



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**“SATISFACIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO  
FRENTE AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL  
TRATAMIENTO DEL DOLOR POST QUIRÚRGICO EN  
EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL  
HIPOLITO UNANUE - LIMA 2021”**

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

**PRESENTADO POR:  
LIC: CARMEN ROSA MUNDO MURILLO**

**ASESOR:  
MG. MILAGROS UTURUNCO, UTURUNCO VERA**

**LIMA – PERÚ**

**2021**



## **DEDICATORIA**

Para mis padres, que han creído en mí y me han acompañado a seguir mis sueños y crecimiento, Gracias Dios por tanto.

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes que fueron los catalizadores de mi amor por la enfermería, y estimularon en mi pensamiento crítico y valores. Así como a cada persona y paciente que hizo realidad este trabajo.

**ASESOR:**  
**MG. MILAGROS UTURUNCO, UTURUNCO VERA**

**JURADO**

**Presidente** : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

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

**vocal** : Mg. Magdalena Petronila Rojas Ahumada

# INDICE

Resumen.....	7
Introduction .....	9
<b>1. EL PROBLEMA .....</b>	<b>11</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	11
1.2. Formulación del problema.....	12
1.2.1. Problema general.....	12
1.2.2. Problemas específicos .....	12
1.3. Objetivos de la investigación .....	13
1.3.1. Objetivo general .....	13
1.3.2. Objetivos específicos.....	13
1.4. Justificación de la investigación .....	14
1.4.1. Teórica.....	14
1.4.2. Metodológica.....	15
1.4.3. Práctica.....	15
1.5. Delimitaciones de la investigación .....	16
1.5.1. Temporal.....	16
1.5.2. Espacial .....	16
1.5.3. Recursos .....	16
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>17</b>
2.1. Antecedentes .....	17
2.2. Bases teóricas .....	23
2.2.1. Cuidados de Enfermería frente al dolor: .....	23
2.2.2. Satisfacción del paciente .....	25
2.3.1. Hipótesis general.....	25
2.3.2. Hipótesis específicas .....	26
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>28</b>
3.1. Método de la investigación.....	28
3.2. Enfoque de la investigación .....	28

3.3. Tipo de investigación .....	28
3.4. Diseño de la investigación .....	29
3.5. Población, muestra y muestreo .....	29
3.6. Variable Independiente.....	31
3.6.1. Variable Dependiente .....	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.7.1. Técnica .....	31
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	31
3.7.3. Validación .....	32
3.7.4. Confiabilidad .....	32
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	32
3.9. Aspectos éticos .....	33
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>35</b>
4.1. Cronograma de actividades .....	35
4.2. Presupuesto .....	37
<b>Bibliografía.....</b>	<b>38</b>
<b>6. ANEXOS.....</b>	<b>42</b>
6.1. Matriz de consistencia .....	43
6.2. Matriz de operacionalización de variables .....	44
6.4. Consentimiento informado.....	48



## Resumen

La calidad de atención, óptima, oportuna, personalizada, humanizada, eficaz que brinda la enfermería logra satisfacer las necesidades de su paciente, la atención del dolor en el paciente post operado es uno de los más evaluados en el post operatorio. En el presente estudio que se titula sobre la satisfacción del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue - Lima 2021; lo que se pretende lograr es con este estudio fue identificar la satisfacción del paciente post operatorio frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue, - Lima 2021. Este estudio es de nivel aplicativo, cuantitativo, descriptivo de corte transversal, la población estuvo formada por todos los pacientes post operados mayores de 18 años en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el periodo de julio a diciembre 2021, el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia obteniendo una muestra de 125 pacientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento una escala ordinal compuesto ítems según las dimensiones de la satisfacción del paciente, teniendo en cuenta que todo paciente post operado necesita cuidado de enfermería especializados, se deben realizar más estudios con relación a este tema, que nos proporciona una guía para actualizaciones posibles en los protocolos, guías de atención y capacitaciones de enfermería.

Palabras Claves: Satisfacción, Dolor, enfermería, Post Quirúrgico

## ABSTRACT

The quality of care, optimal, timely, personalized, humanized, effective that nursing provides manages to satisfy the needs of its patient, pain care in the post-operative patient is one of the most evaluated in the post-operative period. In the present study that is titled on the satisfaction of the post-operated patient in the face of nursing care in the treatment of post-surgical pain in the surgery service of the Hospital Nacional Hipólito Unanue - Lima 2021; What is intended to be achieved with this study was to identify post-operative patient satisfaction with nursing care in the treatment of post-surgical pain in the surgery service of the Hospital Nacional Hipólito Unanue, - Lima 2021. This study is of application level , quantitative, descriptive of cross-section, the population consisted of all post-operated patients over 18 years of age in the surgery service of the Hospital Nacional Hipólito Unanue during the period from July to December 2021, the type of sampling was non-probabilistic for convenience Obtaining a sample of 125 patients, the technique was the survey and the instrument an ordinal scale composed of items according to the dimensions of patient satisfaction, taking into account that every post-operated patient needs specialized nursing care, more studies should be carried out in relation to to this topic, which provides us with a guide for possible updates in the protocols, care guides and nursing training.

Key Words: Satisfaction, Pain, Nursing, Post Surgical

## **Introducción**

La esencia central de la enfermería es el cuidado humanístico y holístico en todos los estados de salud, logrando así la satisfacción de nuestros pacientes, en el ámbito post operatorio donde el cuidado de enfermería es posterior a la cirugía y se desea mantener al paciente estable sin complicaciones se deben valorar factores hemodinámicos, la presencia de dolor, estados emocionales entre otros parámetros.

El dolor es uno de los signos que se evalúa constantemente en el post operatorio, este se desencadena por diferentes motivos como los derivados de la incisión quirúrgica, inflamación tisular, ansiedad o miedo entre otros, que a su vez desencadenan diferentes respuestas y necesidades de analgesia. La guía de la American Pain Society (APS) para el tratamiento del dolor nos señala que más del 75% de los pacientes posquirúrgicos presentan dolor intenso y solo menos de la mitad refieren adecuada analgesia en su post quirúrgico (1).

