



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL CUIDADO ENFERMERO DE LOS  
PACIENTES DE CIRUGÍA DE TÓRAX DE UN HOSPITAL DE LIMA 2020**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO  
DE ESPECIALISTA EN CUIDADO  
ENFERMERO EN PACIENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO**

**PRESENTADO POR:**

**LIC. CAJAMARCA SANCHEZ, ELIZABETH**

**ASESORA:**

**DRA. GONZALES SALDAÑA, SUSAN HAYDEE**

**LIMA- PERU**

**2021**



## **DEDICATORIA**

A Dios por darme salud. A mis padres por estar conmigo apoyándome en cada momento para cumplir mis metas.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mi asesora, Dra. Susan Gonzales Saldaña por brindarme su apoyo y a la Universidad Norbert Wiener por acoger grandes profesionales que hicieron posible aumentar y actualizar mis conocimientos.

**ASESORA:**

**DRA. GONZALES SALDAÑA, SUSAN HAYDEE**

**JURADO**

**Presidente** : Dra. Maria Hilda Cardenas De Fernandez

**Secretario** : Mg. Milagros Lizbeth Uturunco Vera

**Vocal** : Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Asesor	v
Jurados	vi
Índice General	vii
Índice de Anexos	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	8
2.1 Enfoque y diseño de investigación	8
2.2 Población, muestra y muestreo.	8
2.3 Variables de estudio	8
2.4 Técnica e instrumento de medición.	9
2.5 Procedimiento para recolección de datos.	10
2.6 Métodos de análisis estadístico.	11
2.7 Aspectos éticos.	11
III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	12
IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO	13
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	14
ANEXOS	19

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo A.</b> Operacionalización de variables.....	20
<b>Anexo B.</b> Instrumento de recolección de datos.....	22
<b>Anexo C.</b> Consentimiento informado.....	25

## I. INTRODUCCION

Al estar en una época globalizada, donde los usuarios exigen una atención altamente calificada junto con los avances científicos, tecnológicos que se vienen desarrollando ; el personal de Enfermería debe responder a la necesidad que requiere el usuario y la sociedad, la cual es garantizar un servicio de calidad.; considerando sus necesidades, percepciones y expectativas. (1) Es importante recalcar que el paciente tiene la facultad de juzgar el servicio del personal sanitario calificando su desempeño en la atención a través de su satisfacción ya sea por encuesta, grupos focales.(2).

En diversos estudios sobre la atención que realiza Enfermería y Satisfacción por parte del paciente, muestra que no todo es positivo, pues se llega a observar deficiencias por lo cual se debe mejorar .Estudios realizados en un Hospital de Brasil se observa que las enfermeras trabajan en forma mecanizada ignorando los problemas individuales de los pacientes y solo considera la dolencia aplicando protocolos y guías generales de atención tratándolos como un caso más (3). Sin embargo en Mexico se llevó a cabo un programa que unifica la calidad en el sector salud Para lograr la calidad de los servicios, desarrollando servicios efectivos y seguros que generen buenas expectativas a las personas y medir frecuentemente de cómo está satisfecho el paciente.(4)

Asi mismo enfermería debe comprender y desarrollar la capacidad de aplicar un enfoque estratégico y ético como medio de transformación o cambio. De este modo su participación se desarrollara con eficiencia y competitividad en el contexto de la realidad hospitalaria. Ya que se observan que la mayoría de enfermeros se acercan al paciente a darles el tratamiento correspondiente, no se presentan con sus nombres, no saludan, de esta manera el paciente percibe una atención no positiva, aumentando su temor y ansiedad la cual repercute en su recuperación.(5)

La relación que hay entre enfermera y paciente es fundamental en su recuperación, pues al desarrollarse una optima comunicación dirigido a la confianza, genera seguridad ocasionando que el paciente siga las recomendaciones y sugerencias emitidas por el personal de enfermería

repercutiendo positivamente en la evolución de su enfermedad. En Colombia se encuentran verificando el cumplimiento en cuanto a los diversos estándares de calidad que ya fueron establecidos por su gobierno lo cual esto genera un grado de confianza y satisfacción de parte de los usuarios (6).

