



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES

ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO

**“SATISFACCIÓN DEL CUIDADO POSQUIRÚRGICO
INMEDIATO DEL PACIENTE ADULTO EN EL CENTRO
QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE ESSALUD LA OROYA
EN EL AÑO 2021”**

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

AUTOR:

LIC. COSQUILLO MACHUCA, JUDITH DAISY

[https://orcid.org/ 0000-0002-6907-5401](https://orcid.org/0000-0002-6907-5401)

ASESOR:

Mg. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY

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

LIMA – PERÚ

2022

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
II.MATERIALES Y MÉTODOS.....	15
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	19
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21
ANEXOS.....	27

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	28
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	29
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	31
ANEXO D. HOJA DE INFORME DE SIMILITUD.....	33

RESUMEN

Objetivo: determinar la satisfacción del cuidado posquirúrgico inmediato del paciente adulto en el centro quirúrgico del Hospital de ESSALUD La Oroya en el año 2021. **Materiales y Métodos:** metodología cuantitativa, diseño no experimental, transversal descriptiva, en una muestra de 80 pacientes postoperados inmediatos atendidos en el centro quirúrgico del Hospital ESSALUD La Oroya. El instrumento a utilizar consistirá en un cuestionario validado en cinco dimensiones, con valores finales: Insatisfecho = 20-31 puntos, medianamente satisfecho= 32-49 puntos y satisfecho = 50-60 puntos. **Resultados:** Los resultados hallados, serán presentados en las tablas y figuras estadísticas, utilizando las medidas de tendencia central. **Conclusiones:** La información obtenida tendrá un valor muy significativo en la mejora de los procesos que se realizan en el centro quirúrgico, área de postoperado inmediato, el mismo que va en beneficio de la satisfacción del paciente garantizando la seguridad de la atención.

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

ABSTRACT

Objective: to determine the satisfaction of the immediate postoperative care of the adult patient in the surgical center of the ESSALUD La Oroya Hospital in the year 2021. **Materials and Methods:** quantitative methodology, non-experimental design, cross-sectional descriptive, in a sample of 80 immediate postoperative patients treated in the surgical center of the ESSALUD La Oroya Hospital. The instrument to be used will consist of a validated questionnaire in five dimensions, with final values: Dissatisfied = 20-31 points, moderately satisfied = 32-49 points and satisfied = 50-60 points. **Results:** The results found will be presented in tables and statistical figures, using the measures of central tendency. **Conclusions:** The information obtained will have a very significant value in improving the processes carried out in the surgical center, immediate postoperative area, which will benefit patient satisfaction, guaranteeing the safety of care.

Keywords: Consumer Behavior, surge capacity, safety, empathy. (MeSH)

I. INTRODUCCIÓN

La OMS, en el 2002, al realizar estudios en Reino Unido, Suecia, China y Estados Unidos, concluyen que la satisfacción de los pacientes es afín con los cuidados recibidos por parte del enfermero, para lograrlo, se requiere que la atención se acorde a las necesidades que presentan y a los cuidados que se le brindan; sugiriendo la implementación de estrategias de mejora previa investigaciones que se realicen al respecto, para que se identifiquen las causas que originan la insatisfacción (1).

Los estudios, sobre la satisfacción de los usuarios a través de la historia nos dan a conocer que, las analogías médico-paciente, enfermera-paciente, se entienden como una unidad fundamental del resultado que se espera al final de la atención. El arte del cuidar es propio del profesional de enfermería, caracterizado por el cuidado holístico que esta suministra a cada paciente, que trasmite sensación de agrado es decir satisfacción de la atención recibida. De acuerdo a Eriksen, 2017, existen factores individuales que influyen en la satisfacción con el cuidado de enfermería como son sexo, edad, percepción del estado de la salud y número de hospitalizaciones(2).

La recuperación permite la reintegración del individuo a su entorno, en Australia, en el 2013, realizaron investigaciones, mediante estudios de regresión logística multivariable sobre las características preoperatorias y del paciente y la recuperación se analizaron los dominios fisiológico, el dolor y náuseas, ansiedad y depresión, actividades de la vida diaria y cognición, dio como resultado que el 83% de los pacientes se encontraban satisfechos de la atención recibida en el post operatorio inmediato (3).

De igual manera, en el 2011, en España, indican que, la evaluación de la satisfacción de la atención de enfermería se debe realizar en todas las áreas donde se brinda atención, incluyendo el centro quirúrgico; estos estudios permiten

establecer, modificar, y/o actualizar las estrategias de mejora del cuidado, quehacer diario del profesional enfermero; los resultados del estudio arrojaron una valoración global de la satisfacción de los pacientes de la atención recibida de enfermería 9,24, y las auxiliares 8,16 por cada dimensiones, evaluada (4).

Por su parte, estudios que median la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería en una institución de salud en China, 2007, encontraron un nivel de satisfacción relativamente alto de la atención que recibieron de los profesionales enfermeros. Los resultados facilitaron el planteamiento de nuevas estrategias para evaluar la satisfacción del paciente con la atención de enfermería en China (5).

