



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

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST  
OPERADO ACERCA DEL CUIDADO QUE BRINDA LA  
ENFERMERA EN LA CLÍNICA SOLIDARIA LA CAMPIÑA  
EIRL, LIMA 2022”**

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

**AUTOR:**

**LIC. TANTARICO HUAMAN ADA YAMALY**

**<https://orcid.org/0000-0002-2159-4288>**

**ASESOR:**

**Dr. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY**

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

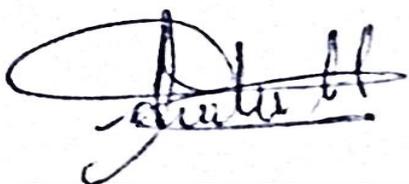
**LIMA – PERU  
2023**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **TANTARICO HUAMAN ADA YAMALY**, con DNI **47816470**, en mi condición de autor(a) del trabajo académico presentado para optar el **TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO** de título **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO ACERCA DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA CLÍNICA SOLIDARIA LA CAMPIÑA EIRL, 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<sup>1</sup>** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **18%** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 30 días del mes de mayo del año 2023.



Lic. Tantarico Huaman Ada Yamaly  
DNI: 47816470



Dr. Eduardo Percy Matta Solís  
DNI: 42248126

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

## Porcentaje de similitud

ADA YAMALY TANTARICO HUAMAN

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.upch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unprg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>libros.cidepro.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL .....	4
ÍNDICE DE ANEXOS .....	5
RESUMEN .....	6
ABSTRACT .....	7
I. INTRODUCCIÓN .....	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	17
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	25
ANEXOS .....	31

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....</b>	<b>35</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** Valorar el nivel de satisfacción del paciente post operado acerca del cuidado que brinda la enfermera en la Clínica Solidaria La Campiña EIRL, Lima 2022

**Materiales y métodos:** El actual trabajo de investigación será abordado desde el enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo/transversal. La muestra estará conformada por 90 pacientes post operados. La técnica de recolección de datos será la encuesta y el instrumento que se empleará será el cuestionario de satisfacción del paciente acerca del cuidado que brinda la enfermera. La variable del estudio es satisfacción del paciente con el cuidado que brinda la enfermera, la cual presenta 23 ítems y 5 factores/dimensiones, que son aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Resultados:** Los resultados más relevantes del estudio serán mostrados mediante el uso de tablas y figuras, para ello previamente se realizará el análisis de la información recolectada por medio de la estadística descriptiva.

**Conclusiones:** Los datos que se obtendrán permitirán establecer mejoras en el proceso de atención dirigido a pacientes quirúrgicos de la Clínica Solidaria La Campiña EIRL, con el fin de buscar que estos usuarios se sienten confortables y satisfechos durante su estadía.

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

## ABSTRACT

**Objective:** Assess the level of satisfaction of the post-operative patient about the care provided by the nurse at the La Campiña Solidarity Clinic EIRL, Lima 2022

**Materials and methods:** The current research work will be approached from the quantitative approach with a descriptive/cross-sectional design. The sample will be made up of 90 post-operated patients. The data collection technique will be the survey and the instrument that will be used will be the patient satisfaction questionnaire about the care provided by the nurse. The study variable is patient satisfaction with the care provided by the nurse, which has 23 items and 5 factors/dimensions, which are tangible aspects, reliability, responsiveness, safety and empathy.

**Results:** The most relevant results of the study will be shown through the use of tables and figures, for which the analysis of the information collected will be previously carried out through descriptive statistics.

**Conclusions:** The data obtained will make it possible to establish improvements in the care process aimed at surgical patients at the Clínica Solidaria La Campiña EIRL, in order to ensure that these users feel comfortable and satisfied during their stay.

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

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción es un componente clave de la atención en salud, es también considerada un indicador fundamental de calidad de atención (1)(2). La eficiencia de las salas quirúrgicas o quirófanos es un tema candente en los estudios de gestión de quirófanos. Los beneficios de la maximización de la eficiencia del quirófano incluyen ahorros financieros, mayor seguridad del paciente, mayor satisfacción para los pacientes y los trabajadores de la salud y mayor productividad de dicho servicio (3)

El papel de las enfermeras perioperatorias es proporcionar un entorno en el que los pacientes reciban el mejor apoyo posible durante el procedimiento perioperatorio (4).

Los enfermeros se destacan como miembros de los equipos de atención de salud porque juegan un papel clave en el cuidado directo del paciente y un papel importante en la detección y prevención de eventos adversos en la estancia hospitalaria del paciente. Dada la importancia de los cuidados de enfermería perioperatorios para el paciente, es claro que los pacientes deben tener la oportunidad de evaluar la atención recibida (5).

Durante el período perioperatorio, los pacientes son muy vulnerables y dependen en gran medida del personal quirúrgico. Las enfermeras perioperatorias son responsables de crear y mantener un entorno quirúrgico estéril y seguro, brindar educación preoperatoria y posoperatoria al paciente, monitorear el bienestar físico y emocional del paciente (6).

La satisfacción del paciente está estrechamente relacionada con la eficacia de la práctica de enfermería perioperatoria, así como también a la calidad de la información y la comunicación, los cuales tienen un impacto considerablemente en los niveles de satisfacción de los pacientes (7).

Un estudio realizado en Asmara-África, sobre satisfacción del paciente quirúrgico, participaron 470 pacientes, sus resultados mostraron que la puntuación de satisfacción global fue del 68,8%, donde la puntuación de satisfacción de la relación personal-paciente fue del 75%. Por otro lado, se encontró que el 45% los pacientes estaban menos satisfechos con el suministro de información brindado por el personal de enfermería. Además, aquellos

pacientes que realizaron cirugía electiva tuvieron mayor nivel de satisfacción que aquellos que realizaron cirugía de emergencia ( $p < 0,001$ ) (8).

