



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

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POR LA ATENCIÓN
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO
QUIRÚRGICO CLÍNICA CARITA FELIZ, 2023**

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

AUTOR:

LIC. CARREÑO SOSA, DAVID ALEXIS

<https://orcid.org/.0009-0000-6948-5657>

ASESOR:

Mg. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR

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

LIMA – PERÚ

2024

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, David Alexis, Carreño Sosa., con DNI 46508050, en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico, de título **“Satisfacción del paciente por la atención del personal de enfermería del Centro Quirúrgico Clínica Carita Feliz, 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 16 % 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 19 días del mes de setiembre del año 2024



David Alexis, Carreño Sosa

DNI: 46508050



Firma del Asesor
Mg. FAJARDO CANAVAL MARIA DEL PILAR

DNI: 25697604

RESUMEN TURNITIN






16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MATERIALES Y METODOS.....	19
2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACION.....	19
2.2 POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO.....	19
2.3 VARIABLE DE ESTUDIO.....	20
2.4 TECNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICION.....	21
2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCION DE DATOS.....	21
2.6 METODOS DE ANALISIS ESTADISTICO.....	22
2.7 ASPECTOS ETICOS.....	22
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	23
3.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	23
3.2 RECURSOS FINANCIEROS.....	24
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	25
ANEXOS.....	30

INDICE DE ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	30
ANEXO B: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	31
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO	33

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del paciente por la atención del personal de enfermería del Centro Quirúrgico Clínica Carita Feliz, 2023 **Materiales y métodos:** El enfoque para este estudio es cuantitativo, ya que empleará técnicas estadísticas para evaluar la variable escogida. El diseño de esta investigación es no experimental, dado que no se manipulará la variable de estudio. También es de corte transversal, pues se recogerán datos en un único momento específico. En cuanto al alcance y efecto de los hallazgos, este estudio es de carácter descriptivo, La encuesta consta de 20 ítems con 2 dimensiones y 8 indicadores, en donde la escala será ordinal. **Resultados:** Los resultados se representarán por medio de tablas y gráficos; en forma descriptiva. **Conclusiones:** Se intentará responder a cada uno de los objetivos planteados dentro de la investigación.

Palabras Clave. Satisfacción, factores, extrínsecos, intrínsecos

ABSTRACT

Objective: To determine the level of patient satisfaction with the care of the nursing staff at the Clínica Carita Feliz Surgical Center, 2023 **Materials and methods:** The approach for this study is quantitative, since it will use statistical techniques to evaluate the chosen variable. The design of this research is non-experimental, since the study variable will not be manipulated. It is also cross-sectional, since data will be collected at a single specific moment. Regarding the scope and effect of the findings, this study is descriptive in nature. The survey consists of 20 items with 2 dimensions and 8 indicators, where the scale will be ordinal. **Results:** The results will be represented through tables and graphs; in descriptive form. **Conclusions:** An attempt will be made to respond to each of the objectives set within the research.

.
Keywords. Satisfaction, factors, extrinsic, intrinsic

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente en atención de salud, especialmente en el entorno crítico de un centro quirúrgico, es crucial. La retroalimentación de los pacientes es esencial para garantizar una atención de calidad y mejorar los estándares continuamente. También sirve como indicador para evaluar el desempeño del personal de enfermería en áreas clave como accesibilidad, trato y competencia.

La percepción del paciente sobre los cuidados proporcionados por las enfermeras durante su estancia en el establecimiento de salud es de suma importancia. (1).

En una investigación llevada a cabo en Etiopía en el año 2019, se determinó que la satisfacción global de los pacientes con la atención brindada por el personal de enfermería se situó en un 55.15%. La cifra proporciona un indicador valioso para comprender el grado de satisfacción general de los pacientes con los servicios de enfermería en el ámbito de la salud en ese contexto específico y contribuye a la evidencia global sobre la experiencia del paciente en entornos de atención en salud. (2).

En el caso de España, según Pérez et al. (3), en el 2020. la satisfacción de los usuarios con el personal de enfermería en el Sistema Nacional de Salud ha mostrado una tendencia estable en todo el país, con una variación del 1.898% en el conjunto de España y un intervalo de confianza del 95% que oscila entre -0.954% y 4.751%.

Además, en diferentes partes del mundo se han llevado a cabo estudios que abordan la satisfacción del paciente con la calidad de atención de enfermería. "En la India, durante el año 2019, un equipo de investigadores realizó un estudio titulado "Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería en las salas médicas de un hospital seleccionado en Chennai, sur de la India". Los resultados de este estudio revelaron niveles de satisfacción excelentes para el 28.23% de los pacientes, muy buenos para el 58.06%, y buenos para el 13.71% en relación con la calidad general de la atención de enfermería en las salas médicas" (4).

En un estudio llevado a cabo en Murcia (España), en el 2020 se determinaron que las mujeres profesionales del ámbito sanitario exhiben un nivel más elevado de

satisfacción operativa laboral en comparación con sus homólogos masculinos, con una tasa de respuesta del 79,7%. Las mujeres profesionales demostraron una satisfacción global media superior a la de sus contrapartes masculinas. Entre los profesionales de enfermería, se observó una mayor satisfacción con respecto al estrés laboral en comparación con el personal auxiliar de enfermería (5)

Otra investigación realizada en un hospital de España; en el 2019, que involucró a 7,539 trabajadoras con un índice de respuesta de 75%, “reveló que, en promedio, estas profesionales tenían 37,5 años, con un 88% siendo del sexo femenino y con 12 años de experiencia en roles asistenciales. En el curso de la investigación, un 26% de las enfermeras expresaron su deseo de renunciar a sus funciones hospitalarias, mientras que más del 50% se mostraron moderadamente satisfechas con su trabajo. Asimismo, el 22% de ellas presentó un nivel alto de agotamiento, llevando a la conclusión de que estas profesionales experimentan un nivel moderado de satisfacción en el ámbito laboral asistencial” (6).

