



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**“SATISFACCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO EN  
PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA  
GENERAL DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO  
UNANUE 2021”**

**TRABAJO ACADEMICO  
PARA OPTAR EL TITULO DE ESPECIALISTA CUIDADO ENFERMERO EN  
PACIENTES CLINICO QUIRURGICO**

**PRESENTADO POR:**

**AUTOR:**

**LIC. MEGO TARRILLO, ALEX OSIAS**

**ASESORA:**

**MG. UTURUNCO VERA, MILAGROS LIZBETH**

**LIMA – PERÚ**

**2021**



## **DEDICATORIA**

Este presente investigación se lo dedico en primer lugar a mi señora madre que desde el cielo guía mi camino y mis docentes que me apoyaron en el proceso de mi formación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Norbert Wiener por la formación académica que me brindaron y a los docentes que gracias a sus enseñanzas.

**ASESORA: MG. UTURUNCO VERA MILAGROS LIZBETH**

**JURADOS:**

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario : Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama

Vocal : Mg. Maria Angelica Fuentes Siles

## INDICE GENERAL

	Pág.
<b>Dedicatoria</b>	iii
<b>Agradecimiento</b>	iv
<b>Asesor</b>	v
<b>Jurados</b>	Vi
<b>Índice de anexos</b>	Viii
<b>Resumen</b>	lx
<b>Abstrac</b>	x
<b>I.- INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II.- MATERIALES Y METODOS</b>	<b>5</b>
<b>2.1.- ENFOQUE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>2.2.- POBLACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>2.3.- VARIABLE DE ESTUDIO</b>	<b>7</b>
<b>2.4.- TECNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN</b>	<b>8</b>
<b>2.5.- PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>9</b>
<b>2.5.1.- Autorización y coordinaciones para la recolección de datos</b>	<b>9</b>
<b>2.5.2.- Aplicación de instrumento de recolección de datos</b>	<b>10</b>
<b>2.6.- MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO</b>	<b>11</b>
<b>2.7.- ASPECTOS ETICOS</b>	<b>11</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRAFICA</b>	<b>24</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>27</b>
<b>ANEXO A: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>28</b>
<b>ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>30</b>

## RESUMEN

**Objetivo.** Será determinar la satisfacción del cuidado enfermero en los pacientes atendidos en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2020. **Materiales y métodos.** La presente investigación corresponde a una investigación cuantitativa, mediante la recogida, análisis de los datos haciendo uso de la estadística descriptiva, con un diseño de investigación de tipo descriptiva transversal, porque va describir la variable, es transversal pues la escala de medición se realiza en un momento único y oportuno. La **población** estará constituida por 1200 pacientes, con una **muestra** de 291 pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía General durante los meses de enero a Julio del 2021. La variable principal es la satisfacción del cuidado enfermero, dicha variable está determinada por la expectativa del paciente de lo que espera el paciente respecto a la atención, relacionada a la percepción que tiene respecto a los servicios que se le brinda en el servicio de cirugía general, estudio y análisis que se obtendrá mediante la aplicación del instrumento de evaluación SERVQUAL adaptado para medir niveles de satisfacción en base a percepciones y expectativas evaluadas en 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles) es aplicada a los pacientes del servicio de cirugía general, desde su ingreso al servicio, preparación para la cirugía, actividades asistenciales de tratamiento, recuperación y alta de los pacientes que serán establecidos y aplicados de acuerdo a criterios de exclusión e inclusión.

**Palabras Clave:** “Satisfacción”, “cuidado”, “paciente hospitalizado”

## ABSTRAC

Objective. It will determine the satisfaction of nurse care in patients cared for in the general surgery service of the National Hospital Hipólito Unanue 2020. Materials and methods. This research corresponds to quantitative research, by collecting, analyzing the data using descriptive statistics, with a cross-sectional descriptive type research design, because it will describe the variable, is transversal because the measurement scale is carried out at a single and timely timely time. The population will consist of 1200 patients, with a sample of 291 patients hospitalized in the General Surgery service during the months of January to July 2021. The main variable is the satisfaction of nurse care, this variable is determined by the patient's expectation of what the patient expects regarding care, related to the perception of the services provided to him in the general surgery service, study and analysis that will be obtained through the application of the SERVQUAL evaluation instrument adapted to measure levels of satisfaction based on perceptions and expectations evaluated in 5 dimensions (reliability , responsiveness, safety, empathy, tangible aspects) is applied to patients of the general surgery service, from their admission to service, preparation for surgery, care activities of treatment, recovery and discharge of patients that will be established and applied according to exclusion and inclusion criteria.

