

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL



TESIS:
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO, FRENTE
A LOS CUIDADOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA,
ESPECIALISTA EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL
DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"-
HUANCAYO 2022.

TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO

AUTORAS:

MARIELA ANGELA JANAMPA CASTRO
CYNTHIA PAOLA OSPINAL PALOMINO
ABIGAIL GABRIELA ROJAS DÍAZ

Callao, 2022

P E R Ú

HOJAS DE REFERENCIA Y APROBACIÓN DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- *DRA. MERY JUANA ABASTOS ABARCA* *PRESIDENTE*
- *MERCEDES LULIEA FERRER MEJIA* *SECRETARIA*
- *DRA. VILMA MARIA ARROYO VIGIL* *VOCAL*

ASESORA: DRA. MIRIAM CORINA CRIBILLERO ROCA

N° de Libro: 4

N° de Folio: 042

N° de Acta: 043-2022

*Fecha de Aprobación de tesis: 05 DE SETIEMBRE DEL AÑO 2022 Resolución
de decanato: N° 187-2020-D/FCS*

Para la obtención del título de segunda especialidad profesional

DEDICATORIA

*A nuestros padres, familiares y amigos,
que de alguna manea contribuyen al logro
de este objetivo.*

Las autoras.

ÍNDICE

**DEDICATO
RIA ÍNDICE
ÍNDICE DE TABLAS**

RESUMEN	8
ABSTRAC	9
INTRODUCCIÓN	1
0	
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.1. <i>Descripción de la realidad problemática</i>	12
1.2. <i>Formulación del problema</i>	14
1.3. <i>Objetivos</i>	15
1.4. <i>Limitantes de la investigación</i>	16
II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. <i>Antecedentes de estudio</i>	17
2.2. <i>Bases teóricas</i>	22
2.3. <i>Base conceptual</i>	24
2.3.1. <i>Satisfacción del paciente</i>	24
2.3.1.1. <i>Definición de satisfacción</i>	24
2.3.1.2. <i>Elementos de la satisfacción</i>	26
2.3.1.3. <i>Dimensiones de la satisfacción de atención</i>	27
2.3.1.4. <i>Los niveles de satisfacción</i>	27
2.3.1.5. <i>Métodos para medir la satisfacción del usuario</i>	28
2.3.2. <i>Cuidados de enfermería</i>	28
2.3.2.1. <i>Definición de cuidados de enfermería</i>	28
2.3.2.2. <i>Características de los cuidados de enfermería</i>	29
2.3.2.3. <i>La calidez en los cuidados de enfermería</i>	30
2.3.2.4. <i>Definición de Proceso de Enfermería y Sistematización del cuidado de Enfermería</i> ³¹	
2.3.2.5. <i>Rol de la enfermera en Centro Quirúrgico</i>	32
2.3.3. <i>Calidad del cuidado de enfermería</i>	33
2.3.3.1. <i>Importancia del cuidado enfermero</i>	34
2.4. <i>Definiciones de términos básicos</i>	34
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	36
3.1. <i>Hipótesis</i>	36

3.2.	<i>Definición conceptual de variables</i>	36
3.2.1.	<i>Operacionalización de variables</i>	37
IV.	DISEÑO METODOLÓGICO	39
4.1.	<i>Tipo y Diseño de la investigación</i>	39
4.2.	<i>Método de investigación</i>	39
4.3.	<i>Población y muestra</i>	39
4.3.1.	<i>Población</i>	39
4.3.2.	<i>Muestra</i>	40
4.4.	<i>Lugar de Estudio y periodo de desarrollo.</i>	41
4.5.	<i>Técnicas e instrumentos para la recolección de la Información</i>	41
4.5.1.	<i>Técnica</i>	41
4.5.2.	<i>Instrumento</i>	41
4.5.3.	<i>Validez y confiabilidad</i>	42
4.6.	<i>Análisis y procesamiento de datos</i>	42
V.	RESULTADOS	43
5.1.	<i>Resultados descriptivos</i>	43
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	51
6.1.	<i>Contrastación de la hipótesis</i>	51
6.1.1.	<i>Hipótesis general</i>	51
6.2.	<i>Contrastación de los resultados con otros estudios similares</i>	52
6.3.	<i>Responsabilidad ética</i>	53
CONCLUSIONES		
.....	54	RECOMENDACIONES
.....	55	BIBLIOGRÁFICAS
.....	56	REFERENCIALES
.....	ANEXOS	
.....	60	
	<i>Anexo 1. Matriz de consistencia</i>	61
	<i>Anexo 2. Instrumento de recolección de datos</i>	62
	<i>Anexo 3. Consentimiento informado</i>	66
	<i>Anexo 4. Base de datos</i>	67

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 5.5.1 Pacientes post operados, según edad en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión" - Huancayo 2022.</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 5.5.2 Pacientes post operados, según sexo en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"- Huancayo2022.</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 5.5.3 Pacientes post operados, según grado de instrucción en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"- Huancayo 2022.</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 5.5.4 Pacientes post operados, según Estado civil en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"- Huancayo2022.</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 5.5.5 Nivel de satisfacción del paciente post operado en relación al trato en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"- Huancayo 2022.</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 5.5.6 Nivel de satisfacción del paciente post operado en relación a la continuidad en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"- Huancayo 2022.</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 5.5.7 Nivel de satisfacción del paciente post operado en relación a los resultados en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"- Huancayo 2022.</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 5.5.8 Nivel de satisfacción del paciente post operado en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"- Huancayo 2022.</i>	<i>50</i>

RESUMEN

OBJETIVO: *Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado frente a los cuidados que brinda el profesional de enfermería especialista en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” - Huancayo 2022.*

MATERIAL Y MÉTODO. *La investigación fue observacional, transversal, prospectivo, de diseño de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño descriptivo simple, la población estuvo conformada por 417 pacientes post-operados que han recibido atención de la enfermera especialista en Centro Quirúrgico en los meses de enero, febrero y marzo del presente año, se trabajó con una muestra de 100 pacientes. La técnica fue la encuesta, y el instrumento fue la Escala para medir el nivel de satisfacción del paciente post-operado.*