En Barranquilla Colombia, se realizaron estudios donde se muestra que la enfermera proporciona un espacio al paciente no vulnerando su intimidad, además el tiempo que permanece con el paciente son elevadas, lo cual permite una alta apreciación frente el cuidado que brinda enfermería.(7)

Según la Organización Mundial de la Salud , hubo un estudio sobre aquellos factores que establecen la satisfacción de los pacientes con el cuidado recibido por el sector salud .Se utilizaron informaciones de muchos países a nivel Europeo en el año 2003, donde el 10,4% de la población estaba satisfecha con la atención de salud, lo que hace suponer que hay otro porcentaje donde influye los factores sociales. Esta medición conlleva a que la atención sea reformada dentro del sistema de salud (8). La comunidad europea indico que la satisfacción es un indicador de calidad (9).

PEPLAU nos habla de las relaciones interpersonales entre pacientes y enfermería pues su teoría se basa en una relación reciproca basado en respeto, desarrollo y aprendizaje para ambos, de esta manera la enfermera reconocerá sus necesidades para brindarle un cuidado adecuado, para esto ella utilizara sus habilidades, conocimientos y recursos para ayudar al enfermo (10).

Enfermería juega un rol muy importante en cuanto a la satisfacción en el cuidado de los pacientes haciendo uso de las dimensiones del cuidado y la confianza siendo estos los pilares del día a día del profesional de enfermería y que distinguen a la profesión. (11) Por ello se ha visto conveniente estudiar y hacer investigación respecto a la percepción del paciente sobre la satisfacción de los cuidados del personal de salud, definiendo a la Satisfacción del paciente a la evaluación positiva en las diferentes dimensiones de atención (12).

En cuanto a la dimensión Técnico Profesional, la enfermera es el pilar fundamental con conocimiento científico, virtudes y espíritu de servicio que brinda cuidado de calidad, satisfaciendo las necesidades del paciente y fomentando su recuperación. ( 13) El conocimiento es fundamental en el aprendizaje y formación de la enfermera, desarrollando sus habilidades y destrezas llevándoles a ser sobresalientes .Estos conocimientos son primordiales permitiendo solucionar los diferentes problemas a nivel clínico e implementar la forma de atención por parte del personal de enfermería.(14)

Dimensión Confianza; enfermería debe ser capaz de establecer una relación enfermera- paciente, mediante la comunicación, para lograrlo se debe tener en cuenta la edad, sexo, educación , nivel económico y sus creencias, al conocerlas se puede lograr una comunicación, confianza, seguridad y brindar apoyo afectivo, entre otros. La enfermera deberá estudiar y analizar el semblante de su paciente logrando una comunicación de manera correcta , respetuosa, discreta. (15)

Dimensión educación: El rol educativo del Profesional de enfermería garantiza la importancia que tiene la educación para obtener un mejor cuidado, pues al participar los pacientes en la forma de cómo cuidarse y como llevar su tratamiento favorece a su recuperación previniendo sus complicaciones; algunos investigadores indican que la educación conlleva a que el paciente este satisfecho, seguro, favoreciendo la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de los pacientes. (16)

A nivel Internacional, Pozo ,(2019), Ibarra –Ecuador, en su trabajo de investigación titulado “ Percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes post quirúrgicos del Hospital San Vicente de Paul , Ibarra 2018”, se obtuvo como resultado que el 58.62% están insatisfechos ya que el personal de enfermería lo acompaña muy poco en el proceso de su recuperación , esto debido a la sobrecarga laboral y que en el rubro de Facilita y Explica obtuvo un resultado, el 61% están medianamente satisfechos y el 39% satisfechos (17).