Un trabajo realizado en Etiopía, sus hallazgos indican que 120 pacientes consecutivos se inscribieron originalmente en el estudio que duró más de 1 mes. La proporción global de pacientes satisfechos con los servicios de anestesia fue del 88,33%. Las náuseas y los vómitos, el dolor, la dificultad para respirar y el frío fueron factores que afectaron negativamente la satisfacción del paciente. De modo que la satisfacción del usuario fue baja (9).

Una investigación elaborada en Ghana, la población estuvo conformada por 100 pacientes, cuyos resultados señalaron que 8 de cada 10 encuestados estaban satisfechos con el cuidado de enfermería perioperatorio. La satisfacción general del paciente con la atención de enfermería perioperatoria se asoció significativamente con el suministro de información ( $p < 0,001$ ), la relación enfermera-paciente ( $p < 0,001$ ), el miedo y la preocupación ( $p < 0,05$ ) y la incomodidad y la necesidad ( $p < 0,05$ ). A nivel multivariante, la satisfacción general del paciente estuvo significativamente influenciada por la relación enfermera-paciente ( $\beta = 0,430$ ,  $p = 0,002$ ) (10).

Otro estudio desarrollado en Etiopía, abordado en 335 pacientes, cuyos resultados mostraron que el 74,5% de los pacientes estaban satisfechos con la atención de enfermería. Pacientes con ASA I (ORA = 2,3; IC 95%: (1,06–5,08), recibieron analgésicos multimodales (ORA 4,30; IC 95%: (2,02–9,18), sin dolor percibido (ORA = 6,7; IC 95%: (1,54 –29,7) y aquellos que esperaban en el servicio menos de 30 min (ORA = 6,3; IC 95%: (1,34-29,58) estaban más satisfechos (11).

También un estudio hecho en Etiopía, donde participaron 418 pacientes y sus hallazgos muestran que la proporción global de pacientes que estaban satisfechos con los servicios de tratamiento y cuidado de enfermería en un 72,2% (IC 95 %: 67,7-76,6). Los factores asociados a la satisfacción en los pacientes son: la ausencia de dolor postoperatorio (AOR = 1,86: IC 95% = 1,02-3,39), periférico bloqueo nervioso realizado (AOR = 9,14: IC 95 % = 3,93 20,86), analgésico recibido antes de la solicitud (AOR = 6,90: IC 95 % = 3,72-12,83) y analgésicos sistémicos (AOR = 6,10: IC 95 % = 1,17-33,91). De modo que, el nivel de satisfacción de los pacientes con el manejo del dolor postoperatorio fue considerablemente bajo (12).

Un estudio llevado a cabo en China, tuvo como muestra 219 pacientes, cuyos resultados mostraron que La satisfacción global de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería fue de  $78,15 \pm 4,74$ . Los pacientes estaban más satisfechos con las enfermeras que respetaban su privacidad y los trataban como individuos (67,7%). Los pacientes estaban menos satisfechos con el tipo de información que les proporcionaban las enfermeras (11,7%) y con la suficiente concienciación sobre sus necesidades. Los pacientes que estaban casados, tenían antecedentes de hospitalización, cirugía y estaban a cargo de enfermeras jóvenes tenían mayor satisfacción. De modo que el nivel general de satisfacción de los pacientes fue moderado (13).

Otro estudio realizado en China, en 80 pacientes que recibieron fijación interna de fractura de fémur, participo un grupo experimental y otro control. En comparación con el grupo de control, el grupo experimental logró una puntuación notablemente más baja. El grupo experimental tuvo puntajes de nivel cognitivo, puntaje de cadera de Harris (HHS), puntaje de la Medida de Independencia Funcional (FIM) y puntaje de satisfacción de enfermería mucho más altos en comparación con el grupo de control ( $p < 0.05$ ). En el período perioperatorio, el grupo experimental tuvo una incidencia total de complicaciones mucho menor en comparación con el grupo control ( $p < 0,05$ ). Los puntajes de satisfacción de enfermería en el grupo experimental y el grupo control fueron  $(82,55 \pm 5,22)$  puntos y  $(63,30 \pm 7,02)$  puntos, respectivamente; \* indicó una diferencia notable en las puntuaciones de satisfacción de enfermería entre los dos grupos ( $t = 13,917$ ,  $p < 0,001$ ) (14).

Una investigación en Estados Unidos, cuyos resultados indican que los puntajes de satisfacción del paciente se ven afectados por factores modificables, como la comunicación entre el médico y el paciente, el suministro de información a los pacientes y la función operativa de un hospital. Los factores no modificables que afectan las puntuaciones de satisfacción del paciente incluyen la demografía del paciente, como el sexo, la edad y la educación (15).

En el Perú, realizaron un estudio donde la población estuvo conformada por 31 pacientes postoperados. Los resultados indican que, en cuanto a la satisfacción, el 56% tiene un nivel medio, el 35% estaba satisfecho y un 9% está insatisfecho. Según sus dimensiones, en el trato el 52% tiene un nivel medio de satisfacción, en disponibilidad el 49% tiene un nivel medio de satisfacción, en continuidad de

cuidado el 58% tiene un nivel medio de satisfacción y en resultado del cuidado, el 64% tiene una satisfacción media (16).

