



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES EN EL
ÁREA POST OPERATORIA, EN EL HOSPITAL NACIONAL
ARZOBISPO LOAYZA, LIMA, 2022”**

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

**PRESENTADO POR:
INES JOSEFINA HERRERA BENITES**

**ASESORA:
DRA. MARIA HILDA CÁRDENAS DE FERNANDEZ**

**LIMA – PERÚ
2022**

DEDICATORIA

Agradecer a Dios y a mi familia que en todo este proceso de mi crecimiento profesional estuvieron apoyándome, brindándome las enseñanzas, los consejos y lo principal su amor infinito para lograr mis objetivos con la perseverancia del día a día.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento está dirigido a la Dra. María Cárdenas persona de gran sabiduría quien se ha esforzado en transmitirme sus conocimientos, paciencia y dedicación. Gracias por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

ASESORA:
DRA. MARIA HILDA CÁRDENAS DE FERNANDEZ

JURADO

PRESIDENTE : Dr. Gamarra Bustillos, Carlos
SECRETARIO : Mg. Fuentes Siles, Maria Angelica
VOCAL : Mg. Basurto Santillan, Ivan Javier

Índice General

Índice General.....6

Índice de Tablas.....	¡Error! Marcador no definido.
Índice de Figuras	¡Error! Marcador no definido.
Índice de Anexos	7
Resumen	8
Abstract.....	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MATERIALES Y METODOS	¡Error! Marcador no definido.
III. RESULTADOS.....	¡Error! Marcador no definido.
V. DISCUSIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

Índice de Anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables	¡Error!	Marcador	no
			definido.
			9

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos..... **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo C. Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos43

Anexo D. Consentimiento informado 44 **¡Error! Marcador no definido.**

RESUMEN

El nivel de complacencia del usuario de la atención proporcionado por el profesional de enfermería posterior a la operación, nos permitirá estudiar las debilidades y fortalezas de la enfermería. El propósito de la investigación será determinar el nivel

de satisfacción de la paciente con los cuidados del profesional de enfermería en el post operatorio Hospital Arzobispo Loayza, 2022. La metodología que será utilizada será de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y nivel básico, la población estará conformada por todas las pacientes cesareadas de noviembre diciembre y enero de 2022, se aplicará un cuestionario de 22 preguntas cerradas.

Los datos recopilados se analizarán a través de tablas y gráficos.

Palabras clave: cuidados post operadas, cuidados de enfermería.

ABSTRACT

The level of satisfaction of the user of the care provided by the nursing professional after the operation, will allow us to study the weaknesses and strengths of nursing. The purpose of the research will be to determine the level of patient satisfaction with the care of the nursing professional in the postoperative period Hospital Arzobispo Loayza, 2022. The methodology that will be used will be a quantitative approach, descriptive design and basic level, the population will be made up of all users after cesarean surgery hospitalized in February 2022, will be taken to an interrogation of 22 hidden dichotomous questionnaires.

The references will be selected and examined through descriptive statistics that comply with the ethical initiation in accordance with the regulations.

keywords: Level of satisfaction, postoperative care, nursing care

I. INTRODUCCIÓN

Las pacientes están satisfechos cuando los servicios prestados cumplen con las expectativas o cuando la calidad del servicio supera las expectativas. Por consiguiente, la evaluación del placer de la paciente es una medida de condición

de la atención y debe ser creíble y estar basada en la confianza y la seguridad, el apoyo emocional, el instinto y el oído, y la moral y el respeto (1). La satisfacción de la paciente con el tratamiento quirúrgico depende en gran medida de la posibilidad de rehabilitación, reintegración a la familia, la sociedad y el entorno profesional, ya que las pacientes quirúrgicas necesitan una atención limitada. Conozca los eventos relacionados con la cirugía (2).

Un estudio en Ecuador mostró que el 62% de los pacientes infelices había reducido la satisfacción del paciente, pero aumentó gradualmente al 38% (3). La satisfacción del paciente es cada vez más importante en el entorno hospitalario, de igual forma la OMS necesita evaluar la atención médica. Una satisfacción aceptable o superior indica que el paciente está logrando constantemente un buen equilibrio físico y psicológico (4).