PuchKu y col.,(2016), Yucatán – México, se realizó un trabajo donde se evaluaron las tres dimensiones ( técnico- Profesional, Confianza, educación), el resultado obtenido evidencio que la dimensión de cuidado fue evaluado

negativamente respecto a las otras dimensiones en un 59.6%, sin embargo la dimensión educación fue mejor evaluada que las demás dimensiones en un 90.3%. Se obtuvo pacientes insatisfechos en un 46.3%, satisfechos en 44.6% y muy insatisfechos en 9.1%. Concluyendo que existe relación a nivel socioeconómico y laboral para que el paciente se sienta satisfecho con el cuidado que brinda enfermería (18).

Castillo R. (2016), Ecuador, en su tesis titulada “El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la Unidad de Recuperación en el Postoperatorio Inmediato”, Concluye que los pacientes están insatisfechos en un 69,54% sobre los cuidados que realiza enfermería; en la categoría de explica y facilita el 51,49% es bueno; en la categoría de conforta, reiteran que enfermería nunca se acercan a ellos en un 24,51%, así como, el 26,48% el personal de enfermería no establece relación con sus familiares para explicarles acerca de su evolución. Concluyendo que enfermería debe reforzar en cuanto al trato, soporte emocional y cuidado integral contribuyendo a la satisfacción del paciente mejorando así la calidad en el cuidado que brinda enfermería. (19).

A nivel Nacional, Aguilar,(2019),Tarapoto, Perú, se realizó un trabajo de investigación titulado “ Satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato. En la unidad de recuperación post anestésica en el Hospital II Es salud Tarapoto 2019”, se obtuvo el siguiente resultado donde el 100% de los pacientes atendidos por el personal de enfermería quedaron insatisfechos con los cuidados recibidos durante su permanencia en la unidad, resultado que es de suma preocupación para el personal de enfermería, por lo que se deberá de reforzar las actividades de enfermería para generar una buena atención en dichos pacientes (20).

Medina y col., (2018) , Lambayeque- Perú, realizaron un trabajo de investigación titulado “ Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería Unidad de cirugía del Hospital General de Jaen -2016”, se obtuvo los siguientes resultados el 60% esta medianamente satisfecho, el 22.5% satisfecho y el 17.5% insatisfecho. También podemos evidenciar en cuanto al trato, considerando en este rubro la comprensión,paciencia,lenguaje, cortesía, amabilidad, privacidad, consideración y amistad que proporciona el personal de

enfermería obteniendo que el 70% de pacientes se encuentran medianamente satisfechos, el 25% satisfechos y solamente el 5% insatisfechos (21).

Pacaya y col., (2017), Lima realizaron una investigación sobre el “Nivel de satisfacción del usuario respecto a la interacción enfermera – paciente, en el servicio de Recuperación Post Anestésica de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. 2017” cuyos resultados obtenidos a nivel medio en las respectivas dimensiones de orientación fue de 64.1%, identificación el 61%, aprovechamiento el 48.1%, resolución el 52.7%. Concluyeron que el nivel de satisfacción de los pacientes se ubica en el rubro de nivel medio frente a la atención de enfermería. (22).

Alva y col., (2016), Trujillo, realizaron un trabajo de investigación titulado Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital regional docente de Trujillo 2016 concluyeron que los pacientes de cirugía se encuentran en 67.5% satisfechos con la atención brindada por enfermería, y en las demás dimensiones de Explica, dimensión Facilita, dimensión Confort, dimensión Anticipa y dimensión Confianza se encuentran insatisfechos con los siguientes porcentajes 62.5% ; 52.5%; 62.5% ;62.5% y 60% respectivamente.(23)

A su vez se ha observado que la familia asume un cargo importante en la recuperación de su paciente, pero se ha visto que mucho de ellos no reciben información oportuna acerca del estado de salud de su familiar , planteándose muchas interrogantes ¿cómo fue la operación? ¿En cuánto tiempo se recuperara? ¿Tendrá complicaciones?, evidenciándose preocupación, llanto en sus palabras y emociones en la cual se genera satisfacción.

¿Realmente el usuario encuentra satisfacción en sus necesidades físicas, emocionales ? ¿ Enfermería estará brindando cuidado con calidad ? .

