



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES**

**ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL  
CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA EN EL  
CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL II VITARTE  
ESSALUD - ATE, 2023”**

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

**AUTORA:**

**LIC. DAVILA ROJAS, MERCEDES ANA**

**<https://orcid.org/0009-0005-4024-5699>**

**ASESORA:**

**MG. FAJARDO CANAVAL MARIA DEL PILAR**

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

**LIMA – PERÚ**

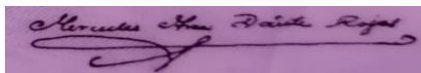
**2024**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, DAVILA ROJAS MERCEDES ANA, con DNI 10181065, en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico, de título “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL II VITARTE, ESSALUD, ATE, 2023”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

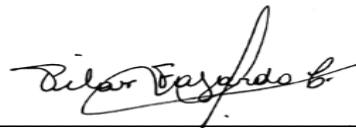
Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 6% y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 30 días del mes de marzo del año 2024.



Lic. Davila Rojas Mercedes Ana

DNI: 10181065



Mg. Fajardo Canaval, María del Pilar

DNI: 48003712

# DAVILA\_ROJAS\_MERCEDES\_ANA

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.uma.edu.pe">repositorio.uma.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://intra.uigv.edu.pe">intra.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

Excluir citas      Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía      Activo

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
II.MATERIALES Y MÉTODOS.....	18
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	24
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	26
ANEXOS.....	33

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....</b>	<b>34</b>
<b>ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....</b>	<b>40</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la satisfacción del paciente y el cuidado humanizado de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital II Vitarte EsSalud, Ate, 2023. **Materiales y métodos:** La investigación será de tipo cuantitativo, el diseño será no experimental y tendrá corte transversal – correlacional, la población del estudio será de 315 pacientes atendidos, y para estimar la muestra probabilística se aplicará la fórmula correspondiente lo que nos dará que necesitaremos 174 participantes. Para medir las variables utilizaremos la encuesta, Variable1: La satisfacción que utilizará el instrumento SERVQUAL que está constituido por 24 interrogantes fraccionadas en 5 secciones identificadas, la primera, Elementos tangibles, segunda Fiabilidad, tercera Capacidad de respuesta, cuarta Seguridad, y quinta Empatía, pudiendo lograr Satisfacción Alta: (56 - 72), de Satisfacción (40 - 55), Insatisfacción (0-39). La Variable 2: Cuidado Humanizado que está integrado por 32 interrogantes fraccionadas en 3 secciones, siendo primero Cualidades del hacer de enfermería, segunda, Apertura de comunicación enfermera (o) - paciente, tercera, Disposición para la atención, pudiendo lograr Bueno: (75 - 96), Regular (54 - 74) y Malo (0 - 53), **Resultados:** se utilizará el método descriptivo donde se analizarán las cifras obtenidas mediante el programa SPSS 26.0 así mismo los programas de Excel y Word que ayudarán a simplificar la interpretación y análisis. **Conclusiones:** el estudio brindará datos relevantes sobre la relación que existe entre la satisfacción del paciente sobre el del cuidado humanizado de Enfermería en el centro Quirúrgico que se podrán utilizar para la mejorar la atención.

**Palabras claves:** Satisfacción, Cuidado Humanizado, Centro Quirúrgico.

## ABSTRACT

**Objective:** Determine the relationship that exists between patient satisfaction and humanized nursing care in the surgical center of Hospital II Vitarte EsSalud, Ate, 2023. **Materials and methods:** The research will be quantitative, the design will be non-experimental and will have a cross-sectional - correlational section, the study population will be 315 patients treated, and to estimate the probabilistic sample the corresponding formula will be applied, which will give us what we will need. 174 participants. To measure the variables we will use the survey, Variable1: Satisfaction that will use the SERVQUAL instrument which is made up of 24 questions divided into 5 identified sections, the first, Tangible elements, second Reliability, third Responsiveness, fourth Security, and fifth Empathy, being able to achieve High Satisfaction: (56 - 72), Satisfaction (40 - 55), Dissatisfaction (0-39). Variable 2: Humanized Care, which is made up of 32 questions divided into 3 sections, first being Qualities of nursing work, second, Openness of communication nurse (or) - patient, third, Disposition for care, being able to achieve Good: (75 - 96), Fair (54 - 74) and Bad (0 - 53), **Results:** the descriptive method will be used where the figures obtained through the SSPS 26.0 program will be analyzed, as well as the Excel and Word programs that will help simplify the interpretation and analysis. **Conclusions:** the study will provide relevant data on the relationship that exists between patient satisfaction and humanized nursing care in the Surgical Center that can be used to improve care.

**Keywords:** Satisfaction, Humanized Care, Surgical Center.

## I. INTRODUCCIÓN

La OMS, 2021 indica que la importancia de contar con un centro salud adecuado a las necesidades de las intervenciones quirúrgicas va en aumento a nivel mundial, para atender esta demanda de los usuarios con los mejores resultados es necesario que los integrantes que asisten en los centros quirúrgicos sean especializados y que entreguen una atención humanizada, obteniendo la satisfacción del paciente (1).

Asimismo, en España 2020, se realizó aproximadamente 3,6 millones de cirugías de las cuales el 45,2 % de cirugías mayores se realizó en hospitales de la sanidad y el 44 % en hospitales privados, el tiempo promedio de espera para una intervención quirúrgica en los centros de salud del gobierno es de 148 días para las cirugías no urgentes siendo las especialidades más demandadas cirugía plástica, neurología, traumatología y cirugía torácica (2).

Además, en España 2018, la satisfacción está basada por las peculiaridades de los usuarios, como su longevidad, identidad, condición civil, cultura, salubridad, y nivel socio económico, los individuos con más años están mayormente satisfechos sin embargo lo van perdiendo a causa del deterioro de su salud, logrando expresar (APC = 1,898; IC 95% - 0,954 – 4,751) y mostrando una baja en el servicio de cuidado básico de APC = - 0.283, y obteniendo en el IC 95% - 0,335 – -0.121, especializada logro en APC = -0,241; y dando en el IC 95% -0.74 – -0.109 en internados obtuvo en APC = -0.171; en IC 95% - 0,307– -0,036 (3).