En la presente investigación titulado “Satisfacción del paciente post operatorio frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Hipólito Unanue Lima 2021” tiene por propósito que de los resultados hallados sean presentados al Departamento de enfermería y se diseñen o mejoren las estrategias orientadas al manejo del dolor de los pacientes post operados, con ello mejorar la calidad de los cuidados y lograr la satisfacción de nuestros pacientes que son nuestra unidad fundamental de la enfermería.

Para el desarrollo del presente trabajo fue realizado en su totalidad por la autora; el presente estudio está dividido en capítulo I: descripción de la situación problemática donde presentamos los datos estadísticos que avalan nuestra investigación, Capítulo II: marco

teórico que presentamos estudios anteriores que nos permiten validar nuestros criterios de evaluación del dolor, así como las definiciones conceptuales a tratar. Capítulo III: Hipótesis, presentamos nuestras hipótesis y variables. Capítulo IV: Metodología, planteamos nuestros métodos, diseños, muestra y análisis de datos, Capítulo V cronograma, Capítulo VI Presupuesto, Capítulo VII Referencias bibliográficas y anexos.

# **1. EL PROBLEMA**

## **1.1. Planteamiento del problema**

Según la OMS indica que por cada 25 personas una de ellas se está operando, es decir 234 millones de intervenciones de cirugías anualmente (2); todas estas cirugías algunas de mayor complejidad y otras de menor complejidad los pacientes pasan por periodos de evaluación en el preoperatorio con la preparación para sala de operaciones, el trans operatorio que es durante el acto quirúrgico y el post operatorio que se da desde que sale del quirófano hasta la última visita de seguimiento con el cirujano, durante el post operatorio la atención de enfermería se debe basar en el restablecimiento del equilibrio fisiológico, dolor, prevención de complicaciones y enseñanza de cuidado personal (3). El dolor es una de las alteraciones más comunes en el proceso post operatorio, según la Asociación Internacional para el estudio del dolor lo define como una experiencia sensitiva y emocional desagradable asociada a una lesión real o potencia (4) , en la actualidad no se dispone de una forma objetiva de valorar el dolor solo la apreciación subjetiva del paciente. En el caso de los pacientes en el post operatorio debido a una cirugía el dolor no solo proviene de la intervención quirúrgica si no puede haber otros mecanismos que la desencadenen y el que, un paciente no sienta dolor le disminuirá la ansiedad post operatoria. Ya sabiendo que el post operatorio abarca desde que culmina el acto quirúrgico hasta la recuperación del paciente (5) y sabiendo que para llegar a la recuperación completa y satisfacer a nuestros pacientes se les debe dar una atención oportuna y de alta calidad.

En el I semestre del 2018 en hospital Hipólito Unanue aumentaron en comparación con el año 2017 teniendo un total de 5,281 intervenciones entre las

programadas y las de emergencia (6), este es un hospital de gran demanda quirúrgica por lo que, para lograr la satisfacción de los pacientes en su post operatorio, solo se lograra si la interacción de la Enfermera y paciente es oportuna y adecuada.

Por lo antes presentado y teniendo en cuenta que la unidad fundamental de la enfermería es el paciente, se plantea este estudio, en busca de mejoras en los cuidados que brinda en enfermero.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la Satisfacción del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del hospital nacional Hipólito Unanue Lima 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la satisfacción en la dimensión de seguridad del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021?

¿Cuál es la satisfacción en la dimensión de empatía del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021?

¿Cuál es la satisfacción en la dimensión de fiabilidad del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021?

¿Cuál es la satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021?

¿Cuál es la satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Identificar la Satisfacción del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del hospital nacional Hipólito Unanue Lima 2021

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la satisfacción en la dimensión de seguridad del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021

Identificar la satisfacción en la dimensión de empatía del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión emocional del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021

Identificar la satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021

Identificar la satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

El paciente que es intervenido quirúrgicamente puede presentar varios riesgos y posibles complicaciones, ya cuando se encuentra hospitalizado como se planteó en este estudio,



se deben seguir los cuidados de enfermería, para recuperarse de los efectos de la anestesia, valorando la hemodinámica, el dolor en la herida operatoria.

En este estudio se utilizó el apoyo de otras investigaciones tanto nacionales e internacionales, para comparar los resultados si son concordantes con los hallados.

Este apoyo teórico nos valida los límites con los que se establecieron en el presente estudio y los resultados hallados nos permiten mejorar los conocimientos del enfermero en cuanto al manejo del dolor en el post operatorio y si las intervenciones de enfermería realizados satisfacen a los pacientes.

Los resultados nos proporcionaran beneficios, al comparar con los resultados, se aplicaron las más relevantes y se presentaron en la jefatura de enfermería del Hospital Hipólito Unanue.

#### **1.4.2. Metodológica**

En la presente investigación se utilizó una metodología de nivel aplicativo, cuantitativo, correlacional, descriptivo de corte transversal, la población estuvo formada por todos los pacientes post operados mayores de 18 años en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el periodo de julio a diciembre 2021, el tipo de muestreo que se utilizara es el no probabilístico por conveniencia del investigador.

#### **1.4.3. Práctica**

El presente estudio puede ser aplicado como punto de mejora, en la calidad de atención y satisfacción de paciente atendido, nos permitió actualizar los protocolos de valoración del dolor en pacientes post operatorio y la capacitación del personal de enfermería en post de la mejora del cuidado que se brinda.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

El periodo que comprende el presente estudio es de corte transversal, abarcando de setiembre a diciembre del año 2021.

### **1.5.2. Espacial**

Se realizará en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue, - Lima 2020 ubicado en Av. Cesar Vallejo 1390, El Agustino 15007

### **1.5.3. Recursos**

Los recursos materiales y económicos para el desarrollo del estudio, estuvo a cargo del investigador.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **A nivel internacional:**

Valle D. Maria, Guerreo C. Jaqueline, Acosta B. Silvia, Cando R. Maila (7) en su estudio sobre “Cuidado de enfermería durante el post operatorio inmediato” Ecuador 2020, en este estudio las investigadoras quieren lograr describir las intervenciones que realiza la enfermera durante el proceso del post operatorio y que factores limitan, el estudio que plantean es cuantitativo, no experimental, descriptivo, de corte transversal compuesta por 29 enfermeros teniendo como resultados que las limitaciones de las enfermeras para realizar las intervenciones en el post operatorio fueron la falta de tiempo. Este estudio nos brinda ocho dimensiones que para las investigadoras deben estar inmersas en las intervenciones de enfermería en el post operatorio y así mismo que uno de los factores limitantes es el tiempo.