En este estudio se podrá identificar el grado de satisfacción de los pacientes a los cuidados que brinda el personal de enfermería en el trayecto de su Hospitalización la cual será punto clave para identificar algunas deficiencias que

son percibidas por el paciente. Esto nos permitirá hacer cambios en el trabajo profesional de Enfermería

Hacia la satisfacción del paciente considerando sus necesidades percepciones y expectativas.

Frente a todo lo relatado se ve la necesidad de realizar este estudio sobre el nivel de satisfacción en el cuidado de enfermería de los pacientes de cirugía de tórax en un Hospital de Lima 2020. Con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción en el cuidado de enfermería de los pacientes de cirugía de tórax

#### PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de satisfacción en el cuidado enfermero de los pacientes de cirugía de tórax en un Hospital de Lima 2020.

#### PROBLEMA ESPECÍFICO

¿cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión técnico profesional del cuidado enfermero de los pacientes de cirugía de tórax en un Hospital de Lima 2020?.

¿cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión confianza del cuidado enfermero de los pacientes de cirugía de tórax en un Hospital de Lima 2020.?

¿cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión educación del cuidado enfermero de los pacientes de cirugía de tórax en un Hospital de Lima 2020.?

## OBJETIVO GENERAL

Identificar el nivel de satisfacción en el cuidado enfermero de los pacientes de cirugía de tórax.

## OBJETIVO ESPECIFICO:

- IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN TÉCNICO PROFESIONAL DEL CUIDADO ENFERMERO DE LOS PACIENTES DE CIRUGÍA DE TÓRAX
- IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN CONFIANZA DEL CUIDADO ENFERMERO DE LOS PACIENTES DE CIRUGÍA DE TÓRAX
- IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN EDUCACIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO DE LOS PACIENTES DE CIRUGÍA DE TÓRAX

## **II MATERIALES Y METODOS**

### **2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACION**

Este trabajo de investigación es de alcance descriptivo, tipo de investigación aplicada, diseño metodológico no experimental ,corte transversal, enfoque cuantitativo.

### **2.2 POBLACION MUESTRA Y MUESTREO**

La población consta de 2400 pacientes operados en un año y la muestra es de 70 pacientes en el servicio de cirugía de tórax según la formula muestra, considerando una muestra tipo no probabilística .

**CRITERIOS DE INCLUSIÓN.** Los pacientes que llevan más de 1 semana hospitalizados. Paciente orientado en las tres esferas

**CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:** Los menores de 18 años. Pacientes quechua hablantes. Usuarios que se nieguen a participar en el estudio

### **2.3 VARIABLES DE ESTUDIO**

El presente estudio tiene una variable que viene hacer satisfacción en el cuidado de enfermería de los pacientes.

**DEFINICIÓN CONCEPTUAL:** Mide la eficacia y control en la calidad de los servicios del sector salud (24).para Donabedian la satisfacción se refiere a lo realizado , acabado, cumpliendo las expectativas que tenía llegando a un buen resultado

**DEFINICIÓN OPERACIONAL:** La variable satisfacción va estar constituido por tres dimensiones: Técnico Profesional, Confianza, Educación; que serán medidos con el cuestionario tipo Likert

## 2.4 TECNICA E INSTRUMENTO DE MEDICION

### TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Se utilizara la encuesta

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Para medir la satisfacción en el cuidado enfermero de los pacientes se utilizara el instrumento “ Patient Satisfaction Instrument (PSI)” (25).

Dicho instrumento está basado en la escala de Likert que considera 3 dimensiones: Cuidado técnico profesional (indicador: destreza; 7 ítems) Confianza (indicador: empatía; 11 ítems) Educación al paciente (indicador : enseñanza; 5 ítems) Las respuestas frente al cuestionario fueron:

Completamente de acuerdo (5) moderadamente de acuerdo (4), mínimo acuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1).con una escala de puntuación mínima de 23 puntos y máxima de 115.