También en España, 2021 el cuidado humanizado en el centro quirúrgico empieza en el preoperatorio, cuando el paciente recibe la comunicación necesaria que logra disminuir su inquietud y aumentar su confianza en el vínculo con el personal de



enfermería el cual debe evitar un trato técnico y brindar una atención personalizada en las inquietudes y necesidades del paciente y sus familiares (4).

Así mismo, en Murcia - España 2018, se registraron 103.861 intervenciones de cirugía en el ámbito público y privado, siendo el 67,6% asignados a usuarios del SMS y la hospitalización se ha incrementado en un 1,4%, por tener más capacidad de labor en el Hospital Rafael Méndez (11,2%) (5).

En España 2018, el cuidado humanizado de los integrantes de salubridad en la zona quirúrgica menciona que aproximadamente el 77% de los usuarios que van a hacer intervenidos sienten intranquilidad el día de la cirugía, valorando el resultado se observa que posteriormente al control de la enfermera que los beneficiarios exteriorizaban una sensación adecuada del 77.8% de carencia de inquietud y mostrando una preocupación moderada (6).

Para la OPS, 2020, el déficit de trabajadores de enfermería en la Región de Latinoamérica es debido esencialmente a la emigración de los profesionales a países europeos de mejores condiciones de trabajo, debido a las diferentes circunstancias de desarrollo económico, las legislaciones de derechos laborales en salud, las inestables situaciones y limitaciones del trabajo y a la carencia de una regulación adecuada en el sistema de salud, que poseen sus países de origen que se encuentran en vías de desarrollo (7).

Además, en Ecuador 2021, con el objetivo “Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de Enfermería en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues”, concluye que la satisfacción esta influenciada por el nivel cultural de las distintas comunidades sociales, siendo diferente la perspectiva del usuario y la sensación por la asistencia que ha recibido, mostro los resultados satisfacción alta en control y verificación

99,8% y en el segmento comunica y habilita 94,4%, reconforta 90,34%, se anticipa 88,8%, accesible 82,1% e interrelación de confianza 75,9% (8).

En Cuba 2020, en el estudio con el objetivo “Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico comandante Manuel Fajardo Rivero”, mediante una encuesta realizada el día del alta del paciente obtuvo la conclusión que el 81,7% de los pacientes indicaron que experimentaron mucha satisfacción con la asistencia obtenida, y el 18,3% estaban satisfechos (9).

En Chile 2022, en el estudio que tuvo por objetivo “Analizar la percepción que tienen los usuarios hospitalizados respecto del cuidado humanizado que reciben por parte de las profesionales de enfermería”, llegó a la conclusión que el 84,6% percibieron la satisfacción del cuidado, llegando a la conclusión que existe una correlación a través de la atención brindada por enfermería y la complacencia del paciente (10).

En México en el 2018, en el análisis cuyo objetivo “Medir el nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital General Acapulco”, reflejo como resultados el 40.0% como muy satisfactoria la labor de atención, así mismo con el 36.0% como satisfactoria y el 24.0% de pacientes manifestó que fue poco satisfactoria (11).

En el Perú en el 2011, el Ministerio de Salud, dispuso en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos” con el propósito de brindar la oportunidad de calificar al paciente por los cuidados recibidos y las acciones de los médicos en los nosocomios del país, obteniendo la identificación de los problemas o dificultades en la atención, colaborando en mejorar los servicios profesionales y la gestión del cuidado. (12)

En el Perú 2021, el instituto de estadística e informática INEI informa que el número de enfermeras colegiadas es de 93,677 a nivel nacional, lo que representaba un promedio de 1 enfermera por cada 353 habitantes en el país (13).

En Trujillo 2019, en el estudio con el objetivo “Determinar la asociación del cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del paciente postoperado mediato en el Hospital Belén de Trujillo”, mostro que un 42,0% votaron por una atención humanizada media, el 33,8% percibieron un cuidado óptimo y el 24,2% advirtieron un cuidado bajo del enfermero y en la satisfacción señalaron el 51,7% de usuarios no estaban conformes con la asistencia, así mismo un 48,3% de pacientes si estaba satisfecho en referencia del cuidado humanizado (14).

En Ayacucho 2019, en un estudio teniendo como objetivo, “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes postoperado mediato sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del hospital de apoyo Jesús de Nazareno, Ayacucho 2019”, integrado por 80 usuarios quirúrgicos, determino que el 50.27% de los usuarios atendidos indican que estuvieron conformes con la asistencia de enfermería, el 35.11% estuvieron satisfecho, también el 14.18% y el 0.38% manifestaron que no encontraron satisfechos y con baja satisfacción respectivamente, determinando que los usuarios están complacidos con la custodia del (15).

En Huacho 2021, en el estudio con el objetivo “Determinar el nivel de Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, Clínica Veronesi, Huacho 2021”, se encontró los siguientes resultados con respecto a la atención de los usuarios por parte de los profesionales de enfermería arrojando que el 47,5% estaban medianamente satisfechos, sin embargo, un porcentaje considerable 35,0% indicaron estar altamente satisfechos (16).

En Ica 2021, en el estudio de Yupanqui y colaboradores, tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital Santa María del Socorro” teniendo a 195 usuarios del servicio quirúrgico, tuvo como resultados lo siguiente el 15,4% de los usuarios intervenidos indicaron no encontrarse conformes con el servicio brindado, el 46.7% regularmente satisfechos y el 37.9% satisfechos (17).

La complacencia de los usuarios está basada en sus ideas de cómo le van a brindar el servicio que requiere, en el momento deseado, esto hace que su percepción del trato recibido califique si se cumplieron sus ideales de atención, dando la oportunidad de una mejora de la atención por parte del personal que lo atendió y de la institución que lo acogió siendo reconocido como modelo de discrepancias (18).