Sillero S. Amalia, Zabalegui Adelaida (8) ; Barcelona España 2019, en su estudio “Seguridad y Satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en el perioperatorio” cuyo objetivo fue investigar la seguridad y la satisfacción de los pacientes y que relación tienen con el cuidado de los enfermeros, fue un estudio transversal, multinivel y correlacional, que tuvo como muestra a 105 enfermeros y 150 pacientes post operados, para ambos grupos se les aplicaron diferentes cuestionarios hallando como resultado que los eventos adversos disminuyen cuando el enfermero realiza su atención adecuada en el post operatorio y los pacientes presentan buena satisfacción sin asociarse

con la atención de enfermería. Este estudio nos plantea la satisfacción del paciente como predictor de calidad y como la atención del enfermero en el post operatorio es positivo para el paciente evitando eventos adversos, por lo que es congruente con nuestro estudio.

Bracamontes Q. Kenia, Cortes M. Elizabeth, De la Rosa T. Lourdes (9) en su estudio sobre “Nivel de satisfacción de los usuarios posquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco” México 2018 a través de este estudio los investigadores planearon lograr medir el nivel en que los usuarios estaban satisfechos, en este estudio el usuario sería el paciente post operado y si el cuidado de enfermería era satisfactorio, realizaron un estudio descriptivo, transversal abarcando a 25 pacientes a los cuales entrevistaron; teniendo como resultado que del total de entrevistados un 40% estaba muy satisfecho, 24% poco satisfecho, los investigadores utilizaron 5 dimensiones para la valoración de la satisfacción que son el trato, calidad técnica, disponibilidad de enfermería, continuidad en el trabajo, y atención integrada obteniendo que la satisfacción media fue un 76% fue satisfactoria. El presente estudio nos da una apreciación importante en cuanto a la dimensión de la atención integrada en el cual implica la comodidad y el confort del paciente, y me parece importante la implementación de un programa de sensibilización al enfermero para la mejora en la atención que conllevara a la satisfacción de nuestros pacientes.

Fuentes R. Alejandra (10) en su estudio “intervención enfermera sobre el nivel de conocimientos del pacientes en cuidados post quirúrgicos” Cúcuta Colombia 2017 donde evaluar una intervención de enfermería sobre el nivel de conocimiento de los pacientes

sobre cuidados post operatorios del paciente cuyo método es de gestión con estrategia administrativa con un muestreo no probabilístico por conveniencia, y una muestra de 101 pacientes a los cuales les realizo una entrevista, sobre los sentimientos sobre la cirugía hallando que previa a la intervención educativa los pacientes presentan temor, miedo y luego de la operación sus expresiones cambiaron disminuyendo el sentimiento de amenaza o peligro. Y concluye que la intervención educativa de enfermería muestra un cambio de conocimientos y sentimientos en relación con los cuidados post operatorios permitiendo disminuir la incertidumbre y presentar mejor adaptación. Los resultados de este estudio nos aclaran un punto importante en nuestra investigación la educación al paciente, esta dimensión también se abarca en mi estudio y es un parámetro que debe ser tomado en cuenta en las investigaciones posteriores.

Numpaque P. Adriana, Buitrago O. Luz, Pardo S. Diego (11) en su estudio sobre “calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario” Colombia 2017 con lo que considera que la satisfacción del usuario es relevante en la valoración de la calidad de la prestación de los servicios de salud, nos plantea en su estudio identificar la percepción del usuario en relación con la calidad del servicio de cirugía ambulatoria, aplico un estudio de tipo descriptivo, transversal, cuantitativo, analizando dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad, lo que hallo en su investigación es que en sus variables se destacan el sexo femenino, con una edad de 47.5 en promedio, pero lo más rescatable es que los aspectos que mejor se valoran por los pacientes en cuanto a calidad subjetiva fueron la amabilidad, la personalización del trato, la confianza que le dan, por el contrario en la valoración de la calidad objetiva destaco la apariencia, tecnología, infraestructura; esto les ayudo a los investigadores a darse cuenta

que un factor que es determinante en la implementación de planes de mejora era la percepción de la calidad que prestan a los paciente. En los resultados de este estudio nos refuerza la importancia de la percepción del paciente y la calidad del cuidado, nos señalas dos tipos de valoraciones aplicadas por el investigados la subjetiva y la objetiva.

#### **A nivel nacional:**

Clemente B. Danna, Gómez B. Karla, Revollo E. Karem ; Huánuco 2019 (12) en su estudio “ Cuidado emocional brindado por el enfermero en la disminución del dolor post operatorio en pacientes de cesáreas del hospital de Tingo María” tuvieron el objetivo de demostrar que el cuidado emocional dado por el enfermero disminuye el dolor post operatorio fue un estudio cuasi experimental, aplicado, longitudinal, con una muestra de 22 pacientes post operadas a las cuales les aplico la escala visual análoga del dolor y una guía de observación sobre las manifestaciones de dolor. Hallando en su investigación que de la intervención de enfermería un 54,5% percibió disminución del dolor, el 27,3 % estabilización de la función con lo que demostrando que los cuidados emocionales si disminuyen el dolor. Esta investigación nos dio algunas pautas para la valoración de la dimensión emocional que abarque en mi investigación, y que es muy importante en un paciente post operatorio, donde el hecho de estar inconsciente, saber si como salió la operación entre otras dudas genera un estrés, y debe ser manejado en el post operatorio.

Ganoza G. Liz (13).en su estudio sobre “Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de Emergencia del hospital Belén” Trujillo 2018; nos plantea un trabajo descriptivo correlacional, transversal se propuso lograr de determinar la relación entre percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente; su población muestral fueron 60 pacientes

aplicando una escala sobre calidad y escala sobre satisfacción de los cuales tuvo como resultado que el 48% percibieron una regular atención por parte del equipo de enfermería y el 31,67% recibieron una calidad buena de atención por parte de este equipo, de los mismos un 46.67% se encontraban satisfechos afirmando así que si existe una relación de la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente atendido. Con ello Gonzaga nos reafirma la importancia de las investigaciones respecto a la calidad y satisfacción de nuestros pacientes que son la base de la profesión de enfermería y que se debe llevar a la práctica de enfermería constantemente el cuidado humanizado.