Dicho puntaje se realizara de la siguiente manera ; por cada pregunta se juntaran todas las respuestas de los encuestados obteniendo un cuadro de resultado numérico que involucra las respuestas de: en desacuerdo, mínimo acuerdo, moderadamente de acuerdo, completamente de acuerdo y así sucesivamente se dará respuesta a cada pregunta.

Luego juntamos las respuestas de la siguiente manera:

En desacuerdo lo catalogaremos **NO SATISFECHO**

Mínimo Acuerdo y Moderadamente de acuerdo lo catalogaremos como **MEDIANAMENTE SATISFECHO.**

Completamente de acuerdo lo catalogaremos como **SATISFECHO**

Luego utilizamos la fórmula de person que se encuentra en el programa de spss para obtener el siguiente cuadro con puntuación mínima de 23 puntos y máxima de 115.

Con las puntuaciones totales se elaboró el índice global de satisfacción (IGS) , estableciendo los siguientes puntajes.

índice de grado de satisfacción	puntajes
No satisfecho	23-60
Medianamente satisfecho	61-79
Satisfecho	80-115

## VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Se trabajara con un instrumento ya validado

Nombre instrumento	Patient Satisfaction Instrument (psi)
Autor:	Hinshaw y Atwood
Año	1982
Validación	Validación del instrumento con un alpha de cronbach de 89%. traducido, adaptado y validado por acevedo y cols.
Confiabilidad	80%

## 2.5 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

### 2.5.1 AUTORIZACIÓN Y COORDINACIONES PREVIAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

Se realizara las coordinaciones con la jefa de servicio del pabellón de cirugía de tórax, sobre el estudio que se va a realizar para obtener su autorización

### 2.5.2 APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Después de haber obtenido la autorización por parte de la jefa del servicio de Cirugía de Tórax, se explicará a los pacientes sobre el objetivo del estudio aplicando el cuestionario a los pacientes que decidan participar en forma voluntaria y así mismo cumpliendo los criterios de inclusión. Dicho cuestionario a

desarrollar durara entre 20 a 30 min, donde el paciente marcara la alternativa que crea conveniente, si no llegara a entender la pregunta se le explicara.

## **2.6 METODOS DE ANALISIS ESTADISTICOS**

Se llevará a cabo utilizando el software estadístico SPSS versión 20 para Windows, realizando estadísticas descriptivas y así obteniendo porcentajes y frecuencias, además de presentarlos en cuadro estadístico

## **2.7 ASPECTOS ETICOS**

Se pidió el consentimiento informado de los pacientes explicándoles que se mantendrán en confidencialidad sus nombres

### III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

meses actividades	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	SET	OCT- DIC	ENE
identificar diversas ideas de investigación	x								
hacer revisiones bibliográficas	x	x							
planteamiento del problema		x	x						
elaboración de proyecto de investigación			x						
solicitud de autorizaciones				x					
ejecución del proyecto					x	x			
tabulación y procesamiento de la información							x	x	
preparación del informe final								x	x
sustentación del informe									x

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

MATERIALES	2019	2020			TOTAL
	DIC	ENERO	MARZO	OCT-DIC	S/.
Equipos					
1 laptop	1000				1000
USB	30				30
Útiles de escritorio					
Lapiceros	3				3
Hojas bond A4		10			10
Material Bibliográfico					
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
Recursos Humanos					
Digitadora	100				100
Imprevistos*		100		100	200
<b>TOTAL</b>	<b>1430</b>	<b>270</b>	<b>30</b>	<b>170</b>	<b>1800</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- Machucca D. Calidad o excelencia Una preocupación de la gerencia. Rev Ciencia y Cuidado. 2006; 3(3): [aproximadamente 6 paginas]. Disponible en: <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-CalidadOExcelencia-2533987.pdf>
  
- 2.- Mendez A., Morales R. y Cruz A. El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente .Revista Conamed [Publicación Periodica en Linea]. 2019;24(2): [aproximadamente 3pp]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/COMPLETOS/conamed/2019/con192.pdf#page=37>
  
- 3.- Momani AL., y Korashy HA. Patient experience of nursing quality in a teaching hospital in Saudi Arabia. Revista Iranian Journal of Public Health. 2012; 41(8): [aproximadamente 7 paginas]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3469036/>
  
- 4.- Programa Nacional de Salud. Informe Oficial de México. 2007-2012 [Serie en internet] 2007. Disponible en <Postal.salud.gob.mx/descargas/pdf/pnscap1.pdf> [Consultado en agosto del 2012].
  