RESULTADOS. *El 59% de pacientes post-operados presentan nivel de satisfacción medio frente a los cuidados que brinda el profesional de enfermería especialista en Centro Quirúrgico, el 17% de pacientes post-operados presentan un nivel alto de satisfacción y el 24% de pacientes presenta un nivel bajo de satisfacción.*

CONCLUSIÓN. *La mayoría de pacientes post operados presentan un nivel de satisfacción medio frente a los cuidados que brinda el profesional de enfermería especialista en Centro Quirúrgico.*

PALABRAS CLAVES: *Satisfacción, Cuidado de enfermería, Centro Quirúrgico.*

ABSTRAC

OBJECTIVE: *To determine the level of satisfaction of the post-operated patient with the care provided by the specialist nursing professional in the Surgical Center of the "Daniel Alcides Carrión" Regional Clinical-Surgical Teaching Hospital - Huancayo 2022.*

MATERIAL AND METHOD. *The research was observational, cross-sectional, prospective, quantitative approach design, descriptive level, simple descriptive design, the population was made up of 417 post-operative patients who received care from the specialist nurse in the Surgical Center in the months of January, February and March of this year, we worked with a sample of 100 patients. The technique was the survey, and the instrument was the Scale to measure the level of satisfaction of the post-operated patient.*

RESULTS. *59% of post-operated patients present a medium level of satisfaction with the care provided by the nursing specialist in the Surgical Center, 17% of post-operated patients present a high level of satisfaction and 24% of patients present a low level of satisfaction.*

CONCLUSION. *The majority of post-operative patients present a medium level of satisfaction with the care provided by the specialist nurse in the Surgical Center.*

KEY WORDS: *Satisfaction, Nursing care, Surgical center.*

INTRODUCCIÓN

Los niveles de satisfacción son una medida importante de la calidad de la atención y, por lo tanto, son una base fundamental para reconsiderar aspectos para mejorar la satisfacción del paciente y corregir las deficiencias identificadas. El personal que interactúa con los pacientes debe comprender que su objetivo es la satisfacción del paciente. Desde esta perspectiva, nos referimos a que el personal no solo debe reconocer su nombre, sino también comprender sus necesidades y expectativas para “lograr que los pacientes perciban la atención que reciben de manera positiva y sean capaces de creer que las experiencias de vida ayudan a restaurar la salud” (1)

El cuidado del paciente es la quinta esencia en enfermería, por lo que estas actividades requieren valor personal y profesional y están diseñadas para sostener, restaurar y cuidar la vida a partir de una comunicación efectiva enfermera-paciente. (2) Sin embargo, actualmente existen evidencias problemáticas entre algunos proveedores de salud, ya que pacientes post operados relatan insatisfacción con la atención que reciben, causada por condiciones que afectan el trabajo de los profesionales de enfermería, lo que hace que a veces se sientan perdidos de esa naturaleza, que tiene en cuenta la vida y su atención profesional. (3)

Sin embargo, esta postura sugiere que la atención que brindan los profesionales de enfermería en las diferentes instituciones está colapsando debido a procedimientos imperfectos y hacinamiento de pacientes, lo que lleva a una deshumanización de la atención, reflejada en las constantes quejas de los pacientes por no cumplir con sus expectativas de atención. (4) Existe una creciente demanda de una mejor atención tanto en instituciones públicas como privadas. Los pacientes buscan una atención humana, con profesionales que no solo puedan tratar los problemas de salud, sino también actuar sobre su estado emocional, teniendo en cuenta que la atención que brindan los profesionales de enfermería debe ser integral. (5)

La satisfacción al paciente definido según la (RAE), es sentir bienestar obtenida al cumplir necesidades, es un sí al reclamo o duda. La satisfacción es un hecho que no es abstracto, siempre asociado a aspectos objetivos que inciden directamente en la perspectiva del paciente. (6)

El arte y la ciencia de la enfermería consisten en diagnosticar la respuesta humana ante un problema de salud real o potencial, con el objetivo de ayudar a una persona a sobrellevar los efectos de un problema de salud para que pueda satisfacer sus necesidades y desenvolverse de manera óptima en su salud. Las organizaciones de actuación de enfermería basadas en el conocimiento científico deben tener como objetivo prevenir, promover y resolver prontamente los problemas que impliquen dar el mayor beneficio posible, lo que se logrará brindando una atención oportuna en el momento adecuado, e igualmente a través de una atención segura, basada en el mayor beneficio posible. Beneficiar a los pacientes sin daño físico, emocional y/o social. La atención también debe ser continua, oportuna, ininterrumpida las 24 horas del día, de calidad y calidez. (7)

Por ello, se ha señalado que las enfermeras son las profesionales más preparadas para asumir con responsabilidad la atención médica integral de los pacientes quirúrgicos por sus cualidades de paciencia, finura y sencillez. Atención de calidad, calidez por parte de la enfermera postoperatoria, es fundamental y fundamental porque de ella depende el éxito o fracaso de la recuperación de un paciente. Considerando que la calidad debe basarse en las necesidades del paciente, desarrollar técnicas o métricas para mejorarlas. (7)

La presente investigación está estructurada de acuerdo a la Directiva N.º 013-2018-UNAC, la misma que consta de las siguientes partes: I Planteamiento del problema, II Marco teórico, III Hipótesis y variables ; IV Diseño metodológica, V Resultados, VI Discusión de resultados ; Conclusiones, Recomendaciones, Referencias bibliográficas y anexos.