Todos los suministradores del cuidado médico de todo el mundo están diseñados a proporcionar la prestación de calidad a sus comunidades. El cuidado médica brindada no necesita de la última tecnología, por otro lado de un equipo capacitado, incluidos profesionales de enfermería con una excelente experiencia científica. Más importante aún, las actividades humanitarias que brindan atención integral al paciente (5)

En la región Ayacucho, en el servicio de cirugía del Hospital de Es salud Huamanga. Muestra que el 45.1% de las pacientes post operadas refiere recibir cuidados de enfermería en un nivel medico (entre bueno y malo),

En nuestro país, los servicios hospitalarios gubernamentales confrontan una realidad similar y, a pesar de los esfuerzos por brindar un mejor tratamiento, los consumidores continúan expresando su insatisfacción con el tratamiento. Responsabilidad, conocimiento profesional, biológico y psicosocial adecuado (6)

Frente a ello surgen las interrogantes ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las pacientes en el área post operado, en el hospital Arzobispo Loayza, lima?

La satisfacción de la paciente es un indicador de la calidad del servicio brindado, sin embargo es importante evaluarlo e identificar oportunidades de mejora. Los estudios muestran una prosperidad positiva, que consideramos como un indicador

de la deuda de cuidados a largo plazo. La Real Academia Española considera la satisfacción como una motivación, acción o forma asociada y respuesta a la disidencia, emociones o motivos (7).

La teoría de Ericsson puede demostrar las cualidades de la atención que están vinculados directamente con la insatisfacción e satisfacción de los usuarios hospitalizados. Erikson determinó seis aspectos de la atención conectados con el placer del paciente con la atención hospitalaria (8).

El Ministerio de Salud del Perú incluye estos aspectos en términos de satisfacción con los requisitos de calidad de los centros e instituciones de salud; es el indicador más utilizado y claro para la valoración subjetiva del valor de la atención recibida. Y lo mide de acuerdo con las siguientes características: confiabilidad, eficiencia, seguridad, compasión, aspectos materiales. El autor más representativo que habló sobre la satisfacción en este estudio fue Ericsson, quien definió las medidas de atención que son vinculados con la insatisfacción e satisfacción del paciente en los hospitales y el contento del usuario con la atención con las expectativas y el progreso del paciente. Se definió como satisfactorio (9).

En el área de enfermería, en cambio, Serrezuela y Cortes señalan que la satisfacción es una cualidad que deja al paciente satisfecho con el cuidado y cumple con las expectativas del problema del cuidado (10).

La satisfacción se ha conceptualizado de diferentes formas que han ido evolucionando a lo largo del tiempo. En las décadas de 1970 y 1980, el concepto de satisfacción se formó eligiendo los artículos que más lo satisficieron como cliente. Con esto en mente, algunos argumentan que los proveedores de atención médica han asumido tradicionalmente que sabían que estaban cumpliendo con sus clientes, basándose en estándares y clasificaciones profesionales que pueden corresponder o no a las prioridades de los pacientes (12). Sin embargo, desde la década de 1990, la forma de entender y medir la satisfacción del cliente ha cambiado radicalmente, con un enfoque en el cliente y sus expectativas reales (13).

Vale la pena señalar que en el proceso de brindar atención de calidad, los países desarrollados se han visto obligados a considerar este tema como una parte importante del cuidado en la calidad desde el punto de vista del consumidor durante

los últimos 14 años. Otro aspecto importante es que el comportamiento de los usuarios conduce a malentendidos de la lógica de la insatisfacción en salud, acceso más consistente a la información sobre los resultados, más comunicación con los profesionales, privacidad e intimidad si saben quién se preocupa por ellos y quieren ser más activos (14).

También enfatiza que la satisfacción está asociada con la salud en general tanto en las actividades profesionales como en las relaciones humanas. El conocimiento de la satisfacción del paciente, entre otras cosas, puede predecir la lealtad y el regreso al mismo centro de salud en un episodio diferente (15)

Por lo tanto, como ya han señalado los países industrializados, la visión del consumidor de servicios de salud no es solo una decisión clínica, sino que también tiene en cuenta los aspectos que los usuarios valoran en su rendimiento psicológicos en respuesta a sus beneficios emocionales tal como son. Desde el momento de la experiencia, abandonan el hospital o la clínica. Se manifiesta en sentimientos, decisiones y percepciones lo cual combinan con significativos valores que se utilizan en el día a día y determinan sus vidas (16).

