



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

“SATISFACCION CON LA ATENCION, EN PACIENTES
QUIRURGICOS DE LA CLINICA SAN GABRIEL, LIMA-
2022”

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

AUTOR:

LIC.TINEO VALDIVIEZO, KRISTY LISSET

<https://orcid.org/0000-0001-7571-2203>

ASESOR:

MG. MARIA DEL PILAR FAJARDO CANAVAL

<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>

LIMA – PERU
2023

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Tineo Valdiviezo, Kristy Lisset, con DNI 46836748, en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico, de título "SATISFACCION CON LA ATENCION, EN PACIENTES QUIRURGICOS DE LA CLINICA SAN GABRIEL, LIMA-2022", **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

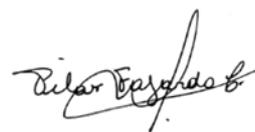
Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO**¹ que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 17% y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 07 días del mes de mayo del año 2023.



Tineo Valdiviezo Kristy Lisset
46836748

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



MG. Maria del Pilar Fajardo Canaval
25697604

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

5. Porcentaje de similitud

SATISFACCION CON LA ATENCION, EN PACIENTES QUIRURGICOS DE LA CLINICA SAN GABRIEL, LIMA-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	12%
2	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	1%
3	revistaavft.com Fuente de Internet	1%
4	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Rey Juan Carlos Trabajo del estudiante	1%

ÍNDICE GENERAL

ABSTRACT.....	7
I.INTRODUCCION	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS	17
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
ANEXOS.....	33

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable	35
Anexo B. Instrumento de recolección de datos	36
Anexo C. Consentimiento informado	38

RESUMEN

Objetivo: Determinar satisfacción con la atención, en pacientes quirúrgicos de la Clínica San Gabriel, Lima-2022

Materiales y métodos: El estudio será cuantitativo y su diseño o ruta metodológica descriptivo/transversal. Se contará con 74 pacientes informantes que conformaran la muestra. La técnica a ser aplicada será la encuesta y el instrumento un cuestionario de satisfacción del paciente con la atención de enfermería. La variable del estudio es satisfacción con la atención, la cual presenta 5 dimensiones que fueron descritas en las secciones del presente estudio.

Resultados: Los hallazgos más importantes serán mostrados en tablas y figuras, previo a ello se realizará el análisis la información recolectada a través del software SPSS.

Conclusiones: Los hallazgos aportaran conocimiento sobre los cuales se establecerán acciones en favor de la atención de los pacientes del área quirúrgica, todo ello busca que los usuarios de estos servicios estén satisfechos con la atención recibida.

Palabras clave: Satisfacción del paciente; Cirugía general; Atención al paciente: Atención de enfermería (Fuente: DeCS)

ABSTRACT

Objective: Determine satisfaction with care in surgical patients at the San Gabriel Clinic, Lima-2022.

Materials and methods: The study will be quantitative and its design or methodological route will be descriptive/cross-sectional. There will be 74 patient informants who will make up the sample. The technique to be applied will be the survey and the instrument will be a patient satisfaction questionnaire with nursing care. The study variable is satisfaction with care, which has 5 dimensions that were described in the sections of this study.

Results: The most important findings will be shown in tables and figures, prior to which the information collected will be analyzed through the SPSS software.

Conclusions: The findings will provide knowledge on which actions will be established in favor of the care of patients in the surgical area, all of which seeks to ensure that the users of these services are satisfied with the care received.

Keywords: Patient satisfaction; General surgery; Patient Care; Nursing Care
(Source: DeCS)

I. INTRODUCCIÓN

La enfermera del servicio de cirugía es responsable del cuidado del paciente en todo el proceso perioperatorio, por lo tanto, es importante que al momento de brindar cuidados e información durante todo el proceso quirúrgico, esta debe ser integral y oportuna, por otro lado, la enfermera debe de tener una actitud empática hacia el usuario para disminuir la ansiedad que presenta y al mismo tiempo aumentar la satisfacción del paciente frente a la atención recibida (1). El período perioperatorio comprendió tres períodos de tiempo diferentes: Preoperatorio: tiempo previo a la admisión a la unidad de cuidados prequirúrgicos hasta el traslado a la sala de operaciones; Intraoperatorio: tiempo en el quirófano hasta el traslado a la unidad de recuperación; y Posoperatorio: tiempo de permanencia en la unidad de recuperación hasta el traslado a la sala de hospitalización (2). Durante la etapa perioperatoria, los pacientes suelen estar con mayor vulnerabilidad y su salud depende de las acciones del personal profesional del quirófano. El enfermero de quirófano debe generar un ambiente esteril y seguro en el área quirúrgica, además de ello debe educar a los pacientes en todo momento, finalmente debe hacer seguimiento de la condición y evolución del paciente, además de velar por su estado emocional (3).

La satisfacción del usuario que asiste a una consulta médica depende en gran medida del juicio subjetivo que presentan estos desde su punto de vista. Asimismo, se relaciona con muchos factores, incluidos los factores emocionales, sociales y culturales, las posibilidades pasadas y posibilidades futuras (4)(5). Es decir, se relaciona al grado de ejecución de las expectativas de los usuarios por la atención prestada (6).

Según estudios previos, factores como la edad, género, nivel educativo, duración de la estancia hospitalaria, tipo de ingreso, antecedentes de ingreso, nivel de ingresos del paciente, tipo de habitaciones de ingreso, ingresos familiares mensuales, frecuencia de ingreso, etc. tuvieron una asociación significativa con el nivel de satisfacción (7).

Un estudio en el 2020, en Australia, llevado a cabo en una población total de 146 pacientes, sus resultados informan que el 68% de los participantes indicaron puntuaciones medias en satisfacción (8,3 de 10). Ocho factores se vinculan significativamente con una satisfacción más alta. Cinco de ellos fueron

semejantes a los descritos anteriormente, siendo la edad más de 50 años, analgesia adecuada, conformidad con la atención del personal de salud, interrogantes resueltas por el enfermero y confianza en la conducta terapéutica (8).

Una investigación desarrollada en el 2019, en Asmara-Eritrea, sobre satisfacción del usuario, que conto con 470 informantes, mostró que la satisfacción global fue del 68,8%. Hubo menor miedo y angustia en usuarios más satisfechos (satisfacción del 87,5%). El valor del vínculo personal-usuario fue de 75%. El 45% de los usuarios tuvo menor satisfacción por la información recibida. También, los que tuvieron una cirugía electiva presentaron un mayor valor de satisfacción que los que se sometieron a cirugía de emergencia ($p < 0,001$) (9).