I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Según V. Henderson, la satisfacción de los usuarios depende mucho de la atención que reciben del equipo de salud (profesionales de enfermería), este es un aspecto fundamental porque las condiciones en las que se encuentran la mayoría de ellos en las diferentes áreas requieren de un cuidado humano, continuo, oportuno y libre de riesgos, afin de evitar complicaciones en la salud, contribuyendo así a su recuperación y preservando la vida de los seres humanos. Los pacientes tienen una idea del servicio que esperan recibir, para poder satisfacerlos hay que saber cuáles son esas necesidades, de lo contrario se convierten en carencias y como resultado tenemos un paciente insatisfecho, para hacer feliz a un paciente insatisfecho, es necesario tomar control del problema para la solución del mismo. (8)

Por lo tanto, el cuidado con calidad y calidez de la enfermera con el paciente quirúrgico es básico y fundamental, ya que de ello depende parte del éxito o fracaso de la recuperación del paciente, considerando que la calidad debe basarse en la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que a menudo se refleja en la satisfacción del paciente. La práctica de los cuidados de enfermería requiere la adquisición de un gran número de conocimientos y habilidades indispensables para poder brindar cuidados de enfermería de calidad al ser humano y así satisfacer las necesidades y expectativas del paciente. Los estudios que evalúan la satisfacción de los usuarios buscan no solo mejorar lo bueno, sino también buscar la excelencia para identificar los factores negativos y las áreas críticas, formulando estrategias encaminadas a reducir estos factores hasta eliminarlos definitivamente. (9)

Existen varios aportes sobre la calidad de la atención, para Avendis Donabedian es el “cambio en el estado de salud actual y futuro del usuario atribuible a la atención anterior”, se refiere a los resultados de la atención y utiliza una definición amplia de salud que incluye la mejora de las funciones sociales y psicológicas, además del énfasis habitual en los aspectos físicos y psicológicos que también incluyen las actividades del usuario, los conocimientos de salud adquiridos por el usuario y los cambios en el comportamiento relacionado con la salud. (10)

El CEP elaboró los “Estándares de gestión en calidad de atención enfermería”, que tiene como objetivo establecer estándares de gestión de calidad de atención de enfermería para los servicios de enfermería en los diferentes niveles de enfermería. Atención sanitaria que sustenta una estructura orgánica de enfermería según criterios de exigencia y calidad. (11)

En las instituciones de salud, la calidad de la atención se evalúa en la medida en que todos sus procesos apunten a la obtención de los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e interno como indicador esencial para la mejora continua de la calidad. Es necesario reconocer que el cuidado de la salud debe partir del usuario como centro de todo lo establecido en la organización, para responder a sus necesidades de salud y lograr su satisfacción, pero también para garantizar la disponibilidad de recursos para brindar el cuidado (cuidado de enfermería). Razón por la cual existen muchas instituciones de salud que, a través de medios virtuales, se interesan en medir y evaluar la prestación de su servicio a través de investigaciones realizadas con sus pacientes, usuarios, después de la atención. Siempre, investigación que, si bien es cierta, incluye a los componentes de la propia clase de enfermería de Cabarc, ya que y Cols afirman que los centros hospitalarios son empresas que necesitan destacarse en la calidad, ya

que su atención tiene como objetivo mantener el bienestar físico, psíquico y social de las personas. Al ser humano, atención que es brindada por personal capacitado en el área de la salud; por su parte, Durán y Cols, sostienen que Enfermería es el eje insustituible sobre el que gira toda la atención médica de un hospital y su actividad es el mayor determinante de la calidad de esa atención, y Carvallo afirma que Enfermería es la columna vertebral Sistema De salud.(12)

Según el libro de reclamaciones y versiones recopiladas en el servicio de Cirugía, los pacientes refrieren: "No reciben una buena atención porque el personal de enfermería trata mal paciente desde el ingreso al servicio sin preguntar por su nombre, no le brindan apoyo emocional, les dan órdenes para los procedimientos a realizar ,no son atendidos de manera oportuna cuando se les presentan diversas necesidades básicas, tampoco reciben una adecuada información ; entre otros" .Por ello es la iniciativa de realizar el presente trabajo de investigación por las razones anteriormente expuestas desde la perspectiva del paciente post operado .

Estos hechos motivaron la realización de la investigación considerando querer determinar la satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería (humano, oportuno, continuo, sin riesgos), información que sería obtenida por entrevistas confiables y validadas, método que actualmente representa el más rápido. formas de evaluar aspectos del cuidado de enfermería, lo que permite identificar el nivel de satisfacción del paciente.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es nivel de satisfacción del paciente post operado frente a los cuidados del profesional de enfermería especialista en Centro Quirúrgico en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides

Carrión"-Huancayo 2022?

Problemas específicos

- *¿Cuál es nivel de satisfacción del paciente post operado en relaciónal trato frente a los cuidados del profesional de enfermería especialista en Centro Quirúrgico?*
- *¿Cuál es nivel de satisfacción del paciente post operado en relacióna la continuidad frente a los cuidados del profesional de enfermería especialista en Centro Quirúrgico?*
- *¿Cuál es nivel de satisfacción del paciente post operado en relacióna los resultados frente a los cuidados del profesional de enfermería especialista en Centro Quirúrgico?*

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado frente a los cuidados que brinda el profesional de enfermería especialista en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión" - Huancayo 2022.

Objetivos específicos

- *Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado en relación al trato frente a los cuidados del profesional de enfermería especialista en Centro Quirúrgico.*
- *Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado en relación a la continuidad frente a los cuidados del profesional de enfermería especialista en Centro Quirúrgico.*
- *Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado en relación a los resultados frente a los cuidados del profesional de enfermería especialista en Centro Quirúrgico.*

1.4. Limitantes de la investigación

- **Limitante teórica**

No existió limitante teórica.

- **Limitante temporal**

Una de las limitaciones es la dilatación del tiempo en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos por ser un área crítica, además de la poca predisposición de las participantes de la investigación.

