



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST  
OPERADO SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA  
CLINICA CENTENARIO PERUANO JAPONESA, LIMA, 2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TITULO DE ESPECIALISTA EN  
ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO**

**PRESENTADO POR:**

**LIC. SICCHA DEL CAMPO, LISSET FIORELLA**

**ASESOR:**

**Mg. MORI CASTRO, JAIME ALBERTO**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## Índice General

Índice General	ii
Índice de Anexos	iii
I. INTRODUCCIÓN	4
II. MATERIALES Y METODOS	14
2.1 Enfoque y diseño de investigación	14
2.2 Población, muestra y muestreo	14
2.3 Variable(s) de estudio	15
2.4 Técnica e instrumento de medición	15
2.5 Procedimiento para recolección de datos	16
2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos	16
2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos	16
2.6 Métodos de análisis estadístico	17
2.7 Aspectos éticos	17
III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	19
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	21
ANEXOS	26

## **Índice de Anexos**

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables	26
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	28
Anexo C. Consentimiento informado	31
Anexo D. Resolución o dictamen del comité de ética	33

## I. INTRODUCCIÓN

La atención al paciente es la esencia de la profesión de enfermería, por lo que estas actividades requieren valor personal y profesional, las cuales están destinadas a mantener, restaurar y cuidar la vida, fundamentada en la comunicación efectiva enfermera - paciente.(1) Sin embargo, en la actualidad en algunas entidades prestadoras de salud se evidencia un problema , ya que los pacientes post operados refieren sentir insatisfacción referente al cuidado recibido, causado por situaciones que afectan el trabajo de los profesionales de enfermería ocasionando que en algunas ocasiones se pierda la naturaleza de esta, es decir, el consideración por la vida y el cuidado profesional del prójimo.(2)

En este mundo globalizado, todos tienen acceso a la ciencia, la tecnología y la información, y los profesionales (principalmente el personal de enfermería) se enfrentan a la necesidad de mejorar sus procesos de trabajo y garantizar una atención de calidad para los pacientes.(3) No obstante, esta posición muestra que el cuidado brindado por los profesionales de enfermería en las diferentes instituciones está colapsando debido a las inapropiadas diligencias y el hacinamiento de los pacientes lo que conlleva a la deshumanización de los cuidados, que se ven reflejados en las constantes quejas de los pacientes incumpliendo sus expectativas de atención y mostrando mayor nivel de insatisfacción.(4)

Con el paso del tiempo, la profesión de enfermería se define como la profesión de ayuda y atención al prójimo, por lo que el profesional de enfermería debe tener un alto grado de responsabilidad, valores, principios y humanismo en la atención que brinda a los pacientes para obtener su satisfacción.(5)

El requerimiento de una mejor atención en las instituciones públicas y privadas ha ido en aumento. Los pacientes buscan un cuidado humanizado, no solo profesionales capaces de atender malestares de salud, sino que también puedan actuar sobre su estado emocional, teniendo en cuenta que el cuidado brindado por parte del profesional de enfermería debe ser integral.(6)

En la actualidad, la atención de enfermería a nivel mundial se ha convertido en un elemento esencial en el post operatorio. Según diferentes informes, se realizan 234 millones de cirugías cada año, es decir una cirugía por cada 25 personas. Por lo tanto, el 75 % de procedimientos quirúrgicos de suma importancia pertenecen al 30% del número total de intervenciones quirúrgicas. (7) Indistintamente de los beneficios o déficit que brinde una cirugía, el deficiente acceso a un cuidado quirúrgico oportuno sobre el paciente continúa originando una compleja disyuntiva en una parte importante del mundo, ya que algunos pacientes manifiestan según son atendidos, el agrado o rechazo por los cuidados postoperatorios brindados por la enfermera.(8)

En la clínica Centenario Peruano Japonesa no existen investigaciones previas sobre satisfacción del paciente en el servicio de centro quirúrgico. En los últimos meses, la demanda de cirugía regular y de emergencia ha aumentado, lo que resulta en una falta de salas para los pacientes post operado que están hospitalizados durante dos o tres días hasta que tengan una cama disponible en hospitalización.(9) En una sala compartida de 7 camas, la privacidad está restringida, hay ruido en el monitor y regular movimiento de pacientes durante las 24 horas, lo que aumenta la cantidad de trabajo del enfermero. Por esta razón, en la unidad de cirugía, los pacientes pueden estar insatisfechos con la atención brindada por la enfermera poco tiempo después de la operación. Ya que en algunas ocasiones muestran su malestar de manera verbal y gestual al encontrarse en el servicio de cirugía – post operatorio (URPA).(10)

Es necesario realizar una tarea que considere del paciente sus percepciones, opiniones, expectativas, así como la satisfacción de sus necesidades fisiológicas, de amor y pertenencia, de protección, de seguridad, todo ello con referencia a las expectativas de la atención brindada por la enfermera, considerando al paciente como un ser holístico e integral.(11)

El cuidado que brinda el profesional de enfermería posee un indicador de calidad, el cual está referido a la satisfacción del paciente, es de gran importancia ya que se fundamenta en la diferencia entre la apreciación del cuidado que brindará el

profesional y la perspectiva del paciente, basado en la reparación del problema, el cuidado brindado por la enfermera, la cordialidad con la que se le atendió y la eficacia con la que le brindo el cuidado.(12)

