



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Facultad de  
**ENFERMERÍA**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL  
CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL PERIODO TRANS  
OPERATORIO EN UN HOSPITAL DE LIMA  
METROPOLITANA 2018

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION REGARDING  
NURSING CARE IN THE TRANS-OPERATIVE PERIOD IN A  
HOSPITAL IN METROPOLITAN LIMA 2018

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

AUTORES

NADIA SOLEDAD JURUPE BURGOS

JESSICA GISELA MOLLAN TUESTA

SONIA ALICIA QUISPE MENDOZA

ASESOR

ANA BEATRIZ ROSARIO GRAÑA ESPINOZA

LIMA - PERÚ

2018



**ASESOR DE TRABAJO ACADÉMICO**

**ASESOR**

Mg. Ana Beatriz Rosario Graña Espinoza

Departamento Académico de Enfermería

ORCID: 0000-0001-5647-0755

## **JURADO DE SUSTENTACIÓN**

**PRESIDENTA**

Mg. Patricia Obando Castro

**SECRETARIA**

Lic. Esp. Yamiled Ochante Ayacho

## **DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS**

Los autores declaran no tener conflictos de interés.

## RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL PERIODO TRANS OPERATORIO EN UN HOSPITAL DE LIMA METROPOLITANA 2018

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>3%</b>	<b>14%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uns.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.upeu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>revistacientificasanum.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>intra.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Formulación del problema	15
1.2. Justificación	15
1.3. Viabilidad y factibilidad del estudio	16
CAPÍTULO II: PROPÓSITO Y OBJETIVO DEL ESTUDIO	
2.1. Propósito	17
2.2. Objetivo general	17
2.3 Objetivo específico	18
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO	
3.1. Antecedentes	19
3.2. Base teórica	22
CAPÍTULO IV: MATERIAL Y MÉTODO	
4.1. Diseño de estudio	31
4.2. Población	32
4.3. Muestra	32
4.4. Definición operacional de variables	34
4.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos	36
4.6. Plan de tabulación y análisis	37
CAPÍTULO V: CONSIDERACIONES ÉTICAS Y ADMINISTRATIVAS	
5.1. Principios éticos	39
5.2. Diagrama de Gantt y presupuesto	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS	47

## **RESUMEN**

El objetivo del proyecto será determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el transoperatorio en el Hospital San Juan de Lurigancho Julio - Agosto 2018. Material y método: estudio de enfoque descriptivo, cuantitativo. La población estará conformada por 96 usuarios quirúrgicos que correspondieron a los criterios de exclusión e inclusión. La técnica será la encuesta y el instrumento el cuestionario diseñado por Epifanía y Vásquez del año 2016 el cual será utilizado como base y será modificado por las autoras acorde a los objetivos planteados. Consta de dos partes: la primera parte admite los datos generales y la segunda parte admite 20 ítems relacionados y distribuidos en 4 dimensiones, dimensión confianza y seguridad, dimensión de apoyo emocional, dimensión de tacto y escucha, dimensión de ética y respeto. Será aplicado previa firma de consentimiento informado. Los datos serán recolectados según cronograma dispuesto y serán procesados por medio del programa de SPSS versión 21.0. Se utilizará la escala de Estaninos para la medición de la variable.

**PALABRAS CLAVE: NIVEL DE SATISFACCION, CUIDADO DE ENFERMERÍA, PACIENTE TRANSOPERATORIO.**



## **SUMMARY**

The objective of the project will be to determine the level of patient satisfaction regarding nursing care in the transoperative period at the Hospital San Juan de Lurigancho July - August 2018. Material and method: study with a descriptive, quantitative approach. The population will be made up of 96 surgical users who met the exclusion and inclusion criteria. The technique will be the survey and the instrument the questionnaire designed by Epifanía and Vásquez of the year 2016, which will be used as a base and will be modified by the authors according to the objectives set. It consists of two parts: the first part admits the general data and the second part admits 20 related items and distributed in 4 dimensions: trust and security dimension, emotional support dimension, tact and listening dimension, ethics and respect dimension. It will be applied after signing an informed consent. The data will be collected according to the established schedule and will be processed through the SPSS version 21.0 program. The Stanin scale will be used to measure the variable.

**KEY WORDS: LEVEL OF SATISFACTION, NURSING CARE, TRANSOPERATIVE PATIENT.**

## INTRODUCCIÓN

En todo el mundo, todas las organizaciones de servicios de salud tienen como objetivo brindar servicios óptimos para una sociedad donde el cuidado depende no solo de tecnologías avanzadas sino también de un equipo de expertos, en el que se destacan las enfermeras con conocimiento científico y enfoque humanista. trabajar para brindar a los pacientes una atención integral<sup>1</sup>

La Organización Mundial de la Salud <sup>2</sup> reconoce la necesidad de promover la atención de la salud centrada a la atención de calidad del paciente como ser humano; Sus experiencias y necesidades deben ser consideradas continuamente como aportes a las actividades de atención que contribuyen a las políticas de la organización para crear cambios para brindar una atención de alta calidad.

En nuestro país el Ministerio de Salud <sup>3</sup> en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud ha elaborado el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos” con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud y servicios médicos, permite identificar problemas o dificultades para la salud pública. Por lo tanto, la evaluación de la satisfacción del paciente con los servicios de atención de enfermería contribuirá a hacer mejoras en los profesionales y mejorar la calidad de esta profesión.

La satisfacción en el paciente se consigue cuando el servicio prestado cumple con sus expectativas o cuando la calidad del servicio supera estas. Por ello, valorar la

satisfacción del usuario es un medio para medir la calidad del cuidado de enfermería, debiendo ser válida, confiable y mediante las dimensiones: ética y respeto, apoyo emocional, relación de confianza - seguridad, tacto y escucha.

En poco tiempo muchas investigaciones se han desarrollado con la finalidad comprender la percepción del paciente hacia la atención recibida por parte de la enfermera de sala de operaciones, en España <sup>4</sup> el 74% de pacientes mostraron satisfacción al trato recibido (humano y personalizado), 82,7% de los pacientes indicó que había sido informado con claridad sobre de la intervención a la que se iba a someter; el 88,6% fueron informados de los cuidados que realizarían en sus domicilios, el 48,7% manifestaron que las atenciones por el personal de enfermería fueron las adecuadas. Por el contrario, en Colombia <sup>5</sup>, acerca del cuidado de enfermería se registró que el 70% de usuarios mostraron aspectos de inconformidad, que nos indica que aún persisten las dificultades en el abordaje de atención en la calidad y la satisfacción de los usuarios.