- **Limitante espacial**

Conseguir el permiso por parte del director del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión", debido a que para dicho trámite, primero tenía que ser evaluado por jefatura del Departamento de Enfermería en coordinación con la Oficina de Capacitación, ya que es un servicio restringido por la propia naturaleza de la unidad.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio Antecedentes internacionales

Bracamontes, Cortés, De la Rosa en el año 2018 desarrollaron una Tesis titulada: "Nivel de Satisfacción de los usuarios posquirúrgicos con la atención de enfermería en el Hospital General de Acapulco". OBJETIVO: Medir el nivel de satisfacción de los usuarios posquirúrgicos con la atención de enfermería en el servicio de Cirugía. General y Traumatología del Hospital General de Acapulco. MÉTODO: fue descriptivo y transversal en el que se entrevistó a 25 pacientes posquirúrgicos para la recolección de datos utilizando la "Escala de Satisfacción del Paciente con los Cuidados de Enfermería de Eriksen (1988)". RESULTADOS: la satisfacción general, este estudio observamos la mayoría de pacientes encuestados un 40,0% estaban muy satisfechos, después una poca satisfacción 36,0% e insatisfacción 24,0%. CONCLUSIONES: el 40% manifestaron haber recibido trato satisfactorio, y muy satisfecho con la disponibilidad del personal de enfermería, y el 24% se mostró insatisfecho por esta atención brindada. (13)

Chávez, K; Et. al. En 2018 desarrollaron un artículo científico titulado: "Satisfacción del paciente posquirúrgico con los cuidados de enfermería". OBJETIVO Determinar nivel de satisfacción que pacientes post quirúrgicos definen la atención brindada por los enfermeros. MÉTODO: Diseño no experimental, tipo cuantitativo, transversal descriptivo. Muestreo no probabilístico por conveniencia, una muestra de 15 pacientes post quirúrgicos del Hospital General de Pachuca, aplicaron un cuestionario satisfacción al paciente post quirúrgico por atención de enfermería. Para medir la satisfacción se utilizó Escala de Satisfacción al Paciente de Cuidados Enfermería, con Alfa de Cronbach 0,92. RESULTADOS: 86% obtuvo nivel de satisfacción Alto. CONCLUSIONES: El nivel de satisfacción a pacientes por atención de enfermería del Hospital

General de Pachuca, en el post operatorio es alto, siendo del 86,6%. (14)

Paspuel, Y. En el 2016 desarrolló la tesis titulada: "Cuidados de enfermería y la relación con la satisfacción de los pacientes en la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paul Ibarra, 2016". OBJETIVO : fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato, relacionado con el cuidado de enfermería. MATERIAL Y MÉTODOS: realizó un estudio descriptivo transversal, la población 348 pacientes, para la recolección de información fue el cuestionario CARE- Q", RESULTADOS: 69.54% de pacientes manifiestan estar insatisfechos por cuidados de enfermería recibidos; 30,46% califica el cuidado como bueno, CONCLUSIONES: las enfermeras de la unidad de recuperación post anestésica deben reforzar sus prácticas como socialización, empatía y brindar cuidado integral que cumpla la satisfacción al paciente. Por ende, mejorar calidad de atención enfermería con 69,54% de insatisfacción por atención brindada. (15)

Antecedentes nacionales

Díaz A. en el 2020 Desarrolló la tesis titulada: "Intervención de enfermería en la satisfacción de los pacientes postoperados inmediatos en la unidad de recuperación postanestésica de ESSALUD, Chiclayo, 2020". OBJETIVO: Determinar la intervención de Enfermería en la satisfacción de los Pacientes del Postoperatorio Inmediato en la Unidad de Recuperación Postanestésica ESSALUD Chiclayo. MÉTODO: descriptivo con diseño correlacional. La muestra constituida por 100 pacientes y usando un muestreo no probabilístico. Aplicó la encuesta y el cuestionario Servqual para recolectar información, adaptado al área de salud y modificado para UCPA del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Esta consiste en satisfacción donde recolecta información de las percepciones por pacientes. A la vez, cada uno contiene 22 ítems con calificación del 1 al 7. RESULTADOS: Luego de procesar información y

usar estadísticas descriptivas, hubo un nivel de satisfacción regular del 100%, teniendo en sus las dimensiones 62% en la confiabilidad, 73% en capacidad de respuesta, 71% en la seguridad, 76% en la empatía y 63% en la tangibilidad. **CONCLUSIONES:** El nivel de satisfacción de pacientes del post operatorio inmediato de Unidad Recuperación Post anestésica del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo EsSalud fue satisfactorio. (16)

Sotomayor C. en el año 2017 realizó el estudio cuyo **OBJETIVO:** Determinar las características de la atención de enfermería en el postoperatorio y el nivel de satisfacción del paciente internado en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Ica en mayo del 2017. **MÉTODO:** El estudio fue descriptiva, cuantitativa y transversal, la muestra estuvo conformada por 90 pacientes seleccionados mediante muestreo no probabilístico intencional; así mismo, las técnicas de recolección de datos fueron la observación y la encuesta. **RESULTADOS:** La atención de enfermería es adecuada en un 72% y la satisfacción del paciente es inadecuada en un 28%. **CONCLUSIÓN:** Que las características de la atención de enfermería en el postoperatorio son adecuadas y que el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado es insatisfecho. (17)

Chiroque M, Duran M. en el año 2016 en Lambayeque-Perú, **OBJETIVO:** Determinar el nivel de satisfacción de la persona respecto al cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Postanestésica (UCPA) del hospital Santa Rosa II-2 Piura. **MÉTODO:** La investigación fue descriptiva, transversal y con una muestra de 108 pacientes posoperados, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; así mismo, **RESULTADO:** Que la satisfacción de la persona con el cuidado de enfermería es alta en 91,67% y media en 8,33%; **CONCLUSIÓN:** Que, aunque la satisfacción de la persona es alta en todos no se alcanzó la satisfacción general del usuario. (18)