**Keywords:** "Satisfaction", "care", "hospitalized patient"

## I.- INTRODUCCIÓN

Los profesionales de enfermería en el proceso de atención de calidad que se brinda al paciente, es determinada con la respuesta del paciente sobre el cuidado enfermero, si los pacientes muestran alguna queja o la percepción del servicio es insatisfecha, que se refiere que los cuidados permanecen lejos de lo ideal, en los criterios clínicos u otras ocupaciones en relación en la atención de los pacientes a partir del ingreso del paciente al servicio hasta el alta apropiada, para brindar los cuidados de enfermería se debería tener en claro de lo cual los pacientes esperan en este proceso de estrés para el paciente. (1)

Es por esa razón que en la actualidad la calidad de los cuidados otorgados vienen siendo objeto de análisis en los últimos años esto por la competitividad y la sostenibilidad para conservar a los pacientes en el servicio de salud, el aumento presente de la demanda en salud provoca que los servicios está llenos, disminuyendo la calidad y la interacción enfermero paciente, dando resultados de servicios insatisfechos, no obstante se viene haciendo un trabajo en procedimientos que permitan producir más grande alcance sobre estas necesidades, reconocer un óptimo cuidado que puede minimizar el reingreso del paciente por el mismo problema y sus complicaciones que logre conllevar sin un conveniente control y desempeño del cuidado de enfermería, que deben ser expresados en ocupaciones sucesivas, oportunas, logro de fines, empática, humanizada, solucionando inconvenientes, todavía con lo pocos recursos accesibles, cumpliendo estándares establecidos dando realce a nuestras propias ocupaciones para una idónea calidad de atención. (2)

De acuerdo con la OMS (OMS), se brinda calidad de servicio cuando “la satisfacción o insatisfacción del paciente, se relaciona con las expectativas de una población sobre el trato que debe recibir, con más hincapié relacionado a respetar la idiosincrasia de las personas, respeto por sus derechos; al respeto por su cultura, creencia, experiencia. (3)

De acuerdo con la calidad asistencial de la alianza europea se refiere que la calidad de atención está relacionada a un óptimo grado de provisión, idealización, seguimiento y evaluación de los servicios, de forma personal del

paciente y colectiva, realizando una atención equitativa, justa y equilibrada como precio beneficios y peligros potenciales que tienen la posibilidad de detectar y priorizar con la exclusiva finalidad de brindar una atención de calidad de los usuarios. (4)

Cada una de las instituciones hospitalarias deben estar fundamentadas en un óptimo sistema de administración de la calidad, que son definidos como un grupo de recursos y procesos relativas a el exclusivo objetivo de satisfacer al cliente, para garantizar la calidad, la efectividad de los procesos seguidos, la efectividad de nuestras propias ocupaciones para mejorar los servicios de salud, todo ello referente a las reacciones de cada personal de salud para aumentar los resultados esperados, incrementando la satisfacción de los consumidores externos y las buenas interrelaciones con los consumidores internos, como indicadores fundamentales para un mejoramiento constante de la calidad. (5)

Para una correcta valoración del servicio es primordial la crítica de los usuarios en interacción a la atención brindada, o lo cual esperan de ella, cuando ellos manifiestan una respuesta de rechazo o insatisfacción, esta está bastante lejos de una atención correcta y de calidad. El personal de enfermería en sus ocupaciones diarias debería comprender y saber lo cual el cliente espera de ella, y de la propia reacción para promover una relación de confianza, de ocupaciones y métodos seguros, mostrando capacidad y con sentido de responsabilidad de tal forma que el paciente entienda y comprenda que está en un ambiente seguro y de confianza, respondiendo a sus expectativas, dudas y inconvenientes que logren acontecer en los servicios hospitalarios, garantizando la colaboración de los usuarios y sus parientes. (6)

Actualmente por el desarrollo tecnológico, en la área de salud los precios de la atención se han incrementado, así como el aumento de las expectativas del cliente con interacción a las atenciones brindadas esperando bastante más de lo cual el presente sistema de salud les puede dar, tanto política, organizacional y de recursos, que son determinados por estudios que indican insatisfacción, fallas en el proceso, fallas en la calidad, estabilidad de las atenciones brindadas que reflejan una mala imagen de las instituciones de salud. (7)