Rafael F. Noemi (14) en su estudio sobre “Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la clínica San Pablo”, Lima 2017 nos presenta como propósito la de determinar cuál era la satisfacción del paciente post operado inmediata después de la anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el área de recuperación, fue un estudio aplicado, descriptiva transversal, cuantitativa, conformada por 30 pacientes post operados, realizándoles una encuesta con escala tipo Likert concluyendo que estos pacientes donde la mayoría era de entre 40- 49 años presentaron un nivel de satisfacción en las dimensiones que nos plantea del cuidado como el trato, continuidad del cuidado y resultados del cuidado es alta; así mismo resalta que mucho dependió del lenguaje utilizado por el profesional de enfermería siendo un lenguaje claro, sencillo, haciendo sentir al paciente tranquilo y relajado.

Rocha R. Gloria, Zaira S. Doris, Atuncar D. Susana (15) en su estudio “Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del ministerio de salud, Es salud y clínicas privadas de Chíncha 2017 los investigadores con el objetivo de querer evaluar las diferencias en la

satisfacción de los pacientes aplicaron en su investigación el enfoque cuantitativo, para lo cual aplicaron el método hipotético deductivo, de corte transversal, descriptivo comparativo con un diseño no experimental aplicando en la población obtenida un muestreo no probabilístico aplicando a 160 pacientes de las diferentes instituciones analizadas teniendo como recolección de datos la entrevista y una escala de SEVPERF, los datos obtenidos con su investigación expresa la satisfacción de los pacientes con la atención de salud que un 40% de los pacientes de clínicas privadas presentan mayor satisfacción a comparación del 16.7 de satisfacción en Minsa y 15% en Es salud, las dimensiones estudiadas en su investigación son la seguridad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles, de los cuales la dimensión con menos satisfacción en las tres instituciones es la de la empatía y nivel de satisfacción medico en capacidad de respuesta. En esta investigación avala las dimensiones que aplicaremos en nuestra investigación siendo clave la dimensión de la empatía en la satisfacción global de los pacientes.

Pantoja S. Georgina, Rivera P. Luisa, Rodenas R. Nila (16) en su estudio quieren determinar la satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería en el alivio del dolor pos quirúrgico para lo cual su investigación fue cuantitativa, descriptiva de corte transversal y prospectiva aplicada en una clínica de Lima con una población de 234 pacientes y una muestra de 170 pacientes a los cuales se les aplico una entrevista y el cuestionario CARE Q. en esta investigación nos plantea la importancia del trabajo de la enfermera frente a la satisfacción del paciente y la importancia de los estudios para mejorar la calidad de atención.



## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Cuidados de Enfermería frente al dolor:**

Dolor: Es un dolor por el daño tisular del acto quirúrgico, que puede presentarse con ausencia de causa identificable, el manejo del dolor en forma adecuada nos brinda la oportunidad de garantizar la integridad física, social y psíquica de nuestro paciente; sabemos que hay factores que pueden predisponer a los pacientes al dolor que pueden ser; Dolor pre quirúrgico, Edad, Factores psicológicos: ansiedad, depresión y situaciones catastróficas, Re intervenciones quirúrgicas, probable predisposición genética. Entre los factores de riesgo asociados al periodo postoperatorio actitud del paciente, estrés, expectativas, creencias y factores ambientales como pobreza o falta de educación. Factores postoperatorios que requieren tratamiento como: sangrado, infección, lesión de órganos o síndrome compartimental. Estos factores deben ser evaluados por enfermería constantemente y así proporcionar cuidados que satisfagan cada una de las necesidades de los pacientes (17).

El cuidado según Audrey J. Berman & Shirlee Snyder es la esencia íntima de la enfermería, el cuidado significa que a uno le importan las personas, las relaciones y las cosas; así mismo la práctica del cuidado conlleva conexión, reconocimientos mutuos, participación entre el enfermero y el paciente (18).

El periodo post operatorio: se extiende desde el momento que el paciente sale del quirófano hasta su recuperación total, el tiempo es variable según cada paciente por lo que la valoración de enfermería debe ser cuidadosa para que facilite la recuperación y evite complicaciones. En esta etapa del post operatorio la enfermera debe vigilar el estado

fisiológico de sus pacientes, controlar el dolor, brindar apoyo psicológico y aliviar temores (19).

El cuidado de Enfermería en los pacientes post operados está dirigidos a restablecer el equilibrio fisiológico del paciente post operado, y a disminuir el dolor y evitar otras complicaciones.

La monitorización de las funciones vitales, valoración y control del dolor como parte de los cuidados de enfermería, así como todas las acciones inmediatas provenientes de ellas logran evitar complicaciones en el post operatorio, así como a restablecer la función normal.

Los cuidados que brinda el profesional de enfermería, así como la interacción entre la enfermera y el paciente ayuda al que paciente minimice estrés evitando complicaciones.

Gladis Faustina Puch Ku en su libro “Dimensiones del cuidado de Enfermería” nos ayuda a entender las tres dimensiones que tienen relevancia en la satisfacción del paciente que son primero el cuidado técnico profesional, segundo la relación interpersonal de la enfermera y el paciente (confianza) y tercero la educación que se brinda (20).

Cuidado técnico profesional: se evalúan la capacidad de la enfermera; habilidades y conocimiento

Relación enfermera paciente: la relación interpersonal, confianza, sensibilidad, amabilidad, confianza, para expresarse.

Educación: se evalúa la explicación que le brinda la enfermera a sus pacientes (21).

### **2.2.2. Satisfacción del paciente**

La satisfacción del paciente es el grado en el que la atención y los resultados cumplen con las expectativas del paciente (22). Este viene hacer uno de los pilares de la calidad en salud

La calidad de la atención de enfermería se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda la enfermera, de acuerdo con estándares para una práctica profesional competente y responsable, y de lograr la satisfacción del paciente (23).

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción se tiene que esta tiene diversas dimensiones siendo:

Fiabilidad: confianza que la atención brindada sea la adecuada

Capacidad de respuesta: que los cuidados de enfermería sean los adecuados, ante cualquier alteración del equilibrio biopsico.