En América Latina, se han realizado diversos estudios que analizan el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención brindada por las enfermeras; así tenemos un artículo de Nicaragua, en el 2021 se llevó a cabo un estudio que evaluó la satisfacción de los pacientes utilizando los parámetros Care Q, y los resultados mostraron un alto nivel de aceptación, que osciló entre el 84.15% y el 73.17% (7).

Asimismo, en México, un estudio relevante realizado en el año 2018 arrojó que el 81.78% de los pacientes se encontraban satisfechos con los cuidados de enfermería, lo que indica un porcentaje aceptable de satisfacción (8). Estos estudios demuestran la importancia de evaluar la satisfacción del paciente con la atención de enfermería en diferentes contextos y regiones geográficas.

Según datos proporcionados por la Organización Panamericana de la Salud (9), al comparar el nivel de insatisfacción de los usuarios en diferentes hospitales de la región, se observan variaciones significativas. Por ejemplo, en el Hospital de Medellín, la tasa de insatisfacción es del 55%, en el Hospital de Base de Osorno de Chile es del 45%, en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez de México es del 30%, y en el Hospital de Corrientes de Argentina es del 43%. Estos

datos resaltan la importancia de abordar la satisfacción del paciente como un tema crítico en la atención médica.

Además, Rivera et al (10) llevaron a cabo un estudio en centros de salud de Ecuador, donde encontraron que el 56% de los usuarios expresaron insatisfacción debido a deficiencias logísticas que no permitieron satisfacer sus necesidades y expectativas. Estas deficiencias estaban relacionadas con problemas en el equipamiento, instalaciones físicas, falta de personal calificado y elementos tangibles que afectaron la rapidez y la calidad del servicio (11)

En El Salvador, durante el año 2018, se llevó a cabo un estudio que convocó a una muestra de 20 enfermeras revelando que la satisfacción más destacada estaba vinculada a las condiciones físicas saludables del entorno laboral, aunque algunos expresaron insatisfacción debido a la falta de servicios básicos y tecnología en la misma área. Como conclusión, se observó que la mayoría de los profesionales estudiados estaban de acuerdo con la satisfacción en su lugar de trabajo (12).

En el Perú, se han realizado investigaciones sobre la satisfacción del paciente con la atención de enfermería. Por ejemplo, el estudio de Medina et al (13) en Lambayeque reveló que el 22.5% de los pacientes estaban satisfechos, el 60% se encontraba medianamente satisfecho y el 17.5% manifestó insatisfacción con respecto al cuidado brindado por las enfermeras. Por otro lado, Sandoval et al(14) evaluaron la satisfacción de los usuarios frente a intervenciones quirúrgicas en el Hospital Regional Lambayeque y encontraron variaciones en el nivel de satisfacción según el periodo de seguimiento, siendo del 78.82% en el corto plazo, 15.59% en el mediano plazo y 5.49% en el largo plazo.

En un estudio realizado en Huánuco en el año 2018 (15), se observó que la satisfacción de los usuarios variaba antes y después de la intervención de enfermería. “En la fase preoperatoria, el 50% del grupo experimental y el 36.7% del grupo control manifestaron satisfacción. En la fase postoperatoria, el 50% del grupo experimental expresó estar muy satisfecho, mientras que el 10% se mostró insatisfecho. En contraste, en el grupo control, el 20% mostró satisfacción y el 30% insatisfacción. Estos resultados indican que la intervención de enfermería

puede mejorar la percepción de satisfacción del usuario después de la atención médica”.

En la región de Piura, durante el año 2019, investigadores llevaron a cabo un estudio que reveló niveles aceptables de satisfacción entre los pacientes postoperados inmediatos. El 53.3% de los pacientes reportó una alta satisfacción, el 35.0% una satisfacción media y el 11.7% una satisfacción baja (16).

En Huacho, en el año 2021, se realizaron estudios que arrojaron resultados de satisfacción de los pacientes a un nivel regular, con un 85% de satisfacción general. Al analizar las diferentes dimensiones de la satisfacción, se encontró que la dimensión de apoyo obtuvo un 80% de satisfacción, la dimensión afectiva un 82.5%, la dimensión de competencia un 85%, y la dimensión de suministro de información un 82.5%, todas ellas calificadas también en un nivel regular (17).

Por otro lado, Becerra et al (18) proporcionaron una puntuación de insatisfacción con el servicio del 61.7%. Al desglosar las dimensiones de satisfacción, se obtuvieron los siguientes resultados: en la dimensión de fiabilidad, un 69.2% de insatisfacción; en la capacidad de respuesta, un 6.7% de insatisfacción; en la seguridad de la atención, un 58.3% de insatisfacción; en la dimensión de empatía, un 60.8% de insatisfacción; y en aspectos tangibles, un 87.5% de insatisfacción (18).

Además, otro estudio realizado por Becerra et al (19) midió el nivel de satisfacción de los usuarios de las clínicas en la región y encontró que el trato del personal fue calificado con un 78.1% de satisfacción, el trato del personal no médico obtuvo un 63.2%, el cumplimiento del horario un 71.1%, la explicación sobre procedimientos médicos un 77.4%, la información sobre los procesos de salud un 75.4%, y el tiempo de consulta un 72.8%. Estos resultados proporcionan una visión detallada de la satisfacción de los pacientes en diferentes aspectos de la atención médica en la región.