En el país el MINSA promueve una evaluación de satisfacción de los pacientes sobre la atención de la salud que fue recibida, que anualmente deben ser reportados para evaluación, estudios para desarrollo de proyectos de optimización continua, estudios que posibilita saber actualmente que el más grande problema en cuanto a satisfacción es por la accesibilidad a los servicios, tiempos de espera bastante prolongado para consulta y atención, trato del personal de salud poco amable y empático, falta de grupos para el apoyo diagnóstica, falta de medicamentos e insumos de alta rotación para el procedimiento oportuno. (8)

A nivel nacional Díaz (2018), en su análisis relacionado al grado de satisfacción relacionado al cuidado de enfermería en la unidad de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la ciudad de Trujillo, encontró que el 63.8% con grado de satisfacción baja, el 29% ha sido media, y el 7.1% es alta. (9)

Seclén y Darras (2000), en su análisis concluyeron que 68,1% de pacientes encuestados refieren satisfacción percibida, el 27,9% poca satisfacción por la atención y 4% refiere insatisfacción. En otro estudio en los hospitales el 62,1% refieren satisfacción, y poca referencia de satisfacción el 29,1% y la insatisfacción 8,9%. Los resultados de insatisfacción presentan diferencias según tipo de establecimientos. (10)

Según Murrieta y Nogueira en su análisis sobre satisfacción de pacientes satisfechos se obtuvo un más grande porcentaje de estos en fiabilidad el 90,4%, 82,4% y 59,1%; en su dimensión capacidad de respuesta 86,5%, 82,4% y 60,2%; en su dimensión estabilidad 80,8%, 81,1%, 63,4%; en su dimensión empatía 75%, 85,1% 64,5% y en su dimensión tangibles se obtuvieron el 75%, 83,8%, 52,7% (11).

Estudios hechos en otros países como, Fontova (2015), en España, en su análisis concluyo que más del 80% de los paciente encuestados han tenido dolor al acudir al establecimiento de salud y su interacción de satisfacción y dolor se estableció que, cuando esta cedía se relacionaba con satisfacción y de lo opuesto se relacionaba con insatisfacción, así como además el tiempo de espera donde a menor tiempo recibía una más alta puntuación para satisfacción, esta

interacción se instituye que a más alta puntuación de cada uno de los dominios mayor satisfacción. Otra magnitud evaluada ha sido de los expertos del servicio de urgencias con un grado bajo de satisfacción, predominantemente enfermeras y una edad media de 35 años. (12)

Por lo mencionado respecto a la satisfacción del cliente, es adecuado hacer mención que todo profesional de enfermería haga una evaluación sobre el cuidado brindado, teniendo presente que las metas del ser enfermero es el cuidado, tomando en cuenta el proceso de relación enfermero paciente, como una interacción de confianza, apoyo moral con sentido de humanidad, integro, dirigido al cuidado a lo largo del proceso a partir del ingreso del paciente, análisis, procedimiento, recuperación, hasta el alta del paciente pudiendo en todas aquellas fases la satisfacción de sus primordiales necesidades. (13)

La satisfacción del cuidado enfermero se fundamenta en la diferencia que se instituye entre las expectativas y percepciones del paciente que ha recibido en la atención de un servicio, por consiguiente, percepción y las expectativas previas son lo cual conforman la calidad del servicio brindado al paciente. (14)

Para la salud pública la satisfacción del cliente en las últimas décadas ha cobrado más grande trascendencia respecto al análisis, estudio de los servicios de la salud en mención, siendo los indicadores más importantes de cómo está en funcionamiento la organización, considerado como factor imprescindible para el desarrollo de estudios de mejora y por ende del mejoramiento en los servicios de salud. (15)

Actualmente el MINSA respecto a estudios de satisfacción en toda la organización prestadora de salud, respecto a la atención brindada, estudios realizados demuestran mucha deficiencia en la calidad de atención de la salud, primordialmente en el déficit a la accesibilidad de los servicios, tiempo de espera tanto en hospitalización, caja, consulta externa, deficiencia en el apoyo diagnóstica, de procedimientos, de medición y de insumos en general para la atención de salud. (16)

Ante esto se formula la presente interrogante del trabajo de investigación ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes atendidos en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021?