Un estudio realizado en el 2019, en Etiopía sobre satisfacción del paciente, desarrollado en 411 participantes, indicó que la satisfacción general del paciente fue del 64%. El antecedente de exposición a la anestesia, la premedicación, la raquianestesia y el dolor posoperatorio fueron factores predictivos de la satisfacción del paciente después del servicio de anestesia perioperatoria con AOR (IC 95%) Valor de p de 2.311 ($p < 0,001$) respectivamente (10). Otro estudio en Etiopia, llevado a cabo en 120 pacientes, sus resultados indican los satisfechos son 88,3%, debido que la atención y los cuidados fueron adecuados y óptimos (11).

Un estudio en el 2020, en Ghana sobre satisfacción del usuario con la satisfacción del enfermero, indico que 8 de 10 informantes se encuentran conformes con la atención del enfermero. La satisfacción del usuario con los niveles de atención del enfermero de quirófano se vinculó significativamente con la recepción de información ($p < 0,05$), el vínculo enfermero-usuario ($p < 0,05$), angustia ($p < 0,05$) y el confort ($p < 0,05$). La conformidad fue influida por el vínculo enfermero-usuario ($\beta = 0,430$, $p = 0,002$) (12).

Una investigación llevada a cabo en China, en pacientes internados señala que la satisfacción con la atención brindada por el enfermero fue de $78,15 \pm 4,74$. El 67,7% de los usuarios se manifestaban satisfechos con el equipo enfermero ya que existía un respeto con su privacidad y recibían un bien trato, el 11,7%, no se sentían satisfechos con la información recibida por el equipo enfermero, tampoco la suficiente concienciación sobre las necesidades que presentaban. Los

pacientes que estaban casados, sometidos a cirugía y atendidos por enfermeras más jóvenes tenían mayor satisfacción (13).

Un estudio en el 2018, en Irán, sobre satisfacción del usuario con la atención del enfermero, mostro que la puntuación media de satisfacción del paciente fue $136,05 \pm 48,10$. La edad, el estado civil, la educación, el diagnóstico, la duración de la estancia en el hospital y la comunicación verbal de las enfermeras con los pacientes mostraron una correlación significativa con la satisfacción del paciente ($P < 0,001$). El análisis reveló que la edad ($P = 0,013$), el estado civil ($P < 0,001$), el nivel educativo ($P = 0,038$), la duración de la estancia en el hospital ($P = 0,002$) y la comunicación verbal ($P < 0,001$) podrían hacer un modelo significativo con la satisfacción del paciente en salas quirúrgicas (14).

Un estudio realizado en el 2020, en India, donde participaron 124 informantes, mostró que el valor de satisfacción fue excelente (28,23%), muy bueno (58,06%) y bueno (13,71%) con respecto a la atención del enfermero. El factor percepción de los pacientes tuvo una media de 18,3 y tuvo mayor satisfacción que el factor comunicación y atención del enfermero (15).

Un estudio efectuado en el 2021, en Nigeria, en 199 pacientes, indico que el 90,5% de los informantes estuvo conforme con los servicios recibidos y la experiencia en el hospital; sin embargo, (51,8%) áreas de mejora sugeridas incluyen el empleo de más personal, (41,2%) provisión de más equipos y el (27,6%) solicitó disponibilidad de más instalaciones. Concluyeron que un número importante de informantes estuvo conforme con el servicio recibido (16).

Un estudio realizado en Ecuador en el 2021, en 200 pacientes reportó satisfacción de nivel alto en cuatro dimensiones y en dos dimensiones satisfacción de nivel moderado, lo cual demuestra que en las cuatros categorías hay una buena relación enfermera-paciente, pero también existe deficiencia en las dos categorías (17).

Un estudio efectuado en Huacho-Perú, en el 2022, reporta que el valor de satisfacción en usuarios de sala de cirugía fue medio (47,5%), seguido de un nivel alto (35%) y bajo (17,5%). Implementar medidas a corto plazo, mediano plazo y largo plazo con el fin de mejorar la calidad en los servicios de salud y a satisfacción del paciente post operado (18).

Una investigación realizada en el 2021, en Chincha-Perú en 92 pacientes, según la calidad de cuidado del área de enfermería indicaron que es regular (39,71%)

y en cuanto a la satisfacción del paciente, indicaron estar satisfechos (42,65%). Se le recomienda al personal de enfermería continuar capacitándose para así mejorar la atención hacia el paciente (19).

Un estudio realizado en Puerto Maldonado-Perú, que contó con 120 usuarios del área de cirugía, donde reportaron que el 26,7% se encontró regularmente satisfecho con la atención del enfermero. Señala que se debe prestar mayor atención en la formación académica sobre el cuidado especial del paciente en cirugía (20).

Un estudio realizado en el 2018, en Trujillo-Perú sobre satisfacción percibida por el paciente quirúrgico, que contó con 316 informantes, reportó que tuvo más frecuencia el valor satisfecho con 85,13%, el nivel insatisfecho con 6,33% y poco satisfecho con 8,54% (21). Otra investigación hecha en 2020, en Pucallpa-Perú sobre satisfacción del paciente quirúrgico, en una población finita de 120 pacientes y sus resultados indicaron que el 83% prevaleció con el valor satisfecho, el 13% con el valor poco satisfecho y el 4% con el valor insatisfecho (22).

Se define la satisfacción del paciente como la reacción del paciente ante varios aspectos de su experiencia de servicio. Evaluar la satisfacción del paciente puede proporcionar información valiosa y única sobre la calidad y la atención hospitalaria diaria (23)

La satisfacción del paciente es uno de los indicadores de evaluación y mejora de la calidad más importantes en anestesia. Diferentes factores reflejan la satisfacción, como el dolor posoperatorio, la duración del procedimiento, la relación médico-paciente, los servicios hospitalarios y el tiempo de espera. Un alto nivel de satisfacción puede conducir a mejores resultados de muchas maneras, como disminuir el miedo a futuras cirugías y fortalecer la confianza en el sistema de salud entre la población (24).

La experiencia del paciente es un indicador de proceso y refleja principalmente los aspectos interpersonales de la atención recibida estuvo de acuerdo a las expectativas del paciente. La satisfacción del paciente es una medida de resultado de la experiencia de atención del usuario, junto con los resultados de salud y la confianza en el sistema de salud, y refleja si la atención brindada ha satisfecho las necesidades y expectativas del paciente. Dado el vínculo causal entre proceso y resultado, teóricamente se esperaba el impacto directo de la

experiencia del paciente con los cuidados de enfermería en la satisfacción del paciente (25).