Seguridad: que paciente tenga un ambiente seguro donde será atendido.

Empatía: la amabilidad, respeto, educación que brinda enfermería.

Aspectos tangibles: el se tengan los materiales y equipos necesarios para su atención (24).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

### **Hipótesis de trabajo (Hi)**

**Hi:** Existe relación entre la satisfacción del paciente post operado y el cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del hospital nacional Hipólito Unanue

### **Hipótesis nula (Ho)**

**Ho:** No existe relación entre la satisfacción del paciente post operado y el cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del hospital nacional Hipólito Unanue

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

H1: Existe relación entre la satisfacción del paciente post operado y el cuidado de enfermería en la dimensión de seguridad para el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021

H1o: No existe relación entre la satisfacción del paciente post operado y el cuidado de enfermería en la dimensión de seguridad para el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021

H2: Existe relación entre la satisfacción del paciente post operado y el cuidado de enfermería en la dimensión de empatía para el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021

H2o: No existe relación entre la satisfacción del paciente post operado y el cuidado de enfermería en la dimensión de empatía para el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021

H3: Existe relación entre la satisfacción del paciente post operado y el cuidado de enfermería en la dimensión emocional para el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021

H3o: No existe relación entre la satisfacción del paciente post operado y el cuidado de enfermería en la dimensión emocional para el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021

H4: Existe relación entre la satisfacción del paciente post operado y el cuidado de enfermería en cuanto a capacidad de respuesta para el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021.

H4o: No existe relación entre la satisfacción del paciente post operado y el cuidado de enfermería en cuanto a capacidad de respuesta para el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021.

H5: Existe relación entre la satisfacción del paciente post operado y el cuidado de enfermería en cuanto a aspectos tangibles para el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021.

H5o: No existe relación entre la satisfacción del paciente post operado y el cuidado de enfermería en cuanto a aspectos tangibles para el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2021.

## **3. METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

Método hipotético deductivo que según Karl Popper 1934 “El método hipotético deductivo mejora el conocimiento científico” (25) utilizando la lógica y el racionalismo, mejorando la calidad del conocimiento; para Popper el conocimiento es provisional, las hipótesis de la ciencia conjeturas que en cualquier momento pueden ser eliminadas o mejoradas a partir de la confrontación con la experiencia (26).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que son un conjunto de pasos a través de un proceso secuencial, donde cada etapa que se da precede a la que sigue y no se pueden saltar pasos. Del problema se establecen objetivos e hipótesis de ahí mismo se derivan las variables y se realiza un plan para probarlas, los resultados se miden y se extraen conclusiones, en resumen, se recolectan datos para probar las hipótesis basándose en un análisis estadístico para probar las teorías (27).

### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue aplicada ya que los hallazgos nos permitieron comprender las variables estudiadas y brindar recomendaciones para mejorar la problemática.

Murillo (2008) la investigación aplicada busca la aplicación de los conocimientos adquiridos, conociendo así la realidad (28).

### 3.4. Diseño de la investigación

En el presente estudio, es correlacional ya que se desea medir el grado de relación entre las variables antes señaladas (29). Observacional ya que como investigadores solo se observará y describirá lo que ocurre, transversal ya que la medición será la única que se realizará como investigadora, prospectivo ya que se sigue la línea del tiempo (30).

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### **Población:**

En cuanto a las intervenciones quirúrgicas han aumentado en el 2018 a comparación del 2017 teniendo un total de 2,049 intervenciones por emergencia y 2,232 intervenciones programadas (31).

Durante el año 2019 en el Hospital Hipólito Unanue la morbilidad y primeras causas de hospitalización fueron apendicitis aguda, colecistitis y abortos que terminan en atenciones quirúrgicas teniendo 1923 pacientes hospitalizados en el área de cirugía (32).

La población fue constituida por los pacientes post operados mayores de 18 años en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el periodo de octubre a diciembre 2020, no es una población conocida por lo que se utilizara la formula muestral:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2}$$

Donde:

n: tamaño de muestra

N: tamaño de población

Z: confiabilidad de 95%

p: prevalencia de que suceda

q: 1-p

d: error en este caso se aplicará el 5%

desarrollando la formula se encuentra una muestra de  $n = 115$  pacientes que serán encuestados.

### **Muestra:**

Fueron 115 pacientes encuestados de octubre a diciembre del 2021 mayores de 18 años, que se encontraban en el área de hospitalización cirugía,

### **Muestreo:**

El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia la técnica fue la encuesta y el instrumento una escala compuesto ítems según las dimensiones

### **Criterios de selección**

#### ***Criterios de inclusión:***

- los pacientes post operados mayores de 18 años de hospitalización cirugía de octubre a diciembre de 2021.
- Pacientes sin alteraciones de la conciencia y que acepten participar del estudio firmando consentimiento informado.

#### ***Criterios de exclusión:***



- los pacientes post operados menores de 18 años
- Pacientes que no se encuentren dispuestos a participar del estudio.
- Pacientes con alteraciones de la conciencia

### **3.6. Variable Independiente**

**V1:** Cuidados de Enfermería en cuanto al dolor post operatorio

#### **3.6.1. Variable Dependiente**

Satisfacción del paciente post operado

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

En el presente estudio se utilizará la técnica de la encuesta aplicando el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado CARE - Q

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

Cuestionario de Satisfacción del Cuidado CARE – Q, que fue diseñado por la enfermera Patricia Larson en 1984 para poder determinar los aspectos que los pacientes

consideran importantes en su interacción con las acciones de enfermería, es una de las primeras herramientas cuantitativas del cuidado, que se ha ido modificando para poder medir el nivel de satisfacción de los pacientes, el cuestionario de Satisfacción del Cuidado CARE – Q tiene una validez interna de 0.88 a 0.97% (33). Se ha utilizado en diferentes investigaciones nacional e internacionalmente, así como validado en estudios piloto (33).

### **3.7.3. Validación**

Con el propósito de este cuestionario es que los pacientes evalúen la atención que les brinda enfermería para la mejora de su atención, presentando un Alfa de Cronbach de 0.95% (33).

El alfa de Cronbach nos da un valor que demuestra que las encuestas se encuentran libres de errores aleatorios, Para ello los valores inferiores a 0,6 se considera que los ítems tienen baja fiabilidad, y para valores de 0,6 a 1 se considera que los ítems tienen alta fiabilidad (34).