La satisfacción del paciente definido según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE), es la sensación de comodidad que se obtiene al satisfacer las necesidades, es la respuesta afirmativa al reclamo, pregunta o duda. La satisfacción es un hecho que no ocurre de manera abstracta, siempre se asocia con aspectos objetivos que afectan directamente la percepción del usuario.(13)

Con respecto a los niveles de satisfacción del paciente según Thompson tenemos:

- Satisfacción: Se refiere a la sensación de placer o bienestar que presenta una persona cuando se ha cubierto una necesidad o colmado un deseo.
- Parcialmente satisfecho: Se produce cuando las expectativas del paciente coinciden con los cuidados recibidos en servicio.
- Insatisfacción: Se presenta cuando las expectativas del paciente supera por mucho el cuidado recibido en el servicio. La atención recibida no colma las perspectivas del paciente.(14)

La fidelidad a la institución se puede conocer mediante la satisfacción del paciente con respecto a la atención recibida. Por ejemplo, los pacientes insatisfechos con la atención recibida cambiarán inmediatamente la institución de salud (la deslealtad está condicionada por el establecimiento de salud), mientras que los pacientes satisfechos permanecerán; pero solo antes de encontrar otras entidades que brinden mejores servicios de salud (lealtad condicional).(15)

## **Dimensiones del nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería de la Teoría de Erikson**

Esta investigación se fundamenta en la teoría de Erikson, que nos permite demostrar las ventajas de la atención de enfermería, que están directamente relacionados con la insatisfacción y satisfacción de los pacientes durante su estancia hospitalaria. Erikson definió seis dimensiones de la atención de enfermería, las cuales están relacionadas con la satisfacción del paciente respecto al cuidado recibido.(16)

### Dimensión trato:

Esta referido a que la atención brindada por el profesional de enfermería, según el tipo de cuidado y sus características, incluyendo la privacidad, amabilidad, cortesía, consideración, interés, paciencia, amistad y sinceridad. El aspecto negativo se refiere a los comportamientos relacionados con la impulsividad, el desinterés, la falta de respeto, actitudes que ocasionan dolor o preocupación por parte del personal que brinda la atención requerida. (17)

### Dimensión calidad técnica del cuidado

Esta referido a las habilidades y capacidades técnicas que posee el profesional de enfermería, esenciales al realizar los procedimientos necesarios para brindar una adecuada atención: destreza en el cuidado, perfección, experiencia, preparación, detallista, investigador, evitar daños, y proporcionar una oportuna información al paciente. El aspecto negativo en este sentido incluye inexperiencia, poca competencia para la aplicación de procedimientos, técnicas antiguas, decisiones que ponen en riesgo la vida de paciente y doble tratamiento. (18)

### Dimensión medio ambiente físico

Con referencia a este aspecto, la satisfacción incluye tener habitaciones o salas atractivas, adecuada iluminación, un ambiente tranquilo, limpio, impecable y ambiente confortable. Las características positivas se refieren a tener un personal de enfermería

disponible cuando se necesite y recibir el cuidado oportuno, entre las características negativas destacan no brindar un cuidado cuando se necesite.(19)

#### Dimensión disponibilidad

Esta dimensión está enfocada en el servicio que brinda el profesional de enfermería. El aspecto efectivo se refiere a recibir un cuidado oportuno o cuando se requiera por parte del profesional de enfermería. La disponibilidad se refiere tanto al servicio como al personal, e indica las facilidades que se tienen para brindar un cuidado eficaz, además, incorpora los elementos como la relación enfermera – paciente para ayudarlo a solucionar sus problemas o situación que le imposibilita resolverlo por sí solo, así como la supervisión constante del paciente para conservar el cambio de ropa y la higiene.(20)

#### Dimensión continuidad del cuidado

Se define de acuerdo con la atención ininterrumpida proporcionada por el enfermero. Implica la información del estado de salud del paciente, brindando a los pacientes lo necesario para satisfacer sus necesidades, evaluar a los pacientes asignados constantemente y brindando atención oportuna dependiendo de las necesidades de los pacientes asignados.(21)

#### Dimensión resultado del cuidado:

Esta se refiere a mejorar o mantener la salud gracias a la eficacia del tratamiento, además, incluye hacer que los pacientes se sientan bien, reducir inmediatamente el dolor, tranquilizarlos, brindar seguridad, mantener a los pacientes limpios, cómodos y que reciban educación para los cuidados en casa. domiciliaria.(22)

Existen diversos estudios referentes a este tema de investigación, caso es, el de Ramos donde indica que satisfacer las necesidades de salud y las expectativas del paciente es lo fundamental en el desarrollo del cuidado que brinda el profesional de enfermería.(23) Por su parte Perazzo et al refiere que hoy en día, la atención prestada por las instituciones de salud es insustancial y veloz, generalmente debido al gran

número de pacientes y por las largas horas de trabajo del profesional de enfermería. Demostrándose que la poca humanización es debido al aislamiento espiritual, psíquico y físico entre enfermera y paciente.(24) No obstante los resultados no siempre son de insatisfacción, pues en algunos estudios como el de Oliva indican que los pacientes que están completamente satisfechos con la atención brindada equivalen al 65%, el 22% estaba moderadamente satisfecho, mientras que el 13% estaba insatisfecho.(25) Asimismo García, en su estudio muestra que la satisfacción es alta en un 58%, satisfacción regular en un 40% y el 2% estaba insatisfecho.(26)