El concepto de "satisfacción del paciente" es un indicador de calidad utilizado regularmente en marketing, como una medida de retención de pacientes y una medida de la calidad de la atención en salud (17)

El tema de la satisfacción del paciente ha adquirido una importancia creciente en la última década. Debido al impacto de la satisfacción del paciente en la calidad de la atención médica, es vital comprender los factores o dimensiones que predicen la satisfacción (18).

Actualmente las organizaciones de atención en salud enfatizan cada vez más la satisfacción del paciente, por ello es imperativo que el personal que labora en los quirófanos como el enfermero, los anestesiólogos y cirujanos, sean educados sobre el concepto de experiencia del paciente dentro del contexto del entorno perioperatorio. Al analizar la satisfacción del paciente perioperatorio, se debe centrarse en la identificación de varias variables que se han identificado en la literatura como predictores de las puntuaciones de satisfacción, así se podrán implementar experiencias (18).

La satisfacción del paciente se considera una parte importante de la evaluación de la calidad de la atención en salud. En las últimas décadas, los diversos sistemas de valoración de la satisfacción del paciente se han ido desarrollando paulatinamente, dependiendo su estructura y complejidad de varios aspectos que han sido monitorizados y evaluados en términos de satisfacción del paciente. Algunos autores distinguen entre dos formas agregadas de satisfacción del paciente: calidad técnica (precisión para el diagnóstico/tratamiento) y calidad funcional (forma en que se brinda la atención en salud) (19)(20).

En el presente trabajo para valorar la variable principal se utilizará el cuestionario de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero, que fue elaborado por Rosa Aaurima (21), el cual comprende de 27 ítems y 2 dimensiones que son la técnica-científica (se centra en el sólido conocimiento científico del enfermero, que se respalda en modelos y teorías de enfermería) y la humana (se centra en

la enfermería como acción empática/holística), las que se detallarán y explicarán en las próximas líneas.

La dimensión técnico científico (12 enunciados) se refiere al perfil del enfermero que presta cuidados al paciente, es decir este profesional se debe caracterizar por tener un conocimiento amplio científico en salud quirúrgica, contar con habilidades y destrezas para brindar un cuidado oportuno y eficaz en cada una de sus intervenciones, así como también el fomento de una buena relación enferma-paciente, garantizando seguridad e inspirando confianza al usuario y la familia. Por otro lado, están las virtudes que complementan al profesional integral, como el respeto, la empatía, la amabilidad, la paciencia y la tolerancia. Esta dimensión comprende los indicadores seguridad, habilidad y destreza, conocimiento y eficiencia (22).

En la dimensión humana (15 enunciados) comprende un elemento clave en la labor del enfermero, porque evalúa la calidad humana del enfermero hacia sus pacientes y ello implica el respeto a la privacidad y consentimiento del paciente/familia, el trato, el cual es fundamental porque determina la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente. Así mismo dentro de la dimensión humana está la comunicación asertiva que desempeña un rol relevante al establecer una relación enfermera-paciente y por último el acercamiento al paciente es factor crucial en el trabajo de enfermería porque el acercamiento es un puente mediador para inspirar confianza, confort y garantizar seguridad en el usuario. Esta dimensión comprende los indicadores como respeto, trato, comunicación asertiva y acercamiento al paciente (23).

Hildegard Peplau plantea una teoría de enfermería bastante difundida y utilizada, que hace énfasis en la relación enfermero-paciente/paciente-enfermero, buscando a través de ello resultados positivos para el paciente durante su estadía en establecimientos sanitarios. Los seres humanos se manifiestan a través de la vida social (somos seres sociales por naturaleza) y de relación con otras personas, dándose esto en el contexto de grupos u organizaciones. Esta relación terapéutica, debe permitir satisfacer las necesidades del paciente y brindar cuidados de enfermería oportunos. La relación debe de ser fluida y significativa en el marco del respeto y manejo profesional del cuidado. La teoría descrita será aplicada en el presente estudio (24).

Sillero y colaboradores (25), en España, durante el año 2019, desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue: “Determinar la Seguridad y satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería en el postoperatorio”. Para ello emplearon un instrumento de medición a 150 pacientes quirúrgicos. De los cuales 68 fueron sometidos a cirugía general, 29 a cirugía ortopédica, 14 cirugía torácica, 12 cirugía vascular, 15 en ginecología, 10 en neurocirugía y 2 a cirugía plástica. Además, el estudio contó con 77 hombres y 73 mujeres 48,6%, presento una edad media de 63,6 años (con una DE 16,05). En cuanto a las comorbilidades, 69 de ellos presentó algún tipo de comorbilidad. Se observo un nivel de satisfacción en el caso de las mujeres de 3,68 (0,39) y para los hombres fue de 3,63 (0,35). Concluyen que para garantizar la calidad de la atención al paciente se debe de promover la satisfacción laboral, compromiso profesional, calidad de la atención de enfermería en todo el proceso perioperatorio.

Chávez y colaboradores (26), en México, durante el año 2018, desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue: “Determinar la satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de enfermería”. Mediante el empleo de un instrumento de medición en donde participaron 15 pacientes posquirúrgicos, donde se contó con una edad media de 48 años, DE (5.3) y la moda de 43 años. Además, de los 15 entrevistados, 8 hombres y 7 mujeres. Igualmente mencionar que 4 de ellos han tenido más de cuatro intervenciones quirúrgicas, y 6 presentaron más de cuatro días de hospitalización. Se obtuvo un nivel de satisfacción alto en 13, nivel mediano en 1 y por último nivel bajo en 1 paciente. Concluyen que los resultados nos muestran que los pacientes presentan un nivel alto de satisfacción respecto al personal de salud(enfermeras) que les brindan atenciones posoperatorias ya que ellas les proveen un trato respetuoso y les aclara la dudas que presenten y se sienten satisfechos porque son amables y eficientes, además que siempre hay una enfermera disponible cuando ellos lo requieren.