Los niveles de satisfacción del paciente son: insatisfecho, medio satisfecho, satisfecho, Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional).

Los grados de la satisfacción del paciente: Disponibilidad, accesibilidad, cortesía, agilidad, confianza, competencia y comunicación.

La presente investigación se fundamenta en la teoría de Erikson, quien permite explicar los atributos del cuidado de enfermería que están directamente relacionados con la satisfacción e insatisfacción de los pacientes durante su hospitalización. Erikson identificó seis dimensiones del cuidado de enfermería que están relacionados con la satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería hospitalizado. (17).

- **Trato.-** el compromiso brinda el servicio se centra en el modelo de servicio. La calidad satisfactoria incluye cortesía, amistad, confidencialidad, interés, atención, amistad, paciencia e integridad.
- **Calidad técnica del cuidado.-** se refiere a las habilidades profesionales y la capacidad del proveedor de servicios en los procedimientos necesarios para la atención: competencia de la enfermera, experiencia, mejora, capacitación, atención al detalle, prevención de errores, buenos consejos e información clara para el paciente.
- **Medio ambiente físico.-** La satisfacción incluye un entorno agradable, muebles hermosos, buena iluminación, limpieza, limpieza y un entorno agradable.
- **Disponibilidad.-** Orientación al servicio y al personal. Una de las ventajas es la ayuda de una enfermera y, si es necesario, asistencia.
- **Continuidad del cuidado.-** se define en términos de brindar atención continua en el mismo centro que el equipo o proveedor.
- **Resultado del cuidado.-** La efectividad de la medicación es para mejorar o mantener la condición de la sanidad, lo que significa que el paciente se siente cómodo, alivia instantáneamente el dolor, alivia, calma, se mantiene limpio, se siente cómodo y lo educa para el cuidado en el hogar.

La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio. El usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos, prestación del servicio y sacrificio, los cuales que pueden reducirse. Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta, Sacrificio modesto/prestación modesta, Sacrificio elevado/prestación elevada, Sacrificio modesto/prestación elevada, Otros niveles son satisfacción e insatisfacción; por ejemplo, para Thompson y Col. refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está

satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté insatisfecho con recibir servicios relativamente deficientes (18).

A nivel internacional, en nuestros estudios tenemos a:

Rivera y Lorenzo., (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. (19)

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 11 satisfactoria. (20)

Valentín, E. Pacheco, M. (2018) Ecuador, identificaron que el 71,4% del personal de salud muestran alto grado de vocación y 48,5% cuentan con largos años de experiencia laboral. La encuesta muestra que 64,7% perciben satisfacción, considerando que los cuidados brindados por el personal de enfermería son de alto nivel, además reconocen la capacidad del profesional de enfermería para prestar cuidados efectivos tomando al ser humano como un ser biopsicosocial.((21).

Bastidas (2017), en Ecuador, los resultados mostraron que el grado de intervención de enfermería en el nivel de satisfacción postoperatoria del paciente fue determinado por el 100% de los pacientes, el 38% de los posoperatorios se mostró satisfecho y el 62% de los pacientes consideró quién estaba siendo tratado por el paciente debido a factores como retraso e insatisfacción con el tratamiento (22).

Echevarría, M. Judith, P. (2017) Ecuador, diseñaron cinco protocolos básicos del cuidado enfermero, los cuales fueron plasmadas en un plan de capacitación, resultado de su aplicación en periodo de tres meses, demostrando que la metodología empleada, permitió mejorar el cuidado de enfermería y la seguridad de los usuarios de Centro Quirúrgico, incrementando con ello su satisfacción con la atención recibida (23).

Mientras tanto a nivel nacional.

Flores N. (2018) Lima, identificaron que el 40% la satisfacción del paciente es alto, dimensión trato 44% es alto, dimensión continuidad del cuidado el 44% es medio, y dimensión los resultados 47% es alto, la encuesta muestra que la satisfacción del paciente post operado mediato es alto (23).

Gómez M, Vilca J, Isidro (2018) en Lima, se encontró que el 85% logro una puntuación máxima sobre la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de recuperación (24).