El estudio de Suarez et al, es otro que sirve como guía en la base teórica de este estudio ya que indica un hallazgo del 41.9% de pacientes moderadamente satisfechos, 34.9% insatisfechos y solo el 23.3% satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería.(27) Ciertamente es que la satisfacción del paciente es trascendental en el resultado esperado de la atención de calidad brindada ya que contribuye positivamente en la mejora de los pacientes, puesto que, al participar en el tratamiento, la atención y seguir las instrucciones de la enfermera durante el servicio y al alta proporcionarían una referencia positiva sobre el personal de enfermería.(28) Sin embargo, en algunas ocasiones, la enfermera no puede brindar la atención adecuada al paciente debido a la carga de trabajo, el salario mínimo u otros conflictos, por lo tanto, no puede satisfacer sus expectativas o necesidades. Como consecuencia, si no se establece una adecuada relación enfermera - paciente, y el paciente no está completamente satisfecho durante la hospitalización, generalmente no cooperará con la atención postoperatoria, lo que puede generar insatisfacción con la atención recibida.(29)

Por la razón mencionada con anterioridad, es importante enfatizar que la atención de enfermería tiene como principal finalidad la satisfacción de las necesidades básicas, además, participa en el comportamiento, la cognición y el proceso emocional del paciente, ya que de estos dependerá la recuperación del mismo, fundamentando que la atención brindada denotará la satisfacción del paciente.(30)

Estudios previos aseguran que, en el servicio de centro quirúrgico, la satisfacción y la recuperación del paciente son casi desfavorables. En comparación con escuchar las necesidades o molestias de los pacientes, las enfermeras están más enfocadas en administrar el tratamiento y completar los registros de enfermería. Raramente pasan tiempo escuchando activamente. Esto amerita que la satisfacción del usuario sea considerada un indicador de calidad para mejorar la atención y proporcionar satisfacción en el paciente.(31)

A nivel nacional, Sánchez y col., (2017) indican que el 45% de los pacientes encuestados presentan un nivel de satisfacción bajo, el 30% un nivel de satisfacción medio y solo el 25% un nivel de satisfacción alto, todo ello referido al trato recibido por el personal de enfermería.(32) Escobedo (2019) manifiesta que el 51,7% de pacientes evaluados se encontraron insatisfechos, mientras un 48,3% de pacientes estuvo satisfecho frente al cuidado brindado por el personal de enfermería.(33) Soto (2018) sostiene que la calidad del cuidado de enfermería no es eficiente en un 79,9% y un 20,1%, asegura que si es eficiente; con respecto al nivel de satisfacción de los familiares el 98,4% es nivel bajo y solo el 1,6% indican nivel medio.(34) Medina y col., (2016) encontraron que el 60% del 100% de los pacientes encuestados estaba moderadamente satisfecho con la atención brindada por la enfermera, el 22.5% satisfecho y el 17.5% manifestó sentirse insatisfecho. Por consiguiente, se estima también que el nivel de insatisfacción está en ascenso.(35)

A nivel internacional Camero y col., (2017) en Ecuador encontraron que la mayoría de los encuestados se comunican efectivamente, sin embargo, se manifiesta un alto nivel de indiferencia, por parte del personal de enfermería, en la atención del dolor como necesidad básica en el postoperatorio de histerectomía.(36) Rivera y col., (2019) en México indican que la población está satisfecha del trabajo realizado por parte de Enfermería ya que asume una actitud responsable en relación a su cuidado lo cual es resultado de un proceso formativo.(37) Bracamontes y col., (2018) en México dicen que la mayoría de los pacientes encuestados (40.0%), calificaron como muy satisfactoria, seguida con el 36.0% como satisfactoria y el 24.0% restante como poco

satisfactoria.(38) Lenis y col., (2015) en Colombia indican que la satisfacción y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima del 70%, lo que indica resultados altamente positivos, además el 96,6% de los pacientes refieren que el cuidado de enfermería no requiere mejoría.(39)

En este sentido la realización del presente estudio es de vital importancia, debido a que su elaboración contribuirá a conocer las principales medidas que se deben adoptar para mejorar la calidad en la atención del profesional de enfermería que labora en de la Clínica Centenario Peruano Japonesa.

Por tanto, el tema que se abordará en este estudio es necesario y justificable, ya que, revisando investigaciones aplicadas en diversas instituciones prestadoras de salud, se pudo evidenciar que existen un alto nivel de insatisfacción por parte de los pacientes post operados referido a la atención brindada por el personal de enfermería durante su estadía hospitalaria. Por lo que con este estudio se busca conocer las debilidades y mejorar en la calidad de atención que se brinda a los pacientes post operados, favoreciendo así una atención humanizada que logren la satisfacción del paciente.