La satisfacción de los pacientes es compleja está influida por las vivencias de este y calificadas por sus expectativas personales y de su entorno cercano pudiendo ser utilizada para calificar con agrado la atención recibida por enfermería dando una herramienta para la mejorar la experiencia del usuario. Por ello, debemos de apreciar la satisfacción del usuario que es una manera de saber cuan comprometido está el personal de enfermería y a su vez darnos cuenta en que podemos mejorar y reforzar la calidad de la atención se convierta en una fortaleza basada en la interrelación, y fundamentada en la tranquilidad, franqueza, familiaridad, percepción, escucha, conducta y tolerancia (19).

Para lograr la medir la satisfacción se utilizara el instrumento SERVQUAL que está constituido por 5 dimensiones, con el cual lograremos determinar la satisfacción del paciente siendo estos:1) Elementos tangibles donde se refieren al estado de la infraestructura, maquinas, equipos, personal, así como el aseo y su estado actual, 2) Fiabilidad: tener la seguridad de que se cumpla oportunamente el servicio

requerido y con la calidad deseada, 3) Capacidad de respuesta: el margen de atención oportuna en el momento requerido, sin esperas excesiva o atenciones apuradas, teniendo que cumplir con las atenciones programadas, 4) Seguridad: tener la confianza del servicio recibido basándose en el conocimiento y amabilidad del servidor, 5) Empatía: poner el servicio requerido de manera individualizada según su necesidad de cada usuario (20).

El cuidado humanizado es considerado fundamental en el ambiente que ejerce el empleado de enfermería, debiendo ser incentivado a volverse una cultura institucional, poniendo al usuario como parte fundamental del sistema, brindando una atención diferenciada donde se busca la satisfacción y su bienestar, haciéndole olvidar sus temores y ansiedad que genera una intervención quirúrgica, esto contribuye a una mejor evolución en su proceso de sanación (21).

El cuidado ético, profesional y de calidad está muy vinculado con el establecimiento de la formación de enfermeros con una orientación humanista, siendo cuidadores, perceptivos ante la condición de comodidad y de las alteraciones de salud de los pacientes y son capaces de brindar sus cuidados en las distintas esferas socioculturales utilizando la reflexión crítica, sus habilidades para la comunicación y entendimiento para brindar información a todos los involucrados (22).

El cuidado humanizado es la habilidad de proyectar la experiencia ganada en el servicio, fundamentándose en la fraternidad, tolerancia, entendimiento, cordialidad, voluntad, auxilio inmediato, o prestación de servicio al paciente de manera diferenciada, justa, honesta, combinando las habilidades y competencias técnicas que un servidor de enfermería debe tener, para obtener la complacencia del beneficiario en el centro quirúrgico siendo un indicador de la buena atención al paciente (23).

Para lograr la medición del Cuidado Humanizado se utilizara como instrumento el cuestionario que está integrado por 3 dimensiones las cuales son: 1) Cualidades del hacer de enfermería: se identifican las habilidades y entereza intrínsecos que forman a los integrantes de enfermería que brindan cuidado, bienestar y confianza, 2) Apertura de comunicación enfermera (o) - paciente: en esta etapa quien entrega el cuidado enfermera (o) inicia una interacción con el paciente, a través sus habilidades comunicativas para informarle al paciente su condición de salud, 3) Disposición para la atención: Es la atención que solicita el paciente no limitándose solamente a las necesidades de curación física, sino también anímica lo que fortalecer el cuidado humanizado (24).

El Centro Quirúrgico necesita una preparación y desarrollo humano y de estar dotado de las tecnologías de vanguardia y abastecido de los insumos necesarios para su optimo funcionamiento, al cumplir estos requisitos garantiza la seguridad del usuario en sus instalaciones, para lograrlo es necesario que sigan rigurosamente los procedimientos y anotaciones de los registros necesarios para las tareas que se ejecutan en el centro de atención, brindando una gestión eficiente del servicio con sus registros actualizados (25).

Teoría del Cuidado de Jean Watson, el asistir a un paciente es la actividad más generosa y el origen primordial de la profesión de enfermería, la atención prestada para lograr la restauración física y emocional de otra persona hasta su recuperación o en algunos casos hasta los últimos instantes de su vida, el cuidado humanizado es asumir una responsabilidad moral que la experta en enfermería dedica a la sociedad, las cualidades de las enfermeras se cimientan en el entendimiento de los estudios y la calidez que trasmite al ser que está cuidando (24).

Para Camero y colaboradores (26), en Ecuador 2019, en la investigación de procedimiento cuantitativo, de modo descriptivo, siendo su objetivo: “Analizar el cuidado humanizado en el postoperatorio inmediato de pacientes

histerectomizadas, en edades de 25 a 40”, población y muestra fue de 18 enfermeras, instrumento fue un cuestionario con 11 ítem, dando resultados que el 94 % al verificar los datos vitales se comunican con la usuaria, el 78% ejercen atención individualizada a basada en la valoración de enfermería y diagnóstico de la paciente, el 72% dialoga con la usuaria, mostrando seguridad, sosteniendo un trato amable y beneficioso para ambas partes.

Monje y colaboradores (27), en Chile, 2018 en su estudio, de corte correlacional transversal, y teniendo como objetivo: “Determinar la percepción que tienen los pacientes hospitalizados”, la población y muestra: conformada 117 pacientes, se utilizó un cuestionario PCHE, con 6 dimensiones, mostrando que el 86% de los usuarios internados percibe un trato humanizado, el 11,7% a menudo, el 1,8% de vez en cuando además el 0,6% jamás noto una atención humanizada, los resultados indican que el nosocomio tiene personal capacitado.

Para Pineda (28), en Tacna, 2021 en el estudio de análisis cuantitativo, descriptivo correlacional, y cuyo objetivo “Determinar la relación entre el conocimiento y actitud de las enfermeras frente a la autoeficacia del cuidado humanizado del paciente en la unidad de recuperación Hospital III”. La población fue integrada con 18 enfermeras, el instrumento utilizado fue un cuestionario de nivel de competencias llegando a la conclusión que el 60% del personal cuenta con competencia alta, la disposición con 83,3%, el 72,2% de postura amable, siendo el cuidado humanizado regular con 50%.