- 5.- Manrique F. y Lenis V. Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados 2015. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/3988>
  
- 6.- Ortega V., Suarez V., y Jiménez V. Manual de evaluación del servicio de calidad en enfermería. 2009; México. Editorial Médica Panamericana . disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3658/365834731031.pdf>

7.- Puch- Ku G, Uicab – Pool G, Ruiz – Rodriguez M, y Castañeda H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Revista Enfermeria Institucional Mexico Seguro Sociedad. [revista de internet ].2016; 24(2), 129-136. Disponible en <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2016/eim162i.pdf>

8.- Bleich S., Özaltın E y Murray C. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. Boletín de la Organización Mundial de la Salud.2009;87(245:324).disponible en <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>

9. - Sahm G., Bartsch A., Koch R. y Witt E. Subjective appraisal of orthodontic practices: an investigation into perceived practice characteristics associated with patient and parent satisfaction. Eur j orthod. 1991; 13(1):15-21.Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2032562/>

10.- Arredondo C. y González J. Tecnología y Humanización de los cuidados. Una mirada desde la teoría de las relaciones interpersonales. index enferm. 2009; 18(1).Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962009000100007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007)

11.- Gladys F. y Ruiz M. Dimensions of nursing care and adult inpatient satisfaction. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016;24(2):123-8.

12.- Feldman L., Vivas E., Lugli Z., Alvarez V.,Perez M., y Bustamante S. Satisfacción del paciente hospitalario: Una propuesta de evaluación, satisfacción [revista en internet].2007. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>

13 .- Bazotti, KDV, Stumm EMF, Kirchner RM. Ser cuidada por profesionales de salud : Percepciones y sentimientos de Mujeres que Sofrieram abortamento. Texto contexto Enferm.2009 Jan-Mar;18(1):147-54.

14 .- Rivera E., El conocimiento y la enfermería. Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica.2002; 10 (1).disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2002/en021a.pdf>

15.- Naranjo B. IC, Ricaurte G.GP. La comunicación con los pacientes. Invest.educ.enferm 2006;24(1):94-98

16 .- Jimenez G., Lopez F. La experiencia educativa del profesional de enfermería en el ámbito clínico.2013.Bogota: <https://www.redalyc.org/pdf/1452/145229803002.pdf>

17 .- Pozo M. "Percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes postquirúrgicos del hospital san Vicente de Paúl Ibarra, 2018. [tesis para optar el título de licenciada en enfermería].Ibarra, Ecuador ;Universidad Tecnica del Norte; 2018. Disponible en <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9527/2/06%20ENF%201116%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

18.- Puchku G., Uicab G., Rodríguez M, y Castañeda H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Revista Enfermería Institucional México Seguro Sociedad. [revista de Internet]. 2016 [acceso 10 julio del 2018]; 24(2), 129-136. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2016/eim162i.pdf>

19.- Castillo R . “El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016 [tesis para optar el título de Magíster en Gerencia en Servicios de Salud].Ibarra, Ecuador :Universidad Tecnica del Norte ; 2018. Disponible en <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8226/1/PG%20650%20TESIS.pdf>

20.- Aguilar S. “Satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato. unidad de recuperación post anestésica Hospital II Essalud Tarapoto, 2019 [tesis para optar el título de segunda especialidad área del cuidado de enfermería especialista en centro quirúrgico] .Tarapoto,Peru: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo ; 2019. Disponible en <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/4863/BC-3673%20AGUILAR%20LOPEZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