En relación a la temática, se considera que la gestión de la calidad del cuidado debe desarrollarse considerándose una atención integral, personalizada y libre de riesgo. En el ambiente quirúrgico la persona pasa a formar parte de un sistema que implica riesgos adicionales a los de cualquier área de hospitalización, porque abarca la vulnerabilidad afectiva, física, mental y social del enfermo. En estudios realizados en Colombia, 2014, se evidenció que del total de la muestra el 48% se encuentra medianamente satisfecho, 30% insatisfecho y 22% satisfecho (6).

Revisando la literatura al respecto, se encuentran estudios realizado en Ecuador, 2017, se consigna que el paciente pos operado inmediato refieren afrontar una experiencia traumática, que le ocasiona ansiedad, miedo y angustia, por lo que necesitan cuidado integral de parte de la enfermera, los mismo que tienen que estar en relación a las necesidades que experimentan en esa etapa de tal manera que se sientan seguros y protegidos al sentir que sus expectativas y percepciones han sido satisfechas. Los estudios realizados en este contexto, tuvieron como resultado que el 38% de los pacientes pos operados inmediatos se encuentran satisfechos, mientras que el 62% refieren insatisfacción sobre los cuidados recibidos (7).

Al respecto en Ecuador, en el 2018, consideran la satisfacción como indicador de calidad , de ahí la exigencia del planteamiento de estrategias que contribuyan a la

mejora de la atención; los estudios realizados en este ámbito dieron como resultados que la satisfacción de paciente postoperado inmediato hospitalizado en una unidad de recuperación del centro quirúrgico fue 69,54% manifiesta insatisfacción frente a los cuidados recibidos del enfermero (8).

Refieren en Cuba, en el 2018, que evaluar la satisfacción es muy importante para medir la calidad de la salud; por lo cual se necesita ofertar servicios de salud de calidad que brinden de excelencia, así mismo, hace referencia que evaluar la satisfacción de los pacientes y cuidadores es una tarea perenne y dinámica. Los estudios muestran que el 81.6% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida (9).

Actualmente en México, en el 2022, hacen referencia a la satisfacción como la percepción y experiencias vividas del paciente que es sometido a un procedimiento invasivo, a su vez aluden que el desenvolvimiento del profesional de salud en esta situación es crítico, por la calidad de la atención que reciben. Los reportes de los estudios realizados consignan que el 60,9% considera una atención excelente, 38,5% buena y 0,6% regular(10).

El Ministerio de Salud (MINSA), desde décadas anteriores busca plantear estrategias que permitan evaluar la satisfacción de los usuarios en los servicios asistenciales considerando que las quejas recibidas van incremento, por lo cual, publicó en el 2012, la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” buscando unificar los criterios de evaluación de satisfacción en todos los servicios de asistencia médica a través de herramientas amigables y con resultados tangibles que permitan tomar decisiones para la mejoras de los procesos (11).

Al respecto, en Tarapoto – Perú, en el año 2012, autores sostienen que es necesario que el profesional debe interiorizar la importancia de la satisfacción de las necesidades y perspectivas del paciente en el área quirúrgica, cuya experiencia

positiva va a contribuir a la recuperación de la salud. Un estudio realizado en esta ciudad dio como resultado que el 69,6% de las unidades muestrales se muestran parcialmente satisfechos, 21,7% satisfechos y 8,7% insatisfechos sobre los cuidados recibidos (12).

Por otro lado, en el 2014, en Lambayeque, se resalta el cuidado y soporte con calidad y calidez que las enfermeras deben brindan a los pacientes, quienes manifiestan su grado de satisfacción o rechazo según la percepción del cuidado postoperatorio inmediatos recibidos durante su estadía en el centro quirúrgico. Se evidenció en este análisis que el 65% de los usuarios manifiestan estar completamente satisfechos, 22% regularmente satisfecho y 13% insatisfechos con cuidados que recibió de parte de este profesional (13).

Ahora bien, en el año 2018, el cuidado es considerado no solo una función del enfermero, sino que involucra un compromiso ético- moral en la que lo que percibe el paciente el clave para medir su satisfacción. El incremento de los pacientes que requiere una cirugía de emergencia o programada es cada vez mayor llegando a ser una de las causas del sobre trabajo, escasez de material y dotación de personal especialista de estas áreas, todo ello origina disconformidad de la atención y cuidados que percibe el paciente en el periodo postoperatorio inmediato en las áreas de recuperación, incomodidad manifestada verbal y no verbal (14).

Estudios sobre esta temática, realizados en Tacna, en el 2014, que analizan la satisfacción del enfermo en el área postoperatoria inmediata frente al cuidado enfermero que es percibida denotan que el nivel de satisfacción es buena en una 48,03% y por su parte un 17,11% un nivel de satisfacción bajo (15).

Considerando, que el ser humano requiere cuidados holísticos, el conocer el nivel de satisfacción de los pacientes postoperados inmediatos respecto a los cuidados que recibe del profesional enfermero permite plantear estrategias de mejora de la

calidad de atención y garantiza la seguridad de los pacientes en los aspectos biopsicosocial emocional.

A mediados de los años 70, se comienza a dar importancia los aspectos relacionados con la satisfacción de los usuarios de salud, esto en relación al surgimiento de la corriente de consumidores; todo esto deriva a que la variable satisfacción del paciente sea considerada como un indicador de calidad del sistema sanitario(16).