Bracamontes y colaboradores (27), en México, durante el año 2018, desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el hospital general acapulco”. En dicho estudio hicieron el empleo de un instrumento que contribuyo en la medición. Para ello se contó con la participación de 25 personas, de ellos 19 fueron varones y 6 damas. El 44% de ellos estaba con un rango de

edades de 21 a 38 años, el 32% se encontró entre 39 a 56 años y el 24% oscilaba entre 57 a 75 años. Respecto al nivel de satisfacción se observó que: en el nivel poco satisfecho se encontraron 6 pacientes, en el nivel satisfecho estuvieron 9 pacientes y por último en el nivel muy satisfecho se encontró a 10 pacientes.

Aponte y colaborador(28), en Perú, durante el año 2019, desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado y su relación con la calidad del cuidado de enfermería”. Se empleó el instrumento de encuesta para contribuir la medición. En cuanto al nivel de satisfacción predominó el nivel bueno con 50% seguido de regular con 31% y finalmente deficiente con 12%, seguido del nivel de calidad del cuidado de enfermería, predominó el nivel bueno con 60%, el nivel regular con 28% y el nivel malo con 13%. El estudio concluye que existe relación significativa entre ambas variables, en cuanto a la dimensión percepción se relacionó positivamente con el nivel de satisfacción del paciente.

Aguirre (29) , en Perú, durante el año 2018, desarrolló un estudio cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería”. Se empleó el instrumento tipo cuestionario para contribuir la medición. Para ello la muestra estuvo constituida por 90 pacientes, estructurada por 27 preguntas. Se identificó que del 100%, el nivel que predominó fue el nivel alto con (96.67%) y el nivel bajo con (4,4%) sobre el cuidado de enfermería. Seguidamente de la dimensión humano el nivel alto predominó con (58,9%), el nivel medio con (41,1%). Por lo tanto, concluye que los pacientes post operados tienen un nivel alto de satisfacción sobre la calidad del cuidado que brinda el cuidado de enfermería.

Escobedo(30), en Perú, durante el año 2019, desarrolló un estudio cuyo objetivo fue: “Determinar la asociación del cuidado humanizado del enfermero y la satisfacción del paciente postoperado”. Por lo tanto, emplearon dos instrumentos para determinar el cuidado humanizado y la satisfacción ante el cuidado recibido, que estuvo conformado por 207 pacientes. Los resultados indican que el 42,0% de pacientes dieron a conocer que se brinda un cuidado humano medio, con cuidado óptimo el 33,8% y finalmente bajo con 24,2% brindado por el profesional de enfermería. Con relación a la satisfacción, el 51% insatisfechos y finalmente

el 48,3% de pacientes estuvo satisfecho ante el cuidado del enfermero. Concluye que existe relación significativa entre las variables principales.

Percibir la satisfacción del paciente es un objetivo clave del tratamiento quirúrgico, siendo ello un indicador fundamental del tipo de servicio que se brinda a este. El enfermero especialista que realiza actividades de cuidados especializados en el servicio de centro quirúrgico, es un profesional altamente competente para velar por la seguridad y recuperación del paciente en todo el periodo peri operatorio. Uno de los aspectos importantes que se debe garantizar en el proceso de atención, es abordar al paciente con empatía, debiendo informar a este y su familia sobre los pormenores de la cirugía que va enfrentar, así mismo darle la tranquilidad necesaria para que afronte con éxito tal procedimiento. De no dar los cuidados oportunos y de calidad, se pone en riesgo el proceso operatorio y recuperación del paciente, generando mayores costos y días de recuperación. Señalar que aún se evidencia la presencia de estudios limitados sobre estos temas fundamentales. La satisfacción del paciente es un elemento crucial en los procesos de atención de salud, siendo esto valorado por los resultados de la atención en las salas quirúrgicas/quirófanos, de ahí que se debe realizar un trabajo óptimo y profesional para que el paciente se sienta satisfecho con la atención recibida.

En cuanto a la justificación de tipo teórica se puede señalar que, en la revisión de literatura científica realizada desde un inicio, se revela que existen aún escasos estudios sobre el tema en las diferentes bases de datos científicas/académicas revisadas. Así mismo en los repositorios a nivel nacional, se evidencian pocos antecedentes. El desarrollo de este estudio permitirá dar aportes a través de conocimientos científicos nuevos y actualizados que permitan una mayor comprensión del problema que es uno de los pilares para valorar la calidad de atención en salud. En el marco teórico se señala que la teoría de enfermería que da el marco referente a este estudio es la propuesta de Hildegard Peplau.

En relación a la justificación práctica señalar que toda investigación trae consigo aspectos positivos que favorezcan en mejoras en la atención integral que debe brindarse en el área de centro quirúrgico, en este caso los beneficiados directos serán las personas que están pronto a operarse.

En cuanto al valor metodológico señalar que la investigación de desarrolla empleado como norte orientador al método científico que le da el marco idóneo de tipo metodológico para permitir resultados y conclusiones relevantes, que sean aceptadas y útiles para la comunidad científica y el personal de salud.

El objetivo del presente estudio será determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado acerca del cuidado que brinda la enfermera en la Clínica Solidaria La Campiña EIRL, Lima 2022

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Nuestra investigación se desarrollará teniendo en cuenta los postulados del enfoque cuantitativo, ya que esta se basa en la recolección y el análisis de los datos numéricos que permitan cuantificar el problema del estudio seleccionado. En lo referente a la tuta o camino a seguir, el estudio es de diseño descriptivo/transversal. Es descriptivo debido a los fenómenos a estudiar son observados en su medio natural, obteniendo así los datos de manera directa. Es transversal ya que las mediciones que se realicen serán hechas una sola vez en el tiempo (31).