Los profesionales de enfermería son considerados los que mejor transmiten la imagen y espíritu de la institución de salud porque están en contacto constante y continuo con los pacientes y su comportamiento se interpreta como un indicador de la calidad de la atención, es así que la enfermera especialista en el área quirúrgica debe desarrollar su labor experta durante el periodo transoperatorio. Elaborando un diagnóstico de necesidades, un plan de cuidados, acompañando y certificando todo el proceso. Debe recordarse que al limitarnos al proceso transoperatorio y sus aspectos tecnológicos, pasamos por alto los demás aspectos inherentes a la enfermería en su rol independiente. Es deber de la enfermera en el campo quirúrgico

es de desempeñar un deber responsable durante momento transoperatorio y sus actividades están encaminadas a conseguir el objetivo de mantener un ambiente de confianza para el paciente y para los integrantes del equipo quirúrgico.

Una enfermera ve al paciente como un ser holístico por ello todas sus necesidades como las fisiológicas, psicológicas, sociales, culturales y espirituales; buscando su satisfacción y ayudándole a lograr su bienestar, en un momento en el cual tendrá la sensación de miedo y estrés que genera la intervención, se encuentra pasando por un momento crítico en el que se requiere del apoyo emocional y técnicos humanísticas, así como científicas que debe brindar el profesional enfermero, el cual es responsable de generar confianza y seguridad la tranquilidad en el proceso transoperatorio.

El objetivo del proyecto de investigación será determinar el nivel de satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el periodo transoperatorio en el Hospital San Juan de Lurigancho Julio - Agosto 2018.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Se considera que aquellos que mejor reflejan la imagen y el espíritu de un establecimiento de salud son los profesionales de enfermería que se mantienen en constante y constante contacto con los pacientes, cuyas acciones se interpretan como un indicador de la calidad de la atención, siendo así la enfermera quirúrgica debe desempeñar su labor como especialista del procedimiento quirúrgico transoperatorio, valorando las necesidades del paciente, planificando los cuidados, registrando y acompañando todo el proceso. Cabe recordar que, al limitarnos al procedimiento quirúrgico a su aspecto tecnológico, estamos descuidando otros aspectos inherentes a la enfermería en su propio rol independiente.

La finalidad de la enfermera del campo quirúrgico es la de desempeñar muy responsable durante el momento transoperatorio y las actividades están encaminados hacia un objetivo común: mantener un ambiente de seguridad para el paciente y para los integrantes del equipo quirúrgico.

El enfermero ve al paciente como un ser holístico por ello todas sus necesidades como las fisiológicas, psicológicas, sociales, culturales y espirituales; buscando su satisfacción y ayudándole a lograr su bienestar, en un momento en el cual tendrá la sensación de miedo y estrés que genera una cirugía, es un momento crítico en el cual se requiere apoyo emocional, así como conocimientos científicos y humanísticos proporcionadas por un enfermero responsable de mantener confianza, seguridad y tranquilidad al usuario para el correcto desarrollo quirúrgico.

En nuestro país, Perú, los servicios quirúrgicos en el sector público muestran realidades similares a pesar de esfuerzos que se realizan por dar un mejor servicio, algunos pacientes aun manifiestan insatisfacción por el cuidado que se les brindó, por eso la enfermera desempeña un papel primordial en el cuidado con una sólida actitud humanística, con responsabilidad legal y ética, además de conocimientos idóneos de la profesión. Según Cárdenas García Susana <sup>6</sup> (2016), estudio realizado en el HSJL muestra que 57% de los pacientes están medianamente satisfechos, 25% satisfechos y 18% insatisfechos de los cuidados brindados por la enfermera.

La atención brindada al usuario desde la entrada a centro quirúrgico por parte de la enfermera es muy importante, pues el cuidado para ser de calidad debe haber una buena relación de confianza, seguridad, tacto, escucha, soporte emocional, ética y sobre todo respeto hacia el paciente, siendo adecuada desde su ingreso al quirófano hasta su salida. La enfermera debe identificarse, verificar la historia clínica y valorar adecuadamente al paciente de una forma holística, brindar apoyo psicológica antes que ingrese a sala de operaciones y así poder conseguir un alto nivel de satisfacción en el usuario <sup>1</sup> ya que los usuarios en esta área, experimentan una serie de emociones como el estrés, miedo a la sensación de muerte, angustia, etc. que perturban su bienestar espiritual y biopsicosocial. El cuidado <sup>7</sup> debe dar respuesta a las necesidades del paciente según la aceptación y la empatía, comprensión, capacidad de responder, poder disponer de recursos para suplir necesidades y respuestas del usuario y enfermera, mediante el cuidado fortalecer la confianza mutua, la comunicación, la seguridad y sentimientos, los cuales son interpretadas mediante su satisfacción o insatisfacción.

En el hospital San Juan De Lurigancho (SCHSJL en adelante), al observar sobre el cuidado brindado al paciente en el proceso quirúrgico se evidencia que la enfermera en muchas ocasiones sólo verifica el consentimiento informado, procedimientos a realizar, con poca o nula relación enfermera – paciente. Al interactuar con los usuarios refieren “no sé mucho de la cirugía y tengo dudas”, “me hicieron firmar una hoja a última hora” “no me informaron del cuidado luego de la operación” “no me dicen nada cuando termina la cirugía,” tenía miedo de que me operen, creo que la enfermera estaba un poco apurada porque ni me preguntó cómo me sentía” “Sentí que la enfermera sólo cumplía su trabajo, me hizo un par de preguntas y se retiró”, “no me siento satisfecho con el cuidado”.

Por lo expuesto y evidenciado las investigadoras consideramos la necesidad de conocer cuál será satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el periodo transoperatorio, lo cual es importante para evaluar y mejorar la atención de salud.

### **1.1 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el periodo transoperatorio, del hospital san Juan de Lurigancho, Julio - Agosto 2018?

### **1.2 JUSTIFICACION**

Se sabe que la satisfacción en el paciente es un indicador muy importante para valorar la calidad; enfocado no solo en el aspecto físico, también en el afectivo, espiritual y emocional.