A este respecto, Koss y Donabedian, pioneros del análisis de la satisfacción en la salud, desde 1995, la definen como una medición resultante del trato entre los profesionales de salud y el usuario, dando origen a la “ calidad de cuidado desde la perspectiva del paciente”, que hace hincapié a cerca de las diferencias entre las percepciones de la atención del paciente y del personal sanitario sobre el proceso de atención sanitaria (17).

Ahora bien, desde 2007, la satisfacción del paciente es considerada garantía de calidad, por ser resultado del servicio prestado por un profesional de la salud, dispositivo sanitario o una red hospitalaria en su totalidad; así mismo, está centrada en tres factores correlacionados: humanización de la asistencia de salud, en especial en a la hospitalización; el marketing sanitario: uso adecuado de los servicios sanitarios y finalmente su relación directa con la adherencia a los tratamientos (18).

De este modo, en el 2016, estudios que miden la satisfacción del paciente utilizan la herramienta SERVQUAL para hospitales, que considera aspectos necesarios para medir la calidad de la atención e indirectamente la satisfacción del usuario. Esto se logra a través de la comprobación de la fiabilidad que facilita datos del cuidado brindado (19).

Por otro lado la capacidad de respuesta se encuentra en relación al cuidado humanizado, oportuno y continuo; seguridad hace referencia a la confianza que el profesional debe inspirar en todo momento al usuario durante su atención; la empatía es decir la comprensión demostrada a través de la comunicación verbal y no verbal del profesional frente a las necesidades individuales, y por último ubicamos los aspectos tangibles vinculados a contar con material, recurso y equipo necesario para una atención de calidad (20).

Por otro lado, el estudio está sustentado en la teoría de Relaciones Interpersonales de Peplau, pues, el paciente en postoperatorio inmediato se encuentra se encuentra disminuido emocional y físicamente, por lo que requiere una atención personalizada y acorde a sus necesidades, por ello la relación que se debemos sostener en esta fase debe basarse en la interacción que permita expresar sus emociones en relación a lo que él percibe de su situación actual de salud (21).

En este contexto, también tenemos la teoría de Henderson de Necesidades básicas, pues el paciente en postoperatorio inmediato es un sujeto que requiere asistencia para recuperar su salud o en el peor de los casos para morir tranquilamente. Para concluir, destacamos que, para Henderson, el profesional enfermero debe prestar asistencia a la persona enferma buscando su recuperación y su independencia en el menor tiempo posible (22).

Por su parte, Arcentales y colaboradores (23), en Ecuador, en el año 2021, con el para “Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues”. Artículo cuantitativo, transversal, no experimental, la muestra estudiada fueron 132 pacientes quirúrgicos de 18 a 65 años operados en el segundo y tercer mes del año 2021, los datos fueron el resultado de la aplicación de un cuestionario de Satisfacción del Cuidado validado en español; los resultados fueron expuestos según las dimensiones estudiadas, así tenemos en Monitoreo y Seguimiento 99,8% ; Explica y facilita 94,4%; Conforta 90,34%; Se Anticipa 88,8%;

Accesibilidad 82,1% y Relación de Confianza 75,9%. Concluyen que que los pacientes manifiestan sentir satisfechos de los cuidados recibidos.

Así mismo, Bracamontes y colaboradores (24), en México, en el año 2018, investigaron el “Nivel de satisfacción de los usuarios Postquirurgicos con el Cuidado de Enfermería en el Hospital General Acapulco” investigación descriptiva, y transversal donde participaron 25 usuarios en post operatorio, a quienes se les aplico una quienes utilizando la Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería de Eriksen, calificaron la atención muy satisfactoria 40.0%, 36.0% satisfactoria y 24.0% poco satisfactoria. En conclusión, califican la atención en líneas generales como satisfactoria en 76%.

En el mismo contexto, Chávez y colaboradores (25), en México, en el año 2018, analizaron la Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. Se trata de un estudio diseño no experimental, tipo cuantitativo, descriptivo transversal, la muestra estudiada la conformaron 15 pacientes posquirúrgicos, los datos se recogieron a través de la aplicación de “Escala de Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería”, cuyos resultados conseguidos fueron 86.6% manifiesta Alto nivel de Satisfacción, 13.4% nivel Medio y Bajo de satisfacción. Concluyen que los resultados localizados señalan que mayoritariamente los usuarios de la muestra manifiestan nivel alto de satisfacción de los cuidados que recibieron en su postoperatorio.

Ahora bien, Aguilar (26), en Lambayeque-Perú, en el 2019, con el objetivo de “determinar el nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital II EsSalud de Tarapoto”, investigación planteada con enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal. Realizado en una muestra de 175 usuario, los datos se recogieron a través del cuestionario SERVQUAL. Produzco como resultados que el nivel de satisfacción del usuario en post operatorio inmediato en una Unidad de Recuperación es insatisfactorio en un 100%. Concluyendo que se requiere

identificar y conocer las carencias del paciente en el área para estrategias de mejora y lograr así la satisfacción de este tipo de paciente.