A continuación, abordaremos varios aspectos relacionados con el marco teórico en cuanto a la satisfacción del paciente. En el contexto de la psicología y las ciencias de la salud, la definición del término "satisfacción" es un tema ampliamente debatido y en constante evolución. En la actualidad, se hace

necesario medir el nivel de satisfacción en los procesos de atención médica, ya que se considera un indicador crucial para evaluar la calidad en la prestación de servicios de salud (20).

De acuerdo con el Profesor Philip Kotler, la satisfacción del usuario se describe como "el grado de bienestar de una persona que resulta de comparar su percepción del desempeño de productos o servicios con sus expectativas" (20). Otra definición de satisfacción se refiere a ella como "la sensación que una persona experimenta cuando logra restaurar el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y los objetivos que la satisfacen.

En otras palabras, la satisfacción es la percepción del cumplimiento relativo de una motivación en busca de sus objetivos" (19). Además, la definición de satisfacción está influenciada tanto por factores internos como externos al usuario y se convierte en uno de los resultados más significativos de la prestación de servicios de alta calidad. Sin embargo, alcanzar la satisfacción del usuario no solo depende de la calidad de los servicios, sino también de las expectativas del usuario. Un usuario estará satisfecho cuando los servicios o la atención recibida cumplan o superen sus expectativas. Esto variará según las expectativas del usuario; si son bajas o si el usuario tiene un acceso limitado a los servicios, es posible que esté satisfecho incluso con servicios que sean relativamente deficientes (20).

Es importante destacar que, según las teorías más ampliamente aceptadas, el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de salud guarda una relación directa con la adecuación y aplicación de aspectos relacionados con el confort entre lo que se ofrece como atención médica y las expectativas del paciente, además de la evaluación de la percepción final de la atención recibida (21).

En lo que concierne a aspectos generales de la satisfacción del usuario, se considera una valoración subjetiva del éxito o alcance logrado por el sistema de información, ya que funciona como un sustituto de medidas más objetivas de eficacia, que generalmente no están disponibles. La satisfacción se percibe como un indicador flexible con una fuerte componente subjetiva, ya que se centra más en las percepciones y actitudes que en criterios específicos y objetivos (22).

Avedis Donabedian, por su parte, aborda la satisfacción del paciente como "una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud", siendo un componente esencial para determinar la calidad de la atención médica proporcionada (23).

En cuanto a la definición de cuidados, BENNER lo describe como una forma de estar conectado, determinando lo que preocupa a una persona en una amplia gama de implicaciones, desde el amor paternal hasta la amistad, y desde el cuidado del propio trabajo hasta el cuidado de un animal de compañía o de un cliente. El cuidado es una necesidad humana esencial para la salud y la supervivencia, y se diferencia de la cura en que se orienta a ayudar a un individuo o grupo a mejorar su condición humana (24).

Es crucial que los profesionales de enfermería posean conocimientos sólidos sobre el cuidado de pacientes quirúrgicos y las intervenciones quirúrgicas, lo que les permitirá monitorear las reacciones de los pacientes a factores negativos durante las operaciones. La Sacción de la enfermería en el proceso durante la fase operatoria es esencial para la prestación de atención médica. Estos conocimientos, habilidades y prácticas deben aplicarse dentro del marco del proceso de Atención de Enfermería para garantizar una intervención apropiada y segura (25).

Además, los profesionales de enfermería deben cumplir y llevar a cabo todas las acciones y actividades que aseguren la recuperación completa de los pacientes después de la operación, siguiendo las normas y pautas de práctica clínica. Esto implica garantizar vías aéreas permeables, monitorear las funciones vitales, administrar analgésicos según sea necesario y examinar minuciosamente la zona de la incisión cutánea para prevenir infecciones posteriores (25).

Para abordar la cuestión de la satisfacción del usuario con la atención médica, es esencial establecer primero una definición de calidad. Por lo tanto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) propone una definición de calidad que se refiere al conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más apropiados para lograr una atención médica óptima. Esta definición considera todos los aspectos y conocimientos relacionados con el paciente y los servicios médicos,

con el fin de obtener resultados que impliquen el menor riesgo de efectos adversos y la satisfacción máxima del paciente (26).

Además, hay otras características fundamentales que deben acompañar a la calidad. La calidad debe manifestarse como eficacia y competencia, respaldada por habilidades y destrezas. Debe reflejarse en el respeto tanto hacia el usuario como hacia su familia. En resumen, la calidad significa llevar a cabo lo correcto de manera adecuada y en el momento oportuno. Esto implica cumplir con la bioseguridad y asumir la responsabilidad de manera constante. Además, se traduce en el continuo mejoramiento y la preocupación por la innovación, manteniéndose actualizado de acuerdo con las últimas novedades. La elección de un vocabulario adecuado y preciso también es un aspecto de la calidad, ya que finalmente conduce a que los usuarios depositen su confianza en el servicio brindado (27).

Cuando exploramos las dimensiones de la calidad, encontramos dos enfoques fundamentales. La dimensión técnica implica que las enfermeras apliquen su conocimiento científico y aprovechen la tecnología disponible para lograr el máximo beneficio en términos de salud del usuario. Por otro lado, la dimensión humana se centra en la parte interpersonal de la atención. Aquí, es importante destacar aspectos como el respeto a la cultura, los derechos y las características individuales de cada persona. Asimismo, la información debe ser precisa, completa, proporcionada de manera oportuna y comprensible tanto para el usuario como para la persona que es responsable del usuario que recibe la atención (28).