Por último, es importante tratar este tema ya que se puede conocer el nivel de satisfacción del paciente post operado con referencia al cuidado y tratamiento que obtiene, por lo que se han desarrollado escalas específicas para evaluar empatía, competencia profesional, capacidad de respuesta, accesibilidad y confort que brinda el profesional de enfermería en su quehacer diario. Además, que, Evaluar la satisfacción de los pacientes postoperatorios, por un lado, nos ayuda a determinar esas áreas con deficiencia desde la perspectiva del paciente y por otro lado, nos permite evaluar los resultados del cuidado postoperatorio para asegurar que estén satisfechos con el cuidado postoperatorio brindado.(40)

### Objetivo General:

Determinar nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería de la Clínica Peruano Japonesa en el año 2021.

### Objetivos específicos

- identificar las características sociodemográficas de los pacientes post operados en el servicio de cirugía.
- Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería, según la dimensión trato.
- Definir el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería, según la dimensión disponibilidad.
- Describir el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería, según la dimensión continuidad del cuidado.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería, según la dimensión resultado del cuidado.

## II. MATERIALES Y METODOS

### 2.1 Enfoque y diseño de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, en cuanto al diseño metodológico es una investigación descriptiva de corte transversal ya que se describirá los hechos tal y como se presentaron en un tiempo y espacio determinado.

### 2.2 Población, muestra y muestreo

La población estará constituida por los pacientes post operados de la unidad de centro quirúrgico de la Clínica Centenario Peruano Japonesa. Según registros de la clínica el promedio mensual de pacientes operados es de 100 durante el mes de junio del 2021. Asimismo, será necesario aplicar un análisis probabilístico simple para la obtención de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 P (1 - P) N}{E^2 (N) + Z^2 P (1-P)}$$
$$n = \frac{1.96^2 0.5 (1 - 0.5) 100}{0.1^2 (100) + 1.96^2 0.5 (1-0.5)}$$
$$n = \frac{96.04}{1 + 0.9604}$$
$$n = 48.99$$

La muestra estará conformada por 49 pacientes post operados.

#### 2.2.1 Criterios de Inclusión:

- Pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía mayores de 18 años
- Pacientes conscientes y orientados y que no estén sedados.
- Pacientes que se encuentren en la unidad de post operatorio inmediato o tardío.

#### 2.2.2 Criterios de Exclusión:

- Pacientes menores de edad
- Pacientes que no sepan leer o escribir

- Pacientes sometidos a cirugías ambulatorias o de corta instancia
- Pacientes que voluntariamente deciden no participar en el estudio.

### **2.3 Variable(s) de estudio**

En esta investigación definimos una variable principal que es Satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería. Variable de tipo cualitativa ordinal.

**Definición conceptual de variable Satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería:** Es la sensación de agrado que el paciente expresa tras recibir los cuidados o atenciones por parte del profesional de enfermería al cumplir con sus necesidades y percepciones de acuerdo con sus expectativas.(41)

**Definición operacional de variable Satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería:** Es la información brindada por los pacientes post operados acerca de su satisfacción frente a los cuidados y actividades realizadas por el profesional de enfermería en el servicio de cirugía, contemplando además 4 dimensiones: de trato, disponibilidad, continuidad del cuidado y resultado del cuidado.(41)

### **2.4 Técnica e instrumento de medición**

La técnica que se empleará será la encuesta y el instrumento será un cuestionado cerrado de opción múltiple (escala de Likert), elaborada por la Licenciada de enfermería Irma Beatriz Ramirez Tazza en su investigación titulada: Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2015. De igual forma, la confiabilidad del instrumento se midió a través del Coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.95.

El instrumento está compuesto por 2 secciones, la primera parte comprende los datos generales del paciente, referente a 6 preguntas que abarcan datos relacionados con:

sexo del paciente, edad, grado de instrucción, estado civil, tiempo de hospitalización y días post operatorios.

La sección II mide la satisfacción de los pacientes post operado sobre la atención de enfermería en centro quirúrgico de la clínica Centenario Peruano Japonesa, Esta comprende 22 preguntas tipo escala Likert (cerradas de opción múltiple) divididas en 4 dimensiones: de trato, de disponibilidad, de continuidad del cuidado y de resultados del cuidado

La estructura de respuesta de las preguntas es:

- 1 equivale a nunca que significa Insatisfecho,
- 2 se refiere a pocas veces es decir parcialmente satisfecho
- indica siempre o totalmente satisfecho.

## **2.5 Procedimiento para recolección de datos**

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

Para implementar el estudio se llevará a cabo el trámite administrativo mediante una carta dirigida a la Gerencia General de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, a fin de solicitar las facilidades y obtener la autorización respectiva para la ejecución del proyecto. Posterior a ello se realizará las coordinaciones pertinentes con la jefa de enfermería y la enfermera jefe del servicio del Centro quirúrgico a fin de establecer el cronograma de recolección de datos.

### **2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

Los datos serán recolectados durante el mes de Julio y dada la situación de la pandemia COVID 19, donde el acceso a las clínicas es restringido, se considerará aproximadamente 10 minutos para la aplicación del instrumento al sujeto de estudio previa orientación y llenado del consentimiento informado, además, se explicara que el cuestionario es anónimo y confidencial, y será empleado única y exclusivamente para la investigación.