De la misma manera, Melgar (27), en Perú, durante el año 2019, para “Determinar la satisfacción del paciente adulto postoperado de colecistectomía sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de cirugía del Hospital Dos de Mayo”. Análisis descriptivo cuantitativo no experimental transversal. La muestra la constituyeron 52 pacientes, a quienes se les aplicó un cuestionario para recoger los datos. Obteniendo que el 100% se encuentra satisfecho con los cuidados. Concluyen que mayoritariamente la satisfacción corresponde a las dimensiones confianza y percepción.

Por otro lado, Segura y colaboradores (28), en Perú, en el 2018, exploraron el “Nivel de Satisfacción del paciente Postoperado mediato en el servicio de Cirugía del Hospital de referencial de Ferreñafe-2016”. Análisis cuantitativo, descriptivo propositivo, no experimental, transversal, realizado en 52 unidades muestrales; los datos fueron recopilados a través de un cuestionario. Obteniéndose que la satisfacción es en 28,8% muy buena; 11,5% buena y 59,6% regular. Concluyen mayoritariamente los pacientes se encuentran regularmente satisfechos

La relevancia teórica del estudio permitirá ampliar y actualizar los conocimientos científicos relacionados a la satisfacción del usuario en referencia a los cuidados prestados por la enfermera, considerando la época actual que se atraviesa; esta información ayudará a la renovación de las herramientas y técnicas utilizadas en la atención de este tipo de pacientes.

El estudio beneficia tanto al paciente, familia, institución y al profesional, puesto que se brindará cuidado humanizados teniendo en cuenta el aspecto biopsicosocial emocional indispensable para la recuperación, satisfactoria de los pacientes y su reinserción a la sociedad a la que pertenecen

Al aplicarse una metodología fundamentada en el método científico la información a recolectarse utilizando un instrumento validado, garantizará la fiabilidad de los resultados; así mismo dará pie al realizarse investigaciones similares en poblaciones de análogas que aborden la variable en mención.

Por lo expuesto, consideramos importante el estudio pues aportará científicamente a los cuidados de enfermería que permitan identificar las necesidades del paciente para lograr su satisfacción, superando sus expectativas de atención y cuidados. Por otro lado, debemos considerar que estas acciones van a favorecer el prestigio de la institución de salud.

Finalmente, nos planteamos como objetivo, determinar la satisfacción del cuidado posquirúrgico inmediato del paciente adulto en el centro quirúrgico del Hospital de EsSalud la Oroya en el año 2021

II MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, puesto que se recogerá, analizará y tratará la información cuantitativamente(29). El diseño que le corresponde es no experimental en el que la variable será abordada tal como se encuentren en la realidad, es decir no intervendremos en los resultados, es descriptiva por que se describirá el hecho a estudiado en la realidad a observar, le corresponde un corte transversal considerando que los datos serán recolectados en un tiempo determinado (30).

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

En el estudio la población estará conformada por 100 pacientes atendidos en el centro quirúrgico, área de recuperación inmediata del Hospital de EsSalud La Oroya en el segundo semestre del año 2021.

Criterios de Inclusión: se tendrán en cuenta son: pacientes en post operatorio inmediato atendidos en el primer semestre del año 2021, mayores de 18 años, en completo estado psicoemocional y facultades mentales íntegras.

Criterios de exclusión: pacientes operados de manera ambulatoria, pacientes menores de 18 años, pacientes que dependen de un cuidador o que no cuenten con facultades mentales íntegras.

Muestra: A través de un muestreo probabilístico calcularemos la muestra, utilizando la fórmula para población finita, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 0,5.

Luego de aplicada la fórmula se obtiene una muestra de 80.

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Dónde:

N = tamaño de la población. (100)

Z = nivel de confianza. (1.96)

p = probabilidad de éxito. (0,5)

q = probabilidad de fracaso. (0,5)

n = tamaño de la muestra.

E = Error estándar (0.05)

$$n = 80.$$

2.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Satisfacción del cuidado post operatorio inmediato del paciente

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

El término Satisfacción se entiende como el grado de coherencia entre lo que espera el paciente en función a los cuidados de los profesionales de enfermería versus su percepción referente al cuidado que recibió (31).

DEFINICIÓN OPERACIONAL

La satisfacción mide cuando los servicios brindados cubren o exceden las expectativas de los pacientes post operados inmediatos hospitalizados en el centro quirúrgico del Hospital de EsSalud La Oroya, para lo cual se tendrá en cuenta las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se empleará como técnica la encuesta una técnica precisa y rápida para levantar la información (32), el instrumento a usarse será un cuestionario a todos los pacientes post operados inmediatos

incluidos en la muestra atendidos en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Essalud La Oroya que hayan cumplido con los criterios de inclusión y exclusión. El instrumento fue elaborado en base a la encuesta Servqual, constan de 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles compuesto por 20 ítems; con valores finales de Nunca:1, A veces :2 y Siempre: 3 y criterios de asignación de valor de Insatisfecho: 20-31 puntos, Medianamente satisfecho: 32-49 puntos y Satisfecho: 50-60 puntos.

Validez y confiabilidad: El instrumento fue validado por Cabello y colaboradores (33) en Perú, durante el 2012, validado por 5 jueces experto, se aplicó la prueba piloto a 20 enfermeros con nuestra, tiene validez estadística con un resultado de adecuación de KMO de 0,97, y confiabilidad con el estadístico Alpha de Cronbach 0,984.