En el análisis de los factores que influyen en la evaluación de la satisfacción de los usuarios, se destacan la edad, los factores sociodemográficos y el nivel de educación. Se ha observado que existe una relación inversa entre el nivel de educación y la percepción de la calidad. Esto sugiere que las personas con menor nivel de educación tienden a tener una percepción más positiva de la calidad (29). Cuando se examinan variables como la situación laboral, se puede concluir que existe una relación inversa entre la remuneración que las personas reciben por su trabajo y el grado de satisfacción con la atención en los servicios de salud. Esto

implica que las personas con ingresos más bajos tienden a reportar un mayor grado de satisfacción. Además, al analizar el nivel de educación, los grupos con niveles educativos más altos tienden a mostrar un menor grado de satisfacción en comparación con los grupos con menor nivel de educación. En cuanto a la edad, los grupos de mayor edad suelen exhibir un mayor grado de satisfacción en general (30).

En lo que respecta a los estudios internacionales relacionados con la satisfacción del usuario en la atención médica, se han realizado investigaciones significativas. Wennberg (31), llevó a cabo un estudio en Barcelona, con el propósito de analizar el proceso comunicativo, la adherencia al tratamiento y la satisfacción de las familias que acudieron a un servicio de urgencias debido a problemas de salud. Esta investigación utilizó un enfoque cuantitativo y una aproximación cualitativa en el diseño. La muestra constaba de 385 familias y se emplearon cuestionarios y grabaciones de audio para evaluar la calidad del trato recibido mediante encuestas remotas. Los resultados indicaron que el 52.1% de los pacientes evaluaron de manera positiva el trato recibido, y se encontró una significancia estadística en relación con la amabilidad y el respeto por parte de las enfermeras. Como conclusión, se determinó que una parte de los pacientes percibe un trato adecuado en esta área.

En el año 2019, Castellon (32) realizó un estudio en Nicaragua con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de la atención médica recibida en áreas como medicina interna y consulta externa en el Hospital Bautista de Managua. La investigación se centró en un enfoque descriptivo de corte transversal y contó con una muestra de 227 usuarios que completaron encuestas utilizando el cuestionario SERVQUAL. Los resultados revelaron niveles de satisfacción más altos en las expectativas de empatía, alcanzando un 95.0%, y la percepción de confiabilidad, que obtuvo un 89.49%. Estos resultados sugieren una mayor satisfacción en términos del servicio recibido.

Delgado (33), en su estudio realizado en México en 2018, se propuso determinar la satisfacción de los pacientes hospitalizados con el cuidado de enfermería. La

investigación se enmarcó en un diseño descriptivo correlacional y contó con una muestra de 217 pacientes en una unidad de atención pública. Se utilizaron instrumentos como la Cédula de Datos del Paciente, el Cuestionario de Salud SF-36 y el Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería CARE-Q. Los resultados mostraron que la satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería obtuvo una puntuación media de 81.78. Además, al analizar la relación entre la satisfacción de los pacientes y factores personales como la edad, la escolaridad y las hospitalizaciones previas, no se encontraron correlaciones significativas ($p > 0.05$).

Ramírez (34), en México en 2018, realizó un estudio sobre la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos en relación con la atención de enfermería en el Hospital Naval de Alta Especialidad. Esta investigación adoptó un enfoque observacional, transversal, prospectivo y descriptivo. La población de estudio incluyó hombres y mujeres de 18 a 65 años que habían sido sometidos a cirugía. El objetivo principal fue evaluar el nivel de satisfacción con la atención de enfermería, teniendo en cuenta las expectativas, necesidades fisiológicas, seguridad y protección, así como las percepciones de los pacientes sobre la atención proporcionada por el personal de enfermería. El análisis de datos se realizó utilizando el programa SPSS, que permitió examinar el comportamiento de las variables de investigación mediante pruebas estadísticas como el chi cuadrado (χ^2) y la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

En relación con los estudios nacionales, se mencionan los siguientes autores como referencia. Vera (35) llevó a cabo un estudio en Tacna en 2019 con el objetivo de determinar la calidad del cuidado de enfermería en el periodo postoperatorio del Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue. Esta investigación adoptó un enfoque descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, con una población de 117 pacientes postoperatorios. El instrumento utilizado fue una encuesta que empleaba una escala de Likert. Los resultados señalaron que la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio se consideró regular (65.0%), lo que llevó a la conclusión de que los pacientes en este hospital no recibían un cuidado de enfermería adecuado.

En el año 2018, Lozano y su equipo (36) llevaron a cabo un estudio en Ayacucho con el objetivo de determinar la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos inmediatos en relación con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía y traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental, utilizando cuestionarios tipo Likert para recopilar la información. Los resultados indicaron que el 61% de los pacientes estaban satisfechos con la atención recibida, mientras que el 39% expresó insatisfacción.

Por último, en Lima, en el año 2018, Lostaunau (37) realizó un estudio sobre la satisfacción del usuario externo y la calidad percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica. De los encuestados, un 36.6% se consideró muy satisfecho, un 46.2% estaba satisfecho, un 12.9% expresó satisfacción regular y un 4.3% manifestó insatisfacción. Estos resultados resaltan la necesidad de emprender proyectos de mejora en la calidad de atención en este establecimiento de salud.

En cuanto a la justificación de este estudio, es relevante señalar que desde el principio se ha llevado a cabo una búsqueda constante de información científica existente. Durante este proceso, se ha evidenciado una escasez de investigaciones previas a nivel local en la jurisdicción específica abordada por este estudio, que se centren en la satisfacción de los usuarios con la atención recibida. Por lo tanto, el propósito de esta investigación es llenar el vacío existente y proporcionar información precisa que respalde la toma de decisiones adecuadas.