El objetivo es determinar la satisfacción del cuidado enfermero en pacientes atendidos en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021.

Y como objetivos específicos

- Evaluar la satisfacción del cuidado enfermero en su dimensión fiabilidad en pacientes atendidos en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021.
- Evaluar la satisfacción del cuidado enfermero en su dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021.
- Evaluar la satisfacción del cuidado enfermero en su dimensión seguridad en pacientes atendidos en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021.
- Evaluar la satisfacción del cuidado enfermero en su dimensión empatía en pacientes atendidos en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021.
- Evaluar la satisfacción del cuidado enfermero en su dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidos en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021.

## **II.- MATERIALES Y METODOS**

### **2.1.- ENFOQUE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El enfoque del presente estudio corresponde a una investigación cuantitativa, mediante la recogida, análisis de los datos numéricos haciendo uso de la estadística descriptiva, permitiendo la medición del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos. El diseño de investigación es de tipo descriptiva transversal, es descriptiva porque permite describir la variable que en medición es el nivel de satisfacción; es transversal pues la escala de medición se realiza en un momento único y oportuno y se considera simple ya que su estudio se basa en una sola variable. (17)

### **2.2.- POBLACIÓN**

La población será de 1200 pacientes atendidos en el servicio de cirugía general entre los meses de enero a julio 2021, que serán clasificados y se realizara la selección de acuerdo a los criterios de inclusión, exclusión, que se plantean en el presente trabajo de investigación.

#### **CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Paciente que voluntariamente participan.
- Paciente mayor de edad.
- Paciente de ambos sexos.
- Pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía General

#### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

- Pacientes que no sepan leer ni escribir.
- Pacientes con algún trastorno mental.
- Pacientes sometidos a sedación

- Paciente con reingreso al servicio de cirugía

Por la información brindada de las atenciones realizadas en los meses establecidos, para la obtención del cálculo de la **MUESTRA** se empleó la fórmula de cálculo de proporciones con población finita y de tamaño conocido.

Donde se describe:

- N : Población de 1200
- Z : Nivel de confianza al 95% que equivale a 1.96
- p : Nivel de probabilidad de éxito con un valor de 0.5
- q : Nivel probabilidad de fracaso con un valor igual a 0.5
- d : error estándar de 0.05

Aplicando en la formula se obtiene:

$$n = \frac{1200 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(1200 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

Valor de muestra n=291

### 2.3.- VARIABLE DE ESTUDIO

El trabajo de investigación tiene una sola variable, SATISFACCION DEL CUIDADO ENFERMERO.

#### **Definición conceptual de satisfacción de cuidado enfermero**

El termino de satisfacción del cuidado enfermero está relacionada básicamente a la atención de los pacientes, de esta manera se realiza la medición y la calificación del servicio brindado en las instituciones de salud. (18)

En el presente trabajo de investigación la variable Nivel de satisfacción está referida a las expectativas de lo que espera el paciente respecto a la atención, relacionada a la percepción que tiene respecto a los servicios que se le brinda, en el servicio de cirugía general, estudio y análisis que se obtendrá mediante la aplicación del instrumento de evaluación SERVQUAL que ha sido adaptado para medir niveles de satisfacción en base a percepciones y expectativas que experimenta el paciente sometido a una atención, que consta de 22 preguntas cerradas, que son evaluadas en 5 dimensiones como es el caso de la fiabilidad acerca del cumplimiento, capacidad de respuesta del paciente, seguridad frente a una situación estresante, empatía por parte del profesional, y todo los insumos tangibles utilizados en la atención del paciente.

### **Definición operacional de satisfacción de cuidado enfermero**

Para la realización del estudio referente al nivel de satisfacción se establecieron en base a la guía modificada de evaluación de satisfacción de los usuarios por SERVQUAL, donde los datos para el análisis serán obtenidos por la diferencia de los resultados de las percepciones y los resultados de las expectativas, debiendo de considerar a los pacientes **SATISFECHOS** cuando los valores de los resultados de dicha diferencia sean positivos (+), y pacientes **INSATISFECHOS** cuando los valores de dicha diferencia sean negativos (-), es decir cuando las **EXPECTATIVAS** han superado a las **PERCEPCIONES**., en una evaluación global del servicio de cirugía general para determinar la Insatisfacción el porcentaje debe superar el 60 % como lo establece la presente guía y un puntaje menor a esta se considera como Satisfecha.