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se solicitará a la dirección General de la Universidad María Auxiliadora un oficio que nos certifique como estudiantes de segunda especialidad de la casa de estudios, con este documento nos presentaremos antes las autoridades del Hospital Essalud La Oroya, jefa del departamento de enfermería y jefe del servicio de área quirúrgica, a este último se solicitará una reunión previa con el personal, con la finalidad de explicar los objetivos de la y solicitarles la firma de consentimiento informado.

2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos

La recolección de datos se realizará en la segunda semana del mes de noviembre de 2021 a aplicando el instrumento a las unidades muestrales. El tiempo estimado para completar la encuesta es de 20-25 minutos por cada

unidad muestral. Una vez finalizado el levantamiento de información se verificará la calidad de la data obtenida.

2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Para la realización del análisis estadístico de la variable Satisfacción del cuidado posquirúrgico inmediato del paciente, la información obtenida será codificada, ingresada y procesada en el programa estadístico SPSS versión 26, el que nos ayudará a realizar análisis descriptivo el cual permite distinguir las particularidades de la variable, como lo son la cantidad de observaciones, medidas de tendencia central, dispersión, percentiles y de forma (34).

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

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

Beneficencia: Como investigadores garantizamos que los participantes no sufrirán daño, nuestro actuar se basará en la benignidad ya que buscamos promover el bienestar y reducir los riesgos que puedan causar daños (35).

Autonomía: Todas las personas a las que se les invita a la investigación pueden decidir libremente si aceptan o no participar, de esta manera lo reconocemos como sujeto, respetamos su independencia, valores y creencias personales (36).

Justicia: Los investigadores, basamos el presente estudio en el valor moral de la justicia, es decir brindaremos un trato justo, cordial e igualitario a todos los participantes (37).

No maleficencia, al respetar la integridad de los pacientes cuidando no provocarle perjuicios ni arriesgando su integridad (38).

III ASPECTOS ADMINISTRATIVO

3.1 Cronograma de actividades.

TIEMPOS	2021																											
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Descripción del Problema	■	■																										
Búsqueda de información bibliografía vía web		■	■	■	■																							
Elaboración de la introducción: problemática, marco teórico referencial y antecedentes			■	■	■	■	■	■																				
Construcción de la sección de introducción referente a la Importancia y justifica la investigación			■	■	■	■	■	■																				
Determinar los Objetivos de la investigación.			■	■	■	■	■	■	■																			
Material y métodos: Enfoque y diseño de investigación						■	■	■	■	■																		
Determinación de la Población, muestra y muestreo										■	■	■	■															
Elección de la Técnicas e instrumentos de recolección de datos										■	■	■	■															
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos										■	■	■	■															
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información										■	■	■	■	■														
Elaboración de aspectos administrativos del estudio										■	■	■	■	■														
Elaboración de los anexos														■	■													
Evaluación antiplagio – Turnitin														■	■	■	■	■	■	■	■							
Aprobación del proyecto																						■	■	■	■			
Sustentación del proyecto																											■	■

3.1 Recursos Financieros

MATERIALES	2021					2022			TOTAL
	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	S/.
Equipos									
1 laptop	S/ 2,500								S/ 2,500.00
Internet 5G	S/ 100	S/ 100	S/ 100	S/ 100	S/ 100	S/ 100	S/ 100	S/ 100	S/ 800.00
USB	S/ 30								S/ 30.00
Útiles de escritorio									
Lapiceros	S/ 1.20	S/ 1.20	S/ 1.20	S/ 1.20	S/ 1.20	S/ 1.20	S/ 12.00	S/ 1.20	S/ 20.40
Lápiz							S/ 1.00		S/ 1.00
Tableros							S/ 12.00		S/ 12.00
Hojas bond A4	S/ 13.00						S/ 13.00		S/ 26.00
Material Bibliográfico									
Libros	S/ 60.00		S/ 60.00						S/ 120.00
copias	S/ 10.00	S/ 10.00			S/ 10.00		S/ 15.00		S/ 45.00
Imprimir	S/ 10.00		S/ 10.00			S/ 10.00	S/ 20.00		S/ 50.00
Anillado							S/ 25.00		S/ 25.00
Otros									
Movilidad	S/ 15.00	S/ 15.00	S/ 15.00	S/ 15.00	S/ 15.00	S/ 15.00	S/ 40.00	S/ 15.00	S/ 145.00
Alimentos	S/ 25.00	S/ 25.00	S/ 25.00	S/ 25.00	S/ 25.00	S/ 25.00	S/ 60.00	S/ 25.00	S/ 235.00
Llamadas	S/ 10.00	S/ 10.00	S/ 10.00	S/ 10.00	S/ 10.00	S/ 20.00	S/ 30.00	S/ 10.00	S/ 110.00
Recursos Humanos									
Digitador	S/ 15.00						S/ 50.00	S/ 80.00	S/ 145.00
Imprevistos*	S/ 25.00	S/ 25.00	S/ 25.00	S/ 25.00	S/ 25.00	S/ 25.00	S/ 25.00	S/ 25.00	S/ 200.00
TOTAL	S/ 2,814.20	S/ 186.20	S/ 246.20	S/ 176.20	S/ 186.20	S/ 196.20	S/ 403.00	S/ 256.20	S/ 4,464.40