### 2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Se trabajará con una muestra que se desprende de una población identificada previamente. Según los reportes facilitados por el personal enfermero que es parte del equipo de gestión del servicio de centro quirúrgico, en un mes acuden aproximadamente de 110 pacientes que son programados para cirugía en la sala de operaciones, siendo este un número que representa el promedio de las personas operadas en los últimos tres meses en el servicio. Para precisar las características de los participantes a ser involucrados, se aplicarán los criterios de selección que se detallan a continuación:

#### **Criterios de inclusión**

- Pacientes post operado en el servicio de centro quirúrgico de la Clínica Solidaria La Campiña EIRL.
- Pacientes post operado mayores de edad (18 años a más).
- Pacientes post operados que estén orientados en tiempo espacio y persona.
- Pacientes post operado que muestren la disposición de ser parte de la investigación en curso.
- Pacientes post operado que estén dispuestos a dar el consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión**

- Pacientes post operado que sean menores de edad.
- Pacientes post operado que no estén lucidos.

-Pacientes post operado que manifiesten no querer ser parte del estudio y no dar el consentimiento respectivo.

El objetivo del presente estudio será determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado acerca del cuidado que brinda la enfermera en la Clínica Solidaria La Campiña EIRL, Lima 2022

Con la población de 110 participantes, se aplica los criterios de selección, quedando solo 102 participantes seleccionados, con dicho resultado 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	<b>80.77</b>
N	Tamaño de la población	102
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 trabajará con una muestra de 81 pacientes post operados. El muestreo a realizarse en esta investigación será probabilístico, de tipo aleatorio sistemático.

### 2.3 VARIABLE DE INVESTIGACIÓN

El estudio tiene como variable principal al constructo “satisfacción del paciente”, siendo según su naturaleza variable cualitativa (sus valores finales son categorías/cualidades), y de escala ordinal (atributo orden).

#### **Definición conceptual de variable principal:**

Es la percepción positiva o negativa del individuo sobre la diferencia entre las expectativas del paciente y los cuidados recibidos en su estadía hospitalaria (32).

#### **Definición operacional de variable principal:**

Es la percepción positiva o negativa del paciente post operado sobre la diferencia entre las expectativas del paciente y los cuidados recibidos en su estadía hospitalaria, expresándose ello en aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de

respuesta, seguridad y empatía, siendo valorado por el cuestionario de satisfacción del paciente sobre el cuidado brindado por el enfermero.

## **2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica a ser empleada en la investigación en curso será la encuesta. Esta se define como una técnica que permite abordar a una muestra o población para el desarrollo del trabajo de campo. Esta técnica es característica cuando se realizan principalmente estudios de tipo cuantitativos en el área de la salud. Sus características de estandarización Permite abordar a muchos participantes a la vez), flexibilidad (facilita que pueda adecuarse a diferentes situaciones o tipos de participantes) y fácil aplicación (es de fácil entendimiento su uso), permite que muchos clínicos e investigadores opten por ella. Permite indagar sobre normas de conducta, hábitos de consumo, estereotipos sociales, entre otros aspectos de interés para investigadores (33).

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

En el actual estudio se empleará el cuestionario de nivel de satisfacción del paciente post operado acerca del cuidado que brinda la enfermera, el permitirá cuantificar la variable principal del estudio. Existen una diversidad de instrumentos contruidos para valorar la variable principal, pero este fue seleccionado debido a que cuenta con propiedades psicométricas (validez/confiabilidad) que facilitan su aplicación y uso en nuestro medio.

Este instrumento fue creado en el año 2016, por el investigador Ataurima Rosa (21), el cuestionario de satisfacción del paciente quirúrgico tiene por finalidad determinar la satisfacción de los pacientes frente a los cuidados brindados por el personal de enfermería que labora en centros quirúrgicos. Este instrumento de recolección de datos es de fácil entendimiento y calificación final.

Puede adaptarse a los diferentes escenarios y poblaciones. Este instrumento presenta 27 ítems y 2 dimensiones, la técnica científica y la humana. Para la calificación del instrumento se tiene que tener en cuenta las alternativas de respuesta de cada enunciado, el cual se presenta como escala Likert, que va desde (Nunca=1, A veces=2 y Siempre=3) y dichos valores finales obtenidos, se van a clasificar en niveles: bueno, regular y deficiente. A mayor valoración, mayor es la satisfacción (29).

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

La autora Aguirre Yaquelyn (29), en su estudio realizado en un establecimiento hospitalario de Comas, efectuó en su trabajo la validez de contenido del cuestionario de satisfacción del paciente quirúrgico con la atención de enfermería, donde participaron 5 jueces expertos enfermeros, pudiendo obtenerse un valor de prueba binomial de menos a 0,05, resultado que señala la validez del cuestionario. La confiabilidad fue calculada a través del Alpha de Cronbach cuyo valor fue 0,877 interpretándose como fiable

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

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

Se ha planificado realizar una serie de trámites administrativos ante el equipo de gestión del establecimiento de salud, para lograr el acceso pleno y formal a las instalaciones del área de centro quirúrgico y de los pacientes post operados que será participantes.

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

La aplicación del instrumento a los pacientes post operados participantes será realizada en el mes de diciembre del presente año, habiéndose previsto que con cada paciente participante se tomará un tiempo aproximado de 10 a 20 minutos para que puedan brindar la información requerida en la ficha de datos que les será facilitada luego que den su consentimiento informado.