El presente trabajo es realizado porque se observa deficiencias en la satisfacción que refiere el paciente sobre el cuidado enfermero en la etapa transoperatorio. La enfermera se centra más en una parte administrativa que en el cuidado humano del paciente, esto genera descontento, inseguridad, desconfianza, ocasionando una experiencia y percepción desagradable del paciente. Por lo tanto, consideramos importante evaluar la satisfacción del usuario ya que nos aporta una información valiosa para mejorar calidad en el cuidado del paciente de centro quirúrgico.

### **1.3 VIABILIDAD y FACTIBILIDAD**

Será viable pues contará con el apoyo de las autoridades en el Hospital donde se realizará la investigación, así se podrá recolectar datos y se logrará ejecutar el propósito planteado como objetivo. Además, será factible porque las autoras autofinanciaran el proyecto.



## **CAPITULO II: PROPÓSITO Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

### **2.1. PROPÓSITO**

Este estudio otorgará a la institución información para mejorar y realizar cambios en el trabajo del profesional, enfocando el cuidado en sus dimensiones humana, oportuna, segura y continúa fortaleciendo la relación enfermera – paciente y así disminuir la ansiedad, miedo, preocupación de los usuarios desde el preoperatorio, favoreciendo al ingreso del paciente a sala de operaciones con la confianza y seguridad de que el equipo de salud cuidará de él en todo el proceso quirúrgico. Esto permitirá a las autoridades recomendar estrategias de aprendizaje y capacitación orientados a brindar un cuidado de calidad en todas sus dimensiones como: relación de confianza seguridad, apoyo emocional, tacto escucha, ética y respeto.

Retroalimentar a las enfermeras del centro quirúrgico de la institución que son encargadas de los cuidados de pacientes transoperatorios considerando el nivel de satisfacción frente al cuidado de enfermería.

Contribuir y participar en la línea de investigación de calidad del cuidado enfermero y generar mejoras del punto de vista del usuario que ingresan al quirófano, para lograr la excelencia en el cuidado holístico de enfermería.

### **2.2. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo transoperatorio, en el Hospital de san Juan de Lurigancho Julio - Agosto 2018.

### **2.3. OBJETIVO ESPECIFICO**

- Identificar la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo transoperatorio en la dimensión relación de confianza y seguridad.
- Identificar la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo transoperatorio en la dimensión de apoyo emocional.
- Identificar la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo transoperatorio en la dimensión de tacto y escucha.
- Identificar la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo transoperatorio en la dimensión de ética y respeto

## **CAPITULO III: MARCO TEORICO**

### **3.1. ANTECEDENTES**

#### **ANTECEDENTES INTERNACIONALES:**

Tenemaza Gómez Alicia (2015) Ecuador realizó el estudio llamado Nivel de Satisfacción de los pacientes prostatectomizados y la atención de enfermería postoperatoria en el periodo octubre 2013 – marzo 2014 en el hospital san juan de la ciudad de Riobamba. Siendo el objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes prostetctomizados y la relación con la atención de enfermería post operatoria en relación a estas necesidades fisiológicas, psicológicas, psicosociales, de seguridad, protección, equidad, en el Hospital San Juan de la ciudad de Riobamba. La investigadora encuentra que 40% refiere encontrarse parcialmente satisfecho con relación a la atención de enfermería. La insatisfacción de los atendidos es reflejada por la falta de atención de las necesidades de seguridad, protección, fisiológicas, psicológicas, de pertenencia, refiriendo que se sienten desatendidos. <sup>7</sup>

Hinojosa Hinojosa Gladys, (2015) Ecuador, llevó a cabo el estudio Satisfacción del paciente y relación con la atención de enfermería en unidades quirúrgicas del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato Junio a Septiembre del 2015. El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción del paciente en relación a la calidad de atención de enfermería del área quirúrgica del Hospital del Instituto Ecuatoriano de seguridad social de Ambato Junio a Setiembre 2015. Su conclusión fue que la atención otorgada es regular, existiendo falencias como: desinterés en

ayudar a necesidades y problemas, relacionado a la falta de amabilidad, en algunas ocasiones falta de información de los procesos, y por lo tanto refleja malestar en los pacientes.<sup>8</sup>

Santana J, Bauer A., Minamisava R., Quiroz A, Gomes M., (2014) Brasil, produjeron el trabajo Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente en un hospital de enseñanza. Su objetivo fue evaluar la calidad de cuidados de enfermería, la satisfacción y la relación entre ambos. Se concluye que hay un déficit en la calidad de los cuidados de enfermería, sin embargo, existe un nivel adecuado de satisfacción en relación a los cuidados de enfermería. Resultados que indicaron la necesidad en la institución para centrar sus objetivos en un sistema de evaluación continua de la calidad del cuidado, priorizando atender los requerimientos de los pacientes.<sup>9</sup>

#### **ANTECEDENTES NACIONALES:**

Ataurima Mañueco Rosa, (2016) Lima- Perú realizó la investigación llamada Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería - servicio de URPA en el Hospital de apoyo Jesús de Nazareno del año 2016. Su objetivo: determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación del Paciente Anestésico en el Hospital Jesús de Nazareno. Concluye que la presencia humana del cuidado representa un 37.5% de satisfacción, referido al trato amable, considerando el acercamiento hacia los pacientes, la comunicación eficaz y el poder expresar sentimientos, pensamientos y deseos a diferencia del aspecto técnico que sobresale con un alto

nivel de satisfacción (57.7%) por lo que se infiere que las enfermeras se inquietan más por el aspecto de la calidad metódica que por el aspecto humano. <sup>10</sup>

Tirado Terán C., Alva Albarrán C., (2016) Trujillo, realizaron el estudio Satisfacción postoperatoria del paciente sobre el cuidado de enfermería en un servicio de cirugía del Hospital Regional docente en Trujillo del año 2016. Con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería en un servicio de cirugía del Hospital mencionado. Concluyen que los usuarios están satisfechos sobre el cuidado que recibieron sin embargo un porcentaje importante aún no lo están, lo cual motiva a mantener un trabajo constante del cuidado holístico incluyendo al paciente, familia y a la enfermera que ayuden a mejorar la relación entre el profesional y el usuario. <sup>11</sup>