Al culminar la aplicación del instrumento, se procederá a revisar cada una de las respuestas del cuestionario y se realizará la codificación respectiva.

## **2.6 Métodos de análisis estadístico**

En la investigación participaran los pacientes post operados que se encuentren en centro quirúrgico de la Clínica Centenario Peruano Japonesa.

Posterior a la recaudación de información de las encuestas se ordenarán, enumeraran, codificaran y se incorporaran al programa Microsoft Excel, seguidamente todos los datos se codificarán en el Programa Estadístico SPSS versión 22.0 para al final obtener los resultados respectivos.

Al ser un estudio de diseño descriptivo, se utilizará para el análisis de datos principalmente la estadística de tipo descriptiva.

Finalmente, se obtendrán los gráficos y tablas que posteriormente serán descritas para realizar la discusión del estudio respectivo.

## **2.7 Aspectos éticos**

Los pacientes que participaran en la investigación serán informados previamente para que den su consentimiento de participar o no en el proceso de investigación, lo manifestarán mediante la firma de un documento presentado (Consentimiento Informado), la decisión será respetada por el investigador.

Las respuestas dadas por los pacientes en el cuestionario son de carácter anónimo y los resultados de la investigación no serán divulgados más que al personal de salud correspondiente.

**Principio de beneficencia:** Se refiere a la acción de mitigar el daño, brindar beneficios y apoyar a los demás sin tener en cuenta los intereses personales, es decir, actuar de la mejor manera para procurar en la mayor medida posible el bienestar del prójimo. Todos los elementos contenidos en este principio son acciones que sugieren comportamientos beneficiosos y promueven el bien, previenen el mal; además, todos los comportamientos implícitos o inexistentes que puedan causar daño o perjuicio.

**Principio de no Maleficencia:** No actuar en perjuicio al prójimo, es una afirmación negativa que nos obliga a promover el principio de la benevolencia. Los actos que se derivan de este principio son: no matar, no causar dolor ni sufrimiento y no privar del placer o discapacidades evitables. Otras de las responsabilidades incluyentes en este principio es la toma de decisiones oportunas y evitar prolongar el proceso de muerte. Se trata de honrar la salud física y mental de los seres humanos.

**Principio de justicia:** Implica el componente básico de la humanidad, se estima que un acto es justo cuando su presencia no obstaculiza en el orden al cual pertenece, ya que cada elemento ocupa un lugar. Por otro lado, cuando un hecho se apodera de otro, se ocasiona una injusticia y para lograr la justicia se debe restablecer orden de origen y corregir. En una sociedad justa, el equilibrio de comunicación entre dos o más miembros de la sociedad es sobresaliente.

**Principio de Autonomía:** Su característica es que cada uno decide su propia elección en función de sus propias razones, es decir, cada uno utiliza la autonomía para vivir según sus propios intereses, deseos y creencias.

### III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2020											
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			X	X								
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X				
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X				
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			X	X	X	X	X	X				
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación				X	X	X	X	X	X			
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación				X	X	X	X	X	X	X		
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo				X	X	X	X	X	X	X		
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X	X	X	X			
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos						X	X	X	X			
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información						X	X	X	X			
Elaboración de aspectos administrativos del estudio								X	X	X		
Elaboración de los anexos								X	X	X		
Aprobación del proyecto									X	X	X	
Trabajo de campo									X	X	X	
Redacción del informe final: Versión 1										X	X	X
Sustentación de informe final										X	X	X

## IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2021				TOTAL
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Equipos					
1 laptop	1000				1000
USB	30				30
<b>Útiles de escritorio</b>					
Lapiceros	3				3
Hojas bond A4		10			10
<b>Material Bibliográfico</b>					
Libros	60	60			120
Fotocopias	30	30		10	70
Impresiones	50	10		30	90
Espiralado	7	10		10	27
Otros					
Movilidad	50	20	20	20	110
Alimentos	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
<b>Recursos Humanos</b>					
Digitadora	100				100
Imprevistos		100		100	200
<b>TOTAL</b>	1430	270	30	170	1900

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Juárez P., García M. La importancia del cuidado de enfermería. Rev enferm Inst Mex Seguro Soc. 2009;17(203):113–5.
2. Miranda N. Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestesia - Hospital III Daniel Alcides Carrión Tacna 2014 [Internet]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2015 [citado el 07 de octubre del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/271>
3. Santana J., Bauer A., Minamisava R., Queiroz A., Gomes M. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. 2014 [citado el 27 de mayo del 2020]. Disponible en: [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae)
4. Cespedes N., Gastelo M. Calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del hospital nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio - Setiembre 2018” [Internet]. Universidad Nacional Del Callo; 2018 [citado el 27 de mayo del 2020]. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3039/Cespedes y Gastelo\\_TESIS2DA\\_2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3039/Cespedes_y_Gastelo_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
5. Delgadillo G. Nivel de ansiedad del paciente en el pre quirúrgico en el servicio de cirugía de emergencia en el Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho - 2016 [Internet]. Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2016 [citado el 27 de mayo del 2020]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5800>
6. Freire J. La atención primaria de la salud y los hospitales en el sistema nacional de salud [Internet]. España; 2003 [citado el 07 de octubre del 2020]. Disponible en: <https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO6750/10cap9.pdf>