Alva C. realizó la tesis titulada "Satisfacción del paciente posoperatorio inmediato sobre los cuidados de enfermería del Servicio de Quirúrgica del Hospital Regional Docente de Trujillo". 2016. OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato respecto a los cuidados de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo. El estudio fue descriptivo transversal. La muestra conformada por 200 pacientes post operados inmediatos del servicio de cirugía (A y B), por medio de un cuestionario tipo Likert CARE-Q dividido en 5 dimensiones. RESULTADOS: 67,5% de pacientes encuestados está satisfecho y 32,5% restante está insatisfecho por atención recibida. CONCLUSIÓN: Los diferentes indicadores de la escala CARE-Q con un 67,5% de pacientes postoperatorios inmediatos satisfechos y con un 32,5% de pacientes insatisfechos. (19)

Cadenas C. realizó la tesis titulada "Grado de satisfacción con el cuidado brindado por el profesional de enfermería en pacientes posquirúrgicos". Lima. 2016. OBJETIVO: Analizar y sintetizar el grado de satisfacción con el cuidado brindado por el profesional de enfermería en pacientes posquirúrgicos. MÉTODO: El estudio fue cualitativo y el diseño es documental. La muestra está conformada por la revisión bibliográfica de 25 artículos de investigación relacionados con los grados de satisfacción en relación al cuidado de enfermería en pacientes posquirúrgicos con una antigüedad no mayor a 5 años y de bases de datos académicas, artículos tanto nacionales como internacionales. RESULTADOS: En cuanto al grado de satisfacción en la investigación se encontró en el Perú, un mayor porcentaje de pacientes que reportaron estar moderadamente satisfechos 50%, con la atención brindada por el profesional de enfermería y un menor porcentaje de pacientes que reportaron estar insatisfechos 10%. CONCLUSIÓN: En cuanto al grado de satisfacción en la investigación se encontró en el Perú un mayor porcentaje de pacientes que reportaron estar moderadamente satisfechos 50%, con la atención brindada por el profesional de

enfermería y un menor porcentaje de pacientes que reportaron estar insatisfechos 10%. (20)

Segura C., realizó la tesis titulada: "Nivel de satisfacción del paciente postoperado mediado en el Servicio de Cirugía del Hospital de Referencia de Ferreñafe - 2016". Trujillo. 2016. OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el Postoperatorio Mediato del Servicio de Cirugía del Hospital Referencial de Ferreñafe-2016. MÉTODO:El estudio fue Cuantitativo, Descriptivo. La muestra estuvo constituida por 52 pacientes operados. RESULTADO: Nivel de satisfacción, donde el 28,8% de los pacientes opinan que es muy bueno; el 11,5% de los pacientes opinan que es bueno; El 59,6% de los pacientes opina que el servicio es regular, siendo este el porcentaje más alto. CONCLUSIÓN: Encuanto al nivel de satisfacción, el 40,4% de los pacientes opinan que es bueno; El 59,6% de los pacientes opinan que el servicio es regular, siendoeste el porcentaje más alto. (21)

Gaspar K.; Quispe S.; Villugas K. en Huancayo-2017 realizaron el estudio titulado "Satisfacción y calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes post operados en el Servicio de Centro Quirúrgico delHospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2017". OBJETIVO: Determinar la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción según la percepción del paciente post operado en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen-Huancayo. MÉTODO: descriptivo correlacional, la muestra constituida por 100 pacientes seleccionados por muestreo aleatorio simple y una muestra de 10 profesionales de enfermería, las técnicas para recolectar datos fueron entrevista, observación y un cuestionario que constó 16 preguntas sobre nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería 20 preguntas, ambas con confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.81 y ubicando los cuidados de enfermería (0.72 a 0.99) validez de contenido V de Aiken de 0.00. Los

datos procesados en SPSS. RESULTADOS: 46% tuvo insatisfacción por percibir mala calidad, 28% poco satisfecho y calidad regular, mala calidad de atención humana 26%, poca satisfacción en la técnica 51%, 58% interpersonal y 69% ambiente. CONCLUSIÓN: Existe relación directa (positiva) y significativa entre nivel de satisfacción y calidad de atención, Rho de Spearman =0.844, y una $p = 0.000$ indicando lo significativa. (22)

2.2. Bases teóricas

Teoría de la Satisfacción de Eriksen

El autor más representativo al hablar de satisfacción en este estudio es Eriksen, quien determinó las dimensiones del cuidado asociadas a la satisfacción del paciente y la insatisfacción hospitalaria, y definió la satisfacción del paciente con el cuidado como una medida de las expectativas del paciente y su experiencia actual del cuidado que recibe de una enfermera.

Describe atributos de enfermería que están directamente relacionados con la satisfacción e insatisfacción del paciente durante la hospitalización. Eriksen identificó seis dimensiones relacionadas con la satisfacción del paciente con la atención hospitalaria.

a.- Tratamiento de enfermería. Los rasgos de satisfacción centrados en la atención incluyen la cortesía, la amabilidad, la privacidad, el cuidado, la consideración, la amabilidad, la paciencia y la honestidad. El rechazo se asocia con indiferencia, impaciencia, rudeza, comportamiento de confrontación, agresión o preocupación innecesaria.

b.- Calidad técnica de la atención. Los pasos necesarios para la atención incluyen la competencia técnica del proveedor. La positividad corresponde a la diligencia, la experiencia, la perfección y la capacidad de educar. Los aspectos negativos incluyen habilidades procesales deficientes, inexperiencia y asumir riesgos innecesarios.

c.- Medio físico. Un lugar para cuidar. La satisfacción incluye un entorno confortable, muebles atractivos, iluminación adecuada y limpieza.

d.- La disponibilidad está enfocada al personal de servicio y de trabajo y es una oportunidad para brindar atención. Los aspectos positivos incluyen la disponibilidad oportuna de enfermeras y los cuidados que necesitan. Los aspectos negativos corresponden a la imposibilidad de brindar una atención oportuna.

e.- Continuidad de la atención. Entendida como la prestación de servicios asistenciales por un mismo prestador. Los factores positivos se relacionan con el seguimiento de las necesidades del paciente por parte del personal de enfermería en los diferentes turnos.

f.- Resultados de la atención. Las percepciones de los pacientes sobre la atención se esperan del personal de enfermería. Los factores asociados con la satisfacción incluyeron el alivio del dolor, la participación en la atención y la capacitación en atención domiciliaria.