### **3.7.4. Confiabilidad**

Cuestionario de Satisfacción del Cuidado CARE – Q es utilizado en diversas investigaciones y pruebas piloto que validan su confiabilidad lo cual demuestra que el instrumento posee una muy buena fiabilidad test-retest fue de 0,803 para el CARE-Q (35).

## **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

### **Autorización y coordinación previa para la recolección de datos**

Se presentará la documentación al departamento de docencia y jefatura de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue y se coordinó con las enfermeras fijando los días que se llevaron a cabo las encuestas.

### **Aplicación del instrumento de recolección de datos**

Se realizará en los meses de octubre y diciembre 2021, aplicándose la encuesta se realizará a cada paciente, se le explicara el objetivo del estudio para lo cual firmaron un consentimiento informado para participar en la investigación, y se tomaron unos 20 a 25 minutos.

### **Plan de análisis**

Los datos recolectados se vaciarán en una base de datos en Excel. El resultado de presentar en tablas estadísticas.

## **3.9. Aspectos éticos**

En el estudio se considerará los cuatro principios de bioética:

**Autonomía:** Se obtuvo el consentimiento informado verbal y escrito de cada paciente.

**No maleficencia:** No se producirá daños al paciente en el aspecto físico, psicológico, ni moral.

**Justicia:** Se respetará y se tratará a todos los pacientes sin ningún tipo de discriminación.

**Beneficencia:** La investigación favorecerá a los pacientes ya q se busca mejorar la satisfacción de los mismos.



## 4.2. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
<b>A. Materiales</b>			
-Manuscritos: copias, Internet.			125
- Papelería bond A4	1 millares	20.00	150
- Utensilios de escritorio			20
			30
<b>B. Servicios</b>			
- Computadora	600 horas	1.00	600
- Impresión	100	0.50	50
- Fotocopia	1000	0.05	100
- Anillado	02	10.0	32
- Empastado	ejemplares		120
<b>c. Viáticos</b>			500
- Pasajes			
		<b>TOTAL</b>	1727

## Bibliografía

- 1 AMERICAN PAIN SOCIETY (APS). GUÍAS DE LA AMERICAN PAIN SOCIETY (APS) PARA EL TRATAMIENTO DEL DOLOR . [Online].; 2016 [cited 2020 julio 23. Available from: <https://www.neuromexico.org/wp-content/uploads/2016/05/guicc81as-aps-para-dolor-postoperatorio.pdf>.
- 2 OMS. [Online]. [cited 2020 agosto 03. Available from: [https://www.who.int/features/factfiles/safe\\_surgery/facts/es/](https://www.who.int/features/factfiles/safe_surgery/facts/es/).
- 3 Suddarth By. Enfermería Medico Quirúrgica. [en línea]. Peru. [Online].; 2015 [cited 2020 07 06. Available from: <https://enfermeriauniversi3.wixsite.com/enfermeria-uba/libros-de-enfermeria?fbclid=IwAR3atIVNb6-mlus6E8ffcVfISphERo6xDz54qAn1gSwBjx9BoCWu3Q3UzQ>.
- 4 J. PF. Versión actualizada de la definición de dolor de la IASP 27( 4 ): 232-233. Disponible en. [Online]. [cited 2020 julio 8. Available from: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=>.
- 5 García AA. In Cirugía 1. Educación quirúrgica. 5th ed.: McGraw-Hill; 2014. p. 442.
- 6 estrategico P. hospital hipolito Unanue informe de evaluacion de plan operativo. [Online].; 2018 [cited 2020 07 03. Available from: <http://www.hnhu.gob.pe/Inicio/wp-content/uploads/2016/06/SEGUIMIENTO-Y-EVALUACION-I-SEM-POA-2018.pdf>.
- 7 María VD,GCJABSCRM. redaly universidad nacional de Chimborazo. [Online]. [cited 2021 03 16. Available from: <https://www.redalyc.org/journal/5728/572866949004/html/>.
- 8 Sillero S.Amalia ZA. scielo. [Online].; 2019 [cited 2020 12 15. Available from: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/?format=pdf&lang=es>.
- 9 Bracamontes Q. Kenia CMEDIRTL. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POSTQUIRÚRGICOS CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL GENERAL ACAPULCO. [Online].; 2018 [cited 2020 10 20. Available from: [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).
- 1 A. FR. Rev. cienc. Cuidad. [Online].; 2017 [65-79 Vol. 14 No 2 ]. Available from: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1111/1121>.
- 1 Numpaque P. Adriana BLPS. Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. [Online].; 2017 [cited 2020 10 15. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v67n2/0120-0011-rfmun-67-02-235.pdf>.
- 1 Clemente B. Danna GBKREK. Cuidado emocional brindado por el enfermero en la disminución del dolor post operatorio en pacientes cesareadas del hospital de Tingo Maria. [Online].; 2019 [cited 2020 10 13. Available from: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/5898/2EN.CQ092C69.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- 1 Geraldine GGL. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en  
3 observación del servicio de Emergencia del hospital Belén. [Online].; 2018 [cited 2020 10  
. 16. Available from:  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- 1 Noemi RF. Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre  
4 los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la clínica San Pablo. [Online]. Lima;  
. 2017 [cited 2020 08 15. Available from:  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7825/Rafael\\_fn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7825/Rafael_fn.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- 1 Rocha R. Gloria ZSDADS. SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SALUD ENTRE LOS USUARIOS  
5 DEL MINISTERIO DE SALUD. [Online].; 2017 [cited 2020 11 20. Available from:  
. [https://autonmadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones\\_institucionales\\_pdf/2017/SATISFACCION%20CON%20LA%20ATENCIÓN%20DE%20SALUD%202017.pdf](https://autonmadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/SATISFACCION%20CON%20LA%20ATENCIÓN%20DE%20SALUD%202017.pdf).
- 1 Pantoja S. Georgina RPLRRN. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUIRÚRGICO FRENTE AL  
6 CUIDADO DEL ENFERMERO EN EL ALIVIO DEL DOLOR POST QUIRÚRGICO. [Online].; 2017  
. [cited 2020 11 21. Available from:  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/897/Satisfaccion\\_Pantoja\\_Silva\\_Georgina.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/897/Satisfaccion_Pantoja_Silva_Georgina.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
- 1 Asociación Colombiana para el Estudio del Dolor. Dolor agudo postoperatorio. In Carlos  
7 Francisco Fernández R. MPGL, editor.. colombia; 2011.  
.
- 1 Audrey J. Berman SS. In FUNDAMENTOS DE ENFERMERÍA : Conceptos, proceso y  
8 práctica, 9.a edición. Madrid: EARSON EDUCACIÓN, S.A., Madrid, 2013; 2013. p. 1620.  
.
- 1 Suddarth By. In Enfermería Médico quirúrgica. 14th ed.: wolters kluwer; 2019.  
9  
.
- 2 Ku GFP. Dimensiones del cuidado de enfermería: y la satisfacción del paciente adulto  
0 hospitalizado. [Online].; 2017 [cited 2020 08 15. Available from: <https://www.eae-publishing.com/catalog/details/store/es/book/978-3-639-53159-6/dimensiones-del-cuidado-de-enfermer%C3%ADa>.
- 2 GF PK. revista de enfermería: dimensión del Cuidado de enfermería y satisfacción del  
1 paciente. [Online].; 2016 [cited 2020 11 20. Available from:  
. [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/rt/printerFriendly/101/161](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printerFriendly/101/161).
- 2 Ayuso M. Diego BdG. In Gestión de la calidad de cuidados de Enfermería.: diaz de santos;  
2 2015.  
.