21.- Medina J y Medina I. “Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería. Unidad de cirugía del Hospital General de Jaén-2016 [tesis para optar el título de segunda especialidad área del cuidado de enfermería especialista en centro quirúrgico] .Lambayeque,Peru: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo ; 2018. Disponible en <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3897/BC-2768%20MEDINA%20CONDOR-MEDINA%20SANCHEZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

22 .- Pacaya L, Alegre L, Nila M. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la interacción enfermera paciente, en el servicio de Recuperación Post Anestésica de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. 2017. Lima 2017. disponible en <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/4863/BC-3673%20AGUILAR%20LOPEZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

23.- Alva C, Tirado C. Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería] Trujillo: Facultad de ciencia de la salud, Universidad Nacional de Ucayali; 2016

24.- José I, Teresa I. "Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente"2004.[sep];22(2):11.Disponible en:<https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

25.- José I, Teresa I."Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente"2004.sep;22(2)(11p).disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

# ANEXOS



		que tenía llegando a un buen resultado		Educación	-Brindan explicación. -Brinda instrucciones	(1,2,3,4,5)		
--	--	---	--	-----------	--	-------------	--	--

## ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

### CUESTIONARIO:

Sr(a)

Soy la Lic en enfermería que está cursando la segunda especialidad en enfermería Clínico Quirúrgico en la Universidad Wiener, en la cual se está realizando este estudio para obtener información sobre el nivel de SATISFACION del paciente con el cuidado de enfermería. Frente a esto solicito a Ud. su colaboración para brindar respuestas veraces, teniendo en cuenta que esta información que Ud proporcione será anónima, Ud es libre de decidir si continua.

#### DATOS GENERALES:

Edad: .....

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: -----

	DOMINIO:TECNICO PROFESIONAL	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MINIMO ACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO
1	¿Las enfermeras le explican cómo seguir las indicaciones del doctor?					
2	¿Las enfermeras con facilidad se enojan en su trabajo?					
3	¿Las enfermeras q le atienden le dan consejos?					
4	¿Las enfermeras que te atienden son amigables?					
5	¿Cuándo necesitas ser atendido, se demora mucho la enfermera?					
6	¿ Cuando te atiende la enfermera se muestra segura?					

7	¿Ud observa que la enfermera trabaje cordialmente con todo el equipo medico?					
---	--	--	--	--	--	--

	DOMINIO: CONFIANZA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MINIMO ACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO
1	¿Las enfermeras son amables cuando lo atienden?					
2	¿Las enfermeras son agradables cuando están atendiéndole?					
3	¿tiene Ud confianza con la enfermera para preguntarle sus dudas?					
4	¿Siente que la enfermera conoce los cuidados que Ud necesita?					
5	¿Siente que la enfermeras le comprenden?					
6	¿Ud tiene confianza con la enfermera para contarle sus problemas?					
7	¿La enfermera tiene tiempo de platicar con Ud.?					
8	La enfermera al escuchar sus problemas le comprende?					
9	¿Las enfermeras tienen paciencia cuando le atiende?					
10	¿Las enfermeras le hablan como si fuera una persona inferior?					
11	¿Ud se siente mejor cuando habla con las enfermeras?					

	DOMINIO : EDUCACION	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MINIMO ACUERDO	MODERADAMENTE DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO
1	¿Las enfermeras le explican las cosas en un lenguaje sencillo y fácil de entender?					
2	¿Las enfermeras le explican sobre los exámenes que le van a realizar?					
3	¿Es fácil de entender lo que la enfermera le explica?					
4	¿La enfermera le informa oportunamente lo que van a realizar?					
5	¿Le explica la enfermera el porqué le van a realizar los procedimientos?					

## **ANEXO C: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo \_\_\_\_\_ con dni \_\_\_\_\_

Acepto de forma voluntaria participar en un estudio de investigación titulado “nivel de satisfacción en el cuidado de enfermería de los pacientes de cirugía de tórax en el hospital nacional Hipólito Unanue”

se me ha explicado dicho estudio y la información que proporcione es confidencial y voluntaria.

Así mismo se me ha informado que puedo retirarme del estudio si es que creo conveniente.

\_\_\_\_\_

Firma del participante