Sáenz y col., (2017), Como resultado, se encontró que el 100% logró un alto nivel de satisfacción postoperatoria, y en términos de apariencia sexual y física, el 100% logró una satisfacción postoperatoria promedio en comparación con un nivel bajo de la operación anterior. Se concluyó que los pacientes con trauma facial posoperatorio en el Hospital Nacional Dos de Mayo tienen un alto nivel de satisfacción en términos de nivel funcional, apariencia, autoestima y apariencia social (25).

Laurente Y, Ortiz B. (2018) Lima, identificaron que el 30% presenta relación de poco satisfecho con una calidad regular, 25% de insatisfacción y una calidad mala, dimensión humanal 62,5% como regular, dimensión oportuna 50% regular, dimensión continua 42,5% regular, dimensión libre de riesgos 70% regular, dimensión técnica 50% se encuentran insatisfechos, 52,5% dimensión interpersonal poco satisfecho y dimensión entorno 85% poco satisfecho (26).

La esencia de la profesión de enfermería es la atención, porque requiere de valores profesionales y personales, con foco en el servicio, la rehabilitación y la autoayuda, resultado de la interacción entre el personal de enfermería y los clientes. Por lo tanto, esta investigación es muy importante para los pacientes porque puede ayudar a reducir las complicaciones posoperatorias, la enfermedad y la muerte y el tiempo de estadía en el hospital, y ayudar a que los pacientes den el alta rápidamente. (27)

Esto es importante porque la satisfacción de nuestros pacientes se puede utilizar como una herramienta orientadora en la toma de decisiones que está directamente relacionada con la calidad de la atención, no solo a nivel de atención, sino también a nivel administrativo y de gestión. Nivel, hospital. La gestión integral y / o holística

del cuidado de enfermería debe ser una valiosa herramienta de gestión de la atención de enfermería como eje fundamental de la filosofía de la atención para desarrollar estrategias de búsqueda para aumentar la complacencia del usuario quirúrgico.

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de las pacientes post operadas de las cesáreas en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Objetivos específicos:

- Identificar las características sociodemográficos de las pacientes post operadas en el servicio de cirugía.
- Determinar el nivel de satisfacción de las pacientes post operadas sobre la atención de enfermería, según la dimensión trato.
- Definir el nivel de satisfacción de las pacientes post operadas sobre la atención de enfermería, según la dimensión disponibilidad.
- Describir el nivel de satisfacción de las pacientes post operadas sobre la atención de enfermería, según la dimensión continuidad del cuidado.
- Identificar el nivel de satisfacción de las pacientes post operadas sobre la atención de enfermería, según la dimensión resultado del cuidado.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, descriptiva de corte transversal ya que se describirá los hechos en un tiempo y espacio determinado.

2.2 POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO

La población estará conformada por las pacientes post operadas en la unidad cirugía del Hospital Arzobispo Loayza. Según registros del hospital el promedio entre noviembre, diciembre y enero es de 200 pacientes operadas. Se calcula la muestra a criterio del investigador.

2.2.1 criterios de Inclusión

- Pacientas conscientes y que no son sedados
- Pacientas post operados mayores de 18 años
- Pacientas post operados inmediato o tardío.

2.2.2 Criterios de Exclusión

- Pacientas menores de edad
- Pacientas que no saben ni leer ni escribir
- Pacientas que no deseen participar.

2.3 VARIABLES DE ESTUDIO

En este estudio, la principal variable es la satisfacción. Esta variable es cuantitativa y contiene una escala de medición ordinal.

Definición conceptual de variable principal: Es la expresión de bienestar que percibe el post operado en relación a la percepción de la calidad de la atención brindada por el equipo de enfermería durante su estadía en la unidad de cuidados pos anestésicos, dividida en grados de satisfacción: satisfacción total, satisfacción e insatisfacción media. (2)

Definición operacional de variable principal: El cuidado post operado consiste en ayudar al paciente a volver a sus funciones normales de la forma más rápida, segura y cómoda posible y evitar complicaciones. Por tanto, los cuidados postoperatorios consisten en restablecer el equilibrio fisiológico del paciente y evitar dolores y complicaciones.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se empleara será la encuesta y el instrumento será un cuestionario cerrado (escala de Likert), elaborada por la Licenciada de Enfermería María Elena Martínez García en su investigación titulada: satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería. Realizado en la Facultad de Enfermería de la

Universidad Autónoma de Nuevo León. 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 su presentación, instrucciones, datos generales y contenido propiamente dicho formado por 22 preguntas cerradas y elaboradas según dimensiones.