Esta investigación tiene implicaciones prácticas significativas, ya que tiene como objetivo orientar al personal de atención médica para que tome medidas inmediatas y realice cambios en su práctica profesional. Esto se hace con el fin de dirigir la atención hacia un enfoque integral y de alta calidad que busque la completa satisfacción del usuario. Es esencial garantizar la satisfacción total del usuario en todos los aspectos para contribuir a una recuperación exitosa y reducir la duración de la estancia hospitalaria.

La evaluación constante del desempeño del cuidado de enfermería es

fundamental, y debe estar alineada con los nuevos enfoques y basada en los datos que se obtengan en el presente estudio, así como en la percepción de la satisfacción del usuario. La satisfacción del usuario se considera la base fundamental de la atención brindada en los servicios de salud.

En cuanto a la relevancia social, los resultados de este estudio beneficiarán a la población que busca atención médica en los servicios de salud, ya que se centrarán en mejorar la satisfacción con la atención recibida. Finalmente, desde una perspectiva metodológica, este estudio se llevará a cabo siguiendo el método científico y las directrices teórico-metodológicas necesarias para garantizar una finalización exitosa de la investigación.

El objetivo principal de este estudio es determinar el nivel de satisfacción del paciente por la atención del personal de enfermería del Centro Quirúrgico Clínica Carita Feliz, 2023.

II. MATERIALES Y MÉTODOS.

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El enfoque para este estudio es cuantitativo, ya que empleará técnicas estadísticas para evaluar la variable escogida. El diseño de esta investigación es no experimental, dado que no se manipulará la variable de estudio. También es de corte transversal, pues se recogerán datos en un único momento específico. En cuanto al alcance y efecto de los hallazgos, este estudio es de carácter descriptivo, ya que se centrará en describir, explicar y observar el fenómeno tal como se presenta en su forma natural, es decir, el grado de satisfacción de los pacientes por la atención de enfermería en centro quirúrgico clínica Carita Feliz, 2023. (38).

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

POBLACIÓN

El estudio incluirá a 18 profesionales de enfermería que trabajan en el centro quirúrgico de la Clínica Carita Feliz, de acuerdo con la información suministrada por el departamento de enfermería.

Criterios de inclusión

- Pacientes adultos de ambos géneros.
- Individuos que son admitidos en el Centro Quirúrgico.
- Pacientes que consienten participar en la investigación y firman el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Pacientes sometidos a cirugía que presentan alteraciones en su estado de conciencia.
- Pacientes que enfrentan complicaciones antes de la intervención quirúrgica.

- Pacientes en el ámbito quirúrgico menores de 18 y mayores de 65 años.

MUESTRA

En esta investigación se abordará con la totalidad de la población objetivo, y la muestra estará compuesta por pacientes seleccionados conforme a criterios de inclusión específicos. Dicha muestra constará de 18 pacientes, que corresponden al total de la población en estudio (al tratarse de una población finita, no se realizó cálculo de muestra ni se aplicará técnicas de muestreo).

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO

La variable considerada en el estudio es:

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POR LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

La satisfacción se define como la percepción que tiene el paciente al alcanzar la restauración del balance entre sus necesidades o conjunto de ellas y el objetivo destinado a su reducción. Es una experiencia subjetiva del paciente, que surge al satisfacer sus necesidades y expectativas mediante la provisión de servicios de salud (32).

DEFINICIÓN OPERACIONAL

Esta se refiere a la experiencia subjetiva del paciente con respecto a la atención de enfermería recibidos en el centro quirúrgico de la Clínica Carita Feliz. Asimismo, surge cuando el paciente percibe que se ha restaurado el equilibrio entre sus necesidades o conjunto de ellas y sus expectativas, en el contexto de la atención de salud proporcionada. Esta percepción se medirá utilizando una encuesta basada en la escala de Likert, que incluye 2 dimensiones (Técnica y Humana) y consta de 30 ítems.

2.4 TECNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.

Se empleará el instrumento "Escala de Satisfacción Laboral", desarrollado por el psicólogo estadounidense Frederick Herzberg en 1959, con la colaboración de Manseur y Synderman. El diseño de este instrumento se fundamenta en la "Teoría de los Dos Factores", que sostiene que la satisfacción laboral está influenciada por dos conjuntos de factores: extrínsecos e intrínsecos, los cuales fueron adaptados para medir la satisfacción del paciente con respecto a la atención del personal de enfermería.

La encuesta consta de 20 ítems con 2 dimensiones y 8 indicadores

Validez y confiabilidad de instrumento

La validez estadística se verificó con la prueba Alfa de Cronbach, arrojando un resultado de 0.92. Para garantizar la confiabilidad, se utilizó la prueba de Kuder de Richardson, dando como resultado 0.94 (29).

2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinación previas para recolección de datos

Para llevar a cabo la fase de trabajo de campo, se requerirá una carta de presentación oficial emitida por la Universidad María Auxiliadora. Luego, se procederá a presentar el protocolo correspondiente ante la dirección general de la Clínica Carita Feliz en Piura, con atención específica a la oficina de docencia e investigación.

2.5.2 Aplicación de instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos está programada para realizarse durante los meses de noviembre y diciembre. Se ofrecerán explicaciones detalladas sobre los objetivos de la investigación a cada miembro del personal de enfermería que trabaja en el centro quirúrgico de la Clínica Carita Feliz. El propósito es invitarlos a participar voluntariamente en el proyecto, brindándoles información para obtener su consentimiento informado. Se estima que el proceso de recopilación de datos tomará entre 10 y 15 minutos, seguido de una verificación para garantizar la

integridad de todos los consentimientos obtenidos..

