatre. Nurs Open. [revista en Internet] 2019 [acceso 6 de marzo de 2023]; 7(2):495-502. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32089845/>
20. Aghamohammadi F, Imani B, Moghadari M. Operating room nurses' lived experiences of ethical codes. Int J Nurs Sci [revista en Internet] 2021 [acceso 18 de enero de 2023]; 8(3):332-338. Disponible en:

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34307783/>

21. Li Goh M, Ang E, Huak Y, Gu H, Vehviläinen K. A descriptive quantitative study on multi-ethnic patient satisfaction with nursing care measured by the Revised Humane Caring Scale. *Appl Nurs Res*. [revista en Internet] 2016 [acceso 1 de agosto de 2022]; 31(1): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27397830/>
22. Chan E, Jones A, Fung S, Wu S. Nurses' perception of time availability in patient communication in Hong Kong. *Journal of Clinical Nursing* [revista en Internet] 2020 [acceso 12 de agosto de 2023]; 21(7-8):1-6. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21917032/>
23. Jeffers H, Baker M. Continuity of care: still important in modern-day general practice. *Br J Gen Pract* [revista en Internet] 2016 [acceso 12 de mayo de 2023]; 66(649): 396-397. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4979920/>
24. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open* [revista en Internet] 2019 [acceso 20 de marzo de 2023]; 6(2): 535–545. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
25. Amiri A, Solankallio T, Tuomi S. Role of nurses in improving patient safety. *Int J Nurs Sci*. [revista en Internet] 2019 [acceso 12 de febrero de 2023]; 6(3): 239–246. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6722466/>
26. Giudice D, Trimarchi G, Fauci V, Squeri R, Calimeri S. Hospital infection control and behaviour of operating room staff. *Cent Eur J Public Health* [revista en Internet] 2019 [acceso 16 de enero de 2023]; 27(4):292-295. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31951688/>
27. Erol Ursavas F, Karayurt Ö, Iseri Ö. Nursing Approach Based on Roy Adaptation Model in a Patient Undergoing Breast Conserving Surgery for Breast Cancer. *The Journal of Breast Health* [revista en Internet] 2014 [acceso 10 de agosto de 2023]; 10(3): 134-140. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5351537/>
28. Alshazaly A, Hayat F. Patient's satisfaction with nursing care in medical and

- surgical departments in khartoum state hospitals. Pak-Euro Journal of Medical and Life Sciences [revista en Internet] 2021 [acceso 3 de marzo de 2023]; 4(4): 283-290. Disponible en:  
<https://readersinsight.net/PJMLS/article/download/2160/1465>
29. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nurs Open. [revista en Internet] 2019 [acceso 21 de enero de 2023]; 6(2): 535–545. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
  30. Khalid W, Qahtan H. Quality of surgical care and satisfaction from the patients' perspective in the surgical ward. Res. Biol. Sci [revista en Internet] 2019 [acceso 8 de marzo de 2023]; 6(2):211-235. Disponible en:  
<https://ijarbs.com/pdfcopy/2019/feb2019/ijarbs23.pdf>
  31. Pacha Turpo SP. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del hospital ILO- Moquegua [tesis especialidad]. Tacna-Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre; 2019. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>
  32. Ramos Moscoso SM. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico Hospital Eleazar Guzmán Barrón-Chimbote, 2021 [tesis doctoral]. Chimbote-Perú: Universidad Católica de los Angeles Chimbote; 2021. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25553>
  33. De Pinho, Reategui G. Universidad nacional de ucayali. tesis [tesis titulación]. Pucallpa-Perú: Universidad Nacional de Ucayali; 2020. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4632/UNU\\_ENFERMERA\\_2020\\_T2E\\_ROSA-DE-PINHO\\_GENY-REATEGUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4632/UNU_ENFERMERA_2020_T2E_ROSA-DE-PINHO_GENY-REATEGUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Disponible en:  
[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4632/UNU\\_ENFERMERA\\_2020\\_T2E\\_ROSA-DE-PINHO\\_GENY-REATEGUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4632/UNU_ENFERMERA_2020_T2E_ROSA-DE-PINHO_GENY-REATEGUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  34. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw-Hill; 2018. 753 p.

35. Gebremedhn EG, Lemma GF. Patient satisfaction with the perioperative surgical services and associated factors at a university referral and teaching hospital, 2014: A cross-sectional study. Pan African Medical Journal [revista en Internet] 2017 [acceso 10 de agosto de 2023]; 27(1). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5579425/>
36. Story D, Tait R. Survey research. Anesthesiology [revista en Internet] 2019 [acceso 4 de enero de 2023]; 130(2): 1-10. Disponible en: <https://pubs.asahq.org/anesthesiology/article/130/2/192/20077/Survey-Research>
37. Jokel. Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería durante el post quirúrgico inmediato [tesis titulación]. Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener; 2022. [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6814/T061\\_47883628\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6814/T061_47883628_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
38. World Medical Association. WMA Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. World Medical Association [revista en Internet] 2021 [acceso 30 de mayo de 2023]; 20(59): 1-15 [Internet]. Disponible en: <https://www.wma.net/policies-post/wma-declaration-of-helsinki-ethical-principles-for-medical-research-involving-human-subjects/>
39. The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. The Belmont Report. Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research [Internet]. USA; 1979. p. 1-10. Disponible en: <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/index.html>
40. Levitt D. Ethical decision-making in a caring environment: The four principles and LEADS. Healthcare Management Forum [revista en Internet] 2014 [acceso 4 de marzo de 2023]; 27(2): 105-107. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1016/j.hcmf.2014.03.013?journalCode=hmfa>
41. Masic I, Hodzic A, Mulic S. Ethics in medical research and publication. Int J Prev Med [revista en Internet] 2014 [acceso 3 de marzo de 2023]; 5 (9): 1-

12. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4192767/>
42. Cantu P. Bioetica e investigacion en salud. 4<sup>a</sup> ed. Mexico DF: Editorial Trillas; 2020. 190 p.