Pachas (29), en Ilo-Moquegua, 2018 considero su objetivo “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestesia del Centro Quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua 2018”, la investigación es cuantitativa, de planteamiento descriptivo correlacional de corte transversal, la población y muestra:

fue de 50 usuarios, instrumento entrevista. Los resultados son 76,0% de satisfacción regular y 54.0% del cuidado eficiente del personal.

Chávez y colaboradores (30), en México, 2018 su objetivo fue “Determinar el nivel de satisfacción del paciente posquirúrgico ante los cuidados de enfermería del Hospital General de Pachuca”, de estructura no experimental, modelo cuantitativo, descriptivo transversal, no probabilístico por utilidad, conformada por 15 usuarios, usando un temario con 28 preguntas, obteniendo con Alfa de Cronbach de 0.92, el 86% resulto con un nivel de satisfacción alto.

Asimismo, para Yaguargos (31), en Ecuador 2019, en el estudio considero su objetivo “Determinar el cuidado humanizado de enfermería en pacientes intervenidos quirúrgicamente en el post operatorio mediato e inmediato de una Entidad Gubernamental,2019”, con un procedimiento de tipo transversal y descriptivo, estructura no experimental y de campo, se utiliza un temario, la población de 362 pacientes, dando resultados del 44.2% de servidores no tuvo empatía con los usuarios, no los dejo expresarse el 26.5%, algunas veces dio trato amable 29.6%, y fue considerado con el apoyo al paciente 43.6%, no aclaro el proceso en la sala de operaciones 10.0%, no indico el manejo de su medicina 100%, y pocas veces le indico del cuidado en el hogar 44.8%.

Así mismo, este estudio tiene importancia porque nos dará a conocer la situación en que se encuentra la atención del usuario y los niveles de satisfacción del paciente quirúrgico sobre el cuidado humanizado de la enfermera como un elemento esencial, encontrando los puntos bajos para mejorar e impulsar el cuidado de los integrantes del servicio, también aportara en el estudio de la vinculación que existe entre las variables analizadas, sirviendo de soporte para los indicadores de calidad del centro quirúrgico. Siendo una motivación para los estudiantes que buscan ampliar sus competencias en el nexo que existe entre satisfacción y cuidado humanizado.



Igualmente, para la justificación teórica, está apoyada en el cuidado humanizado de Jean Watson, donde se mostrará la correlación que hay entre la satisfacción del usuario y el cuidado humanizado, evidenciando las indagaciones de las variables para poder examinar, interpretar y efectuar su aplicación por los integrantes de enfermería en el centro quirúrgico.

Para la justificación práctica, el estudio sostendrá la reflexión de los integrantes del equipo de sala de operaciones, al identificar la conexión que existe entre una estancia adecuada y beneficiosa para la pronta recuperación o mejoría del usuario, considerando la satisfacción del paciente y el cuidado humanizado a modo de asentar los cimientos de la cultura institucional en el Hospital II de Vitarte EsSalud, sobre el adecuado contacto que desarrolla enfermería respecto al paciente.

Finalmente, la justificación metodológica, el presente trabajo podrá ser usado para ampliar el conocimiento o de referencia bibliográfica, para próximos estudios que deseen conocer sobre la concordancia de la investigación entre la satisfacción del paciente y el cuidado humanizado, al estar realizado con el método científico los resultados alcanzados y el instrumento empleado serán confiables.

Así mismo, la contribución a la relevancia social será significativa, contribuyendo a mejorar la satisfacción de todos los integrantes del sistema de salud, tanto servidores públicos y privados.

El presente estudio será de procedimiento cuantitativo, se respaldará en la estadística y de nivel descriptivo correlacional, para evidenciar la influencia del cuidado humanizado aumenta la satisfacción del paciente, de diseño no experimental.

El Objetivo General del estudio es determinar la relación que existe entre la satisfacción del paciente y el cuidado humanizado de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital II Vitarte EsSalud, 2023.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El análisis se realizará con un enfoque cuantitativo, porque se recopilarán los antecedentes obtenidos y los confrontaremos con el objetivo de la investigación. Así mismo en referencia a su diseño será no experimental, porque es una investigación que no intervendrá ni experimentara por parte del examinador, será descriptiva correlacional porque determinara el vínculo entre la satisfacción del paciente con el cuidado humanizado, y será de corte transversal porque las referencias se recabaran en una oportunidad específica en el tiempo (32).

### **2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

En este ensayo, se le asignará como población a todos los pacientes intervenidos en el centro quirúrgico del Hospital II Vitarte EsSalud, en el distrito de Ate, provincia de Lima, departamento de Lima, durante el mes de octubre del año 2023, según los registros estadístico del hospital, la media de la población con intervenciones quirúrgicas, en el año 2022 fue de 315 operaciones por mes.

#### **Criterios de inclusión:**

- Para la investigación se tendrá la asignación solo de pacientes atendidos y operados en el centro quirúrgico del Hospital II Vitarte EsSalud.
- Participantes con DNI y mayores de 18 años.
- Participantes en estado consciente.
- Participantes que estén de acuerdo con el estudio y firmen la autorización de consentimiento informado.
  
- Participantes programados para intervención quirúrgica.

#### **Criterios de Exclusión:**

- Pacientes de emergencia

- Pacientes con problemas de comunicación.
- Pacientes intervenidos en fuera de la fecha del estudio.
- Pacientes menores de edad

La muestra se determinará mediante la aplicación de una formula estadística:

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

Dónde:

n: muestra

N: población de 315 pacientes intervenidos

Z2: nivel de confiabilidad de 1.96

p: probabilidad a favor de 0.5

q: probabilidad en contra de 0.5

e: error de estimación de 0.05

$$1.96^2 * 315 * 0.5 * 0.5$$

$$n = \frac{1.96^2 * 315 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (315-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 174$$

$$0.05^2 (315-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5$$

La muestra será conformada por 174 pacientes intervenidos quirúrgicamente, es la cantidad requerida que nos indica la solución de la fórmula para hallar la muestra, así mismo el muestreo será probabilístico, donde elegiremos aleatoriamente a los participantes hasta lograr el número indicado.