Ramírez Taza Irma (2015) llevo a cabo la investigación Nivel de satisfacción del paciente post operado con la atención de enfermería en la unidad de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza del año 2015. El objetivo sería determinar el grado de satisfacción del paciente después de la cirugía evaluando el cuidado enfermero en los Servicios del HNAL. Concluyendo que 24.5% se encontraron satisfecho respecto al trato, 16.3% según disponibilidad, 32.6% acerca de la continuidad del cuidado; en general la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería es de nivel promedio. <sup>12</sup>

Miranda Mendoza Nilda, (2014) Tacna – Perú realizo la investigación Satisfacción del paciente enfrente a los cuidados de enfermería en el postoperatorio inmediato

en la unidad: recuperación post anestesia del Hospital III Daniel Alcides Carrión Tacna 2014. La finalidad era determinar el nivel de satisfacción enfrente a los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en la unidad: recuperación post anestesia Hospital III Daniel Alcides Carrión. Concluyó que cuando la atención al paciente es eficaz (58.3%) existe más proporción de pacientes satisfechos completamente (48.03%), y a un regular cuidado (41.67%) el nivel también es regular en cuanto a la satisfacción (34.87%); por lo tanto, hay relación significativa entre cuidado de enfermería recibida y la satisfacción del usuario. <sup>13</sup>

### **3.2. BASE TEORICA**

#### **SATISFACCION**

Es la acción y resultado de complacer a los demás, pues implica un sentimiento de plenitud y cumplimiento de necesidades. <sup>14</sup>

La satisfacción del paciente está determinada por la apreciación que se tenga sobre el cuidado brindado por la enfermera. El cuidado debe ser dirigido al ser humano visto como alguien que siente, sufre, razona y que necesita menos medicinas y mayor comprensión, amor y afecto. Que tiene sueños, miedos, deseos y que cada persona pasa por estas experiencias de distintas maneras por sus creencias, cultura y su realidad cotidiana. <sup>15</sup>

La calidad asistencial se evalúa midiendo el grado de satisfacción de los usuarios que van a los servicios de salud, esta es muy importante, pero para lograrlo es importante mantener un trato de calidad, comunicación adecuada, actitud profesional, siendo este un factor sumamente importante para cumplir las expectativas del paciente<sup>16</sup>

### **NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO**

La satisfacción es cumplir con la exigencia del paciente para lograr el resultado con cierto grado de goce, existiendo tres niveles los cuales son: <sup>17</sup>

- Satisfecho: esto sucede cuando los pacientes se dan cuenta que han superado sus expectativas sobre los cuidados ofrecidos por parte de enfermería.
- Medianamente satisfecho: es cuando el paciente comprende que lo desea sigue siendo lo mismo a lo que espera y no supera sus expectativas.
- Insatisfacción: Se da cuando no se percibe y no se alcanza a cubrir las expectativas respecto al cuidado que se recibió.

### **LA SATISFACCIÓN COMO INDICADOR DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA**

La OMS establece que la calidad como atención sanitaria es “garantizar que cada paciente reciba todos los servicios diagnósticos y terapéuticos apropiados para lograr atención sanitaria de excelencia, teniendo en cuenta diversos factores, como el conocimiento del paciente y del servicio, para así lograr un mejor resultado,

minimizando riesgos, evitando efectos iatrogénicos y brindando máxima satisfacción del paciente en el procedimiento”<sup>18</sup>

La eficiencia, competencia y respeto por los pacientes y a la familia es sinónimo de calidad; dicho de otra manera, es “Hacer el bien de manera correcta”; calidad también implica practicar la pulcritud, la puntualidad, la mejora continua, enfocarnos en la innovación, usar un vocabulario adecuado, esto lograra que los pacientes tengan confianza en el servicio ofrecidos.<sup>19</sup>

Además, la calidad asistencial médica, denota una respuesta idónea a las necesidades y expectativas de los usuarios en los servicios de sanidad, contando con recursos humanos y recursos materiales y desarrollo científico, esto para lograr el máximo grado de satisfacción.

## **DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA**

Desarrollado de la siguiente manera:

**Relación entre la confianza y la seguridad:** el cual engloba actos por parte de la enfermera/o que promueven la relación terapéutica mostrando interés y preocupación por el paciente. Esto está dirigido a construir una relación de confianza con el receptor de los cuidados para crear una sensación de seguridad y



de bienestar en el cuidado recibido, mostrando la capacidad profesional de enfermera/o que lo atiende.

Basado principalmente en una comunicación efectiva, un proceso fundamental en cualquier relación e interacción social, mecanismo regulador que permite la interacción entre las personas y permite el progreso de relaciones afectivas que establecen en la persona la capacidad de interactuar y comunicarse con los demás creando un patrón recurrente y continuo.

**El Apoyo emocional:** apunta hacia a acciones de atención, mostrar empatía, simpatía, afecto, apoyo y asistencia dirigido al paciente o la familia para asegurar el bienestar psicológico del usuario.

A través de la interacción con el personal de enfermería, el paciente distingue el cuidado, en el trato humano, a través de la amabilidad, cordialidad, confianza, que genera un ambiente tranquilo de bienestar y agradable para el paciente, este ambiente le permite percibir un entorno familiar y confortable favoreciendo el flujo de emociones, sintiéndose apoyado durante su estancia médica.

**El Tacto y la escucha:** son las acciones que se utilizan como signo de atención verbal y no verbal que acompaña a la comunicación eficaz.

Implica la escucha activa que consiste en prestar atención al mensaje recibido, no solo prestar atención a lo que se dice como el contenido, también es al "cómo se

dice", prestando atención en los elementos de comunicación verbal y no verbales, como puede ser el mirar, tomarse un tiempo, demostrar que tomamos en cuenta su opinión.

También implica un proceso activo en el que funcionan todos nuestros sentidos, esto unido a la parte emocional e intelectual. Muchas veces escuchar es más complejo que hablar, como dicen muchos autores, es un arte, ya que se susurra con una mirada, con una sonrisa, con las manos y las posturas del cuerpo.