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Johansson P, Magnus O, Fridlund B. Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el contexto del cuidado de la salud: un estudio de la literatura. Scand J Caring Sci [revista en Internet] 2002 [acceso 7 mayo 2022]; 16(4):337–81. Disponible en: [10.1046/j.1471-6712.2002.00094.x](https://doi.org/10.1046/j.1471-6712.2002.00094.x)
2. Avila H, Flores Y, Rizo M. Satisfacción del cuidado enfermero desde la perspectiva del paciente. Academia Española; 2017.
3. Royce C, Chung F, Newman S, Stygall J, Wilkinson D. Predictores de la satisfacción del paciente con la anestesia y la atención quirúrgica: un estudio de cohorte utilizando la Escala de Calidad de Recuperación Postoperatoria. Publ:med.gov [revista en Internet] 2013 [acceso 5 de mayo 2022]; 2013;30(3):106–16. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22907610/>
4. Ibarrola S, Beortegui, E Oroviogicoechea, C Vázquez M. Evaluación de la satisfacción con los cuidados de enfermería en el área de hospitalización de cardiología. Enfermería cardiológica [revista en Internet] 2011 [acceso el 7 de mayo 2022]. 2011;53-(2):27–33. Disponible en: https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/53_03.pdf
5. liu yilan, Wang G. Satisfacción de pacientes hospitalizados con la atención de enfermería y factores que influyen en la satisfacción en un hospital universitario en China. Publ. Med.gov [revista en Internet] 2007 [acceso el 7 de mayo 2022]; 22(3):266–71.
6. Echeverri M, Salcedo M. Conocimientos y Actitudes en la Aplicación de Normas de Bioseguridad del Personal del Servicio de Enfermería. Revista Colombiana de Salud Ocupacional [Revista en Internet] 2014 [acceso 2 de mayo 2022]. 2014;4(1):15–21. Disponible en: https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4888/4173
7. Bastidas M. Guía de evaluación de enfermería relacionada con el nivel de

- satisfacción en pacientes post quirúrgicos del Hospital Provincial Puyo [tesis de Titulación]. Ecuador: Universal Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES” [Internet]. 2017. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6043>
8. Paspuel Í. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016 [tesis de Maestría]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte [Internet]. 2018. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8226>
 9. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev. Med. Electrón. [revista en internet] 2018 [acceso 7 de mayo de 2022]. 40(4):1002–10. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v40n4/rme080418.pdf>
 10. Trujillo O, Altamirano A, Baltazar P, Maroun C, Méndez R, Torres D. Nivel de satisfacción de pacientes tras un procedimiento endoscópico y factores asociados. Revista de Gastroenterología de México [revista en Internet] 2010 [acceso 07 de mayo 2022]. 4(75):374–9. Disponible en: <http://www.revistagastroenterologiamexico.org/es-nivel-satisfaccion-pacientes-tras-un-articulo-X0375090610898401>
 11. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Lima: MINSA; 2012 [acceso 07 de mayo 2022] [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
 12. Pezo D, Rios A. Satisfacción del paciente postoperado con la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital II-2 MINSA Tarapoto Junio Agosto 2012 [tesis de Titulación]. Tarapoto-Perú: Universidad Nacional de San Martín [Internet]. 2012. Disponible en: <http://hdl.handle.net/11458/2221>
 13. Oliva P. Nivel de satisfacción del paciente adulto postoperado respecto al cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque. Rev. Salud & Vida Sipanense [revista en Internet] 2014 [acceso

- 07 de mayo 2022]. 1(1):6–14. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/67#:~:text=Las conclusiones en el presente,Hospital Regional Lambayeque Chiclayo 2013.>
14. Gomez M, Vilca J, Isidro M. Satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Recuperación Post Anestésico de la Clínica Good Hope, Lima 201 [tesis de Especialidad]. Lima: Universidad Peruana Unión [Internet]. 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1157>
 15. Miranda N. Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post antestesia- Hospital III Daniel Alcides Carrión Tacna 2014 [tesis de Especialidad]. Tacna : Universidad Jorge Basadr [Internet]. 2015. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/271>
 16. Mira J, Vitaller J, Aranaz J, Herrero J, Buil J. La satisfacción del paciente: Concepto y aspectos metodológicos. Revista de Psicología de la Salud [revista en Internet] 1992 [acceso el 10 de mayo 2022]. 4(1):89–116. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud_4_1_06.pdf
 17. van Campen C, Sixma H, Friele R, Kerssens J, Peters L. Quality of care and patient satisfaction: a review of measuring instruments. Med Care Res Rev [revista en Internet]1995[acceso 10 de mayo 2022]. 52(1):109–33. Disponible en: doi: 10.1177/107755879505200107.
 18. Losada M, Rodríguez A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing.Cuadernos de Administración [revista en Internet] 2007 [acceso 10 de mayo 2022]. 20(4):237–58. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/205/20503411.pdf>
 19. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium [revista en Internet]2015[acceso 10 de mayo 2022]. 18(35):57–76. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

20. Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Rev. Fac. Med [revista en Internet] 2016 [acceso 10 de mayo 2022]. 64(4):715–20. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>
21. Alligood M, Tomey A. Modelos y teorías en enfermería. 9na edición. Estados Unidos de América: Elseiver. 2018.
22. Kérouac S, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El Pensamiento enfermero. España: Elsevier. 2007.
23. Arcentales G, Mesa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción del paciente quirúrgico de los cuidados de Enfermería. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica [revista en Internet] 2021 [acceso 9 de mayo 2022]. 40(3):212–21. Disponible en: www.revistaavft.com
24. Bracamonte K, Cortes E, De La Rosa L. Nivel de satisfacción de los usuarios Postquirurgicos con el Cuidado de Enfermería en el Hospital General Acapulco [tesina de especialidad]. México: Universidad Autonoma de Guerrero; 2018; Disponible en: <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/564>
25. Chavez K, Lopez A, Hernández M, Sánchez E, Sanchez M, Ortiz M. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. Educación y Salud Boletín Científico de Ciencias de la Salud del ICsSa [revista en Internet] 2018 [acceso 9 de mayo 2022]. 13(2018):92–5. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/issue/archive>
26. Aguilar S. Satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato. unidad de recuperación post anestésica Hospital II Essalud Tarapoto, 2019. [tesis de Especialidad]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [Internet]. 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/4863>
27. Melgar K. Satisfacción del paciente adulto post operado de colescistectomía sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de cirugía. [tesis de Especialidad]. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal [Internet]. 2019. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3212>
28. Segura C, Nicolas M. Nivel de Satisfacción del paciente Postoperado mediato

- en el servicio de Cirugía del Hospital de referencial de Ferreñafe-2016 [tesis de Titulación]. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REFERENCIAL [Internet]. 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5521>
29. Gallardo E. Metodología de la Investigación. Edición Primera. Huancayo: Universidad Continental; 2017 [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.continental.edu.pe/>
 30. Fonseca A, Martel S, Rojas V, Flores V, Vela S. Investigación Científica en Salud con Enfoque Cuantitativo. Primera. E.I.R.L GD, editor. 2013. 218 p.
 31. De Los Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Revista Investigación y Educación en Enfermería [revista en Internet] 2004 [acceso 09 de mayo 2022]. 22(2):128–37. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
 32. Arias F. El Proyecto de Investigación. 6ta ed. Episteme, editor. Caracas; 2012. 143 p.
 33. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana [revista en Internet] 2012 [acceso 09 de mayo 2022]. 23(2):88–95. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338038906003>
 34. Rendón M, Villasís M, Miranda M. Estadística descriptiva. Revista Alergia México [revista en Internet] 2016 [acceso 10 de mayo 2022]. 63(4):397–407. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
 35. Siurana J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Revista Veritas [revista en Internet] 2010 [acceso 10 de mayo 2022]. 22:121–57. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>
 36. Mazo H. La Autonomía: Principio Ético Contemporáneo. Revista Colombiana de Ciencias Sociales [revista en Internet] 2012 [acceso 10 de mayo 2022]. 3(1):115–32. Disponible en: <https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/RCCS/article/view/880>

37. Molina N. La bioética: sus principios y propósitos, para un mundo tecnocientífico, multicultural y diverso. Revista Colombiana de Bioética [revista en Internet] 2013 [acceso 20 de abril 2022]. 8(2):18–37. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1892/189230852003.pdf>
38. Juvé M, Anton P. Consideraciones éticas en la gestión enfermera: una revisión actual. Nursing (Ed. española) [Revista en internet] 2012 [Acceso 07 de Abril de 2022]; 30(3):52-58. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S021253821270047X>.
39. Lévano S. Satisfacción del paciente Post operatorio Inmediato del cuidado de Enfermería en el Hospital San Juan de Dios de Pisco 2017 [tesis de Especialidad]. Lima: Universidad nacional Federico Villarreal [Internet]. Disponible en: http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3455/UNFV_LÉVANO_CHÁVEZ_SHEILA_SUJEY_SEGUNDA_ESPECIALIDAD_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo A. Matriz de Operacionalización

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Satisfacción del cuidado posquirúrgico inmediato del paciente	Cualitativa nominal	El término Satisfacción se entiende como el grado de coherencia entre lo que espera el paciente en función a los cuidados de los profesionales de enfermería versus su percepción referente al cuidado que recibió (39).	La satisfacción mide cuando los servicios brindados cubren o exceden las expectativas de los pacientes post operados inmediatos hospitalizados en el centro quirúrgico del Hospital de EsSalud La Oroya.	Fiabilidad	Prioridad en la atención Satisfacción de necesidades básicas Cuidado continuo	1-4	Nunca: 1 A veces: 2 Siempre:3	Insatisfecho: 20-31 puntos Medianamente Satisfecho: 32-49 puntos Satisfecho: 50-60 puntos
				Capacidad de Respuesta	Explica procedimientos Información precisa Capacidad de escucha	5-8		
				Seguridad	Trato Aclarar dudas Capacidad de escucha Atiende llamado Amabilidad	9-15		
				Empatía	Sensibilidad Respeto Apoyo emocional Confidencialidad	16-18		
				Aspectos Tangibles	Medicamentos e insumos Exámenes complementarios	19-20		

Satisfacción del cuidado post quirúrgico del paciente adulto en el centro quirúrgico del Hospital de EsSalud la Oroya en el año 2021

Introducción:

Buenos días estimado usuario, le saluda **Lic Judith Cosquillo**, soy licenciada enfermera del área de centro quirúrgico, y estoy realizando un estudio académico para conocer la satisfacción que perciben Uds. de los cuidados que reciben de las enfermeras durante su breve, pero muy importante instancia en esta área. Sus respuestas nos ayudaran a implementar estrategias de mejora que van en beneficio de los pacientes. Gracias,

Indicaciones generales

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud deberá responder marcando con un aspa (X) a lo que considere adecuado.