Según Eriksen, en este estudio solo se consideraron tres de estos aspectos de la atención que están directamente relacionados con la satisfacción del paciente posoperatorio.(23)

Teoría de calidad de la atención de la salud Avedis Donabedian.

Uno autor más representativo que comenta sobre satisfacción al paciente es Avedis Donabedian "Como medida de eficacia e incluso control objetivo de la calidad de los servicios de salud" y en relación a servicios de salud puede determinar calidad de atención médica brindada. Aunque han pasado más de 40 años desde que este habló por primera vez de satisfacción al paciente, este concepto sigue vigente. Actualmente, esta se sigue entendiendo como medida de garantía en calidad tanto por asistencia prestada por la enfermera como por el médico, principalmente. Sin embargo, desde nuestra perspectiva, más que un factor objetivo de calidad, sería mejor hablar "calidad sentida por pacientes", siendo lo mismo a lo anteriormente dicho, de factores subjetivos de calidad asistencial. Se entiende como estado mental producido por optimizar la retroalimentación cerebral, diferentes regiones de este compensan su potencial energético y brindan

sensación de plenitud. Al alcanzarla, su funcionamiento mental está en armonía. La satisfacción contribuye a felicidad mientras que, al contrario, la insatisfacción genera sufrimiento. (24)

Teoría de Necesidades Básicas Virginia Henderson

La teoría de Virginia en el campo de la salud trata de cómo la enfermera es capaz de incentivar la actividad del paciente para que adquiera su independencia. Es un método en el que la enfermera ayuda a los pacientes en actividades básicas para recuperar la salud o recuperarse de una enfermedad y de esta manera el individuo puede desarrollar su independencia con el apoyo de la enfermera.

Esta teoría sustenta los cuidados de enfermería, recoge datos de acuerdo a 14 necesidades básicas de Maslow como son respirar, comer, defecar, moverse, comunicarse, descansar, dormir, higiene y establece la necesidad de elaborar un Plan de Cuidados de Enfermería para escritos individualmente. (25)

2.3. Base conceptual

2.3.1. Satisfacción del paciente

2.3.1.1. Definición de satisfacción

Es un indicador de la calidad de la atención brindada y es importante para evaluar e identificar oportunidades de mejora. Las investigaciones sobre este tema relacionado con la atención hospitalaria muestran un auge reciente motivado por el hecho de que es visto como un indicador de la adherencia al cuidado. La RAE define etimológicamente la palabra "satisfacción" como "la razón, acción o forma en que uno se calma y responde plenamente a una queja, sentimiento o razón contraria".

La satisfacción del paciente depende de la resolución de

problemas y los resultados de la atención que cumplan con las expectativas del paciente. El trato personal recibido, la puntualidad y amabilidad de los servicios prestados. Los usuarios de los establecimientos de salud generalmente se enfrentan a entornos desconocidos y situaciones no deseadas, y se deben considerar todos los factores que pueden contribuir a una atención óptima para poder adaptarse adecuadamente al entorno hospitalario.

La prestación de servicios médicos por parte de las instituciones debe asegurar el cumplimiento de estándares de calidad que se evalúan durante la prestación de los servicios. Los centros hospitalarios son instalaciones importantes que deben jugar un papel protagónico en calidad ya que tienen como objetivo mantener la salud física, mental y social de las personas. Esta atención es proporcionada por personal médico capacitado. El personal de enfermería brindará el máximo contacto previo a la implementación de los procedimientos y procesos reflejados en la evaluación, y el paciente a cargo expresará su satisfacción o insatisfacción.

Por todo ello, la calidad de la atención debe ser revisada oportunamente, ya que el éxito depende de su capacidad para satisfacer sus necesidades. Recientemente, el término ha cobrado mucha importancia tanto en los servicios como en las unidades de información. Suele aparecer junto a otros conceptos como calidad y rating. Estos conceptos se adaptan a las realidades de hospitales, bancos, universidades e instituciones nacionales. Los 3 elementos se presentan consecutivamente, realizándose la evaluación para aplicar calidad y con ello lograr satisfacción. También se afirma que: "Es un tema más complejo, ya que afecta a la calidad de diversas formas. Por un lado, es un elemento que nos permitirá establecer límites y criterios de cada actividad que

se estudie. Por otro lado, es un resultado en sí mismo: es decir, la satisfacción define y sirve como un aspecto a ser valorado". Según esto, desde la perspectiva del usuario en un sistema de información, valora resultados como producto o servicio que genera el centro y en estos medirá su cantidad y calidad. (26)

2.3.1.2. Elementos de la satisfacción

- ✓ **Comunicación verbal:** Una actitud atenta, interesada, sensible y oportuna que transmite el mensaje.
- ✓ **Ambiente de servicio:** Acogedor, no amenazante, facilita al usuario sentirse emocionalmente cómodo e incluso seguro.
- ✓ **Personal:** Empleados que sean corteses, empáticos, confiables, informados, leales al equipo, capacitados para actuar y cuya apariencia personal, incluida la limpieza y usar uniforme completo, sea consistente con expectativas del paciente.
- ✓ **Manejo de reclamos:** El personal deberá responder inmediatamente con amabilidad, honestidad y profesionalismo, solo de esta manera mantendrá informado al paciente durante el reclamo hasta su respectiva solución.
- ✓ **Ubicación y acceso:** Explicar con precisión gráfica o verbalmente, así como cualquier cambio que afecte a este, esto proyecta una imagen corporativa ideal y transmite empatía con ellos.
- ✓ **Seguridad y comodidad:** Proporcionar suficiente iluminación, logística y señalización en las entradas mientras asegura que el espacio físico cumpla con dinámica de interacción humana.
- ✓ **Consideración a los clientes con necesidades especiales:** nada puede discriminar a grupos con necesidades especiales, por razón de edad, alguna limitación física u otra razón pertinente. La atención que se les brinda redundará en presentar la calidad humana social. oportunidad y rapidez en transacciones: Evitar largas esperas, procurar proceso y atención, información o ayuda, sea tan breve como desea el paciente. (27)