## ANEXOS

## Anexo A. Operacionalización de la variable

TITULO: Satisfacción del paciente quirúrgico de un hospital de EsSalud de Lima Centro,2023.								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción del paciente	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa  Escala de medición: Nominal	Es el grado de complacencia que siente una persona relacionada a sus expectativas planteadas con la atención en salud que vivencia (33).	Es el grado de complacencia que siente el paciente quirúrgico de un Hospital de EsSalud de Lima Centro relacionada a sus expectativas planteadas con la atención en salud que vivencia, ello se expresa en dimensiones como, trato, disponibilidad, continuidad del cuidado y resultado del cuidado, lo cual será cuantificado con el cuestionario de satisfacción del paciente quirúrgico.	Trato	-Amabilidad -Comprensión -Paciencia -Atención buena y precisa -Privacidad	1,2,3,4,5,6,7, 8	-Satisfecho	(55- 66 puntos)
				Disponibilidad	-Educación -Higiene -Alimentación -Necesidades fisiológicas	9,10,11,12	-Medio satisfecho	(47-54 puntos)
				Continuidad del cuidado	-Valoración -Cuidado de enfermería continuo	13,14,15	-Insatisfecho	(22-46 puntos)
				Resultado del cuidado	-Comodidad -Información recibida -Orientación recibida -Orientación hospitalaria -Educación para el alta	16,17,18,19, 20, 21,22		



## **Anexo B. Instrumentos de recolección de datos**

### **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

#### **I. PRESENTACIÓN**

Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad, sus datos serán confidenciales.

#### **II. DATOS GENERALES**

Edad en años : \_\_\_\_\_

a. Femenino (  )    b. Masculino (  )

Estado Civil:

- (  ) Soltero(a)
- (  ) Casado(a)
- (  ) Conviviente
- (  ) Divorciad(a)
- (  ) Viudo(a)

Número de hijos:

- (  ) 1
- (  ) 2
- (  ) 03 a mas

Profesional especialista en centro quirúrgico: (  ) Si (  ) No

Tiempo laboral en el servicio de centro quirúrgico: (  )

Condición de Laboral:

- (  ) Trabajador estable
- (  ) contratado

1	2	3
Insatisfecho	Medio Satisfecho	Satisfecho

	ENUNCIADOS	I	MS	S
	<b>TRATO</b>			
1	Las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan			
2	Las enfermeras lo entienden o comprenden cómo se siente			
3	Las enfermeras muestran paciencia cuando le proporcionan cuidados			
4	La atención que le proporcionan las enfermeras es buena y precisa			
5	Cuando la enfermera le orienta utiliza un lenguaje claro y sencillo			
6	Las enfermeras le ponen atención cuando conversa con ella			
7	Las enfermeras son amistosas o amigables con usted			
8	Las enfermeras le proporcionan privacidad al realizar algún procedimiento			
	<b>DISPONIBILIDAD</b>			
9	La enfermera le enseña cómo cuidarse usted mismo en el hospital			
10	La enfermera le ayuda a bañarse cuando lo necesita			
11	La enfermera le ayuda a comer cuando lo necesita			
12	La enfermera le ayuda a ir al baño o le ponen cómodo cuando lo necesita			
	<b>CONTINUIDAD DEL CUIDADO</b>			
13	Las enfermeras durante el turno valoran sus necesidades			
14	Las enfermeras les proporcionan los cuidados que usted necesita			
15	Las enfermeras saben lo que necesita sin tener que decirlo a cada una de ellas			
	<b>RESULTADO DEL CUIDADO</b>			
16	Las enfermeras lo hacen sentir cómodo, le alivian el dolor			
17	Las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado			
18	Las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo de aliviarlo de algún problema			
19	Recibió información sobre cada procedimiento después de la cirugía			
20	La enfermera orienta acerca como cuidarse durante su estancia en el hospital			

## Anexo C. Consentimiento informado

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

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 quirúrgico de un hospital de EsSalud de Lima Centro, 2023.

**Nombre del investigador principal:**

-Sivincha Alejo Pilar

**Propósito del estudio:** Determinar la satisfacción del paciente quirúrgico de un hospital de EsSalud de Lima Centro, 2023.

**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 a Pilar Sivincha Alejo coordinador de equipo teléfono móvil N° 972227390 o al correo electrónico: pilar\_nm\_1@hotmail.com.

**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 telefono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Pilar Sivincha Alejo	
Nº de DNI	
43325436	
Nº teléfono móvil	
972227390	
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