- 2 Puch-Ku GF. Dimensiones del cuidado de enfermería y. [Online].; 2015 [cited 2020 08 16].  
3 Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2016/eim162i.pdf>.
- 2 Salud DGdSdIPDdCe. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo  
4 en. [Online].; 2012 [cited 2020 12 20. Available from:  
. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
- 2 José R. Banegas FRAYJdRC. POPPER Y EL PROBLEMA DE LA INDUCCIÓN EN EPIDEMIOLOGÍA.  
5 [Online].; 2000 [cited 2020 10 25. Available from:  
. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-5727200000400003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-5727200000400003).
- 2 Burgos CE. La lógica de la investigación científica. Segunda parte. redaly ; Red de Revistas  
6 Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. 2011; 12(22-23): p. 207-236.  
.
- 2 Hernández Sampieri RFCCyBLP. Definiciones de los enfoques cuantitativo. [Online].; 2014  
7 [cited 2020 10 2. Available from:  
. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones\\_de\\_los\\_enfoques\\_cuantitativo\\_y\\_cualitativo\\_sus\\_similitudes\\_y\\_diferencias-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629305209&Signature=PtzaXnBbSRMVh9qrj-VIGl-r2FXOyz~JravVyjaCVPI5Rcwncg4Cyb-4eJ62I1sqkd3cjS](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629305209&Signature=PtzaXnBbSRMVh9qrj-VIGl-r2FXOyz~JravVyjaCVPI5Rcwncg4Cyb-4eJ62I1sqkd3cjS).
- 2 Vargas Cordero ZR. LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS  
8 REALIDADES CON EVIDENCIA. [Online].; 2009 [cited 2020 10 6. Available from:  
. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>.
- 2 introduccion a la psicologia: tema 5 ESTUDIOS CORRELACIONALES. [Online]. [cited 2020 11  
9 10. Available from: <http://www4.ujaen.es/~eramirez/Descargas/tema5>.  
.
- 3 Carlos Manterola TO. Estudios Observacionales. Los Diseños Utilizados. Chile.; 2014. Report  
0 No.: 32 (2).  
.
- 3 estrategico odp. informe de evaluacion del plan operativo institucional hospitqal Hipolito  
1 Unanue. [Online].; 2018 [cited 2021 01 15. Available from:  
. <http://www.hnhu.gob.pe/Inicio/wp-content/uploads/2016/06/SEGUIMIENTO-Y-EVALUACION-I-SEM-POA-2018.pdf>.
- 3 epidemiologia od. analisis situacional de salud hospitalario 2019. [Online].; 2019 [cited  
2 2021 01 20. Available from: <http://www.hnhu.gob.pe/Inicio/wp-content/uploads/2016/04/ASIS-2019.pdf>.
- 3 Kathleen Sitzman. Assessing and Measuring Caring in Nursing and Health Sciences:  
3 Watson's. [Online].; 2019 [cited 2021 03 10. Available from:  
. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=py56DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA27&dq=Care+Satisfaction+Questionnaire,+CARE-Q,&ots=ycQt4TujeS&sig=heVzk0A127YLG->

[1bSri7UQZgGcE#v=onepage&q=Care%20Satisfaction%20Questionnaire%2C%20CARE-Q%2C&f=false.](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005)

3 Nishizawa M. redaly. [Online]. [cited 2020 12 17. Available from:

4 [https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005.](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005)

.

3 Lee ,MHP. Evaluación psicométrica del CARE-Q modificado entre enfermeras chinas en  
5 Taiwán. [Online]. [cited 2021 02 10. Available from:

. [https://connect.springerpub.com/content/sgrijhc/10/4/8.abstract.](https://connect.springerpub.com/content/sgrijhc/10/4/8.abstract)

3 Organización Mundial de la Salud. Sitio Web Mundial de la OMS. [Online].; 2021 [cited 2021  
6 Junio 14. Available from: [https://www.who.int/es/news-room/fact-](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health)

. [sheets/detail/protecting-workers'-health.](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health)

3 Hernández-Morquecho K. Evaluar para gestionar recursos. Análisis de la literatura sobre la  
7 carga laboral en enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016 Julio; 24(3): p. 217-22.

.

3 Diario Enfermero. Diario Enfermero Web site. [Online].; 2018 [cited 2021 Junio 14.

8 Available from: [https://diarioenfermero.es/.](https://diarioenfermero.es/)

.