La medición del cuestionario consta de 3 valores:

Nunca = 1

Pocas veces = 2

Siempre = 3

2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

De acuerdo al momento de la recolección de datos: 1. Gestionar permiso a la coordinadora de enfermeras, responsable de la sala de operaciones para dar inicio con el cuestionario, previa programación de los días asignados. 2. Se abordará a las pacientes post operadas y se le explicará a cada uno, en que consiste el cuestionario a ejecutar. 3. Se les hará entrega de consentimiento informado a las personas que aceptan realizar el cuestionario en el 2 día de cesareada 4 por último, aplicar el instrumento de cuestionario de nivel de satisfacción.

2.5.2. Aplicación de instrumento de recolección de datos

La recopilación de datos para esta encuesta también se llevará a cabo en marzo de 2022.

La prueba se realizà antes del alta postoperatoria del paciente del Hospital Arzobispo Loayza, teniendo en cuenta la duración de 20-30 minutos para uso con consentimiento informado previo, indicando que el cuestionario es incognito y la indagación brindada sea un secreto y utilizada solo para uso académico.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Así, el método utilizado en el análisis de la información se refiere al enfoque cuantitativo de las matemáticas, durante el cual los datos obtenidos como resultado de la investigación se someten a un proceso riguroso y apoyado en Excel, que permite crear una base de datos. Eso le permite llevar estadísticas de los resultados, así como utilizar el paquete estadístico SPSS versión 25.0, que le permite determinar e interpretar el porcentaje de la frecuencia de las respuestas.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

De manera que el presente estudio de investigación, se considerará los siguientes criterios:

Principio de confidencialidad: Se garantiza que los datos recogidos por él no serán cedidos a la persona que ha dado su consentimiento para la investigación.

Principio de autonomía: Se solicita a los participantes postoperatorios que acepten voluntariamente el propósito y propósito del análisis porque solo participan en esta variable.

Principio no Maleficencia: El análisis realizado no se utilizará para revelar información confidencial que comprometa la privacidad e identidad de los participantes, ni se tomará ninguna acción que pueda dañar a los participantes.

Principio de justicia: Se garantiza a los participantes de la investigación un trato justo y los resultados obtenidos no se falsifican a favor del investigador por ningún motivo (28)

III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	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								
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación			X	X	X							
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación				X	X	X	X	X				
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo				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			
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información							X	X	X			
Elaboración de aspectos administrativos del estudio							X	X	X			
Elaboración de los anexos									X			
Aprobación del proyecto									X			
Trabajo de campo									X			
Redacción del informe final: Versión 1									X			
Sustentación de informe final									X	X		

IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

MATERIALES	2022				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	S/.
Equipos					
1 laptop	1200				1.200
USB		20			20
Útiles de escritorio					
Lapiceros				10	10
Hojas bond A4				800	30
Material Bibliográfico					
Fotocopias				800	240
Impresiones		2			20
Espiralado Otros					
Movilidad	20	20	20	20	80
Alimentos	10	10	10	50	80
Llamadas		5			5
Imprevistos*				100	100
TOTAL	1.230	57	30	1.780	1.755

BIBLIOGRAFIA BIBLIOGRAFICAS

1. Consejo Internacional de Enfermeras. Insatisfacción por falta de calidad de atención en el cuidado de los pacientes y/o usuarios. Ginebra: OMS/CIE; 2012.
2. La OPS. Insatisfacción del paciente y/o usuario con el cuidado que brinda la enfermera. Washington: OMS/OPS; 2016.
3. Ministerio de Salud del Perú. Satisfacción del paciente y/o usuario con la atención recibida por el profesional de enfermería. Lima: MINSA; 2016.
4. Timana L. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Callao: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
5. Caminal J. medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Barcelona: Revista Calidad Asistencial; 2010.
6. Ruiz P, Villeta R, Alcalde J, Jaurrieta, E Rodríguez E, Landa I. Satisfacción del paciente tras el tratamiento quirúrgico del cáncer colorrectal. [Tesis para optar el grado de licenciatura en enfermería] Madrid: Universidad Autónoma de Madrid; 2017.
7. Gómez E, Díaz G, García M. Satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del CMN 20 de Noviembre del ISSSTE. [Tesis para optar el grado de licenciatura en enfermería] Distrito Federal: Universidad Autónoma del Estado de México; 2016.
8. Liceaga R, Estrada R, Grado de satisfacción en pacientes postoperados de cirugía ortognática en el Hospital Juárez de México. [Tesis para optar el grado de licenciatura en enfermería] Distrito Federal: Colegio Mexicano de Cirugía Oral y Maxilofacial; 2016.