## **2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Culminado el trabajo de campo, debe ser verificada la calidad de la información recolectada (ver que haya datos perdidos o erróneos), finalmente cada ficha de datos debe de identificarse con un ID. Posterior a ello los datos recolectados deben de ser digitados en el programa estadístico SPSS 26, siendo ahí en donde se hará el análisis estadístico respectivo. La estadística a emplearse será la de tipo descriptiva, que sistematizara y proporcionara información relevante de cómo se distribuyen los valores los conjuntos de datos. La estadística descriptiva permite a los investigadores tener una visión rápida de la tendencia y el grado de dispersión de los valores que forman en conjunto los datos recolectados. Los

resultados más relevantes serán mostrados en tablas que estarán descritas para su rápido entendimiento.

## **2.7 ASPECTOS ÉTICOS**

Los estudios clínicos o del campo de la salud que presenten como participantes a seres humanos, deben optar por conducirse dentro de los parámetros de la integridad científica y respeto de las decisiones y derechos de los pacientes o participantes. En la presente investigación habrá pacientes post operados involucrados, ante ello se tendrá un marco bioético sólido que asume compromisos referidos en los documentos como el Reporte Belmont y la Declaración de Helsinki los cuales serán aplicados de manera estricta en el desarrollo de nuestro estudio. La Declaración de Helsinki (34) es una manifestación de principios y directrices éticas básicas que nos otorga “un marco analítico para el respeto de las decisiones que asuman las personas y vela por saber emplear el consentimiento informado”. El Reporte Belmont (35). es una manifestación de principios y directrices éticas básicas que nos otorga “un marco para la aplicación de principios bioéticos”.

### **Principio de autonomía**

Principio mediante el cual se busca reconocer el derecho que posee toda persona a tomar decisiones propias, sostener puntos de vista y en tomar acciones que se encuentran basadas en valores y creencias de carácter personal (36).

Los pacientes post operados participantes serán informados acerca de los objetivos y los alcances de la investigación, seguidamente serán invitados a formar parte de la misma, concediendo para ello el consentimiento informado.

### **Principio de beneficencia**

Aquí se busca proporcionar el/los beneficios a las personas y de esa manera contribuir a su bienestar. En otras palabras, está referido a un hecho realizado que es positivo para los participantes (37).

Cada paciente post operado de la clínica que forme parte de nuestro estudio será informado acerca de los beneficios y aspectos positivos que podrán derivarse de los hallazgos producto de la investigación

### **Principio de no maleficencia**

Acá se busca el no causar daño o exponer a las personas de manera intencional; en la ética de la salud, la máxima directriz del personal de salud es "Primero, no hagas daño" (38).

Los pacientes de la clínica solidaria contarán con la información debida en la que se expresara que la misma (nuestro estudio) no representa riesgo alguno a su integridad y/o salud.

### **Principio de justicia**

Enfatiza en el trato justo y equitativo a los demás, el sentido de equidad, debe permitir una distribución de los beneficios y de las cargas de manera justa (39)

En el trabajo de campo, aquellos pacientes que formen parte del estudio serán tratados con igualdad y respeto, de la misma manera no se presentara caso(s) de discriminación por parte de los colaboradores.

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022																			
	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 de bibliografía vía internet																				
Elaboración de la Introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes																				
Elaboración de la importancia y justificación de la investigación																				
Elaboración de la sección Objetivo de la investigación																				
Elaboración de la sección de materiales y métodos: Enfoque y diseño de la investigación.																				
Determinación de la Población, muestra y muestreo.																				
Elección de la Técnica e instrumento 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.																				
Revisión del Trabajo académico																				
Aprobación del trabajo académico																				

### 3.2. Recursos financieros

MATERIALES	2022S				TOTALES
	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	S/.
<b>Equipos</b>					
1 laptops	1440				1440
USBS	35				35
<b>Útiles de escritorios</b>					
Lapiceros	5				5
Hojas bond		19			19
<b>Materiales Bibliográficos</b>					
Libros	76	83	14		173
Fotocopias	37	27	48	16	128
Impresiones	52	14		38	104
Espiralados	9	26		57	92
<b>Otros</b>					
Movilidades	51	25	29	50	155
Alimentos	57	13			70
Llamadas	43	32	11		86
<b>Recursos Humanos</b>					
Asesor	320				320
<b>Imprevistos*</b>		150		200	250
<b>TOTALES</b>	2 125	389	102	361	2 877

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Davins J, Gens M, Pareja C, Guzmán R, Marquet R, Vallès R. Catalonia's primary healthcare accreditation model: a valid model. *Med Clin (Barc)*. [revista en Internet] 2014 [acceso 5 de octubre de 2022]; 1(1):74-80. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25128364/>
2. Lake E, Germack H, Kreider M. Missed nursing care is linked to patient satisfaction: a cross-sectional study of US hospitals. *BMJ Qual Saf* [revista en Internet] 2019 [acceso 5 de octubre de 2022]; 25(7):1-6. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26376673/>
3. Ubiali A, Perger P, Rochira A, Corso R, Pagliantini S, Campagna A, et al. Operating room efficiency measurement made simple by a single metric. *Ann Ig* [revista en Internet] 2021 [acceso 6 de octubre de 2022]; 33(1): 100-102. Disponible en: <https://www.annali-igiene.it/articoli/2021/1/09-Ubiali.pdf>
4. Vimlati L, Gilsanz F, Goldik Z. Quality and safety guidelines of postanaesthesia care. *Eur J Anaesthesiol* [revista en Internet] 2009 [acceso 5 de octubre de 2022]; 26(9):7-21. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19390443/>
5. Johansson P, Oléni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scand J Caring Sci*. [revista en Internet] 2002 [acceso 5 de octubre de 2022]; 16(4):37-44. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12445102/>
6. Reynolds J, Carnwell R. The nurse-patient relationship in the post-anaesthetic care unit. *Nurs Stand*. [revista en Internet] 2009 [acceso 5 de octubre de 2022]; 24(15): 1-8. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20162906/>
7. Crow R, Gage H, Hampson S, Hart J, Kimber A, Storey L, et al. The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technol Assess*. [revista en Internet] 2002 [acceso 5 de octubre de 2022]; 6(32):1-24. Disponible