2.3.1.3. Dimensiones de la satisfacción de atención

El MinSalud concibe estas dimensiones en sus normas de calidad para centros y establecimientos de salud en cuanto a satisfacción; concibiendo que es indicador más utilizado y expreso del juicio de valor subjetivo del cuidado recibido, con estas siguientes características:

- a) *Confiabilidad (F): poder cumplir satisfactoriamente con el servicio ofrecido.*
- b) *Capacidad de respuesta (CR): Disposición para atender a usuarios y brindarles un servicio rápido y oportuno ante demanda con respuesta de calidad y en tiempo aceptable.*
- c) *Seguridad (S): Evalúa confianza que genera actitud del personal que brinda atención, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, comunicación e generar confianza.*
- d) *Empatía (E): Es comprender y atender adecuadamente las necesidades del otro.*
- e) *Aspectos tangibles (T): Son aspectos físicos que el paciente percibe del centro de salud. Son relacionados con condiciones y apariencia física de instalaciones, equipamiento, personal, limpieza y comodidad. (MINSA, 2014)*

2.3.1.4. Los niveles de satisfacción

Después de concebir la atención, los pacientes experimentan unode 3 niveles de satisfacción:

a) Satisfecho o bajo nivel de satisfacción

Cuando recibe atención con calidad humana, técnica en servicios disponibles e información adecuada.

b) Poco satisfecho o nivel de satisfacción medio

Cuando recibe atención parcialmente con calidad humana, técnica, en servicios medianamente disponibles y con poca información intermedia.

c) Insatisfecho o bajo nivel de satisfacción

Cuando no recibe atención con calidad humana, técnica, no hay servicios disponibles y la información está ausente. (28)

2.3.1.5. Métodos para medir la satisfacción del usuario.

Esto permite, por un lado, identificar aquellas áreas deficientes desde la perspectiva del paciente y, nos ayuda evaluar resultados de atención. Así, se convierte en el principal evaluador de atención en salud y puede medir mediante:

- ✓ *Libro de quejas, sugerencias y felicitaciones*
- ✓ *Buzón de opiniones y sugerencias*
- ✓ *Grupos de enfoque*
- ✓ *Encuestas*
- ✓ *Calidad de atención. (28)*

2.3.2. Cuidados de enfermería

2.3.2.1. Definición de cuidados de enfermería

Es atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería según estándares definidos para el ejercicio profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción.

Brindar cuidado significa ser responsable a individuos que dependen de otros por sus condiciones de salud, podemos conceptualizar el

cuidado de enfermería como “un conjunto de funciones que la enfermera(o) desarrolla en el cuidado y atención al usuario , basado en la relación interpersonal y en el dominio técnico-científico orientado a la comprensión del usuario en el medio en que se desenvuelve, actuando en la prevención, curación y rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad”.

“El cuidado del paciente es la esencia de la profesión de enfermería, la cual se puede definir como una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restauración y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermería-paciente”. Sin embargo, hay situaciones en la enfermería que influyen en su praxis profesional, que olvidan la esencia es respeto a la vida y su cuidado. Por ello, es digna reflexión la importancia de atención que se brinda al paciente, que influye en productividad de cada establecimiento servicios de salud para obtener mayor grado de satisfacción del cliente, indicadores que reflejan una buena calidad. Cuidado, tales como eficiencia y eficacia del profesional. (29)

2.3.2.2. Características de los cuidados de

enfermería Dentro de estas encontramos:

- a) Cuidado humano:** se brinda apoyo emocional ofreciéndole: *compañía, trato amable, cariño y apoyo emocional.*
- b) Atención oportuna:** cuando se brinda siempre al usuario lo requiera y según sus necesidades, *por ejemplo, brindar el tratamiento establecido, realizar trámites en el tiempo y fecha indicados, oportunidad de formular y expresar necesidades, desarrollo prevención de riesgos en salud del paciente, involucrando a su entorno familiar y social, llevando además registros completos de historia clínica, así como de pruebas*

solicitadas.

- c) Cuidado continuo:** es mediante atención ininterrumpida y permanente: de acuerdo a necesidades, con ayuda del equipo de profesionales en salud, donde se educará al paciente sobre naturaleza de su enfermedad y riesgos que presenta, así como como importancia de los tratamientos y procedimientos que será sometido, explicar aspectos relacionados con alimentación, evaluar continuamente la dependencia funcional y considerar por su mejora, etc.
- d) Atención sin riesgo:** está orientada a atención sin riesgo para el paciente, por ejemplo, en relación con dosis administradas en el tratamiento, orientaciones al paciente sobre sus medicamentos y procedimientos indicados. La tarea principal del enfermero(a) es educar y asegurar la comprensión de la misma, para prevenir riesgos después de la alta médica.

Un sistema de salud que te respete como individuo, respete tus elecciones, tu cultura, tu contexto social y familiar, y la estructura de tus necesidades específicas, tiene como pilares fundamentales el respeto a la atención individual, la información y la privacidad, debe hacer cada individuo actuar. Es único y variable por las condiciones fisiológicas, emocionales y ambientales asociadas a su proceso, por lo que tiene diferentes necesidades y expectativas de acudir a un establecimiento de salud. (29)

2.3.2.3. La calidez en los cuidados de enfermería

Ser una buena enfermera significa que no tenemos muchos conocimientos teóricos sobre el funcionamiento de nuestras habilidades. Sin embargo, es el conocimiento, tanto a nivel cognitivo como conductual, de la naturaleza de las ocupaciones, los fenómenos de la comunicación y el impacto de la enfermedad en la vida de una persona lo que debe ser reconocido por los efectos

psicológicos más comunes. Las respuestas específicas de cada enfermedad, las cuestiones éticas asociadas a muchas situaciones y sus implicaciones legales, sociales y morales en la atención al paciente.