## 2.3 VARIABLE DE ESTUDIO

La variable 1 es satisfacción del paciente, la cual es de índole cualitativo y su escala de evaluación es ordinal.

### **Definición conceptual:**

Se identifica como satisfacción del paciente “a la aceptación con agrado de los usuarios según sus expectativas de los cuidados recibidos por los servicios de salud, su experiencia vivida en la atención brindada calificara a todo el sistema de salud, desde su ingreso hasta su recuperación” (33).

### **Definición operacional:**

La satisfacción predomina la disposición del ánimo del participante y está ligada a su percepción sobre los cuidados recibidos por lo cual utilizaremos un cuestionario SERVQUAL que medirá la satisfacción del paciente y que está dividido en 5 dimensiones Elementos tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad y empatía, siendo valorados por un cuestionario de 24 preguntas.

La Variable 2 es el cuidado humanizado de esencia cualitativa y su escala de evaluación es ordinal.

**Definición conceptual:** El cuidado humanizado es asumir el compromiso moral que los integrantes de enfermería dedican a la sociedad, las cualidades de las enfermeras se cimientan en el entendimiento de los estudios y la calidez que trasmite al ser que está cuidando (34).

**Definición operacional:** El cuidado humanizado es el interés brindado por el personal de enfermería y que es percibido por sus pacientes, la cual mediremos usando un cuestionario de 32 preguntas que estará constituido por 3 dimensiones: cualidades del hacer de enfermería, apertura de comunicación enfermera (o)-

paciente, disposición para la atención, dando valores a un cuidado humanizado bueno, regular o malo.

## **2.4 TECNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

La recopilación de los datos se desarrollará mediante el procedimiento de la encuesta, que tiene por característica tener un conjunto de interrogantes vinculados para evaluar una o más variables (32).

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

Para medir la satisfacción del paciente, se utilizara el cuestionario SERVQUAL del autor Zeithaml y colaboradores (1988), y que fue empleado en el estudio de Carbajal (34), titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el módulo de atención al ciudadano del Congreso de la República – 2016”, y que consta de 24 ítems primordiales que se dividen en 5 dimensiones, cada elemento tiene 3 alternativas, teniendo por valores: adecuado = 3, regular = 2 y deficiente = 1, siendo pertinente, su empleo de forma individual o grupal para los integrantes del estudio. Desarrollándose de 20 a 25 minutos, obteniendo valores de Satisfacción Alta: (56-72), de Satisfacción (40-55) e Insatisfacción (0-39).

Para el estudio del cuidado humanizado, se empleó un cuestionario de la autora Mija S.(35) en su estudio “Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería desde las perspectiva del paciente del Centro de Hemodiálisis Nefro Care Lambayeque, 2019” en cual está conformado por 32 preguntas que se dividen en 3 dimensiones: cualidades del hacer de enfermería (7 ítems), apertura de comunicación enfermera (o) – paciente (8 ítems), disposición para la atención (17 ítems), teniendo 3 opciones alternativas para marcar:1 nunca, 2 a veces y 3 siempre, así mismos se puede aplicar individual o en grupo, pudiendo resolverse de 20 a 25 minutos, pudiendo lograr puntajes generales de: Bueno: (75- 96), Regular (54-74) y Malo (0-53).

**Validez y confiabilidad del instrumento:**

El instrumento fue validado por Carbajal (35), 2016 aplicando el juicio de expertos dando validado el instrumento.

Para la confiabilidad del instrumento, el investigador utilizo el Alfa de Cronbach en una muestra de 15 pacientes dando un valor del 0.799 lo que es altamente confiable.

De igual manera Mija S. (36) en el año 2019, para validar su instrumento utilizo el juicio de expertos logrando la aceptación del instrumento del autor.

Para la confiabilidad del instrumento el autor, utilizo el Alfa de Cronbach en una muestra con 30 pacientes dando 0.981, siendo altamente confiable.

**2.5 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS****2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Para la realización del presente estudio se pedirá una carta de presentación correspondiente a la Universidad María Auxiliadora con la cual se solicitará la autorización al director del Hospital Vitarte II, poder entrevistar a los pacientes del área de centro quirúrgico.

**2.5.2. Aplicación de instrumentos de recolección de datos**

La recopilación de las encuestas se desarrollará en el mes de octubre del presente año, esta tarea se ejecutará en 15 días hábiles, a los voluntarios que integren el estudio se les brindará toda la información para que den su autorización, firmando el formato de consentimiento informado para poder participar en el presente estudio.

La resolución de la entrevista se efectuará entre 20 a 25 minutos, teniendo cuidado que se rellene correctamente todos los campos, seguido de la verificación del puntaje obtenido.

## 2.6. MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Los resultados de las variables del estudio serán sometidos a un análisis estadístico confiable, así que usaremos para el cálculo la Escala de Stanones obteniendo los niveles de las variables y sus dimensiones de media y desviación estándar, luego los datos serán analizados por el procesador estadístico del programa Microsoft Excel 2021, SPSS versión 26.0

## 2.7 ASPECTOS ÉTICOS

La investigación seguirá las recomendaciones del Comité de Ética de la Universidad María Auxiliadora, teniendo la aprobación del director del Hospital II Vitarte EsSalud, el formato firmado por el paciente del consentimiento informado y siguiendo todos los protocolos de bioseguridad establecidos.

**Principio de Autonomía:** Los pacientes podrán decidir aceptar la invitación para participar en el presente estudio o rechazar la misma, si aceptaran la invitación tendrían que firmar la autorización del consentimiento informado (37).