## **2.4.- TECNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

Lo que se empleara en el presente trabajo de investigación es la técnica de la entrevista recolectando la información de fuente primaria aplicando el instrumento de recolección.

El instrumento es el cuestionario en el cual se recogerá la información sobre características sociodemográficas del paciente atendido, así como las preguntas cerradas de las expectativas y percepciones del instrumento que como ya se mencionó consta de 22 preguntas tanto para expectativas como también par las percepciones con sus 5 dimensiones también para cada una como fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles.

- Fiabilidad. - dimensión que se encuentra tanto en expectativas y percepciones que consta de las preguntas del 1 al 5.
- Capacidad de Respuesta. - dimensión que se encuentra tanto en expectativas y percepciones que consta de las preguntas del 6 al 9.
- Seguridad. - dimensión que se encuentra tanto en expectativas y percepciones que consta de las preguntas del 10 al 13.
- Empatía: dimensión que se encuentra tanto en expectativas y percepciones que consta de las preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles dimensión que se encuentra tanto en expectativas y percepciones que consta de las preguntas del 19 al 22.

## **2.5.- PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recolección de datos para el estudio y análisis, el instrumento se aplicará a los pacientes del servicio de cirugía general en donde el enfermero brinda servicios, desde el ingreso del usuario para cirugía, preparación para cirugía, actividades asistenciales de tratamiento, recuperación y alta de los usuarios que serán establecidos y aplicados de acuerdo a criterios de exclusión e inclusión. En un principio se explica a los pacientes el procedimiento de investigación, en que consiste el estudio, los beneficios que nos traerá el comprender su sentir y que se realizara previa autorización y su consentimiento, posterior a esta se procederá a la aplicación de los instrumentos, que se inicia con el instrumento de Expectativas, pidiendo al paciente que conteste las preguntas con la mayor sinceridad posible, posteriormente se aplicara el cuestionario de Percepciones para luego realizar la comparación con los resultados de expectativas para obtener información requerida, que serán tabulados en una base de datos, clasificados y posteriormente analizadas según lo establecido por SERVQUAL,

### **2.5.1.- Autorización y coordinaciones para la recolección de datos**

Para la aplicación de presente instrumento escala SERVQUAL se dará previa coordinación con el comité de ética de la universidad, luego se presentará a el departamento de enfermería y el área de RRHH del Hospital Nacional Hipólito Unanue, así como también dar a conocer al personal profesional que labora en el servicio de cirugía general, se solicitara el consentimiento informado y se aplicara la mencionada escala.

### **2.5.2.- Aplicación de instrumento de recolección de datos**

La aplicación del instrumento se realizará coordinado con la jefa del servicio de cirugía general fijando fecha para realizar las encuestas a los pacientes atendidos, el cuestionario tendrá un tiempo aproximado de llenado de 15 a 30 minutos, culminado la encuesta se verificará el correcto llenado y consiguientemente la codificación respectiva.

**La validez y confiabilidad**, escala adaptada en el año 1992 para evaluar la satisfacción del usuario dicha instrumento es muy aplicado en empresas de servicios, con resultados favorables que contribuyen a proyectos de mejora, que ha sido validada con una escala de alfa de cron Bach obteniéndose puntajes altos para cada una de las dimensiones. (19)

Este mismo cuestionario fue adaptado y modificadas para el uso en los servicios de salud para medir la satisfacción de los pacientes, dichos estudios concluyen que el uso del instrumento SERVQUAL modificada muestra alta confiabilidad y características validas, resultados que hacen muy recomendable su uso en establecimiento de servicios de salud (20)

En la confiabilidad lo primero que se efectuó es una prueba piloto (ensayo del instrumento) en unidades de estudio similares a las definitivas del estudio; en cuanto a la cantidad se determinará según la población o muestra a estudiar, se realizó con 2 fines el primero verificar la aplicabilidad de la encuesta y el segundo verificar la consistencia de las respuestas. Existen diversos coeficientes a través de los cuales evaluar la confiabilidad, entre los cuales destacan el Alfa de Cronbach,