9. Rodríguez Kelly, López W. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA – Tarapoto. [Tesis para optar el grado de licenciatura en enfermería] Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín; 2017.
10. Consejo Internacional de Enfermeras. Insatisfacción por falta de calidad de atención en el cuidado de los pacientes y/o usuarios. Ginebra: OMS/CIE; 2012.
11. La OPS. Insatisfacción del paciente y/o usuario con el cuidado que brinda la enfermera. Washington: OMS/OPS; 2013.
12. Ministerio de Salud del Perú. Satisfacción del paciente y/o usuario con la atención recibida por el profesional de enfermería. Lima: MINSA; 2016.
13. Timana L. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Callao: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
14. Caminal J. medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Barcelona: Revista Calidad Asistencial; 2013.
15. Villeta R, Alcalde , Ruiz P, Landa I, Rodríguez E. Jaurrieta E. Satisfacción del paciente tras el tratamiento quirúrgico del cáncer colorrectal. [Tesis para optar el grado de licenciatura en enfermería] Madrid: Universidad Autónoma de Madrid; 2015.
16. Díaz G, Gómez E, García M. Satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del CMN 20 de Noviembre del ISSSTE. [Tesis para optar el grado de licenciatura en enfermería] Distrito Federal: Universidad Autónoma del Estado de México; 2011.
17. Liceaga R, Estrada R. Grado de satisfacción en pacientes postoperados de cirugía ortognática en el Hospital Juárez de México. [Tesis para optar el grado

de licenciatura en enfermería] Distrito Federal: Colegio Mexicano de Cirugía Oral y Maxilofacial; 2015.

18. López W, Rodríguez Kelly. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSa – Tarapoto. [Tesis para optar el grado de licenciatura en enfermería] Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín; 2015. Colegio Mexicano de Cirugía Oral y Maxilofacial; 2016.
19. Rivera B, Lorenzo A, Rodríguez G, Hidalgo I. Satisfacción del Paciente Postoperado 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-delpaciente-post-operado-en-el-cuidado-de-enfermeria.pdf.
20. 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
21. Remuzgo A. Nivel de Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras(os) en el servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. [Tesis para optar el grado de licenciatura en enfermería]. Lima: Universidad Mayor de San Marcos; 2010.
22. Carranza F. Satisfacción de los usuarios de los Hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia de Ica. [Tesis para optar el grado de licenciatura en enfermería]. Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica; 2010.
23. Sanz O, Camaná C, Gimeno A, Martínez J, Vitero E. Nivel de satisfacción de los cuidados en el postoperatorio inmediato en la URPA en cirugía ortopédica de traumatología. [Internet]. Universidad Veracruzana. 2015; 01(02):01-88

24. Flores N. Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo. [Internet]. Cybertesis. 2018; 01(02):01-85. [Citado 10 julio 2019].
25. Suddarth D, Brunner L. Manual de enfermería médico-quirúrgica. Asistencia de Enfermería en el período postoperatorio. Barcelona: McGraw-Hill Interamericana; 2016.
26. Laurente Y, Ortiz B. Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Pampas de Tayacaja. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018. [Internet]. Cybertesis. 2018; 01(02):01-92. [Citado 11 julio 2019].
27. García P, Morales G. Satisfacción de los usuarios en el primer nivel de atención médica. Distrito Federal: Instituto Mexicano del Seguro Social; 2015.
28. Stahley A, Warwick M, Robinson Z, Costello F, Colahan A, Wolf M. Relación entre el cuidado enfermero y la satisfacción del paciente. Washington: Medical suraerv Nursing; 2015.