La cirugía (rama de la medicina) es el procedimiento quirúrgico que realiza un médico especialista en donde puede realizar incisiones o sutura de tejidos para reparar algún tipo de lesión o tratar una enfermedad. Estos procedimientos suelen incrementar la angustia o ansiedad en pacientes y familiares, ya que tienen algún riesgo de acuerdo al tipo de cirugía que se realice. La condición de salud del paciente y la evaluación del riesgo beneficio del acto quirúrgico, es crucial para decidir hacer o no una cirugía. Un paciente que es sometido a cirugía debe ser preparado y monitoreado en todo el proceso perioperatorio (26).

La atención en el quirófano implica un alto uso de tecnología y es diferente a la atención brindada en otros entornos del hospital. El enfermero de quirófano es un profesional especialista, con competencias y habilidades para el desempeño de cuidados especializados, cumplen un papel fundamental en la prevención de infecciones, el mantenimiento de la asepsia, la manipulación de instrumentos, la adopción de técnicas médicas, la prevención de complicaciones y la manipulación de preparados biológicos. Además, las enfermeras desempeñan un papel esencial en la planificación de la atención y la colaboración con el paciente, el equipo quirúrgico y otros proveedores de atención médica (27).

En el presente estudio será aplicado un cuestionario para valorar satisfacción en el usuario que consta de 20 preguntas y 5 dimensiones, las cuales serán detalladas en las próximas líneas.

En primer lugar, los aspectos tangibles se refieren a todos aquellos aspectos relacionados con la higiene y el confort del paciente, es decir la prestación de cuidados de enfermería están asociados a la higiene personal y el nivel de comodidad y bienestar que percibe el paciente durante la estancia hospitalaria y causa uno de estos aspectos se relación con la satisfacción del cliente (28). En segundo lugar, la fiabilidad es un término que garantiza de seguridad, privacidad y protección del paciente, donde los datos de atención médica e integridad de los pacientes tiene que ser manejados con absoluta privacidad y confidencialidad por el enfermero o personal responsable. La fiabilidad es un aspecto fundamental en la práctica de cuidados de enfermería porque vela por la intimidad del paciente y busca la completa privacidad durante a la estancia hospitalaria buscando siempre el confort y satisfacción del usuario (29). En tercer lugar, la

capacidad de respuesta se refiere al tiempo de respuesta o de dialogo entre enfermera-paciente, el cual busca la recopilación de información del paciente, estableciendo una relación adecuada y un dialogo horizontal entre enfermera-paciente para lograr la comodidad y bienestar del usuario. La capacidad de respuesta es comprendida como la habilidad del paciente para responder o afrontar a ciertas situaciones relacionadas a su estado de salud actual y al mismo tiempo permite conocer la efectividad del tratamiento en beneficio de su salud (30). En cuarto lugar, seguridad se refiere a los conocimientos, habilidades y destrezas de la enfermera para garantizar la seguridad en el paciente durante su estancia hospitalaria. La seguridad se define como la ausencia de daños prevenibles de los profesionales de la salud (31). Los principios de seguridad del paciente son un enfoque científico para adquirir un sistema de salud confiable que minimice la frecuencia y el impacto de los eventos adversos y maximice la recuperación de dichos eventos. Estos principios se pueden asignar como gestión de riesgos, control de infecciones, gestión de medicamentos, entorno y equipos de seguridad (32). Y finalmente, en quinto lugar, en empatía en el contexto sanitario se refiere a la comprensión de las (emociones, preocupaciones y situaciones de los pacientes). La empatía mejora la precisión diagnóstica, la satisfacción y el cumplimiento del paciente, y disminuye la angustia psicológica y las complicaciones médicas (33).

El trabajo se tendrá en consideración la teoría de Hildegard Peplau, ella indica que la relación enfermera-paciente es un proceso interpersonal terapéutico fundamental para conocer de la orientación continúa, la identificación, la exploración y la resolución de los problemas del paciente. Peplau enfatiza que la relación enfermera-paciente de manera terapéutica permite no solo identificar los problemas de los pacientes si no también permite ejecutar intervenciones más precisas y adecuadas que beneficien a la persona usuaria (34).

Sillero y colaborador (35), en el 2018, en España, llevaron a cabo un estudio cuyo objetivo fue "Valorar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería perioperatorios". Participaron 150 pacientes a los que se les aplico un cuestionario de satisfacción del paciente. Los hallazgos mostraron que la puntuación media de satisfacción general fue de 3,17 (DE, 0,21). Los aspectos de atención de enfermería mejor calificados asociados con la

satisfacción del usuario fueron: escucha las preocupaciones, trabaja concienzudamente, responde llamadas rápidamente y paciencia. Las variables sociodemográficas que se asociaron significativamente con la satisfacción general con la atención de enfermería fueron el sexo del paciente ($p=0,008$) y la comorbilidad ($p=0,007$) y los pacientes con comorbilidades se mostraron más satisfechos en general con la atención de enfermería. Por lo tanto, indicaron que el 60% de los encuestados señalaron estar satisfechos. Concluyeron que la satisfacción fue alta, sin embargo hubo un porcentaje menor que estuvieron poco insatisfechos, debido que la atención que recibieron no cumplió sus expectativas. Arcentales y colaboradores (36), en el 2021, en Ecuador, ejecutaron un trabajo que busco "Determinar la satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería". Participaron 132 individuos a los que se les aplico un cuestionario de satisfacción del paciente. Se encontró que las pacientes quirúrgicas mujeres, adultas jóvenes con grado de instrucción de tercer nivel y de etnia mestiza presentan mayor satisfacción percibida ($U= 339$ y $=0,01$). La satisfacción que percibían los usuarios del área quirúrgica se asoció con la edad y tiempo de hospitalización. Concluyeron que el personal enfermero brinda una atención de salud óptima que produce la satisfacción de los usuarios.

Traiki y colaboradores (37), en el 2020, en el Arabia Saudita, efectuaron un trabajo que busco "Valorar el impacto de la pandemia de COVID-19 en la satisfacción del paciente y los resultados quirúrgicos". El estudio fue transversal, contando con 331 participantes a los que se les aplico un cuestionario de satisfacción del paciente. En resultados, los usuarios informaron que el enfermero y medico los trataron con respeto (77,6% y el 93% respectivamente), les prestaron atención y respeto, además de brindarles información clara, también manifestaron estar satisfechos con las medidas sanitarias del establecimiento hospitalario el 90,3% de pacientes, se manifestó haber recibido instrucciones por escrito en el momento del alta el 93% de pacientes. Concluyeron que la satisfacción de los pacientes fue alta, debido que las estrategias y políticas implementados en la atención fue óptima.