El modelo de SERVQUAL, es un procedimiento de evaluación que se realiza mediante la aplicación del método de encuesta y sobre la base de un cuestionario que busca medir un sistema de dimensiones y de ítems que representan los componentes de la calidad de servicio. En este modelo se ha considerado un error e 5% con intervalo de **confiabilidad del 95%** y un nivel de heterogeneidad (p y q) de atributo del 50 % dando como resultado del **coeficiente fue 1.96 (21)**

Por último, el MINSA aprueba el uso del instrumento SERVQUAL mediante el uso de la Guía técnica para estudiar la Satisfacción del usuario en los servicios y todos los establecimientos de salud publicada por Resolución Ministerial. (22)

## **2.6.- MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Para analizar los datos estadístico se verificará las encuestas realizadas, será analizada y para la digitación de las encuestas se utiliza herramientas informáticas como el aplicativo Excel para tabulación, clasificación y obtención de promedios y/o sumas para obtener en puntaje de la variable y de cada una de sus dimensiones, luego se procede a trasladar los datos al programa SPSS 25.0, para analizar y calcular las variables y sus respectivas dimensiones, para

la construcción de tablas de frecuencia, gráficos estadísticos según lo planteado en el objetivo general y en los objetivos específicos (5 dimensiones), en el trabajo de investigación.

## **2.7.- ASPECTOS ETICOS**

Con relación a los aspectos éticos se tuvo en cuenta la normatividad nacional para la investigación en salud, así como la internacional, y en el presente estudio se respeta los principios éticos, de autonomía, bioéticos, no maleficencia, beneficencia, autonomía y justicia. (23)

### **Autonomía**

En este aspecto del presente estudio de investigación, el principio de autonomía está conformada por los pacientes que se encuentran hospitalizados programados para cirugía en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, siendo esta aplicación voluntaria, libre, que serán evidenciadas con la participación y la firma voluntaria del consentimiento informado que serán entregada a cada uno de los participantes. (24)

### **No maleficencia**

Dentro del trabajo de investigación los pacientes que formaron parte del estudio se encuentran los pacientes del servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, no fueron afectados ni física, ni psicológicamente, social ni moral durante la ejecución de los instrumentos por lo que se tuvo en consideración los siguientes aspectos: cada instrumento es anónimo, teniendo en cuenta la confidencialidad de la información que al final será agrupada para el análisis, sin ninguna evaluación individual, cuyos datos obtenidos son para los fines de investigación. (25)

## **BENEFICENCIA**

Este aspecto en el presente estudio de investigación que se realizará en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, se informa sobre la relación de la satisfacción del paciente con todo el proceso de atención del paciente por parte del personal de enfermería, que los resultados posteriormente serán transferidos para la elaboración de estrategias para la satisfacción de la necesidad de los usuarios y su relación en la atención brindada, hacia un beneficio común con la sociedad. (26)

## **JUSTICIA**

Este aspecto en el presente estudio de investigación que se realizará en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aquellos que fueron elegidos para el estudio tuvieron la misma probabilidad de participar en el presente estudio, del mismo modo a cada uno se le brindaron las mismas garantías físicas, psicológicas y de dignidad humana. (27)

### **III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	2020				2021																							
	DIC				ENE				FEB				MARZ				ABR				MAYO				JUN- JUL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	X																											
Búsqueda bibliográfica			X																									
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes				X																								
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación				X																								
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación																												

Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo	X							
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos		X						
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos			X					
Elaboración de aspectos administrativos del estudio							X	
Elaboración de los anexos								
Aprobación del proyecto								
Trabajo de campo								
Redacción del informe final: Versión 1	X		X		X		X	
Sustentación de informe final								X

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

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2020		2021			TOTAL
	NOV	DIC	ENE- FEB- MARZ	ABR- MAY	JUNIO- JULIO	S/.
<b>Equipos</b>						
1 laptop	1000					1000
USB	30					30
<b>Útiles de escritorio</b>						
Lapiceros	3					3
Hojas Bond A4			10	10	10	30
<b>Material Bibliográfico</b>						
Libros	50	50				100
Fotocopias	30	30			20	80
Impresiones	25	25			80	130
Espiralado	10	10			15	35
<b>Otros</b>						
Movilidad	10	10	10	10	10	50
Alimentos	5	5	5	5	5	25
<b>Recursos humanos</b>						
Digitador					80	80
Improvisto					50	50
<b>TOTAL</b>						<b>1613</b>