2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Después de la codificación inicial de los datos, se introducirán en una hoja de cálculo de Excel y posteriormente se procesarán utilizando el software estadístico IBM SPSS versión 25.

Para llevar a cabo el análisis estadístico de la variable principal abordada en este estudio, se emplearán pruebas estadísticas descriptivas que clasifican los resultados en niveles de riesgo alto, medio y bajo. Los resultados se mostrarán de manera visual a través de tablas y figuras.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

En este estudio, se dará especial atención a la fiabilidad de las participantes y a la integración de principios éticos fundamentales, incluyendo autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. Después de proporcionar información detallada, se seguirá un procedimiento para obtener el consentimiento informado de las enfermeras participantes. A continuación, se describirá la aplicación de los principios éticos de la siguiente manera:

Autonomía: Este principio se centra en los valores, criterios y preferencias que el paciente considera al tomar decisiones, enfocándose en obtener su consentimiento informado.

No maleficencia: Aborda la premisa de evitar causar daño, buscando reducir cualquier aspecto perjudicial para el paciente, ya sea por acción u omisión.

Beneficencia: Destaca los beneficios que los profesionales pueden ofrecer y la necesidad de minimizar cualquier daño potencial al paciente, implicando acciones que lo beneficien.

Justicia: Garantiza la igualdad y equilibrio en el tratamiento de los pacientes, así como una asignación adecuada de recursos en las políticas sanitarias para servicios de salud, hospitales e investigación.

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2023												2024							
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Identificación del Problema																				
1. Búsqueda bibliográfica																				
1. Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes																				
1. Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación																				
1. Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación																				
1. Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación																				
1. Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo																				
1. Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos																				
1. Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos																				
1. Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información																				
1. Elaboración de aspectos administrativos del estudio																				
1. Elaboración de los anexos																				
1. Aprobación del proyecto																				
1. Trabajo de campo																				
1. Redacción del informe final: Versión 1																				
1. Sustentación de informe final																				

3.2 RECURSOS FINANCIEROS

MATERIALES	2023			2024		TOTAL
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	S/.
Equipos	-----	-----	-----	-----	-----	-----
1 ordenador personal	2250.00	-----	-----	-----	-----	2250.00
Memoria USB	18.00	-----	-----	-----	-----	18.00
Útiles de escritorio	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Lapiceros	10.00	-----	-----	-----	-----	10.00
Hojas bond	-----	14.00	-----	-----	-----	14.00
Materiales Bibliográfico	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Libros	40.00	-----	-----	-----	-----	40.00
Fotocopias	5.00	5.00	5.00	5.00	-----	17.00
Impresiones	--	-----	-----	---	20.00	20.00
Espiralado	-----	-----	-----	5.00	-----	5.00
Otros	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Movilidades	-----	-----	-----	-----	20.00	20.00
Alimentos	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	50.00
Llamadas	69.90	69.90	69.90	69.90	69.90	143.60
Recursos Humanos	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Asesor estadístico	-----	-----	-----	500	-----	500.00
Imprevistos *	-----	-----	-----	100.00	-----	100.00
TOTAL	2402.90	98.90	84.90	689.90	119.90	3187.60

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Monteagudo O, Navarro C, Alonso P, Casas R Rodríguez L, Gracia J; et al. "Factores asociados a la satisfacción e insatisfacción" [Madrid]: Hospital universitario la Paz de Madrid;2003 [internet] [acceso 23 de octubre del 2021] Disponible en <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2764>
2. Perez, T., Fasil Wagnew , Getenet Dessie , Henok Biresaw and Tesfa Dejenie Habtewold "Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis" [Ethiopia]: Debre Markos University;2019 [internet] [acceso 24 de octubre del 2021] Disponible en: <https://d-nb.info/119892960X/34>
3. Shanmugapriya Kannan, Seethalakshmi Avudaiappan, Manjula Annamalai "Patients' satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India" [India]: Sri Ramachandra Medical College and Research Institute, Porur, Chennai, Tamil Nadu, India;2011. [internet] [acceso 26 de octubre del 2021] Disponible en: <https://www.ijnmrjournal.net/article.asp?issn=1735-9066;year=2020;volume=25;issue=6;spage=471;epage=475;aulast=Kannan>
4. Amalec L, "Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños" [Tesis de maestría] [Nicaragua]: Universidad nacional autónoma de Nicaragua; 2017. Disponible en:<https://repositorio.unan.edu.ni/9579/1/t1001.pdf>
5. Delgado T, "Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería" [Tesis de maestría] [Mexico]:Benemerita Universidad Autonoma de Puebla;2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12371/1163>
6. Ramírez I, "Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza" [Tesis de especialidad] [Lima-Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13601>

7. Pashanaste D y Pinedo L. "Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del Centro de Salud Moronacocha" [Tesis de licenciatura] [Iquitos-Perú]: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3314>
8. INEI. "Instituto Nacional de Estadística". 2015. Recuperado el 7 de agosto de 2017, de <https://www.inei.gob.pe/>
9. Medina J y col. "Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería. Unidad de cirugía del Hospital General de Jaén - 2016" [Tesis de especialidad] [Jaen-Perú]: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2017. [internet] Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3897/B-C-2768%20medina%20condor-medina%20sanchez.pdf?sequence=3&isallowed=y>
10. Valentin E y col. "Cuidado de enfermería en la mejora de la satisfacción del usuario. servicio de centro quirúrgico Hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018" [tesis de especialidad] [Huanuco-Perú]: Universidad Nacional de San Agustín de arequipa"; 2018, disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5358/b-c-3971%20solano%20zuninjara%20paucar.pdf?sequence=3&isallowed=y>
11. Solano V y col "Calidad del Cuidado de Enfermería al Usuario Post Operado Inmediato. Hospital de la Amistad Perú" [tesis de especialidad] [Piura-Perú]: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2017,] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/5358>
12. Serpa N, Valverde Y, "Satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia" [tesis de especialidad] [Huacho-Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62662>
13. Minchón, A. "Análisis de satisfacción del paciente quirúrgico en oftalmología. España" [España]: Universidad de Murcia; 2011. Pág. 15. [internet] [acceso 14 de noviembre del 2021] Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-