**La ética y el respeto:** esto incluye acciones que se dan por sentadas y que se debe realizar como señal de educación y respeto hacia cada individuo, incluidas las acciones para garantizar la confidencialidad, el respeto de información personal, sinceridad, inclusión de la familia, la capacitación y el cuidado.<sup>20</sup>

Según el código de ética y deontología del colegio de enfermeros del Perú <sup>21</sup> una enfermera cuida con respeto la dignidad y la particularidad de un ser humano, sin hacer distinción de carácter personal, cultural, económica, política, social o que tengan relación con sus problemas de enfermedad. Las enfermeras deben de respetar los valores, costumbres, hábitos y creencias distintas de una persona, la familia y la comunidad. Sin que causen riesgo de salud, teniendo en cuenta los principios bioéticos de autonomía, equidad, beneficencia y no maleficencia.

Los valores fundamentales en el cuidado ofrecido por la enfermera son el respeto, la equidad, la fraternidad, solidaridad y justicia. Y la enfermera(o) debe interactuar

siempre con empatía hacia la persona a quien está ofreciendo el cuidado. Se debe hacer respetar las creencias religiosas y facilitar el contacto con un representante de su religión, si es necesario para obtener la ayuda espiritual que necesita en un momento de angustia.

## **CUIDADO DE LA ENFERMERA**

El enfoque principal de un profesional de enfermería es el cuidado. Autoras como Leninger lo define como la acción de ayuda, asistencia, y de soporte dirigidos a otro ser humano o a un grupo con una necesidad real o potencial, esto para mejorar o aliviar las condiciones de la persona. Orem, mantiene como definición del cuidado, que es una actividad dirigida al objetivo de satisfacer ciertas necesidades, lo explica también como comportamientos distintos que se generan en momentos diferentes de la vida, encaminadas hacia uno mismo o hacia un entorno, para que regulen factores de su propio desarrollo que beneficien su salud, vida y/o bienestar. igualmente, Jean Watson, <sup>22</sup> formula que el cuidado debe ser humano, involucrando valores, disposición y compromiso para asistir una necesidad, así como conocimiento científico y humanístico. Definiendo al cuidado como el desarrollo interpersonal de dos personas, enfermera y paciente, caracterizada por la protección de la persona, preservar la dignidad, benevolencia, integridad y paz interior de una persona.

Los cuidados se reciben en todos los momentos de la vida, siendo una necesidad básica y cotidiana, es un compromiso que brinda a la persona el contacto diario, por

tanto, consideremos las emociones y sentimientos de cada paciente ya que ellos esperan recibir un cuidado adecuado que los haga sentir importante. El cuidar es un acto que el ser humano realiza desde la era primitiva. El cuidado humanizado está basado en los valores humanos y la ética, tiene como fin satisfacer necesidades y mejorar la calidad de vida.

## **LA ENFERMERA QUIRÚRGICA**

Enfermería es una disciplina basada en el servicio y destinada a ayudar en los cuidados al enfermo, abarcando a la persona como un todo para así asegurar su bienestar de manera integral.

La enfermera del área quirúrgica es experta, está preparada y calificada, en procedimientos y en distintas técnicas quirúrgicas, con criterio de análisis, es de vital importancia su participación en el proceso quirúrgico.

## **PERIODO TRANS – OPERATORIO**

El transoperatorio empieza cuando el paciente ingresa al quirófano y da por finalizado cuando el acto quirúrgico termina, luego de ello ingresa a la sala de recuperación post anestésica o al área de internamiento. Durante este periodo se acompaña al paciente durante la inducción a la anestesia y la cirugía propiamente dicha.<sup>17</sup>

Al ingreso al quirófano se verifica que el paciente llegue en condiciones correctas al área (vestuario adecuado, higiene corporal correcta, sin usar joyas u otro objeto personal, el cabello debe estar completamente cubierto con un gorro)

## **ROL DE ENFERMERIA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

El objetivo de una enfermera en el quirófano es mantener el equilibrio bio-psico-social del usuario quien se ve amenazado por la intervención quirúrgica a la cual será sometido, brindando apoyo emocional y buscando siempre la satisfacción de las necesidades de éste. El brindar calidez, el ser cortés y asertivo es lo que impacta y trasciende en el usuario, así, durante este periodo como en todos el actuar de la enfermera de quirófano es de responsabilidad, con manejo de las emociones y sobre todo mantener una conducta ética en sala de operaciones que implica el bienestar del usuario sobre todo y todos, con medidas que favorezcan la seguridad y la aplicación de los principios éticos, respetar su integridad como ser humano, el reconocerlo como único y protegerlo contra los agentes de peligro externos. Por lo tanto, el personal de sala de operaciones tiene por finalidad brindar una atención integral, un cuidado libre de riesgos durante todo el proceso quirúrgico.

En general, la enfermera especialista en el área de Centro Quirúrgico debe cumplir y aplicar lo siguiente:

- Un actuar ético y moral respetando la vida humana.
- Mantener buenas relaciones interpersonales en el equipo de salud.
- Demuestra conocimiento sobre el diagnóstico y tratamiento, así también utiliza la base científica para la realización de procedimientos.

- Brinda educación al paciente y familiares sobre su recuperación.
- Verifica los principios de bioseguridad.
- Manejar situaciones estresantes dentro de sala de operaciones en pro del usuario.
- Maneja su inteligencia emocional para comprender cambios que se presenten en el usuario o la familia.
- Se actualiza para garantizar el cuidado de calidad s en la especialidad.
- Realiza PAE como principio para la práctica y las funciones su labor.<sup>23</sup>

## **CAPITULO IV: MATERIAL Y METODO**

### **4.1. DISEÑO DE ESTUDIO**

Considerando que la propiedad del problema y los objetivos del trabajo corresponde ser una investigación enfocada de manera cuantitativa, descriptiva ya que analizará e interpretará los datos que se obtengan en terminología clara y precisa, identificando el nivel de la satisfacción del paciente sobre el cuidado brindado de enfermería durante el periodo transoperatorio, tal como se presentan sin manipulación de la variable, es transversal porque la obtención de la información se aplica en un determinado tiempo (Julio- Agosto 2018)

### **ÁREA DE ESTUDIO**

Es el hospital San Juan de Lurigancho que es una institución ubicada en nivel II-2, tiene una demanda de 1 millón de habitantes en el distrito ya que es el único Hospital de la zona, ubicado en el paradero once en la Av. Canto Grande. Cuenta con los servicios de cirugía, ginecología, pediatría, neonatología, emergencias y cuidados intensivos, centro de apoyo al diagnóstico y el departamento enfermo.