7. Organización Mundial De La Salud. La cirugía segura salva vidas [Internet]. 2008 [citado el 07 de octubre del 2020]. Disponible en: [https://www.who.int/patientsafety/safesurgery/sssl\\_brochure\\_spanish.pdf](https://www.who.int/patientsafety/safesurgery/sssl_brochure_spanish.pdf)
8. Alva C., Tirado C. Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital regional docente de Trujillo 2016. [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2016 [citado el 27 de mayo del 2020]. Disponible en: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2001/1/re\\_enfe\\_claudia.alva\\_carola.tirado\\_satisfaccion.paciente.postoperado\\_datos\\_t046\\_71250314\\_46017859t.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2001/1/re_enfe_claudia.alva_carola.tirado_satisfaccion.paciente.postoperado_datos_t046_71250314_46017859t.pdf)
9. Matzumura J., Apolaya M., Gutiérrez H., Kiyamu S., Sotomayor J. Perfil Epidemiológico de las Infecciones Intrahospitalarias en la Clínica Centenario Peruano Japonesa durante el 2011 [Internet]. Vol. 12. Lima; 2012 [citado el 07 de octubre del 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3716/371637127004.pdf>
10. Perez R., Munaya J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados en cirugía electiva del hospital nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2018 [Internet]. Repositorio institucional – UNAC. [Lima]: Universidad Nacional del Callao; 2018 [citado el 07 de octubre del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3297>
11. Uruce I. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital “Santa María del Socorro” de Ica, 2006 [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007 [citado el 01 de junio del 2020]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/1345>
12. Daza R., Torres A., Prieto G. Análisis crítico del cuidado de enfermería: Interacción, participación y afecto. 2015 [citado el 27 de mayo del 2020];14:48–9. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-)

12962005000100004

13. Diccionario de la Real Academia Española. Definición de satisfacción del paciente hospitalario. [Internet]. 2016 [citado el 28 de mayo del 2020]. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacción>
14. Velandia F., Centeno N., Inés M., Navarro J. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos . 2007 [citado el 10 de octubre del 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/545/54501307.pdf>
15. Thompson I. La Satisfacción del Cliente. 2006 [citado el 01 de junio del 2020]. Disponible en: [https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion\\_del\\_Cliente.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf)
16. Aranaz J., Aibar C., Vitaller J., Mira J. Gestión sanitaria: Calidad y seguridad de los pacientes - Jesús María Aranaz Andrés, Carlos Aibar Remón, Julián Vitaller Burillo, José Joaquin Mira Solves - Google Libros [Internet]. [citado el 10 de octubre del 2020]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=kjKWBQAAQBAJ&pg=PA211&dq=Dimensiones+del+nivel+de+satisfacción+del+paciente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi7ufmb7KrsAhVkJGbkGHVYDCDwQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=Dimensiones del nivel de satisfacción del paciente&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=kjKWBQAAQBAJ&pg=PA211&dq=Dimensiones+del+nivel+de+satisfacción+del+paciente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi7ufmb7KrsAhVkJGbkGHVYDCDwQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=Dimensiones+del+nivel+de+satisfacción+del+paciente&f=false)
17. Eriksen L. Patient satisfaction with nursing care: concept clarification. J Nurs Meas [Internet]. 1995 Jan 1 [citado el 10 de octubre del 2020];3(1):59–76. Disponible en: <https://connect.springerpub.com/content/sgrjnm/3/1/59?implicit-login=true>
18. Ayuso D., De Andres B. Gestión de la calidad de cuidados de enfermería - Ayuso Murillo, Diego, de Andres Gimeno, Begoña - Google Libros [Internet]. 2018 [citado el 10 de octubre del 2020]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=cEluDwAAQBAJ&pg=PA21&dq=Dimens>

ión+calidad+técnica+del+cuidado&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi8-  
ZaA76rsAhUUHbkGHWSLCjAQ6AEwAnoECAQQAg#v=onepage&q=Dimensió  
n calidad técnica del cuidado&f=false

19. Fontova A. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario [Internet]. 2015 [citado el 10 de octubre del 2020]. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5>
20. Revilla F. Dimensiones de la calidad en sanidad - Revilla Ramos, Fernando - Google Libros [Internet]. Madrid: Diaz de Santos; 2014 [citado el 10 de octubre del 2020]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=Phy5BgAAQBAJ&pg=PA1106&dq=Dimensión+disponibilidad+en+satisfaccion+del+paciente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjnp5uO8KrsAhUbGrkGHSdMC2YQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=Dimensión disponibilidad en satisfaccion del paciente&f=false>
21. Flores C. Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería [internet]. [nuevo león]: universidad autonoma de nuevo leon ; 2002 [citado el 10 de octubre del 2020]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/1034/1/1080116286.PDF>
22. Puch-Ku G., Uicab-Pool G., Ruiz M., Castañeda H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado [Internet]. Mexico; 2016 [citado el 10 de octubre del 2020]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
23. Ramos B. Calidad de la atención de salud. Error médico y seguridad del paciente [Internet]. Vol. 31, Rev Cubana Salud Pública. 2005 [citado el 27 de mayo del 2020]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v31n3/spu10305.pdf>
24. Perazzo G., Aza C., Mendoza G., Bravo G., Ramírez S., Mollar E. La deshumanización en la atención profesional ¿vulnera el derecho a la intimidad? [Internet]. 2015 [citado el 27 de mayo del 2020]. Disponible en:

<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/deshumanizacion-atencion-personal.pdf>

25. Oliva P. Nivel de satisfacción del paciente adulto postoperado respecto al cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque. 2014 [citado el 27 de mayo del 2020];1. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/67/66>
26. García M. Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. Horiz Sanit [Internet]. 2014 Aug 26 [citado el 27 de mayo del 2020];7(3):20. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845130003.pdf>
27. Suarez M., Huahuasoncco G. Calidad de interrelación de la enfermera según Peplau y satisfacción de pacientes quirúrgicos, servicios de cirugía hospital regional Honorio delgado” Arequipa 2017 [Internet]. Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2017 [citado el 27 de mayo del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2433/Ensuolmi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Scielo [Internet]. 2004 [citado el 10 de octubre del 2020]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004)
29. Saltos M., Pérez C., Suárez R., Linares S. Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. Cienc y Enferm [Internet]. 2015 Aug 1 [citado el 10 de octubre del 2020];21(2):11–20. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>
30. Arcos K., Torres G. Percepción del paciente en el cuidado de enfermería en la etapa postoperatoria de cirugía de día del servicio de traumatología de un hospital nacional Lima-Perú 2016 [Internet]. Universidad Peruana Cayetano

Heredia; 2017 [citado el 27 de mayo del 2020]. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/782/Percepcion\\_ArcosLlamoja\\_Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/782/Percepcion_ArcosLlamoja_Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

31. Hurtado D. Percepción del paciente quirurgico sobre el cuidado [Internet]. Lima; 2018 [citado el 10 de octubre del 2020]. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3569/Percepcion\\_Hurtado Fuentes\\_Dina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3569/Percepcion_Hurtado Fuentes_Dina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
32. Sanchez G., Quispe S. Cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de las pacientes post-operadas de cesárea en el servicio de cirugía del hospital de apoyo de Huanta, 2017 [Internet]. Universidad Nacional Del Callao; 2018. [citado el 02 de julio del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3383>
33. Escobedo A. Asociación del cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del paciente postoperado mediato en el hospital Belén de Trujillo, 2019. [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2019. [citado el 02 de julio del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/5940>
34. Soto M. Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción de familiares de pacientes de la unidad de observación, servicio de emergencia, hospital María Auxiliadora, 2018 [Internet]. Universidad Inca Garcilazo De La Vega; 2018. [citado el 02 de julio del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3595>
35. Medina J., Medina I. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería. Unidad de cirugía del Hospital General de Jaén-2016 [Internet]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2018. [citado el 10 de agosto del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/3897>
36. Camero Y, Meléndez I, Álvarez A, Apuntes J. Cuidado Humanizado en el Postoperatorio Inmediato de Pacientes Histerectomizadas. Cult Cuid [Internet].

2017 [citado el 10 de octubre del 2020]. Disponible en:  
[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/96338/1/CultCuid\\_54-360-373.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/96338/1/CultCuid_54-360-373.pdf)

37. Rivera B, Lorenzo A, Rodriguez G, Hidalgo I. Satisfacción del Paciente Post-operado en el Cuidado de Enfermería Satisfaction of the Post-operated Patient in Nursing Care [Internet]. Mexico; 2019 [citado el 10 de octubre del 2020]. Disponible en:  
[https://investigacion.upaep.mx/micrositios/cipu/assets/m1\\_satisfaccion-del-paciente-post-operado-en-el-cuidado-de-enfermeria.pdf](https://investigacion.upaep.mx/micrositios/cipu/assets/m1_satisfaccion-del-paciente-post-operado-en-el-cuidado-de-enfermeria.pdf)
38. Bracamontes K, Cortes E, De La Rosa M. Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el hospital general acapulco” [Internet]. [Mexico]: Universidad Autónoma de Guerrero; 2016 [citado el 10 de octubre del 2020]. Disponible en:  
[http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359\\_TE2018\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359_TE2018_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
39. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan [Internet]. 2015 Sep 1 [citado el 10 de octubre del 2020];15(3):413–25. Disponible en:  
<https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/3988>
40. Campos L, Huari C. Nivel de satisfaccion del paciente postoperado frente a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía pabellon 61 del hospital nacional Arzobispo Loayza Lima - 2014 [Internet]. Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” De Ica; 2015 [citado el 27 de mayo del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unica.edu.pe/handle/UNICA/2748>
41. Melgar K. Satisfacción del paciente adulto post operado de colecistectomía sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de cirugía. [Internet]. Universidad Nacional Federico Villarreal; 2019 [citado el 01 de junio del 2020]. Disponible en:  
[http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3212/UNFV\\_MELGAR\\_H](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3212/UNFV_MELGAR_H)

UAMANI\_KATHERINNE\_LIETH\_SEGUNDA\_ESPECIALIDAD\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Satisfacci3n del paciente%3A,de acuerdo con sus expectativas.