Anexo A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DISEÑO METODOLOGICO
<p>¿Cuál es el Nivel de satisfacción de las pacientes en el área post operatoria, en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las pacientes post operadas de las cesáreas en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las características sociodemográficos de las pacientes post operadas en el servicio de cirugía. • Determinar el nivel de satisfacción de las pacientes post operadas sobre la atención de enfermería, según la dimensión trato. • Definir el nivel de satisfacción de las pacientes post operadas sobre la atención de enfermería, según la dimensión disponibilidad. • Describir el nivel de satisfacción de las pacientes post operadas sobre la atención de enfermería, según la dimensión continuidad del cuidado. • Identificar el nivel de satisfacción de las pacientes post operadas sobre la atención de enfermería, según la dimensión resultado del cuidado. 	<p>El presente estudio no requiere de hipótesis por investigación descriptiva</p>	<p>Trato</p> <p>Disponibilidad</p> <p>Continuidad del cuidado</p> <p>Respuesta del cuidado</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>La presente investigación es de tipo descriptivo</p> <p>Metodología y diseño de investigación</p> <p>El diseño es no experimental, de corte transversal</p> <p>Población muestra</p> <p>Según registros del Hospital el promedio entre noviembre, diciembre y enero es de 200 pacientes</p>

Anexo 2

TÍTULO: NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL PERIODO POST OPERADO, EN EL HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA

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
Nivel de satisfacción de las pacientes en el área post operatoria, en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa. Escala de medición: Ordinal	Es la expresión de bienestar referido por el paciente post quirúrgico respecto a la percepción de calidad en los cuidados de la enfermera, percibidos durante la permanencia en la Unidad de Recuperación Post Anestesia, son categorizados en nivel de satisfacción: Satisfacción completa, Satisfacción intermedia e Insatisfacción.	El cuidado de enfermería en el postquirúrgico consiste en ayudar al paciente a recuperar la función normal con la mayor rapidez, seguridad y comodidad posible, evitando las complicaciones, el cual será medido con el cuestionario de escala tipo de Likert.	Trato	Amabilidad, Comprensión, Paciencia, Atención buena y precisa, Orientación	8 (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)	Insatisfecho (0 a 26) Medio satisfecho (27 a 52) Satisfecho (53 a 80)	Nunca = 1 (insatisfecho) A veces = 2 (Poco satisfecho) Siempre= 3 (satisfecho)
				Disponibilidad	Educación, Higiene Alimentación Necesidades fisiológicas	4 (9,10,11, 12)		
				Continuidad del cuidado	Valoración Cuidado de enfermería Enfermera continua	3 (13, 14, 15)		
				Respuesta del cuidado	Comodidad Tranquilo y respeto Seguridad Información recibida Orientación hospitalaria Educación para el alta.	7 (16,17, 18, 19, 20, 21,22)		

Anexo B: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

FECHA:

N.º DE FICHA:

PRESENTACIÓN:

Buenos días, soy la Lic. Enf. Ines Josefina Herrera Benites, del programa de Segunda Especialización de Enfermería en Centro Quirúrgico de la Universidad Wiener; estoy realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre el nivel de satisfacción del paciente pos operado sobre el cuidado 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:

➤ Femenino

Tiempo de hospitalización: _____ días

Tiempo de postoperatorio (después de cirugía): _____ días

II. INSTRUCCIONES:

Leer con atención y responder 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.

TRATO	Nunca	A veces	Siempre
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			
DISPONIBILIDAD	Nunca	A veces	Siempre
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			

CONTINUIDAD DEL CUIDADO	Nunca	A veces	Siempre
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			
RESULTADO DEL CUIDADO	Nunca	A veces	Siempre
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			

Fuente: Escala de satisfacción del paciente quirúrgico sobre el cuidado de enfermería (Erikson) de la Lic. María Elena Martínez García – Universidad Autónoma de Nuevo León

Anexo B. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

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

Título del proyecto: Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo post operado, en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Nombre de los investigadores principales:

HERRERA BENITES, INES JOSEFINA.

Propósito del estudio: Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo post operatorio, en el hospital arzobispo Loayza.

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

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

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

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

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a....., coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al....., Presidente del Comité de Ética de la....., ubicada en la 4, correo electrónico:

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.

Lima,
enero
2022

9 de
de

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

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

.....
Firma del participante