en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12925269/>

8. Mehari Y, Elsholz T, Gebreyohannes G, Tesfamariam E. Patient satisfaction with peri-operative anesthesia care and associated factors at two National Referral Hospitals. *BMC Health Serv Res*. [revista en Internet] 2019 [acceso 5 de octubre de 2022]; 19(1): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31533708/>
9. Menjie k, Gebregziabher 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 5 de octubre de 2022]; 19(1):4-6. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30935376/>
10. Anaba P, Anongeba E, Asibi A. Patient satisfaction with perioperative nursing care in a tertiary hospital in Ghana. *Int J Health Care Qual Assur* [revista en Internet] 2020 [acceso 5 de octubre de 2022]; 9(1): Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32897662/>
11. Buli B, Gashaw A, Gebeyehu G, Abrar M, Gerbessa B. Patient satisfaction with post-operative pain management and associated factors among surgical patients at Tikur Anbessa Specialized Hospital. *Ann Med Surg (Lond)*. [revista en Internet] 2022 [acceso 5 de octubre de 2022]; 79: 1-7. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9289483/>
12. Belay Y, Fitiwi G, Yilkal D, Woldegerima Y, Enyew H. Evaluation of patient satisfaction and factors associated with pain management in a specialized hospital in Ethiopia. *Pain Res Manag*. [revista en Internet] 2020 [acceso 5 de octubre de 2022];1(1): 1-5. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33273994/>
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 5 de octubre de 2022]; 10(9):1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32912940/>

14. Liu Q, Wang J, Han J, You T, Li L. Effects of Seamless Operating Room Nursing Combined with Multistyle Health Education on the Psychological State, Rehabilitation Quality, and Nursing Satisfaction in Patients with Internal Fixation of Femoral Fracture. *J Healthc Eng.* [revista en Internet] . Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35422978/>
15. Trinh L, Fortier M, Kain z. Primer on adult patient satisfaction in perioperative settings. *Perioper Med (Lond)* [revista en Internet] 2019 [acceso 5 de octubre de 2022]; 8(1): 1-6. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6751608/>
16. Palomino S. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018 [tesis titulación]. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018. [Internet]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8176/Palomino\\_ps - Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8176/Palomino_ps - Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
17. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? *JAMA* [revista en Internet] 1968 [acceso 6 de octubre de 2022]; 260(12):1743-8. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3045356/>
18. Trinh LN, Fortier MA, Kain ZN. Primer on adult patient satisfaction in perioperative settings. *Perioper Med (Lond)* [revista en Internet] 2019 [acceso 11 de octubre de 2022]; 11(1):1-13. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31548883/>
19. Gavurova B, Dvorsky J, Popesko B. Patient satisfaction determinants of inpatient healthcare. *Int J Environ Res Public Health.* [revista en Internet] 2021 [acceso 5 de octubre de 2022]; 18(21): 11337. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8582779/>
20. Jennings BM, Heiner SL, Loan LA, Hemman EA, Swanson KM. What really matters to healthcare consumers. *J Nurs Adm.* [revista en Internet] 2005 [acceso 3 de octubre de 2022]; 35(4):173-80. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15834256/>
21. Ataurima R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de

- enfermería en el servicio de URPA. Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2016. [tesis especialidad]. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. [Internet]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13650/Aurima\\_mr.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13650/Aurima_mr.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
22. Linqvist A, Blågestad I, Brynhildsen S, Olsen R, Gunheim L, Gregersen A, et al. Nurses' perspectives on technical skill requirements in primary and tertiary healthcare services. *Nurs Open* [revista en Internet] 2020 [acceso 5 de octubre de 2022]; 7(5): 1424–1430. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7424445/>
  23. Zhang Y, He L, Gou L, Pei J, Nan R, Chen H, et al. Knowledge, attitude, and practice of nurses in intensive care unit on preventing medical device- related pressure injury. *Int Wound J.* [revista en Internet] 2021 [acceso 5 de octubre de 2022]; 18(6):1-7. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33960668/>
  24. Mastrapa Y, Gibert-Lamadrid M. Relación enfermera-paciente una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería* [revista en Internet] 2016 [acceso 10 de octubre de 2022]; 32(4): 126-136. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215#:~:text=De modo que la teoría,demás a identificar sus problemas.>
  25. Sillero-Sillero A, Zabalegui A. Safety and satisfaction of patients with nurse's care in the perioperative. *Revista Latino-Americana de Enfermagem* [revista en Internet] 2019 [acceso 05 de octubre de 2022]; 27: e3142. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6528624/>
  26. Chávez K, López A, Hernández M, Sánchez E, Sanchez M, Arias R, et al. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. *Salud y Educación* [revista en Internet] 2018 [acceso 01 de octubre de 2022]; 7(13): 93-95. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472/4734>