Senmache (38), en el 2022, en Pimentel-Perú, hicieron un estudio que buscó "Identificar el nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía". Participaron 66 usuarios a los que se les aplico un cuestionario de satisfacción del paciente. Los

resultados indicaron que, en satisfacción prevaleció el valor satisfecho con 72,7% y medianamente satisfecho con 27,3%. Según su dimensión seguridad prevaleció el valor satisfecho con 65,2%, seguido de medianamente satisfecho con 33,3% y el valor insatisfecho con 1,5%. Concluye que los participantes estaban satisfechos con la atención recibida del profesional sanitario.

Elcorrobarrutia y colaboradores (39), en el 2021, en Callao-Perú, elaboraron un trabajo cuyo objetivo fue “Valorar la satisfacción del paciente post quirúrgico y el manejo del dolor en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Centro Médico Naval, Callao-2021”. Participaron 60 pacientes y el instrumento fue el cuestionario de satisfacción del paciente. Los hallazgos indicaron que, por lo tanto, la satisfacción prevaleció el nivel regular con 50%, seguido del nivel malo con 28,3% y bueno con 21,7%. Concluyeron los pacientes estuvieron regularmente satisfechos, debido que el cuidado y su dinámica del profesional percibido por el usuario es inadecuada.

Chigne (40), en el 2018, en Trujillo-Perú, efectuó un trabajo que buscó “Valorar la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente quirúrgico preoperatorio mediato en el servicio de cirugía del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta”. El estudio fue transversal y contó con 79 personas a los que le fue aplicado un cuestionario de satisfacción. En cuanto a los resultados, la satisfacción prevaleció el valor regular con 49,4%, seguido del valor bueno con 32,9% y deficiente con 17,7%. Concluyó que la satisfacción fue regular, debido que la atención del enfermero no cumplió con sus expectativas.

El enfermero especialista en quirófano, debe contar con adecuadas habilidades y competencias que le permitan desenvolverse en esas áreas complejas donde existe una dinámica laboral continua y desgastante. Los procedimientos que ahí se realizan son complejos y muchas veces implican poner en riesgo la vida de los pacientes, es por ello que estos deben recibir como parte de los cuidados, la seguridad debida e información de su proceso quirúrgico, lo cual le permita estar tranquilo y confortable, además de satisfecho con la atención recibida. De ahí la importancia de dar una atención integral oportuna y cálida. La percepción del paciente sobre el servicio recibido es un indicador fundamental de calidad, que permite saber que tanto se están haciendo las cosas en beneficio de ellos. La evidencia científica revela que este problema de satisfacción de los usuarios en

servicios quirúrgicos, son aún limitados, pero son necesarios ya que permiten mejorar la calidad de atención en los servicios de salud en beneficio de ellos pacientes.

En cuanto a la base teórica, podemos señalar que una revisión de la literatura científica realizada en las primeras etapas de la investigación el desarrollo muestra que existe una investigación limitada sobre este tema necesario está relacionado con un indicador importante de calidad de atención en los servicios de salud. Esto se evidencia en varios archivos institucionales y bases de datos bibliográficas nacionales e internacionales. Dado el limitado conocimiento disponible, se justificó la realización de este estudio. Tenga en cuenta que el desarrollo de este estudio contribuirá a los últimos conocimientos científicos que proporcionarán los componentes básicos para comprender y desarrollar mejoras en este problema, todo en beneficio de los pacientes. En el marco teórico referencial se indica la teoría de enfermería que se relacionan al tema en desarrollo, precisamente refiriéndose a la de Peplau.

En cuanto a la justificación, cabe señalar que cada estudio generó mejoras en la dinámica y condiciones que beneficiaron los servicios de quirófano, en cuyo caso los beneficiarios directos serían los pacientes allí atendidos. En cuanto al valor metodológico, cabe señalar que la herramienta de medida utilizada presenta propiedades psicométricas son válidas y fiables para nuestro estudio. Además, cabe señalar que la investigación se elaborará teniendo como marco al método científico, lo que garantizará el rigor metodológico necesario para obtener resultados eficaces y utilizables para proponer mejoras.

El objetivo del estudio será determinar satisfacción con la atención, en pacientes quirúrgicos de la Clínica San Gabriel, Lima-2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio que está en desarrollo, se aborda desde la concepción del enfoque cuantitativo, ya que se harán mediciones a través del uso de instrumentos y la estadística. La ruta trazada o diseño, se tipifica como descriptivo/transversal. Es descriptivo ya que el fenómeno a ser abordado será mostrado en su modo natural sin cambio alguno, y es transversal ya que el fenómeno es valorado una sola vez durante la duración del trabajo de campo (41).

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Se contará con pacientes sometidos a cirugía, la cantidad será calculada a partir de la información que se reciba de parte del personal de gestión del servicio. Según los reportes facilitados por el personal de enfermería del área de centro quirúrgico de la Clínica, se informó que alrededor de un mes se programan aproximadamente 100 cirugías como promedio, este dato se extrae de la asistencia de pacientes quirúrgicos de los últimos tres meses. Para tener una mayor precisión de las características de los participantes, se consideró aplicar los criterios de selección que se informan a continuación:

Criterios de inclusión

- Usuarios quirúrgicos de la Clínica San Gabriel de Lima que acudan a la Clínica por un procedimiento quirúrgico.
- Pacientes quirúrgicos de la Clínica San Gabriel de Lima de 18 años a más.
- Pacientes quirúrgicos que quieran participar de manera voluntaria.
- Pacientes quirúrgicos de la Clínica San Gabriel de Lima que den su pleno consentimiento informado luego de recibir la información suficiente.

Criterios de exclusión

- Pacientes quirúrgicos de la Clínica San Gabriel de Lima que sean menores de edad.
- Pacientes quirúrgicos de la Clínica San Gabriel de Lima que no tengan interés de ser participantes.
- Pacientes quirúrgicos de la Clínica San Gabriel de Lima que no quieran dar el consentimiento informado

Aplicando los criterios de selección quedaron 92 pacientes. A estos se les aplicará la fórmula de población finita, con ella se calculará la muestra como sigue:

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

n	Tamaño de la muestra	74.38
N	Tamaño de la población	92
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%

Finalmente se contará con una muestra de 74 usuarios quirúrgicos de la Clínica San Gabriel. El muestreo a realizarse en este estudio será no probabilístico por conveniencia.

2.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Se contará con el constructo “satisfacción con la atención”.

Definición conceptual:

Es un proceso de valoración continua que realiza una persona sobre la atención que recibe, basado en los resultados de como interaccionan las expectativas de este y la atención recibida, dependiendo ello de las vivencias y creencias personales (42).