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- 1.- Ministerio de salud. Secretaria de Salud. Programa de acción cruzada nacional por la calidad de los servicios de salud. Lima: MINSA; 2006.
2. Pérez S., Pérez G. El conflicto como oportunidad de mejora. Madrid: ISBN; 2011.
- 3.- Mendes G. La dimensión ética y los cuidados de enfermería. Brasil: Mendes García editor; 2009.
- 4.- Red de la Unión Europea para la seguridad del paciente y la calidad asistencial. Seguridad del Paciente. España: Ministerio de sanidad; 2008.
- 5.- Contreras R, Coronado M, López H. Satisfacción con el cuidado de Enfermería del adulto mayor hospitalizado. Tesis para optar el título de Licenciada en enfermería. México: Universidad de México; 2003.
- 6.- Donabedian A. Garantía y monitoreo de la calidad en la atención médica. México: Instituto Nacional de Salud Pública; 1990.
- 7.- Silva A., Reis A., Miasso A., Santos J., Cassiani S. Eventos adversos a medicamentos en un hospital centinela del Estado de Goiás. Brasil: Rev. Enfermagem; 2011.
- 8.- Casalino G. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna de un hospital general. Lima: Sociedad Peruana de Medicina Interna; 2008.
- 9.- Díaz L. Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018
- 10.- Seclén J., Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Lima: Facultad de medicina; 2005.
- 11.- Murrieta M., Nogueira Y. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del hospital III Iquitos de Es salud. Iquitos: Universidad Nacional Amazónica del Perú; 2017

- 12.- Fontova A. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales de un servicio de urgencia hospitalario. España: Universidad de Girona; 2015.
- 13.- Rojas, J. Satisfacción del usuario en el servicio de urgencias respecto a la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en el servicio de urgencias. Colombia: Unidad Básica Puente Barco Leones; 2012.
- 14.- Bretón L., Agudelo J., Buela G. Análisis comparativo de las revistas de Psicología de la Salud. Colombia: Fundación universitaria Konrad Lorenz; 2005.
- 15.- Seclén J., Darras C. Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Lima: Facultad de medicina; 2005.
- 16.- Parasuraman, A., Berry, L., Zeithaml V. SERVQUAL. Escala para medir la percepción de los consumidores sobre la calidad de servicio. América Latina: Instituto Latinoamericano de calidad en los servicios; 1992.
- 17.- Dzul E. Los enfoques de la investigación científica. 1a ed. Mexico: Universidad autónoma del estado de Hidalgo; 2017.
- 18.- Gonzales L., Carmona M., Rivas M. Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. España: Grupo de comunicación del sur; 2008.
- 19.- Merino B., Reyes M. Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud. Lima: Repositorio académico USMP; 2014.
- 20.- Marriner A., Raile M. Modelos y teorías en enfermería. 1a ed. España: Harcourt Brace; 1999.
- 21.- Hidalgo, L. Confiabilidad y Validez en el Contexto de la Investigación y Evaluación Cualitativas; (2005)
- 22.- RM N° 527/MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Lima: MINSA; 2011.
- 23.- Martín S. Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. Madrid: Enfermería en cardiología; 2013.

24.- Vicente K. Aplicación de principios bioéticos por la enfermera y la percepción del paciente atendido. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012.

25.- Amaya L., Berrío G., Herrera W. Ética Psicológica. Colombia: Eticsicologica Org; 2018.

26.- Universidad de Chile. Principios generales de ética. Chile: Centro interdisciplinario de ética; 2016

27.- Dzan J. La ética, los principios y la justicia. 1ª ed. Uruguay: Fundación Konrad; 2004.