27. Bracamontes K, Cortes E, L DLR. Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco.[tesis especialidad]. Mexico: Universidad Autónoma de Guerrero; 2018. [Internet]. Disponible en:  
[http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359\\_TE2018\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359_TE2018_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Aponte J, Aguilar E. Nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía relacionado con la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital Belén de Trujillo 2019 [tesis licenciatura]. Trujillo-Perú: Universidad César Vallejo; 2019. [Internet]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40483/Aponte\\_CJM-Aguilar\\_AEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40483/Aponte_CJM-Aguilar_AEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Aguirre D. Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería servicio de cirugía, Hospital Nacional Sergio E. Bernales-Lima 2018 [tesis licenciatura]. Lima-Perú: Universidad César Vallejo; 2018. [Internet]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27816/Aguirre\\_DYL-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27816/Aguirre_DYL-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y)
30. Escobedo A. Asociación del cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del paciente postoperado mediato en el Hospital Belén de Trujillo, 2019 [tesis licenciatura]. Trujillo-Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2019. [Internet]. Disponible en:  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5940/1/RE\\_ENFE\\_ALICIA.ESCOBEDO\\_CUIDADO.HUMANIZADO\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5940/1/RE_ENFE_ALICIA.ESCOBEDO_CUIDADO.HUMANIZADO_DATOS.PDF)
31. Polit D, Tatano CH. Investigación en enfermería. Fundamentos para el uso de la evidencia en la práctica de la enfermería. 9ª ed. Madrid - España: Wolters Kluwer Health; 2021. 512 p.
32. Carvajal J, García S, Sanjosé D, Márquez M, Hernández I. Valoración de la satisfacción de los pacientes intervenidos de vesícula biliar por laparoscopia en un servicio de cirugía general. Originales [revista en Internet] 2008 [acceso 11 de octubre de 2022]; 23(4): 164-169. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad->



## **ANEXOS**

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE PRINCIPAL**

**TÍTULO:** Nivel de satisfacción del paciente post operado acerca del cuidado que brinda la enfermera en la Clínica Solidaria La Campiña EIRL, Lima 2022

VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción del paciente	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa  Escala de medición: Ordinal	La evaluación de la calidad asistencial es una herramienta básica para su gestión y es imprescindible en los contratos de servicios sanitarios. El estudio de la opinión del usuario sobre la atención sanitaria recibida constituye una parte fundamental de la evaluación de la calidad asistencial (32).	Es la percepción positiva o negativa del paciente post operado sobre la diferencia entre las expectativas del paciente y los cuidados recibidos en su estadía hospitalaria, expresándose ello en aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, siendo valorado por el cuestionario de satisfacción del paciente sobre el cuidado brindado por el enfermero.	Tecnico-cientifico	-Seguridad en lo que hace y dice -Habilidad y destreza -Conocimiento -Eficiencia	12 ítems	Alto	(64-81 puntos)
				Humana	-Respeto -Trato -Comunicación verbal -Comunicación no verbal -Acercamiento al paciente	15 ítems	Bajo	(27-45 puntos)

## **Anexo A. Instrumento de recolección de datos**

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

#### **I. PRESENTACIÓN**

En esta oportunidad estamos realizando un trabajo de investigación, el cual tiene como objetivo determinar satisfacción con la atención en pacientes post operados acerca del cuidado que brinda la enfermera en la Clínica Solidaria La Campiña EIRL, 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.

	Enunciados	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
Técnico- científica	<b>Seguridad</b>			
	La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza			
	La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara			
	La enfermera atiende con seguridad mis inquietudes o dudas ante el procedimiento que realiza			
	<b>Habilidad y destreza</b>			
	La enfermera le ofrece un servicio oportuno			
	La enfermera se lava las manos antes de atenderlo			
	La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza			
	<b>Conocimiento</b>			
	La enfermera le ofrece información clara sobre los efectos del medicamento			
	La enfermera demuestra conocer lo que hace			
	La enfermera demuestra conocer lo que dice			
	<b>Eficiencia</b>			
	La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita			
	La enfermera lo motiva para participar en su tratamiento			
	La enfermera involucra a la familia en su tratamiento			
Humana	<b>Respeto</b>			
	La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento			
	La enfermera le brinda atención individualizada			
	La enfermera respeta su privacidad			
	<b>Trato</b>			
	La enfermera lo trata con amabilidad			
	La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias			
	La enfermera le muestra empatía			
	<b>Comunicación Asertiva</b>			
	La enfermera lo saluda al ingresar a su unidad			
	La enfermera se presenta ante Ud.			
	La enfermera lo llama por su nombre o apellido			
	La enfermera sostiene sus manos cuando está preocupado			
	La enfermera lo atiende con una sonrisa			
	El rostro de la enfermera muestra amabilidad			
	<b>Acercamiento al paciente</b>			
	La enfermera realiza varias visitas para dar conformidad de su servicio			
	La enfermera muestra interés por su estado de salud			
La enfermera escucha sus preocupaciones inquietudes				

Muchas gracias

## Anexo B. Consentimiento informado

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

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:** Nivel de satisfacción del paciente post operado acerca del cuidado que brinda la enfermera en la Clínica Solidaria la Campiña EIRL, Lima 2022

**Nombre del investigador principal:**

Tantarico Huamán Ada Yamaly

**Propósito del estudio:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado acerca del cuidado que brinda la enfermera en la Clínica Solidaria la Campiña EIRL, 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 Tantarico Huamán Ada Yamaly, coordinador de equipo (teléfono móvil N° 941 389 899) o al correo electrónico: [adayamalyt@gmail.com](mailto:adayamalyt@gmail.com)

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
Tantarico Huamán Ada Yamaly	
Nº de DNI 47816470	
Nº teléfono móvil	
941 389 899	
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