Definición operacional:

Es un proceso de valoración continua que realiza el paciente quirúrgico de la Clínica San Gabriel de Lima sobre la atención que recibe, basado en los resultados de como interaccionan las expectativas de este y la atención recibida, dependiendo ello de las vivencias y creencias personales, expresándose en dimensiones como aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta,

seguridad y empatía, el cual será cuantificado mediante el cuestionario de satisfacción del paciente.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica de recolección de datos:

En el estudio se ha previsto aplicar en el desarrollo del trabajo de campo la técnica de encuesta, siendo esta fundamental para tener contacto e interactuar con los participantes seleccionados. Esta técnica presenta una serie de características que lo hacen elegible por clínicos e investigadores. Primero es que es estandarizada, situación que permite abordar a muchos participantes al mismo tiempo, esto permite recolectar una importante cantidad de información en tiempos cortos. Segundo su flexibilidad, que facilita su fácil adaptación a distintos escenarios que se presenten o personas que conforman muestras-poblaciones. Es técnica es frecuentemente empleada en estudios del área de la salud (43).

Instrumento de recolección de datos:

Valorar la calidad de atención es esencial para los que proveen salud, dentro de dicho concepto amplio esta además la satisfacción con la atención, que permite a partir de los resultados establecer mejoras en beneficio de los usuarios. En el actual estudio se empleará el cuestionario de satisfacción con la atención de enfermería, que permite valorar la variable principal de la investigación. Este instrumento fue creado en el 2018, por el investigador Chigne Carrera Jhanina (44). Este instrumento de recolección de datos se destaca por su amplitud y pertinencia para ser aplicado en estudios como este. Así mismo esta herramienta de recolección de datos resalta por su fácil aplicación en el trabajo de campo ya que sus enunciados y estructura general es comprensible por los usuarios a los que les será aplicado. Este cuestionario se destaca por sus características psicométricas adecuadas, lo cual lo hace ser aplicables para nuestra realidad. Este instrumento presenta 20 ítems y 5 dimensiones (Ver tabla de operacionalización). Para la calificación del instrumento se tiene que tener en cuenta la escala Likert, que va desde (desacuerdo=1, Indeciso=2 y Acuerdo=3) y dichos valores finales obtenidos, se van a clasificar en niveles: bueno (56-60 puntos), regular (42-55 puntos) y deficiente (20-41 puntos).

Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos:

Chigne J (44), en el 2018, realizó la validez de contenido donde contó con 5 profesionales expertos, quienes dieron una valoración final de alta validez. La confiabilidad fue hallada mediante el Alpha de Cronbach que arrojó un valor de 0,8 lo cual se traduce como un instrumento fiable.

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se ha planificado llevar a cabo acciones de tipo administrativo que permitan tener las autorizaciones formales que faciliten el acceso a las instalaciones de la Clínica San Gabriel de Lima y al contacto con los pacientes seleccionados en el estudio.

2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos

Ya en la actividad de campo, los participantes informantes serán debidamente informados sobre como intervendrán en el estudio que será realizado durante el mes de noviembre del año 2023. Una vez informados, serán invitados a dar el consentimiento informado, seguidamente se les hará entrega del cuestionario para ser llenado completamente. Se ha previsto que cada informante tome unos 25 minutos para completar la información solicitada.

2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Todo estudio cuantitativo se genera de mucha información en el trabajo de campo, luego esta debe ser analizada empleando un programa estadístico. Finalizada la actividad de recojo de información, esta será ingresada en una plataforma elaborada en el programa SPSS en su versión 27, estando ahí se dará inicio al análisis descriptivo de dicha información. Las funciones del SPSS como frecuencia, medidas de tendencia central y operación con variables, permitirán obtener resultados en base a la variable principal y sus respectivas dimensiones. Los resultados que más resalten serán mostrados en tablas, las cuales tendrán una descripción de la misma para un mayor entendimiento de estas. Con este insumo se culminará con la redacción de las secciones finales del trabajo académico.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Los estudios de tipo clínicos o del campo de la salud en donde intervengan como participantes seres humanos, deben aplicar aspectos bioéticos que garanticen su proceder integro y de respeto a la vida del participante. Ya a inicios de la década de los 70, a propósito del escándalo levantado por el experimento Tuskegee sobre la sífilis en Alabama-EEUU (1932-1972), en donde se vulnero la vida y derechos de los participantes afroamericanos, se exige realizar estudios que se enmarquen en lineamientos bioéticos. En este estudio se aplicaran lineamientos bioéticos que se desprenden de los enunciados establecidos en la Declaración de Helsinki (45) y el Reporte Belmont (46). En las líneas siguientes se detalla cómo serán aplicadas los principios de la bioética:

Principio de autonomía

Todo individuo debe de decidir por voluntad propia su participación en una investigación. La aplicación del consentimiento forma parte de la aplicación de este principio (47).

Se informará oportunamente a cada paciente quirúrgico participante de la Clínica San Gabriel de Lima los detalles del estudio y luego les será solicitado den su consentimiento informado.

Principio de beneficencia

Insta a brindar salud buscando el mayor beneficio en favor de la salud del participante (47).

Cada paciente quirúrgico de la Clínica San Gabriel de Lima será informado de los aspectos positivos que se deriven del estudio.

Principio de no maleficencia

El participante no debe estar expuesto a ningún tipo de riesgo (48).

Cada paciente será informado que es un estudio no experimental, por tanto, solo brindara información en base al cuestionario.

Principio de justicia

Enfatiza en la distribución con sentido de equidad de los beneficios que se deriven del estudio (49).

A todos los pacientes quirúrgicos participantes de la Clínica San Gabriel de Lima se les dará un trato equitativo.

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema				■																
Búsqueda bibliográfica				■	■	■	■	■	■											
Elaboración de Situación problemática, marco teórico y antecedentes				■	■	■	■	■												
Elaboración de Importancia y justificación de la investigación				■	■	■	■	■												
Elaboración de Objetivos del estudio				■	■	■	■	■												
Elaboración de Enfoque y diseño					■	■	■	■												
Elaboración de Población, muestra y muestreo					■	■	■	■												
Elaboración de Técnicas e instrumentos de recolección de datos					■	■	■	■	■											
Elaboración de Aspectos bioéticos					■	■	■	■	■											
Elaboración de Métodos de análisis de información					■	■	■	■	■											
Elaboración de aspectos administrativos del estudio					■	■	■	■	■											
Elaboración de los anexos					■	■	■	■	■											
Aprobación del proyecto									■	■	■	■								
Trabajo de campo									■	■	■	■	■	■	■	■				
Redacción del informe final: Versión 1													■	■	■	■	■			
Sustentación de informe final																	■	■		