# ANEXOS

## Anexo A: operacionalización de la variable o variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL
SATISFACCION DEL CUIDADO ENFERMERO	<p>Tipo de variable según naturaleza:</p> <p>Cualitativa</p> <p>Escala de medición</p> <p>Nominal</p>	Es el grado de cumplimiento de la organización que brinda servicios de salud, en relación a las expectativas y percepciones que espera el usuario al ser atendido en el servicio de la institución	Para determinar el nivel de satisfacción del usuario frente a la percepción y expectativa sobre la calidad del servicio se utilizará el instrumento SERVQUAL	ASPECTOS TANGIBLES	Letreros y fechas del establecimiento para orientar al pacientes	<p>SATISFECHO de 73 a 110</p> <p>POCO SATISFECHO de 37 a 72</p> <p>INSATISFECHO de 0 a 36</p>
					Ambientes limpios y con mobiliario	
					Equipos disponibles y materiales necesarios	
				FIABILIDAD	Atención sin ningún diferencia	
					Atención respetando orden de llegada	
					Atención según horario publicado	
					Se cuenta con mecanismo de quejas y reclamos	
					Farmacia cuenta con medicamentos	
				CAPACIDAD DE RESPUESTA	Atención rápida en caja o farmacia	
					Tiempo de espera corto para ser atendido	
					Mecanismos para resolver problemas	
				SEGURIDAD	La atención respeta privacidad	
					Profesional realiza examen completo	
					Brinda tiempo necesario para dudas	
					El profesional inspira confianza	
				EMPATÍA	Profesional trata con amabilidad y respeto	
Caja y farmacia atiende con amabilidad y respeto						
Comprende la explicación sobre su salud o resultados						
Comprende explicación sobre el tratamiento.						

**ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO**

1.- Edad del encuestado		
2.- Sexo	M (1)	F (2)
3.- Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
4.- Tipo de seguro	SIS	1
	No SIS	2
5.- Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

**ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESCALA DE SERVQUAL**

DIMENSIONES		Insatisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Satisfecho (3)
<b>FIABILIDAD</b>				
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada al servicio sin importar su condición socioeconómica?			
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?			
3	¿En su atención en el servicio fue participe el personal de enfermería?			
4	¿El personal de enfermería mantuvo suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud?			
5	¿El personal de enfermería mantenga suficiente comunicación con sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?			
<b>CAPASIDAD DE RESPUESTA</b>				
6	¿La gestión del profesional de enfermería para la disposición de camas fue rápida y precisa?			
7	¿El personal de enfermería se encargó del recojo de resultados de exámenes auxiliares de manera oportuna y en el momento correcto?			
8	¿El personal de enfermería se encargó del recojo de exámenes radiológicas de manera oportuna y en el momento correcto?			

9	¿El personal de enfermería le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			
<b>SEGURIDAD</b>				
10	¿Durante su atención en el servicio se respetó su privacidad?			
11	¿El personal de enfermería realizo un examen físico completo y minucioso que aporto a la solución del problema de salud por el cual usted está pasando?			
12	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.			
13	¿El personal de enfermería del servicio de emergencia lo trato con amabilidad?			
<b>EMPATÍA</b>				
14	¿El personal de enfermería del servicio lo trato con respeto?			
15	¿El personal de enfermería de emergencia lo trato con paciencia?			
16	¿El personal de enfermería del servicio le muestro interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?			
17	¿Usted comprendió la explicación que el personal de enfermería le dio sobre su problema de salud o algún proceso, tratamiento o trámite a realizar?			
18	¿Los carteles, letreros y fichas del servicio de están adecuados para orientar a los pacientes?			
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>				
19	¿El servicio cuenta con personal para orientar a los pacientes?			
20	¿El personal al de enfermería cuenta con los conocimientos necesarios para el buen manejo y uso de equipos y materiales para su atención?			
21	¿Los ambientes del servicio son limpios?			
22	¿Los ambientes del servicio son cómodos?			

22(preguntas) x 5 (dimensiones) = 110 /3 (satisfechos-poco satisfecho – insatisfechos)

SATISFECHO de 73 a 110

POCO SATISFECHO de 37 a 72

INSATISFECHO de 0 a 36

## **Anexo C. Consentimiento Informado.**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

#### **PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO INVESTIGACION MEDICA**

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

**Título del proyecto:**

**Nombre del investigador principal:**

MEGO TARRILLO ALEX OSIAS.

**Propósito del estudio:** Determinar

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

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

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

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

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

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

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

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

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO** Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y Apellidos del participantes	Firma o huella digital
Nº DNI	
Nº de Teléfono: Fijo o Móvil o Wasap App	
Correo electrónico	
Nombre y Apellidos del investigador	
	Firma
Nº DNI	
Nº teléfono Móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	
Nº DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido	
DNI:	
Teléfono:	

Lima,..... De..... del 2021

**Certifico que ha recibido una copia del consentimiento informado**

Firma del participante