Su servicio de cirugía hospitalaria cuenta con 75 camas y 12 camas de observación.

Tiene un centro quirúrgico el cual tiene dos quirófanos dentro de las cuales se realizan cirugías de mediana complejidad, se cuenta también con el servicio de recuperación con tres camas.

#### **4.2. POBLACIÓN**

Estará conformada por 180 pacientes, lo que pertenece al promedio de cirugías realizadas en un mes.

#### **4.3 MUESTRA**

Para calcular la muestra se utilizará la fórmula de población conocida, donde se desconocen los valores “p” y “q”, por lo tanto; se trabajará con una probabilidad de 0.50 para cada uno de los valores mencionados.

$$N = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$d^2 \cdot (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q$$

$$\text{Probabilidad de éxito (p)} = 0.50$$

$$\text{Probabilidad de fracaso (q)} = 0.50$$

$$\text{Nivel de confianza (z)} = 95\% = 1.96$$

$$\text{Población (N)} = 180$$

$$\text{Nivel de precisión (d)} = 0.07$$

Reemplazando:

$$N = \frac{180 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{(0.07)^2 \cdot (180-1) + (1.96)^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$



$$N = \frac{172.872}{1.7987}$$

$$N = 96$$

Como resultado obtenido la muestra será constituida por 96 pacientes, estos serán intervenidos por el departamento de cirugía general.

El muestreo se llevará a cabo a conveniencia.

### **Criterios de inclusión y exclusión**

Los criterios de inclusión serán:

- Todos los usuarios que serán intervenidos quirúrgicamente de cirugía general de 18 - 60 años.

Los criterios de exclusión serán:

- personas con problemas mentales
- Persona que denieguen participar y no firma consentimiento informado
- Pacientes derivados de unidades críticas

#### 4.4. DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicadores	Sub indicador
Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el periodo	Es la aceptación expresada según la perspectiva del cuidado que recibió el usuario durante el periodo trans operatorio, el objetivo más importante para poder valorar calidad	Relación de confianza y de seguridad	Interacción entre la enfermera y el paciente quirúrgico que le asegura un ambiente seguro, confiable y cómodo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés por el paciente</li> <li>• Preocupación por el paciente</li> <li>• Comunicación efectiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Medianamente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> </ul>
		Apoyo emocional	Acciones que realizamos para procurar el bienestar anímico del paciente que será intervenido quirúrgicamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Afecto</li> <li>• Apoyo psicológico y emocional</li> </ul>	

trans operatorio	del servicio brindado en centro quirúrgico.  Los cuidados deben ser basados en	Tacto y la escucha	Acciones utilizadas de comunicación verbal y no verbal que acompañan a la interacción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación no verbal</li> </ul>	
	conocimientos científicos y principios bióticos y satisfacer las necesidades en sus cuatro dimensiones.	La ética y el respeto	Brindar cuidados respetando la peculiaridad de la persona y la dignidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto por la persona</li> <li>• Respeto de creencias y costumbres propias del individuo.</li> </ul>	

#### **4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para recolectar los datos se aplicará como instrumento un cuestionario, elaborado por Rosa Epifanía y Meliza Vásquez, teniendo como objetivo de determinar relación entre la percepción de calidad del cuidado de enfermería y ansiedad del paciente prequirúrgicos del año 2016 que será utilizado como base, pero será modificado por las autoras acorde a los objetivos planteados del estudio, posterior a ello será sometido a validación por juicio de expertos.

El instrumento se validará con el método de coeficiente Pearson, y la confiabilidad con el coeficiente alfa de Crombach. La prueba piloto se realizará en el hospital Hipólito Unanue a 30 pacientes con los criterios de exclusión e inclusión del estudio; además de haber tenido que firmar la hoja de consentimiento informado de los pacientes.

El instrumento consta de 2 partes, siendo la 1era parte la que contiene los datos generales y una 2da parte contendrá 20 ítems relacionados y distribuidos en cuatro dimensiones: (8 ítems en la dimensión de confianza y seguridad, 5 ítems de apoyo emocional, 3 ítems de tacto y escucha, 4 ítems de ética y respeto) tipo escala likert en los cuales se considerará puntaje del 1 al 3, las alternativas para contestar serán: “siempre”, “alguna vez”, “nunca” según sea positiva o negativa.

- Satisfecho 41 - 60
- Medianamente satisfecho 21 - 40

- Insatisfecho 0 - 20

### **Recolección de datos**

La recolección de los datos tendrá como procedimiento:

**Fase I:** Se presentará el proyecto a las autoridades en la institución del hospital para que den su aprobación y autorización.

**Fase II:** Se hará coordinaciones con la jefa del servicio de hospitalización de cirugía para aplicar el instrumento en el área mencionada.

**Fase III:** se efectuará la encuesta tres veces a la semana siendo los días lunes, los miércoles y viernes será aproximadamente de 20 minutos durante dos meses en turno tarde de 2pm a 5pm.

Se explicará al paciente sobre el estudio que se está realizando, luego se le proporcionará el consentimiento informado para que sea firmado, se le brindará el instrumento para ser llenado.

El investigador permanecerá con el paciente en caso existiera alguna duda con las preguntas.

### **4.6. PLAN DE TABULACIÓN Y DEANÁLISIS**

Luego al concluir con recolectar datos, estos se procesarán y analizarán haciendo uso de programa SPSS en versión 21.0 obteniendo los rangos de nivel de satisfacción. Finalmente será determinado por la fórmula de estaninos los valores globales de la variable.

Seguidamente se elaborarán tablas bivariados según las consideraciones requeridas en los objetivos establecidos, serán posteriormente descritos, especificados y analizados, usando diferentes pruebas no paramétricas, como la prueba chi cuadrado, que comprobará la significancia estadística en nuestros resultados obtenidos.

## **CAPITULO V: CONSIDERACIONES ETICAS Y ADMINISTRATIVAS**

### **5.1 PRINCIPIOS ÉTICOS**

Para el estudio se considerará la autorización de la institución y el consentimiento informado de los pacientes.

Así mismo, el estudio tomará en cuenta los siguientes principios de la bioética.