3.2. Recursos financieros

MATERIALES	2023					TOTAL
	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	S/.
Equipos						
1 Tablet	1300					1300
Memoria portátil	70					70
Útiles de oficina						
Bolígrafos	5		5			10
Papel bond	20	20		20		60
Material Bibliográfico						
Textos	80	80				160
Copias	30	30	30		10	100
Impresiones	40		40		20	100
Anillado	10	10		10		30
Otros						
Traslados	60	30		20		110
Alimentación	40	20				60
Paquete de datos	50		30			80
Recursos Humanos						0
Digitador	80					80
Imprevistos*		120			120	240
TOTAL	1785	310	105	50	150	2400

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Soltner C, Giquello J, Monrigal C, Beydon L. Continuous care and empathic anaesthesiologist attitude in the preoperative period: impact on patient anxiety and satisfaction. *Br J Anaestn.* [revista en Internet] 2011 [acceso 6 de julio de 2022]; 30(3): 201-205. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21414978/>
2. Leinonen T, Leino H, Riitta M, Lertola K. The quality of perioperative care: development of a tool for the perceptions of patients. *Journal of Advanced Nursing* [revista en Internet] 2001 [acceso 6 de julio de 2022]; 35(2): 1-3. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1046/j.1365-2648.2001.01846.x>
3. Reynolds J, Carnwel R. The nurse-patient relationship in the post-anaesthetic care unit. *Nurs Stand.* [revista en Internet] 2009 [acceso 6 de julio de 2022]; 24(17): 40-6. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20162906/>
4. Ghosh S. An analytical study on patients satisfaction and medical facilities provided by Public Hospital: With Special Reference to Dhubri Civil Hospital, Jhagarpar. *International Journal of Healthcare Sciences* [revista en Internet] 2014. [acceso 6 julio 2022]; [Internet]. 2(1):1-5. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/434641361/An-Analytical-Study-on-Patients-Satisfaction-460-2>
5. Afzal M, Rizvi F, Azad A, Rajput A, Khan A, Tariq N. Effect of demographic characteristics on patient's satisfaction with health care facility introduction. *J Postgrad Med Inst* [revista en Internet] 2014 [acceso 6 de julio de 2022]; 28(2): 1-8. Disponible en: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34356769/JPMI--DR_ABRAR_UMAR_-ARTICLE-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1657141165&Signature=DzcH0BuKV9t2ieb28C2GnYTYlUCPOr6aMJeNV2X-REiuncCyrgAY-4inVS8uLdh700xB-

DnKgiv~NGReF0Gev5Z33gO3c1axVVRyF8DbmGsnQXtShWtTeJY1IEbV
DaW

6. Wu C, Naqibuddin M, Fleisher L. Measurement of patient satisfaction as an outcome of regional anesthesia and analgesia: a systematic review. *Reg Anesth Pain Med*. [revista en Internet] 2001 [acceso 6 de julio de 2022]; 26(3): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11359218/>
7. Badruridzwanullah A, Ibrahim M, Hamid A. Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Med J*. 2018 [revista en Internet] 2018 [acceso 6 de julio de 2022]; 33(5):1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30210721/>
8. Kinnear N, Herath M, Jolly S, Han J, Tran M, Parker D, et al. Patient Satisfaction in Emergency General Surgery: A Prospective Cross-Sectional Study. *World J Surg*. [revista en Internet] 2020 [acceso 6 de julio de 2022]; 44(9): 1-4. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32399656/>
9. Andemeskel Y, Elsholz T, Gebreyohannes G, Tesfamariam E. Patient satisfaction with peri-operative 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 6 de julio de 2022]; 19(1): 1-5. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31533708/>
10. Bantie M, Bayable S, Wendimu E, Belehu K, Almaw A, Dula P, et al. Perioperative patient satisfaction and its predictors following surgery and anesthesia services in North Shewa, Ethiopia. A multicenter prospective cross-sectional study. *Ann Med Surg (Lond)*. [revista en Internet] 2022 [acceso 6 de julio de 2022]; 76:103. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35308431/>
11. Benwu K, Gebremedhin H. A prospective study on elective surgical inpatient satisfaction with perioperative anaesthesia service at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Ethiopia. *BMC Anesthesiol*.

- [revista en Internet] 2019 [acceso 6 de julio de 2022]; 19(1): 1-16.
Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6444526/>
12. Anaba P, Anaba E, Abuosi A. Patient satisfaction with perioperative nursing care in a tertiary hospital in Ghana. *Int J Health Care Qual Assur.* [revista en Internet] 2020 [acceso 6 de julio de 2022]; 18(1): 1-3.
Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32897662/>
 13. Zhang J, Yang L, Wang X, Dai J, Shan W, Wang J. Inpatient satisfaction with nursing care in a backward region: a cross-sectional study from northwestern China. *BMJ Open.* [revista en Internet] 2020 [acceso 6 de julio de 2022]; 10(9): 1-3. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32912940/>
 14. Gandomani H, Alavi N, Afshari M. Predictors of Patient Satisfaction with Nursing Care in an Orthopedic and Urologic Population. *Galen Med J.* [revista en Internet] 2018 [acceso 6 de julio de 2022]; 7(1): 1-3.
Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34466448/>
 15. Kannan S, Avudaiappan S, Annamalai M. Patients' Satisfaction with Nursing Care Quality in Medical Wards at Selected Hospital in Chennai, South India. *Iran J Nurs Midwifery Res* [revista en Internet] 2020 [acceso 6 de julio de 2022]; 25(6): 1-3. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33747835/>
 16. Deji O, Ayokunle S, Dare J, Abidemi O. Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria. *Afr J Emerg Med.* [revista en Internet] 2021 [acceso 10 de febrero de 2018]; 11(2): 1-3. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33996423/>
 17. Arcentales G, Esa Cano 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 20 de setiembre de 2023]; 40(3): 212-226.
 18. Alcantara V. Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, Clínica Veronesi, Huacho-2021 [tesis