**Principio de beneficencia:** Este estudio estará enfocado en este principio que es inspirador para el personal de salud, donde tenemos la obligación moral de dar todo nuestro esfuerzo para el bienestar del paciente, así mismo los resultados podrán ser utilizados por los encargados de las jefaturas del nosocomio y para profesionales en estudios posteriores (37).

**Principio de no maleficencia:** Ponemos en conocimiento a los integrantes del estudio que no hay ninguna mala intención o peligro contra su bienestar físico o mental al participar de esta investigación (37).

**Principio de justicia:** La presente investigación respetara a todos los participantes de la misma forma no teniendo incidencia su condición social, económica, política, credo y raza (37).

### III ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES 2023																
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			X	X												
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X								
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X								
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			X	X	X	X	X	X								
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación			X	X	X	X	X	X	X							
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación			X	X	X	X	X	X	X	X						
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo				X	X	X	X	X	X	X						
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X	X	X	X	X						
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos								X	X	X						
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información								X	X	X						
Elaboración de aspectos administrativos del estudio								X	X	X						
Elaboración de los anexos								X	X	X						
Evaluación anti-plagio – Turnitin									X	X	X	X				
Aprobación del proyecto												X	X	X	X	
Sustentación del proyecto															X	X



### 3.2 Recursos Financieros

MATERIALES	MESES		AÑO 2023		TOTAL
	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	S/.
<b>Equipamiento</b>					
1 pc portátil	2000				2000
Memoria USB	30				30
<b>Útiles de escritorio</b>					
Lapiceros	3				3
Hojas bond A4		10			10
<b>Materiales del estudio</b>					
Libros	60	60	10		130
Fotocopias	30	30	10	10	80
Impresiones	50	10		30	90
Espiralado	7	10		10	27
<b>Otros</b>					
Movilidad	50	20	20	20	110
Alimentos	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
<b>Recursos Humanos</b>					
Digitadora	100				100
<b>Imprevistos*</b>		100		100	200
<b>TOTAL</b>	<b>2,430</b>	<b>270</b>	<b>50</b>	<b>170</b>	<b>2,920</b>

## BIBLIOGRAFIA

1. Organización Mundial de la Salud. Proyecto plan de acción mundial para la seguridad del paciente 2021-2030: OMS-GINEBRA 2022 [Internet]. [Citado 10 de mayo del 2023] Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240032705>
2. Ministerio De Sanidad de España. Informe anual del sistema nacional de salud:2020-21. [Internet].2022. [acceso 26 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.sanidad.gob.es/estadEstudios/estadisticas/sisInfSanSNS/tablasEstadisticas/InfAnSNS.htm>
3. Pérez V, Maciá L, González V. Satisfacción de los usuarios en el sistema sanitario español: análisis de tendencias. Revista salud pública [Internet]. 27 de septiembre de 2019 [consultado el 3 de agosto de 2023]; 530:87. Disponible en: <https://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/162713>
4. Berruezo E, Val E, Esandi N, Gómez B, Navallas L. Cuidados humanizados en el área quirúrgica. Revista Electrónica de PortalesMedicos.com [Internet] 2021 [Citado 10 de agosto del 2023]; Vol. XVI; n ° 13; 680 Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidados-humanizados-en-el-area-quirurgica/>
5. Lluna A. Mejora en la seguridad del paciente quirúrgico en el Hospital J.M. Morales Meseguer. Murcia: Universidad de Murcia. [Tesis]. 2020. [Fecha de acceso: 06 junio de 2023]. Disponible en: <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/99587>
6. Pobo B. Revisión sistemática: Humanización enfermera en el área quirúrgica. [Tesis]. Zaragoza: Universidad de Zaragoza;2019 [Internet]. [Fecha de acceso: 06 mayo de 2023]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/290000978.pdf>

7. Organización Panamericana de la Salud. 2023: Enfermería. [Internet] 2023 [Citado 10 de agosto del 2023] Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
8. Arcentales C, Mesa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Archivos venezolanos de Farmacología y Terapéutica [revista en Internet] 2016 [acceso 13 de mayo del 2023]; Vol.2 (3): 212-221. Disponible en: [https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft\\_3\\_2021/2\\_satisfaccion\\_pacientes\\_quir%C3%BAArgicos.pdf](https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quir%C3%BAArgicos.pdf)
9. Pérez J, Berrio J, Pérez Y, Rodríguez N, Fernández S, y colaboradores. Evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos por la Covid-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmte. Manuel Fajardo Rivero. Mediocentro Electrónica [revista en Internet] 2020 [acceso 13 de junio del 2023]; 24 (3): 630-641. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30432020000300630&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300630&lng=es)
10. Fernández A, Mansilla E, Aravena A, Antiñirre B, Garcés M. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Scielo Uruguay (Montevideo) [Revista en Internet]. 2022 [acceso 16 Septiembre del 2023]; 11( 1 ): e2635. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-66062022000101201&lng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062022000101201&lng=es)
11. Bracamontes K, Cortes E, De la Rosa L. Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco [tesis Especialidad]. México: 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)

12. Ministerio de Salud Organización Mundial de la Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios Médicos de apoyo: R.M. N 527-2011/ MINSA [sede Web]. Lima; 2012 [acceso 06 de agosto del 2023] [Internet]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
13. Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. Salud [sede Web]. Lima - Perú; 2021 [acceso 06 de agosto de 2018] [Internet]. Disponible en: <https://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/health/>
14. Escobedo A. Asociación del cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del paciente postoperado mediato en el Hospital Belén de Trujillo [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2019 [Internet]. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5940>
15. Limaco S. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de apoyo Jesús de Nazareno [tesis Especialidad]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2019 [Internet]. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6164/TESIS\\_2DAESP\\_LIMACO\\_FCS\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6164/TESIS_2DAESP_LIMACO_FCS_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Alcántara V. Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, Clínica Veronesi [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2021 [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4465>
17. Yupanqui M, Yupanqui V. Nivel de Satisfacción del paciente postquirúrgico con atención de enfermería. Hospital Santa María del Socorro [tesis