- **Principio de Autonomía**

Respetando la decisión de los pacientes postoperatorios que participarán de manera voluntaria del estudio la cual estará plasmada en el consentimiento informado.

- **Principio de Beneficencia**

El estudio brindara beneficio y protección a los pacientes que serán participe en la investigación desde el momento en que los usuarios aceptan participar se les asegurara que la información proporcionada no será de ninguna manera utilizada en contra de ellos, si no por el contrario garantizara su cuidado durante el proceso de preparación para la intervención quirúrgica, disminuyendo el riesgo a complicaciones.

- **Principio de Justicia.**

Se realizará una selección justa sin discriminación del sexo, raza, credo y estrato social.

- **Principio de no maleficencia.**

No hacer daño. el paciente es quien debe decidir si en el estudio le interesa participar.

## 5.2 DIAGRAMA DE GANTT Y PRESUPUESTO

Etapas	Mayo 2018	Mayo 2018	Junio 2018	Junio 2018	Julio 2018	Agosto 2018	Setiembre 2018	Octubre 2018
Planteamiento y formulación del problema	x							
Justificación de la investigación	x							
Viabilidad y factibilidad de la investigación	x							
Propósito		x						
Objetivos del estudio		x						
Antecedentes del estudio		x	x					
Base teórica			x	x				
Diseño de estudio				x				
Población y muestra					x			
Definición operacional de variables					x			
Procedimiento y técnica de recolección de datos						x		
Plan de tabulación y análisis						x		
Principios éticos							x	
Diagrama de Gantt y presupuesto							x	
Sustentación de informe final								x



<b>Presupuesto</b>	
<b>Recursos materiales</b>	
Equipos, Sowftware	S./ 900.00
Trasnsporte	S./ 500.00
Materiales y suministros	S./ 750.00
Materiales bibliográficos y fotocopias	S./ 600.00
Llamadas	S./ 350.00
Varios	S./ 400.00
<b>Recursos Humanos</b>	
Asesorías	S./ 600.00
Estadista	S./ 450.00
Secretaria	S./ 400.00
<b>Total</b>	<b>S./ 4950.00</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<sup>1</sup> Miranda N. Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia – Hospital Daniel Alcides Carrión. Perú (citado 2017 diciembre) disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/271>

<sup>2</sup> Evidencia Digital. Programa de Humanización. [en línea]. Colombia. [Citado el 17 de diciembre del 2017]. Rev. Unidigital, 2017 URL disponible en: [https://issuu.com/evidenciadigital/docs/humanizaci\\_\\_n\\_en\\_los\\_servicios\\_de\\_s](https://issuu.com/evidenciadigital/docs/humanizaci__n_en_los_servicios_de_s)

<sup>3</sup> MINSA (2012). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud [en línea]. Perú: [Citado el 5 de Agosto del 2017]. URL disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.

<sup>4</sup> Mira J., Pérez V., Rodríguez J., Tomas O. La satisfacción del paciente quirúrgico. España (citado 2018 enero) disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-cirugia-espanola-36-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-quirurgico-S0009739X0472357X>

<sup>5</sup> Lenis C., Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Colombia (citado 2017 diciembre) disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/6578/1/Cardenas\\_gs.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/6578/1/Cardenas_gs.pdf)

<sup>6</sup> Cárdenas S. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en salas de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho. Perú (citado 2017 diciembre) disponible en:

<http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>

<sup>7</sup> Tenemaza A. Nivel de satisfacción de los pacientes prostatectomizados con la atención de enfermería post operatoria. Perú (citado 2018 enero) disponible en:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/562>

<sup>8</sup> Hinojoza G. Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato de Junio a Setiembre del 2015 (citado 2018 junio) disponible en:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6329>

<sup>9</sup> Santana J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un Hospital de enseñanza. Brasil (citado 2017 diciembre) disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)

<sup>10</sup> Mañueco A. Satisfacción del paciente pos operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA Perú (citado 2018 enero) disponible en:

<https://docplayer.es/59568339-Universidad-nacional-mayor-de-san-marcos.html>

<sup>11</sup> Alva C. Tirajo C. Satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del cuidado de Enfermería del servicio de cirugía del

Hospital Regional Docente de Trujillo 2016. Perú (citado 2017 diciembre)  
disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2001>

<sup>12</sup> Ramirez I. Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015. Perú (citado 2017 diciembre) disponible en:  
<http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/5095>

<sup>13</sup> Miranda N. Satisfacción de los pacientes a los cuidados de enfermería durante post anestesia Hospital III Daniel Alcides Carrión Tacna 2014 (citado 2018 junio) disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/271>

<sup>14</sup> Real Academia Española. Definición de necesidad (citado 2018 enero) disponible en: <http://dle.rae.es/?id=QKN8J5J>

<sup>15</sup> Mesa H. Orellano Y. Varela A. Chona M. Satisfacción de los pacientes postquirúrgicos frente al cuidado de enfermería Hospital niño Jesús E.S.E. cari alta complejidad y Universidad del Norte Barranquilla Marzo – Mayo 2010 (citado 2018 octubre) disponible en:  
<http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/5251/Satisfacciondelospacientes.pdf?sequence=1>

<sup>16</sup> Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el Hospital de la Base Naval. Perú (citado 2017 diciembre) disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza\\_gg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf)

<sup>17</sup> Suarez M. Huahuasoncco G. Calidad de interrelacion de la enfermera según Peplau y satisfacción de pacientes quirúrgicos, servicio de cirugía hospital regional Honorio Delgado Arequipa 2017 (citado 2018 octubre) disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2433/Ensuolmi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<sup>18</sup> Hanefeld J. Powell-Jackson T. Balabanova D. Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. ( Citado 2018 noviembre) disponible en: <http://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>

<sup>19</sup> Epifania R. Vásquez M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y ansiedad en pacientes pre – quirúrgicos del servicios de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino 2016. (Citado 2018 octubre) disponible en: [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/520/Meliza\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/520/Meliza_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

<sup>20</sup> Huércanos I. Estudio piloto para la validación de un cuestionario acerca de la percepción de los pacientes sobre la calidad del Cuidado Invisible de Enfermería.