- licenciatura]. Huacho-Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2021. [Internet]. Disponible en:
[https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4465/Vivian Josselyn%20Alcántara Chávez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4465/Vivian%20Josselyn%20Alcántara%20Chávez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Gudiño A, Acuña López R, Terán Torres V. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a Centro quirúrgico del Hospital San Juan de Dios [tesis licenciatura]. Chincha-Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2021. [Internet]. Disponible en:
[http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1883/1/Maria Del Carmen Huamani Ayquipa.pdf](http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1883/1/Maria%20Del%20Carmen%20Huamani%20Ayquipa.pdf)
 20. Cahuana M, Flores J. Cuidados quirúrgicos de enfermería y nivel de satisfacción del usuario del servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2019 [tesis licenciatura]. Chincha-Perú: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; 2019. [Internet]. Disponible en:
<https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/639/004-1-9-034.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 21. Urquiaga M. Calidad de atención y satisfacción percibida por el paciente quirúrgico del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2018 [tesis titulación]. Trujillo-Perú: Universidad privada anterior Orrego; 2018. [Internet]. Disponible en:
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8323/1/REP_MARIA.URQUIAGA_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf
 22. Pinho R, Reategui G. Calidad de servicio y satisfacción del paciente post quirúrgico del Hospital Regional De Pucallpa, 2020 [tesis titulación]. Pucallpa-Perú: Universidad nacional de Ucayali; 2020. [Internet]. Disponible en:
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4632/UNU_ENFERMERIA_2020_T2E_ROSA-DE-PINHO_GENY-REATEGUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 23. Ferreira D, Vieira I, Pedro M, Caldas P, Varela M. Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. Healthcare

- (Switzerland) [revista en Internet] 2023 [acceso 8 de octubre de 2023]; 11(5): 1-31. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10001171/pdf/healthcare-11-00639.pdf>
24. Alnashri Y, Alfaqih O, Buhaliyqh M, Mossery R, Alamri I, Mahfouz N. Patient Satisfaction and Its Predictors With Perioperative Anesthesia Care at Two General Hospitals in Southwestern Saudi Arabia. *Cureus* [revista en Internet] 2023 [acceso 12 de octubre de 2023]; 15(1):1-11. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9930371/pdf/cureus-0015-00000033824.pdf>
 25. Chen X, Zhao W, Yuan J, Qin W, Zhang Y, Zhang Y. The Relationships Between Patient Experience with Nursing Care, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: A Structural Equation Modeling. *Patient Preference and Adherence* [revista en Internet] 2022 [acceso 10 de octubre de 2023]; 16(1):3173-3183. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9738976/pdf/ppa-16-3173.pdf>
 26. Bedaso A, Mekonnen N, Duko B. Prevalence and factors associated with preoperative anxiety among patients undergoing surgery in low-income and middle-income countries. *BMJ Open* [revista en Internet] 2022 [acceso 2 de noviembre de 2021]; 12(3): 1-10. Disponible en: <https://bmjopen.bmj.com/content/12/3/e058187>
 27. Kolvered M, Öhlén J, Gustafsson B. Operating theatre nurses' experience of patient-related, intraoperative nursing care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* [revista en Internet] 2012 [acceso 12 de octubre de 2023]; 26(3):449-457. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1471-6712.2011.00947.x>
 28. Wensley C, Botti M, McKillop A, Merry A. Maximising comfort: how do patients describe the care that matters? A two-stage qualitative descriptive study to develop a quality improvement framework for comfort-related care in inpatient settings. *BMJ Open* [revista en Internet] 2020. [acceso 7 julio 2022]; [Internet]. 10(5):1-25. Disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7239554/>

29. Iraburu M. Confidentiality and privacy. *An Sist Sanit Navar*. [revista en Internet] 2006 [acceso 7 de julio de 2022]; 3(1): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17308539/>
30. Revicki D, Cella D, Hays R, Sloan J, Lenderking W, Aaronson N. Responsiveness and minimal important differences for patient reported outcomes. *Health Qual Life Outcomes* [revista en Internet] 2006 [acceso 7 de julio de 2022]; 4(1): 1-2. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17005038/>
31. World Health Organization. Patient safety [sede Web]. Ginebra-Suiza: OMS; 2022 [actualizado en julio 2022; acceso 7 de julio de 2022]. [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/patient-safety>
32. Sibal A, Malani A. An approach to improve patient safety and quality beyond accreditation. *World Hosp Health Serv*. [revista en Internet] 2016 [acceso 7 de julio de 2022]; 52(2):1-2. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30716235/>
33. Mercer S, Reynolds W. Empathy and quality of care. *Br J Gen Pract*. [revista en Internet] 2002 [acceso 7 de julio de 2022]; 52(1): 1-2. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12389763/>
34. Alligood M, Tomey A. *Nursing models and theories*. 9^o Edition. United States: Elsevier; 2018.
35. Sillero A, Zabalegui A. Safety and satisfaction of patients with nurse's care in the perioperative. *Rev Lat Am Enfermagem* [Internet]. 2019;27:1-9. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/?format=pdf&lang=es>
36. Arcentales G, esa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfaction of surgical patients with nursing care. *Venezuelan Archives of Pharmacology and Therapeutics* [revista en Internet] 2021 [acceso 6 de julio de 2022]; 40(3): 1-14. Disponible en:

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

37. Traik T, AlShammari S, AlAli M, Noura A, Alkhayal A, Obeed O, et al. Impact of COVID-19 pandemic on patient satisfaction and surgical outcomes: A retrospective and cross sectional study Thamer. *Annals of Medicine and Surgery* [revista en Internet] 2020 [acceso 6 de julio de 2022]; 58(1): 1-17. 201-205. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2049080120302661>
38. Senmache N. Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía, Chiclayo 2020 [tesis titulación]. Pimentel-Perú: Universidad Señor de Sipan; 2022. [Internet]. Disponible en:
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9411/Senmache Arriola Naomy Carmela.pdf?sequence=1](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9411/Senmache%20Arriola%20Naomy%20Carmela.pdf?sequence=1)
39. Elcorrobarrutia M, Ilizarbe N, Quevedo N. Satisfacción del paciente post quirúrgico y el manejo del dolor en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Centro Médico Naval, Callao-2021 [tesis titulación]. Callao-Perú: Universidad Nacional del Callao; 2021. [Internet]. Disponible en:
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6111/TESIS_2DAESP_ELCORROBARRUTIA_ILIZARDE_QUEVEDO_FCS_2021%281%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y
40. Chigne J. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente quirúrgico preoperatorio mediato en el servicio de cirugía del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, Trujillo 2018 [tesis titulación]. Trujillo-Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Internet]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25472/chigne_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
41. Eyles A. *Research Methods for Public Health*. New York - Estados Unidos: Springer; 2021. 419 p.
42. Febres-Ramos Richard, Mercado-Rey Miguel. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*