DATOS GENERALES:

Edad: menos de 25 años () de 26 a 30 años () de 31 a 35 años () de 36 a 40 años () de 41 a 45 años () de 36 a 50 años mas de 51 años

Sexo: Masculino () Femenino ()

Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

Lugar de procedencia: Costa () Sierra () Selva ()

DATOS DE LA VARIABLE:

N°	ITEM	Nunca 1	A veces 2	Siempre 3
Fiabilidad				
1	Fue recibido por la enfermera al ingresar a la sala de recuperación.			
2	El profesional enfermero fue el único que le prestó cuidado			
3	Observó usted que la enfermera en todo momento estuvo presente en la sala			

4	Considera usted que el profesional maneja con seguridad los monitores en la sala de recuperación			
Capacidad de Respuesta				
5	Sus necesidades fueron evaluadas por el profesional enfermero			
6	Antes de aplicar el medicamento se le explicó la dosis, vías y posibles reacciones			
7	Su tratamiento fue administrado en el horario indicados			
8	El profesional identificó y comunicó al médico situaciones de emergencia			
Seguridad				
9	El profesional lo atendió con seguridad, demostrando habilidades y destrezas en todos los procedimientos que le suministró			
10	El profesional veló por su seguridad durante toda su estancia en el área			
11	Observó la familiaridad del profesional con los equipos y monitores			
12	Observó la familiaridad del profesional con los procedimientos que realizaba			
13	El profesional se preocupó y coordinó porque el ambiente se encuentre limpio y ordenado			
14	Fue atendido en todo momento con respecto y velando por su intimidad			
15	El profesional lo atendió sin distinción de raza o ideología			
Empatía				
16	Fue atendido por el profesional con trato amable y respetuoso			
17	El profesional respondió las dudas relacionadas a su problema de salud			
18	El profesional mostró interés y disposición para solucionar las dificultades			
Aspectos Tangibles				
19	Durante la atención el profesional contó con insumos y medicamentos que necesitaba			
20	Explicó y coordinó con las áreas de exámenes complementarios			

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

Usted ha sido seleccionada para ser parte de este estudio en salud. Le sugerimos leer atentamente la información detallada líneas debajo de tal manera que se encuentre enreda del objetivo que pretendemos.

Título del proyecto: Para medir el “Satisfacción del cuidado post quirúrgico del paciente adulto en el centro quirúrgico del Hospital de EsSalud la Oroya en el año 2021”

Nombre del investigador principal: Lic. Cosquillo Machuca, Judith Daisy

Propósito del estudio: Determinar la satisfacción del cuidado posquirúrgico inmediato del paciente adulto en el centro quirúrgico del Hospital de ESSALUD la Oroya en el año 2021

Beneficios por participar: Esta investigación permitirá incorporar y/o desarrollar capacitación relacionada a la temática investigada, buscando actualizar las guías de cuidado y protocolos de atención del paciente atendido en el área postoperatoria inmediata.

Inconvenientes y riesgos: Las preguntas formulas cumplen con los requisitos de seguridad que garantizan la privacidad de los encuestados; por tanto, no representará riesgo alguno.

Costo por participar: El constituirse en una unidad muestral no le demandará obligación económica.

Confidencialidad: Los datos obtenidos serán utilizados únicamente para el estudio, garantizando el anonimato de los participantes

Renuncia: Los participantes tienen de la muestra tienen el beneficio de abstenerse a ser parte del estudio en el momento que lo consideren.

Consultas posteriores: De tener algún cuestionamiento previo o durante el proceso que este en relación con el tema investigado, pueden ser consultadas dirigiéndose a la Lic. Cosquillo Machuca, Judith Daisy investigador principal a través del celular (921 884 182) email jdcosquillomachuca@gmail.com Así mismo les informamos que puede realizar cualquier consulta a los integrantes del Comité de Ética, para efectuar cualquier sospecha de manipulación de la información que nos brinda. Contacto con el Comité de Ética de la UMA, ubicada en la Provincia de Lima, distrito de San Juan de Lurigancho, correo electrónico.

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

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

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador . Judith Daisy Cosquillo Machuca	Firma
Nº de DNI 10713888	
Nº teléfono móvil 921 884 182	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador . Judith Daisy Cosquillo Machuca	Firma
Nº de DNI 10713888	
Nº teléfono 921 884 182	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Acuso recibida copia del documento.

.....
Firma del participante

Anexo D. Hoja de Informe de Similitud

COSQUILLO MACHUCA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	worldwidescience.org Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía Activo