Biblioteca Lascasas, 2011 (citado 2018 octubre) disponible en <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0567.php>

<sup>21</sup> Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. (Citado 2018 octubre) disponible en: <http://ceptumbes.org.pe/documento/1.pdf>

<sup>22</sup> Watson J. Nursing: the philosophy and science of caring. (Citado 2018 octubre) disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v16n1/a16v16n1.pdf>

<sup>23</sup> Santamaria E. Percepción del paciente quirúrgico ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería en la sala de operaciones de la Clínica San Pablo 2015 (citado 2018 junio) disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6111/Santamaria\\_re.pdf;jsessionid=57BD8D387BA97C63C77B786E3A78B82F?sequence=3](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6111/Santamaria_re.pdf;jsessionid=57BD8D387BA97C63C77B786E3A78B82F?sequence=3)



ANEXO 1  
INSTRUMENTO

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE  
ENFERMERIA EN EL PERIODO TRANS OPERATORIO EN UN HOSPITAL  
DE LIMA METROPOLITANA 2018

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**OBJETIVO:** Obtener información sobre el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo transoperatorio.

**INSTRUCCIONES:** a continuación, se le presentara una serie de enunciados para lo cual pedimos que conteste a cada pregunta marcando con un aspa según considere correcta (x)

**DATOS GENERALES**

**EDAD:**.....

**SEXO:**.....

**OCUPACIÓN:**.....

a.- Masculino ( )                      b.- Femenino ( )

**GRADO DE INSTRUCCIÓN:**

a.- Primaria ( )                      b.- Secundaria ( )

c.- Superior ( )                      d.- Superior universitaria ( )

Nº	Relación de confianza y seguridad	Siempre	Alg. Veces	Nunca
1	La enfermera mostró interés por Ud. preguntándole ¿Cómo se sentía?			
2	La enfermera le aclaró las dudas que tuvo sobre la cirugía			
3	La enfermera le inspiro confianza para que Ud. exprese sus sentimientos			
4	La enferma mantuvo una relación cercana a Ud.			
5	La enfermera dedicó momentos para tratar temas que preocupan sobre su operación			
6	La enfermera le proporcionó información adecuada de modo que lo tranquilizó			
7	La enfermera le acompañó en todo momento durante el proceso quirúrgico			

8	Considera que la enfermera ocupa un lugar importante en el equipo de profesionales que lo atendieron			
---	--	--	--	--

Nº	Relación de confianza y seguridad	Siempre	Alg. Veces	Nunca
9	La enfermera le brindó palabras de aliento y esperanza en el momento que lo necesitó.			
10	La enfermera mantuvo un trato amable con usted.			
11	La enfermera se mostró carismática en el momento de la atención.			
12	La enfermera utilizó un tono agradable de voz durante su atención.			
13	La enfermera respondió con paciencia sus preguntas e inquietudes.			
	<b>Tacto y escucha</b>			
14	La enfermera ¿Lo hizo sentir fortalecido por medio del contacto físico (le tomó la mano, le dio una palmada en hombro) cuando usted lo necesitó?			
15	La enfermera lo atendió con delicadeza.			
16	La enfermera lo escuchó atentamente cuando le habló (le mira a los ojos, responde a sus preguntas y otros)			
	<b>Ética y respeto</b>			
17	La enfermera ¿le saludó y se identificó con usted, pudiendo distinguirla de los demás profesionales de salud que se encuentran en el quirófano?			
18	La enfermera lo trató con respeto en todo momento.			
19	La enfermera cuidó su intimidad durante los procedimientos.			
20	La enfermera respetó sus creencias religiosas y costumbres.			



## ANEXO 2

### HOJAS DE CODIFICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Ítem	Puntaje		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
1	3	2	1
2	3	2	1
3	3	2	1
4	3	2	1
5	3	2	1
6	3	2	1
7	3	2	1
8	3	2	1
9	3	2	1
10	3	2	1
11	3	2	1
12	3	2	1
13	3	2	1
14	3	2	1
15	3	2	1
16	3	2	1
17	3	2	1
18	3	2	1
19	3	2	1
20	3	2	1

Total: 60 puntos



## ANEXO 3

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

**TÍTULO DE ESTUDIO** : Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo transoperatorio en un hospital de Lima Metropolitana 2018

**INVESTIGADORES (AS)** : Lic. Jurupe Burgos, Nadia, Lic. Mollan Tuesta, Jessica, Lic. Quispe Mendoza, Sonia Alicia

**INSTITUCIÓN** : Universidad Peruana Cayetano Heredia

#### **Propósito del estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio llamado “Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo transoperatorio, en el hospital San Juan de Lurigancho Julio – Agosto 2018” Este es un estudio desarrollado por licenciadas de enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia con el propósito de reconocer si se está llevando a cabo el cuidado de enfermería en sus dimensiones relación de confianza y seguridad, apoyo emocional, tacto y escucha, ética y respeto.

#### **Procedimientos:**

Si decide participar en este estudio se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde le tomaremos datos personales y algunas preguntas sobre satisfacción del paciente.
2. Esta encuesta tomará un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el servicio de hospitalización cirugía.

#### **Beneficios:**

Con su participación ayudara a plantear estrategias e capacitación orientadas a brindar un cuidado de enfermería de calidad en todas sus dimensiones.

#### **Costos y compensación**

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, solo una compensación por gastos de transporte y/o un refrigerio por el tiempo brindado.

#### **Confidencialidad:**

Le podemos garantizar que la información que usted brinde es absolutamente confidencial, ninguna persona, excepto la investigadora que manejará la información obtenida codificará las encuestas.

Usted puede hacer todas las preguntas que desee antes de decidir si desea participar o no, las cuales responderemos gustosamente. Si, una vez que usted ha aceptado participar, luego se desanima o ya no desea continuar, puede hacerlo sin ninguna preocupación, no se realizarán comentarios, ni habrá ningún tipo de acción en su contra.

**Derechos del participante:**

Si decide participar en el estudio, puedes retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin daño alguno.

Si tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar a la Dra. Frine Samalvides Cuba, presidenta del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia al teléfono 01-3190000 anexo 101355 o al correo electrónico: [duict.cieh@oficinas-upch.pe](mailto:duict.cieh@oficinas-upch.pe)

**DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo de las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Nombres y Apellidos Participante	Fecha y Hora
Nombres y Apellidos Testigo (si participante es analfabeto)	Fecha y Hora
Nombres y Apellidos Investigador	Fecha y Hora