3 Ortega-López Rosa Margarita AGMEPVMEAPPSCMDATJ. CienciaUAT. [Online].; 2018 [cited  
9 2020 11 22. Available from:

. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582018000100029&lng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582018000100029&lng=es)

4 N. Cabedo RVAACG. Revista Española de Anestesiología y Reanimación,. [Online].; 2017  
0 [cited 2020 06 23 [Volume 64, Issue 7, 2017, Pages 375-383, ISSN 0034-9356,]. Available

. from: [https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0034935616302110.](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0034935616302110)

4 N. Cabedo RVAACG. [Online].; 2020 [cited 2021 07 03. Available from:

1 [http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/739/TESIS%20-%20JIMENEZ%20Y%20GOMEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y}.](http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/739/TESIS%20-%20JIMENEZ%20Y%20GOMEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

4 Carmen HT. Manejo del Dolor que aplica el profesional de Enfermería en pacientes  
2 postoperatorios inmediatos de cirugía general en el servicio de recuperación del Hospital  
. Santa Rosa. [Online].; 2017 [cited 2020 10 21. Available from:

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3430/Herrera\\_TC.pdf?sequence=6&isAllowed=y.](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3430/Herrera_TC.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

## 6. ANEXOS

### 6.1. Matriz de consistencia

Satisfacción del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del hospital nacional Hipólito Unanue, - Lima 2021				
Formulación del problema	Objetivo	hipótesis	Variables principales del estudio y dimensiones	Tipo De investigación
¿Cuál es la Satisfacción del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del hospital nacional Hipólito Unanue Lima 2021?	Identificar la Satisfacción del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del hospital nacional Hipólito Unanue, - lima 2020	<p><b>Hipótesis de trabajo (Hi)</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación entre la satisfacción del paciente post operado y el cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del hospital nacional Hipólito Unanue</p> <p><b>Hipótesis nula (Ho)</b></p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre la satisfacción del paciente post operado y el cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del hospital nacional Hipólito Unanue</p>	<p><u>Variable Independiente:</u></p> <p>Cuidados de Enfermería frente al dolor post operatorio</p> <p><u>Variable dependiente:</u></p> <p>Satisfacción del paciente</p>	Esta investigación fue de nivel aplicativo, cuantitativo, correlacional, descriptivo de corte transversal, la población estuvo formada por todos los pacientes post operados mayores de 18 años en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el periodo de julio a diciembre 2020

## 6.2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Satisfacción del paciente	Es la complacencia de los pacientes con los cuidados brindados y con los resultados de la atención/intervenciones físicas, emocionales y espirituales.	Seguridad empatía Fiabilidad Capacidad de respuesta Aspectos tangibles	Trato recibido Información recibida Tiempo de espera Educación Relaciones interpersonales Cortesía Accesibilidad Comunicación Credibilidad Seguridad del paciente Conocimiento	Ordinal	- Satisfecho - No satisfecho
Cuidado de Enfermería frente al dolor posoperatorio	Se define como cuidados de enfermería a “toda acción, basada en el conocimiento y juicio clínico, que realiza un profesional de enfermería para favorecer el resultado esperado del paciente”.	Cuidado técnico profesional  Relación/enfermera paciente  educación	Afecto Bienestar Protección Comprensión Información	Ordinal	- Satisfecho - No satisfecho

### III. CUESTONARIO

#### Satisfacción del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del hospital nacional Hipólito Unanue, - lima 2021

Buenos días, mi nombre es Carmen Mundo Licenciada en Enfermería, en esta oportunidad con el objetivo de obtener información sobre cómo percibe en cuidado de enfermería en cuanto el dolor los pacientes post operados. Para lo cual solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces, expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su colaboración



#### INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada ítem, luego marque la respuesta que usted considere adecuada o correcta. Por cada ítem encontrará 3 posibilidades de respuesta, pudiendo elegir sólo una:

#### I. DATOS GENERALES

Edad:

Sexo: M( ) F( )

Grado de instrucción: Inicial ( ) Primaria( ) secundaria ( ) Superior ( )

Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( )

#### II. DATOS ESPECIFICOS:

DIMENSION	TEMS / ENUNCIADOS	SATISFECHO	NO SATISFECHO
EMPATIA	La enfermera(o) se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor.		
	La enfermera le administra medicamentos para el dolor y/o procedimientos de comodidad a tiempo		
	La enfermera responde a su llamado en forma inmediata		
	La enfermera le pide que la llame si usted tiene dudas o se siente mal		
FIABILIDAD	La enfermera le educa cuidados, horarios de medicación, métodos de relajación		
	La enfermera le da información clara y precisa.		
	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo		
	La enfermera le sugiere preguntas y/o deriva con su médico para que este tranquilo.		
	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su estado de salud		
	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente		
EMPATIA	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento		
	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles		

	La enfermera s alegre		
	La enfermera se sienta con usted y le brinda apoyo emocional		
	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo		
	La enfermera lo escucha con atención		
	La enfermera habla con usted amablemente		
	La enfermera involucra a su familia en su cuidado		
SEGURIDAD	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche ( monitoreo que realiza la enfermera)		
	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud		
	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención		
	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud		
	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo		
	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra exclusivamente en usted,		
	La enfermera continúa monitorizandolo a usted aunque ya haya pasado alguna fase crítica		
	La enfermera le ayuda a establecer metas		
	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud		
	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención		
	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación		
	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado		
	La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico sobre su salud		
	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor		
	La enfermera es paciente con sus familiares		
	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento		
	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted		
	La enfermera lo identifica , lo llama por su nombre.		
	La enfermera se identifica y se presenta ante usted		

CAPACIDAD DE RESPUESTA	la enfermera reporta los cuidados brindados en su turno		
	La enfermera cumple con los procedimientos en las horas establecidas		
	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo		
	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad		
	La enferme.ra es calmada		
	La enfermera le proporciona buen cuidado físico, uso de barandas, etc		
	La enfermera educa a sus familiares con respecto a su cuidado		
	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico		
ASPECTOS TANGIBLES	La enfermera cuanta con materiales y equipos necesarios		
	La enfermera utiliza los equipos y materiales según su necesidad.		

Gracias

## 6.4. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores : Carmen Mundo

Título : satisfacción del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del hospital nacional Hipólito Unanue - lima 2021

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado “satisfacción del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del hospital nacional Hipólito Unanue - lima 2021”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Carmen mundo**. El propósito de este estudio es: identificar hay satisfacción del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del hospital nacional Hipólito Unanue - lima Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

#### **Procedimientos:**

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados de la/la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

#### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

**Participante**

**Nombres:**

**DNI:**

---

**Investigador**

**Nombre:**

**DNI:**