61412011000300020

14. Juárez, R. "Cuidados de enfermería post operatorio y satisfacción del paciente. Servicio de cirugía del Hospital II Es salud Huamanga. Ayacucho" [tesis de especialidad] [Ayacucho-Perú]: Universidad Nacional de Trujillo; 2008. Disponible en:https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13650/Ataurima_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Sihuin E, Gómez O, Ibáñez V, "Satisfacción en los usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Andahuaylas" [Andahuaylas-Perú]: Hospital Subregional de Andahuaylas;2011, Disponible en:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014
16. Jamen C. Coleman., Jamen N., Butcher. Robert C., Carson. Psicología de la Anormalidad y Vida. 2ª ed. México: Ed. Trillas; 1999.
17. Iyer P., Taptich B., Bernocchi D. Proceso de Enfermería y Diagnóstico de Enfermería. 2a ed. España. Ed. Interamericana Mc Graw Hill; 1998.
18. Kozier b., Erb. Glenora, Olivieri R. Enfermería Fundamental. 4ª ed. España: Ed. Mc Graw-Hill Interamericana; 1997.
19. Centro Empresarial Latino Americano (CELA) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud. Módulo IV (Indicadores de Gestión): Lima, Perú; 2005.
20. Romero, L. "Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión" [Tesis de licenciatura] [Lima-Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos;2008. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/viewFile/666/519>
21. Marky, G. "Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo" [Tesis de licenciatura] [Lima-Peru]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos;2013. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/278>
22. Donabedian A. Clinical Performance and Quality Health Care; 1 (1): 14-17. Pág. 24. 1993.

23. Françoise Marie, "Encontrar los Sentidos de los Cuidados de Enfermería revista Rol de Enfermeros" México, 1999. [internet] Disponible en [:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192015000300008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192015000300008)
24. Diccionario Mosby Medicina, Enfermería y Ciencias de la Salud, España, Ediciones Harcourt, 2000.
25. Cárdenas, pág. 22-26 "Enfermería Teorías Nigthingale" Barcelona, España: Editorial: Ediciones Científicas y Técnicas, 1º Edición, 2003.
26. MINSA, Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima: MINSA. Pág. 35. 2002.
27. Gutiérrez, R. "Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida" [Tesis de especialidad] [Perú]: Universidad nacional Mayor de San Marcos; 2003. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
28. MINSA. Guía para la Autoevaluación de la calidad para establecimientos de primer Nivel. Lima: MINSA. Pág. 25. 2005
29. Rodríguez, M. "Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos" [Tesis para optar el título de cirujano dentista][Lima]: Universidad Nacional mayor de San Marcos; 2012. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1120>
30. Rojas, F. "Factores relacionados con la satisfacción de los pacientes en la atención primaria, especializada y hospitales públicos, del Sistema Sanitario Español". Un estudio basado en el Barómetro Sanitario 2010-2011. Revista médica electrónica portalesmedicos.com. España. 2012. Recuperado de <http://www.revista-portalesmedicos.com/revistamedica/satisfaccion-pacientes-atencion-primaria-especializada-hospitales-publicos/> Pág. 26.
31. Wennberg L, "Comunicación y satisfacción en el servicio de urgencias de pediatría desde el modelo de cuidados centrado en la familia" [Tesis doctoral] [Barcelona]: Universidad Autónoma de Barcelona; 2017 Disponible en:

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/461303/lwc1de1.pdf?sequence=1>

32. Castellon R, "Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua" [Tesis de maestría][Nicaragua]: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua;2019. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/>
33. Tomasa Reyna Delgado Rosales "Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería" [Tesis de maestría] [Mexico]: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; 2018,] Disponible en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/1163>
34. Ramírez D, "Satisfacción del paciente posquirúrgicos en la atención de enfermería del Hospital Naval de Alta Especialidad" [Titulo de especialidad][México]: Universidad Naval ;2017 Disponible en: https://www.academia.edu/34673247/secretar%C3%8da_de_marina_armada_de_m%C3%89xico.
35. Vera L, "Calidad del cuidado enfermero en el post operatorio del Centro Quirúrgico - Hospital Hipólito Unanue -Tacna - 2017" [tesis de segunda especialidad] [Perú]: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2017, Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/128>
36. Lozano L, Quispe Lozano K, "Satisfacción del paciente postquirúrgico mediato en relación al cuidado de enfermería. servicio de cirugía – traumatología, Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal" [Ayacucho-Perú]: Universidad nacional de san Cristóbal de Huamanga; 2018 [internet] Disponible en: <https://1library.co/document/q016r89z-satisfaccion-postquirurgico-relacion-enfermeria-servicio-traumatologia-regional-mariscal.html>
37. Lostaunau J, "Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica." [Perú]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. [internet].Disponible en:<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO>

ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

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
SATISFACCION DEL PACIENTE POR LA ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa Escala de medición: Ordinal	Avedis Donabedian, aborda la satisfacción del paciente como "una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud", siendo un componente esencial para determinar la calidad de la atención médica proporcionada	Se refiere a las situaciones en las que el personal de enfermería del centro quirúrgico de la Clínica Carita Feliz se ve involucrado, y que están asociadas con factores intrínsecos y extrínsecos. Estas circunstancias específicas serán evaluadas mediante el empleo del cuestionario SP5.	Factores extrínsecos	Calidad de la atención interpersonal Competencia y puntualidad en la atención Comunicación efectiva y comprensible Ambiente de atención y coordinación del equipo	10 ítems	Satisfacción del paciente bajo Satisfacción del paciente Medio Satisfacción del paciente Alto	0 - 20 puntos 21- 60 puntos 61-100 puntos Las dimensiones del cuestionario SP5 se obtuvieron a partir de las puntuaciones de los ítems, recogidos en una escala de Likert con 5 opciones de respuesta. Las puntuaciones se transformaron en una escala de 0 a 100 para facilitar su interpretación. Del cuestionario AL5
				Factores Intrínsecos	Empatía y comprensión Profesionalismo y confianza Apoyo emocional y ambiente de cuidado Atención personalizada y respetuosa	10 ítems		

ANEXO B: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS “ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL”

(Herzberg,1959)

I. PRESENTACIÓN.

Por la presente, envío un saludo cordial al equipo de Enfermeras que labora en el centro quirúrgico de tan prestigiosa clínica. Soy el Lic. Carreño sosa, David Alexis, alumno del programa de segundas especialidades de la Universidad María Auxiliadora, y solicito su participación en la presente investigación sobre Satisfacción del paciente con respecto a la atención del personal de enfermería

II. INSTRUCCIONES GENERALES

Leer todos apartados con atención antes de iniciar el llenado. Se recomienda usar una equis(X) para marcar las casillas.

I. DATOS INFORMATIVOS: Edad: ____

Sexo: _____

Estado Civil:_____

Tiempo de Servicio: ____

Condición Laboral:_____

(Herzberg,1959)

Activar Win
Ve a Configuración

N	CN	AV	CS	S
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	El personal de enfermería:	Categorías				
		N	CN	AV	CS	S
FACTORES EXTRÍNECOS	Brinda atención amable y atenta hacia el paciente.					
	Observa demostración de competencia en el manejo del cuidado del paciente.					
	Existe compromiso con el bienestar del paciente durante la atención.					
	Puntualidad en la entrega de la atención al paciente.					
	Ofrecen explicaciones claras y comprensibles durante la atención al paciente.					
	Crea un ambiente cómodo y seguro para el paciente.					
	Demuestra empatía hacia las necesidades y preocupaciones del paciente.					
	Realiza una coordinación efectiva con otros miembros del equipo de enfermería para brindar atención integral al paciente.					
	Está disponible para responder a las preguntas y solicitudes del paciente.					
	Realiza una evaluación general de la experiencia con la atención al paciente como miembro del equipo de enfermería.					
FACTORES INTRÍNECOS	Observa empatía expresada por el equipo de enfermería durante la atención al paciente.					
	Evalúa la capacidad de escucha y comprensión del paciente					
	Realiza una valoración de la profesionalidad demostrada en el manejo del caso del paciente.					
	Realiza una medición del nivel de confianza generado por el personal de enfermería durante la atención al paciente.					
	Observa una actitud positiva y alentadora hacia la recuperación del paciente.					
	Aprecia la habilidad del equipo de enfermería para crear un ambiente de apoyo y cuidado.					
	Evalúa la atención personalizada brindada por todo el equipo de enfermería según las necesidades individuales del paciente.					
	Valora el grado de seguridad y confort proporcionado durante la estancia del paciente.					
	Evalúa la sensación de haber sido tratado con respeto y dignidad por todo el personal de enfermería.					
	Realiza una evaluación general de la calidad humana y profesional durante la atención al paciente.					

ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Señor /a Licenciada en Enfermería, le invitamos a participar en la presente investigación en el campo de la salud. Antes de aceptar su participación, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: SATISFACCION DEL PACIENTE POR LA ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL CENTRO QUIRURGICO CLINICA CARITA FELIZ, 2023

Nombre de la investigadora: Lic. ~~Erf~~ Carreño Sosa, David Alexis

Propósito del estudio: Determinar el nivel de satisfacción del paciente por la atención del personal de enfermería del Centro Quirúrgico Clínica Carita Feliz, 2023.

Beneficios por participar: Beneficio del conocimiento obtenido para aplicar estrategias y mejoras dentro del trabajo y actividades diversas dentro del centro quirúrgico institucional.

Inconvenientes y riesgos: La encuesta no genera peligros ni riesgos para las Licenciadas participantes. Existe solo la tarea de resolver o completar el cuestionario.

Costo por participar: la participación es voluntaria y no genera pago económico a las participantes.

Confidencialidad: La información de las encuestas solo el investigador puede conocer y se encuentran en absoluta reserva. En todo momento, los datos se mantendrán de forma anónima.

Renuncia: Puede dejar de participar en cualquier momento y la decisión es unilateral.

Participación voluntaria: 40

En todo momento la conducta participativa será voluntaria, sin que genere obligaciones ni sanciones.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO.

Yo antes de proceder a estampar mi firma, declaro que he leído cada punto del presente documento por lo cual reconozco que no he sido presionada, tampoco obligada a participar en la investigación en curso y doy mi total aceptación, luego de conocer toda la información brindada.

Nombres y apellidos de la Enfermera	Firma e Impresión digital*
N° de DNI	
Celular personal	

Lima, de Febrero del 2024

*Acepto haber recibido una copia del consentimiento informado que obra en mi poder.