Licenciatura]. Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2020 [Internet].  
Disponible en:  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2856117>

18. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Scielo Perú Revista. Facultad de Medicina Humana [Internet]. 2020 [acceso 23 Septiembre 2023]; 20 (3): 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es).
19. Sillero A, Zabalegui A. Satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería perioperatorios en un Hospital Español de tercer nivel. National Library of Medicine. [revista en Internet] 2018 [acceso 8 de junio de 2023]; 6: 20-34. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6295759/>
20. Wigodski J. ¿Qué es SERVQUAL? Medwave [revista en Internet] 2003 [acceso 13 de junio del 2023]; 3 (10): e2763. Disponible en: <https://www.medwave.cl/2001-2011/2763.html>
21. Ramírez P, Muggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Enfermería universitaria [revista en Internet] 2015 [acceso 13 de agosto del 2023]; 12 (3): 134-143. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632015000300134&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000300134&lng=es).
22. Rodríguez T, Rodríguez A. Dimensión ética del cuidado de enfermería. Revista Cubana de Enfermería [revista en Internet] 2018 [acceso 16 Septiembre 2023]; 34 (3) Disponible en: Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2430>
23. Díaz M, Alcántara L, Aguilar D, Puertas E, Cano M. Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: una revisión integrativa de la

- literatura. Enfermería global [revista en Internet] 2020 [acceso 23 Septiembre 2023]; 19 ( 58 ): 640-672. Disponible en:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412020000200020&lng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000200020&lng=es).
24. Turkel M, Watson J, Giovannoni J. Ciencia del cuidado o ciencia del cuidado. Enfermería Ciencia Q. [revista en Internet] 2018 [acceso 13 de agosto del 2023];31 (1): 66-71. Disponible en:  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29235958/>
25. Juárez N. Análisis de los procesos de reconversión y la aplicación de nuevas tecnologías de información en la gestión de los centros quirúrgicos para la garantía de calidad de atención. Un estudio en tres Hospitales Públicos de la provincia de Buenos Aires. [tesis Licenciatura]. Argentina: Universidad Nacional de la Plata; 2020 [Internet]. Disponible en:  
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/129822>
26. Camero Y, Meléndez I, Álvarez A, Apuntes J. Cuidado Humanizado en el Postoperatorio inmediato de pacientes histerectomizadas. Cultura de los Cuidados [revista en Internet]. 2019 [acceso 25 de septiembre de 2023];23(54):360-373. Disponible en:  
<https://culturacuidados.ua.es/article/view/2019-n54-cuidado-humanizado-en-el-postoperatorio-inmediato-de-pa>
27. Monje P, Miranda P, Oyarzún J, Seguel F, Flores E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Ciencia y enfermería [revista en Internet]. 2018 [acceso 23 agosto 2023]; 24:5. Disponible en:  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
28. Pineda M. Conocimiento y actitud de las enfermeras frente a la autoeficacia del cuidado humanizado del paciente en la Unidad de Recuperación del

- Hospital III Daniel Alcides Carrión [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019 [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4187>
29. Pachas S. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua[tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2014 [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>
30. Chávez K, López A, Hernández M, Sánchez E, Sánchez M y colaboradores. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de enfermería. Educación y Salud Boletín Científico de Ciencias de la Salud del ICESA [revista en Internet] 2018 [acceso 13 de agosto del 2023];7 (13): 92-95. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICESA/article/view/3472>
31. Yaguardos J, Cuidado humanizado de enfermería en pacientes intervenidos quirúrgicamente en el post operatorio mediano e inmediato de una entidad gubernamental [tesis Licenciatura]. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro; 2019 [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5907/1/YAGUARGO S%20TORRES%20JUANA.pdf](https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5907/1/YAGUARGO%20TORRES%20JUANA.pdf)
32. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación. 6ta. México: Mc Graw Hill; 2018.
33. Casas J, Repullo J, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Atención Primaria [revista en internet] 2003 [acceso 15 de agosto del 2023] 31(8): 527-538. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como- tecnica-investigacion--13047738>

34. Carbajal C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016. [Tesis de Maestría] Universidad Cesar Vallejo; 2017. [Citado 5 de Junio del 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8936>
35. Mija S. Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería desde las perspectivas del paciente del Centro de Hemodiálisis Nefro Care [Tesis Maestría] Perú: Universidad César Vallejo; 2019 [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36806/Mija\\_BSR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36806/Mija_BSR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
36. Briones M. Percepción del paciente sobre la aplicación de principios bioéticos en los cuidados de los estudiantes de enfermería. Revista Colombiana de Enfermería. [revista en Internet]. 2020 [acceso 14 de agosto de 2023];19 (3): e024. Disponible en: <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/3341>
37. López L, Zuleta G. El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. Franciscanum Revista de las ciencias del espíritu [revista en Internet] 2021 [acceso 13 de agosto de 2023];62 (174): 7 Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-14682020000200007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-14682020000200007&script=sci_arttext)



## **ANEXOS**

## Anexo A: Operacionalización de la variable o variables.

### Variable 1: Satisfacción de los pacientes

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción de los pacientes	Tipo de variable según su naturaleza:	La satisfacción es la aceptación con agrado de los pacientes con respecto a sus expectativas de los cuidados recibidos por los servicios de salud, su experiencia vivida en la atención brindada calificara a todo el sistema de salud, desde su ingreso hasta su recuperación'' (34).	Es la percepción del usuario en contraste con lo que espera del cuidado de enfermería, el cual será medido a través del cuestionario SERVQUAL dividido en 5 dimensiones tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad y empatía, los cuales serán medidos por un cuestionario de 24 ítems.	Elementos tangibles	Infraestructura Limpieza - Presentación del personal	(5 ítems)	Satisfacción Muy Alta:  Satisfacción Alta  Insatisfacción	Satisfacción Alta: (56-72),  Satisfacción (40-55)  Insatisfacción(0-39).
	Cualitativa			Fiabilidad	Sencillez de trámites Continuidad - Respeto	(3 ítems)		
	Escala de medición: Ordinal			Capacidad de respuesta	Claridad Disposición - Tiempo de atención	(6 ítems)		
				Seguridad	Confianza Honestidad - Servicio	(5 ítems)		
				Empatía	Amabilidad Atención individualizada - Tolerancia	(5 ítems)		