- [revista en Internet] 2020 [acceso 12 de octubre de 2022]; 20(3): 397-403.
Disponible en:
<https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>
43. Nardi P. Doing Survey Research. A Guide to quantitative methods. 4^a ed. Londres-Inglaterra: Editorial Routledge; 2018. 272 p.
 44. Chigne J. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente quirúrgico preoperatorio mediato en el servicio de cirugía del Hospital Alta Complejidad Virgen De La Puerta, Trujillo 2018 [tesis titulación]. Trujillo-Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Internet]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25472/chigne_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 45. 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 agosto 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/>
 46. Brothers K, Rivera S, Cadigan R, Sharp R, Goldenberg A. A Belmont reboot: Building a normative foundation for human research in the 21st Century. J Law Med Ethics [revista en Internet] 2019 [acceso 27 de julio de 2023]; 47(1): 1-8. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6587582/pdf/nihms-1036525.pdf>
 47. Levitt D. Ethical decision-making in a caring environment: The four principles and LEADS. Healthcare Management Forum [revista en Internet] 2014 [acceso 4 de julio de 2023]; 27(2): 105-107. Disponible en:
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1016/j.hcmf.2014.03.013?journalCode=hmfa>
 48. Masic I, Hodzic A, Mulic S. Ethics in medical research and publication. Int J Prev Med [revista en Internet] 2014 [acceso 3 de septiembre de 2023]; 5 (9): 1-12. Disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4192767/>

49. Cantu P. Bioetica e investigacion en salud. 4ª ed. Mexico DF: Editorial Trillas; 2020. 190 p.

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE PRINCIPAL									
TÍTULO: Satisfacción con la atención, en pacientes quirúrgicos de la Clínica San Gabriel, Lima-2022.									
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES	
Satisfacción con la atención	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa	Es un proceso de valoración continua que realiza una persona sobre la atención que recibe, basado en los resultados de como interaccionan las expectativas de este y la atención recibida, dependiendo ello de las vivencias y creencias personales (35).	Es un proceso de valoración continua que realiza el paciente quirúrgico de la Clínica San Gabriel de Lima sobre la atención que recibe, basado en los resultados de como interaccionan las expectativas de este y la atención recibida, dependiendo ello de las vivencias y creencias personales, expresándose en dimensiones como aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, el cual será cuantificado mediante el cuestionario de satisfacción del paciente.	Aspectos tangibles	Higiene Comodidad	4 Items (1,2,3,4)	Buena Regular Deficiente	56-60 puntos 42-55 puntos 21-41 puntos	
	Escala de medición: Ordinal			Fiabilidad	Privacidad				
				Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta Tiempo de dialogo				Items (5,6,7,8)
				Seguridad	Conocimientos Habilidades y destrezas				4 Items (13,14,15,16)
				Empatía	Lenguaje verbal Lenguaje no verbal Clima de confianza				4 Items (17,18,19,20)

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCION

I.PRESENTACIÓN

En esta oportunidad estamos realizando un trabajo de investigación, el cual tiene como objetivo determinar satisfacción con la atención en pacientes quirúrgicos de la Clínica San Gabriel, Lima-2022. Agradecemos enormemente su participación.

II.DATOS GENERALES

Edad (en años):

Sexo:

Femenino ()

Masculino ()

Estado civil:

Soltero () Casado(a) () Conviviente () Divorciado(a) () Viudo(a) ()

Ocupación:

Temporal () Estable () No labora ()

III.CUESTIONARIO

Lea detenidamente cada pregunta, solo debe marcar una opción como respuesta. Recuerde que si presenta alguna duda puede solicitar apoyo del encargado.

Preguntas		En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo
1.	Aspectos tangibles Se encuentra satisfecho con la limpieza del ambiente donde es atendido por la enfermera.			
2.	Se siente conforme con la iluminación y ventilación de los ambientes.			
3.	El uniforme de la enfermera es impecable, sin manchas de sangre, comida u otros.			
4.	La enfermera aclara sus dudas explicando y brindando información de manera clara sobre su operación.			
5.	Fiabilidad Se encuentra conforme con la atención de la enfermera.			
6.	La enfermera escucha sobre su enfermedad y dolencias.			
7.	Confía en las indicaciones de la enfermera para prepararse en su operación.			
8.	La enfermera mantiene comunicación suficiente antes de su operación con usted y sus familiares			
9.	Capacidad de respuesta Es fácil hacer llamar a la enfermera de turno.			
10.	Recibe visitas continuas por parte del personal de enfermería antes de la operación.			
11.	La enfermera revisa los resultados de los análisis de laboratorio oportunamente antes de la operación.			
12.	Es oportuna la hora en que es medicado y preparado para la operación.			
13.	Seguridad La enfermera demuestra conocimiento y profesionalidad al explicarle cómo será su operación.			

14.	La enfermera le informa sobre los riesgos quirúrgicos de su operación.			
15.	La enfermera resuelve sus dudas sobre su intervención quirúrgica			
16.	La enfermera realiza procedimientos de atención utilizando todas las "medidas de bioseguridad" (lavado de manos, uso de guantes, mandil, etc.)			
17.	Empatía La profesional escucha con atención sus preocupaciones y necesidades para mitigar sus miedos antes de la operación.			
18.	La enfermera lo trata con respeto y con gestos amables.			
19.	Percibe usted que el equipo de enfermeras que le atiende tiene buenas relaciones interpersonales.			
20.	El personal de enfermería le muestra un clima de confianza y empatía.			
Sub Total				
Total				

Observaciones:

Muchas gracias

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Saludos, se le invita a participar en el presente estudio en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender los siguientes apartados.

Título del proyecto: Satisfacción con la atención, en pacientes quirúrgicos de la Clínica San Gabriel, Lima-2022.

Nombre del investigador principal:

Tineo Valdiviezo, Kristy Lisset

Propósito del estudio: Determinar la satisfacción con la atención, en pacientes quirúrgicos de la Clínica San Gabriel, Lima-2022.

Beneficios por participar: Conocerá los hallazgos del trabajo por los medios más idóneos, los cuales podrían ser de bastante utilidad en su desempeño laboral.

Inconvenientes y riesgos: No habrá riesgo alguno, ya que se pedirá responder un cuestionario.

Costo por participar: El participante no realizara ningún gasto durante el trabajo.

Confidencialidad: La información del participante será protegido por los investigadores responsables. La información estrictamente confidencial y el participante no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: El participante tiene la libertad de abandonar el trabajo en todo momento, sin sanción de los beneficios.

Consultas posteriores: Si el participante presenta inquietudes durante el desarrollo de este estudio, puede dirigirse a Tineo Valdiviezo, Kristy Lisset, coordinador de equipo (teléfono móvil N° 977 674 218).

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro haber leído y comprendido, tuve el tiempo necesario para realizar preguntas, las cuales fueron absueltas óptimamente, no he sido coacción ni influido indebidamente a participar o continuar en la investigación y 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
Tineo Valdiviezo, Kristy Lisset	
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
977 674 218	
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 documento.**

.....
Firma del participante