## **ANEXOS**

## Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
<b>TITULO:</b> Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería en la Clínica Centenario Peruano Japonesa en el año 2021								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Independiente Satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa  Escala medición: Ordinal	Es el sentimiento de bienestar que el paciente manifiesta cuando recibe una atención post operatoria por parte de la enfermera que responde a sus necesidades y percepciones de acuerdo con sus expectativas.	Son las respuestas expresadas sobre la satisfacción de los pacientes post operados en relación con las acciones y actividades que realiza el profesional de enfermería al brindar la atención en el servicio de cirugía en lo que se refiere a las dimensiones de trato, disponibilidad, continuidad del cuidado y resultado del cuidado	Trato	Amabilidad Comprensión Paciencia Atención buena y precisa Orientación Atención en la conversación Amistosas o amigables Privacidad	8  (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)	Satisfecho	Las preguntas tienen un patrón de respuesta que va de:  1 = Nunca (Insatisfecho) 2 = Pocas veces (Parcialmente satisfecho) 3 = Siempre (Satisfecho)
				Disponibilidad	Educación Higiene Alimentación Necesidades fisiológicas	4  (9, 10, 11, 12)	Parcialmente satisfecho	
				Continuidad del cuidado	Valoración Cuidados de enfermería Enfermera continua	3  (13, 14, 15)		
				Resultados del cuidado	Comodidad Tranquilo y relajado Seguridad Información recibida Orientación hospitalaria Educación para el alta	7  (17, 18, 19, 20, 21, 22)	Insatisfecho	

## Anexo B: Instrumento de recolección de datos

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

FECHA: .....

N.º DE FICHA: .....

#### PRESENTACIÓN:

Buenos días, soy la Licenciada de enfermería Lisset Fiorella Siccha Del Campo, del Programa de Segunda Especialización en Enfermería en Centro Quirúrgico de la Universidad Privada Norbert Wiener; estoy realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería. Por lo que solicito a usted su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces, la información que me brinde será anónima. Agradezco anticipadamente su participación:

#### I. DATOS GENERALES:

**Edad:** \_\_\_\_\_ años

**Sexo:**

- a) Masculino
- b) Femenino

**Grado de Instrucción:**

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior Técnico
- d) Superior Universitario

**Estado Civil:**

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Divorciado(a)
- e) Viudo(a)

Tiempo de hospitalización: \_\_\_\_\_ días

Tiempo de post operatorio (después de cirugía): \_\_\_\_\_ días

## II. INSTRUCCIONES:

Leer detenidamente y con atención respondiendo todas las preguntas marcando con una X una sola respuesta, la que considere adecuada. En caso de tener alguna duda, preguntar a la persona que entregó el cuestionario.

<b>TRATO</b>	<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
1. Las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan			
2. Las enfermeras lo entienden o comprenden cómo se siente			
3. Las enfermeras muestran paciencia cuando le proporcionan cuidados			
4. La atención que le proporcionan las enfermeras es buena y precisa			
5. Cuando la enfermera le orienta utiliza un lenguaje claro y sencillo			
6. Las enfermeras le ponen atención cuando conserva con ellas			
7. Las enfermeras son amistosas o amigables con usted			
8. Las enfermeras le proporcionan privacidad al realizar algún procedimiento			
<b>DISPONIBILIDAD</b>			
9. La enfermera le enseña cómo cuidarse usted mismo en el hospital			
10. La enfermera le ayuda a bañarse cuando lo necesita			
11. La enfermera le ayuda a comer cuando lo necesita			
12. La enfermera le ayuda a ir al baño o le ponen cómodo cuando lo necesita			
<b>CONTINUIDAD DEL CUIDADO</b>			
13. Las enfermeras durante el turno valoran sus necesidades			
14. Las enfermeras les proporcionan los cuidados que usted necesita			
15. Las enfermeras saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una de ellas			

<b>RESULTADO DEL CUIDADO</b>			
16. Las enfermeras lo hacen sentir cómodo y le alivian el dolor			
17. Las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado			
18. Las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo de aliviarlo de algún problema			
19. Recibió información sobre cada procedimiento después de la cirugía			
20. La enfermera le orienta acerca de cómo cuidarse durante su estancia en el hospital			
21. La enfermera le enseña cómo cuidarse por usted mismo cuando vaya a casa			
22. Considera que la orientación le ha facilitado la recuperación después de la cirugía			

Gracias por su colaboración

## **Anexo C. Consentimiento informado**

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

---

**Instituciones:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Investigadora:** Siccha Del Campo Lisset Fiorella

**Título:** Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería en la Clínica centenario Peruano Japonesa en el año 2021.

---

**Propósito del estudio:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería en centro quirúrgico de la Clínica Peruano Japonesa en el año 2021.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados.

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

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

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

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

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Lisset Fiorella Siccha Del Campo, investigadora.

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

### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido

coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante	Firma o huella digital
N.º de DNI:	
N.º de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	
Fiorella Siccha Del Campo	
N.º de DNI	
72673310	
N.º teléfono móvil	
933604046	

Lima, 13 de Junio de 2021

.....  
Firma del participante