## Variable 2 Cuidado humanizado

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Cuidado humanizado	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa  Escala de medición: Ordinal	El cuidado humanizado es asumir el compromiso moral que los integrantes de enfermería dedican a la sociedad, las cualidades de las enfermeras se cimientan en el entendimiento de los estudios y la calidez que trasmite al ser que está cuidando (20).	Siendo integrada por los valores, dedicación y cuidado a los pacientes, tales como la atención, el respeto, seguridad y tolerancia, confianza, etc. Considerando dimensiones como: cualidades del hacer de enfermería, apertura de comunicación enfermera(o)-paciente, disposición para la atención, resultando en un cuidado humanizado bueno, regular o malo, los cuales serán medidos por un cuestionario de 32 ítems.	Cualidades del hacer de enfermería	Amabilidad Comunicación Tranquilidad Confianza Respeto	7 ítems	Bueno	Bueno: (75-96),
				Apertura de comunicación enfermera(o)-paciente	Tiempo de atención Facilidad de dialogo Explicación de procedimientos Claridad de respuesta Información eficiente	8 ítems		
				Disposición para la atención	Interés Atención oportuna Expresión de sentimientos Identificación de necesidades	17 ítems	Malo	Malo (0-53).

## ANEXO B Cuestionario de satisfacción de los usuarios

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) de acuerdo con lo que considere conveniente. Adecuado (3), Regular (2), Deficiente (1).

N		Adecuado	Regular	Deficiente
<b>Elementos tangibles</b>				
1	¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
2	¿Las instalaciones como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?			
3	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
4	¿En qué estado se encuentran la infraestructura del puesto de farmacia?			
5	¿Cómo es la atención de los usuarios?			
<b>Fiabilidad</b>				
6	¿Cómo es la atención en el servicio?			
7	¿El personal, como atiende a los pacientes o usuarios con respecto a sus problemas?			
8	¿Cómo considera Uds. que el servicio registra adecuadamente los servicios solicitados?			
<b>Capacidad de respuesta</b>				
9	¿Cómo considera que los trámites son en cuanto a rapidez?			
10	¿Cómo considera que la atención se da de manera oportuna?			
11	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
12	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			
13	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores del servicio?			
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			

<b>Seguridad</b>				
15	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?			
16	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
17	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado?			
18	¿Cómo considera que el personal se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?			
19	¿Cómo considera que la institución de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			
<b>Empatía</b>				
20	¿Cómo se percibe amabilidad de del personal que lo atendió?			
21	¿Cómo considera que la atención se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
22	¿Los horarios de atención son?			
23	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?			
24	¿Cómo considera que el personal comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?			

## CUESTIONARIO DE CUIDADO HUMANIZADO

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) de acuerdo con lo que considere conveniente.

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

N°		siempre	A veces	Nunca
<b>Cualidades del hacer de enfermería</b>				
1	Le hacen sentirse como una persona			
2	Le tratan como amabilidad			
3	Le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con Ud.			
4	Le hacen sentirse tranquilo(a), cuando están con Ud.			
5	Le generan confianza cuando lo (la) cuidan.			
6	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado			
7	Le demuestran respeto por sus creencias y valores			
<b>Apertura de comunicación enfermera(o)-paciente</b>				
8	Le miran a los ojos, cuando le hablan			
9	Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes			
10	Le facilitan el dialogo.			
11	Le explican previamente los procedimientos			
12	Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas			
13	Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos.			
14	Le dan indicaciones sobre su atención cuando Ud. lo requiere o según su situación de salud.			
15	Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud			

16	Le muestran interés por brindarle comodidad durante su tratamiento.			
17	Le dedican el tiempo requerido para su atención.			
18	Le llaman por su nombre			
19	Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)			
20	Le manifiestan que están pendientes de Ud.			
21	Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento			
22	Responden oportunamente a su llamado.			
23	Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual.			
24	Le escuchan atentamente.			
25	Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo			
26	Le brindan un cuidado cálido y delicado			
27	Le ayudan a manejar el dolor físico			
28	Le demuestran que son responsables con su atención			
29	Le respetan sus decisiones			
30	Le indican que cuando requiera algo, Ud. le puede llamar.			
31	Le respetan su intimidad			
32	Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico.			

## ANEXO C: CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Título del proyecto:** "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL II VITARTE ESSALUD - ATE, 2023"

**Nombre de los investigadores principales:**  
LIC. MERCEDES ANA DAVILA ROJAS

**Propósito del estudio:** Determinar la relación que existe entre la satisfacción del paciente y el cuidado humanizado de Enfermería en centro quirúrgico del Hospital II Vitarte ESSALUD, 2023.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder con sinceridad el cuestionario.

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

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

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

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo del estudio de investigación o acerca del trabajo de campo, puede dirigirse a ....., coordinadora de equipo.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al ..... Presidente del Comité de Ética de la ....., ubicada en la ....., correo electrónico: .....

### **Participación voluntaria:**

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



## DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

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

<b>Nombres y apellidos del participante o apoderado</b>	<b>Firma o huella digital</b>
<b>N° de DNI:</b>	
<b>N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp</b>	
<b>Correo electrónico</b>	
<b>Nombre y apellidos del investigador</b>	<b>Firma</b>
<b>N° de DNI</b>	
<b>N° teléfono móvil</b>	
<b>Nombre y apellidos del responsable de encuestadores</b>	<b>Firma</b>
<b>N° de DNI</b>	
<b>N° teléfono</b>	
<b>Datos del testigo para los casos de participantes iletrados</b>	<b>Firma</b>
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, de octubre de 2023

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

\_\_\_\_\_  
Firma del participante