Las enfermeras competentes demuestran una actitud de empatía, amabilidad, respeto por el ser humano (atención a sus necesidades emocionales), paciencia y buena comunicación, acorde con su capacidad de comprensión de pacientes con muchas necesidades psicológicas (me siento débil e incompetente), experimentan complejos de inferioridad y necesidades emocionales, y se sienten solos e inseguros. Estos problemas a menudo son exacerbados por las personas que los rodean. La experiencia clínica muestra que los cuidadores pueden aliviar muchas de estas necesidades. Sin embargo, para fomentar la utilidad y el bienestar del paciente, los cuidadores deben tratar a los pacientes como seres humanos competentes y útiles y comprender sus sentimientos para anticipar sus necesidades e implementar las intervenciones adecuadas. Esta comprensión emocional es básica. Calidad para planificar de manera efectiva actividades que coincidan con las necesidades y capacidades del paciente. Además, la crianza requiere un interés constante y amoroso tanto en su comportamiento como en sus palabras. Sentirse verdaderamente valorado motiva a los pacientes a participar en actividades que les levanten el ánimo y aumenten su autoestima. Las enfermeras deben esforzarse por comunicar a los pacientes que creen que son capaces de realizar un trabajo basado en las necesidades, que se valora su compañía y que se respetan sus opiniones. "Los individuos necesitan sentirse dignos como seres humanos, deben ser capaces de expresar sentimientos". (30)

2.3.2.4. Definición de Proceso de Enfermería y Sistematización del cuidado de Enfermería

Enfermería tiene términos y sus significados y usos en la práctica profesional. Estos incluyen los términos 'sistematización de la atención' y 'proceso de atención'. El primero se entiende como una organización dentro de un sistema, es decir, elementos relacionados dinámicamente. En esta sistematización, estos pueden ser entendidos como acciones, secuencias para el logro de una determinada meta. Hay varias formas de organizarlos, incluidos planes de atención, protocolos, procedimientos estandarizados y procesos de atención. Es decir, métodos que pueden ser utilizados para resolver situaciones, situaciones y momentos específicos para producir resultados positivos para la salud de las personas.

Este proceso implica una serie de etapas específicas encaminadas a respetar la comprensión, la ampliación y la singularidad profesional, ya sea que el paciente sea un individuo, una familia o una comunidad. Se requiere una base teórica en enfermería. Como expresión del método clínico en enfermería. Las formas estructuradas de apoyo se basan en las condiciones marco, la organización de los recursos materiales y humanos, las competencias técnicas y legales y la evaluación de las contribuciones institucionales o profesionales. (30)

2.3.2.5. Rol de la enfermera en Centro Quirúrgico

Su objetivo es mantener el equilibrio biopsicosocial, brindar apoyo emocional y satisfacer las necesidades de los pacientes que se someten a procedimientos quirúrgicos planificados. En esta época en que la práctica de todas las enfermeras de quirófano es una responsabilidad, es importante ser cálido, cortés y asertivo, utilizando medidas que promuevan y apliquen la seguridad principalmente en el quirófano en beneficio del paciente, manejando las emociones y mantenimiento de la ética. Respetamos los principios éticos, la integridad humana, los reconocemos como propios y los protegemos. Por lo tanto, nuestro personal se esfuerza por garantizar una atención integral y sin riesgos durante los procedimientos quirúrgicos.

En general, el personal de enfermería de quirófano debe cumplir con esto.:

- ✓ *Un acto ético y moral que respeta la vida humana.*
- ✓ *Mantener buenas relaciones interpersonales en el equipo de salud.*
- ✓ *Demuestra conocimientos sobre diagnóstico y tratamiento, así como utiliza la base científica para realizar los procedimientos.*

- ✓ *Brinda educación al paciente y su familia sobre su recuperación.*
- ✓ *Verifica los principios de bioseguridad que afectan al paciente quirúrgico.*
- ✓ *Gestionar los momentos de estrés dentro del quirófano en beneficio del usuario.*
- ✓ *Maneja tu inteligencia emocional para comprender los cambios efectivos que se dan a nivel familiar.*
- ✓ *Se actualiza para garantizar una atención de calidad en la especialidad.*
- ✓ *Realiza el PAE como principio para la práctica y funciona su trabajo.*

2.3.3. Calidad del cuidado de enfermería

Consiste en responder adecuadamente las necesidades y expectativas del usuario en servicios sanitarios, con elementos humanos y materiales disponibles y nivel actual de desarrollo científico, para conseguir el mayor grado de satisfacción posible, tanto para el usuario como para los profesionales, al coste más razonable.

El cuidado de enfermería es el conjunto de funciones basadas en la relación interpersonal y en el dominio técnico-científico, encaminadas a la comprensión del otro en el ambiente en que actúa, interviene de manera importante en la prevención, curación y rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad, por lo que su calidad cobra importancia y motiva hacia su búsqueda permanente.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) incluye dentro de su constitución, la calidad de la atención como objetivo del macro proyecto de salud para todos y define los siguientes requisitos para la calidad en salud: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción del usuario y el impacto final en la población.

OPS (1999) entiende la calidad como el conjunto de características de un bien o servicio que logra satisfacer las necesidades y expectativas del

usuario o cliente. En Colombia, mediante la Resolución 1011 de 2006, la calidad de atención se definió como “La prestación de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el equilibrio entre beneficios, riesgos y costos, con la finalidad de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”. (31)

2.3.3.1. Importancia del cuidado enfermero

Impacta en la producción de salud, que es fundamental para lograr resultados como altas hospitalarias, satisfacción del paciente, estancias hospitalarias más cortas, productividad, eficiencia y eficacia profesional y mantenimiento de la calidad de la atención. Sobre todo. Por lo tanto, es importante brindar resultados profesionales, ya que esto generará efectos positivos tanto para el paciente como para las propias enfermeras.

Pacientes recibiendo atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente. Mejorar la comunicación y la relación cuidador-paciente. Tener información para tomar decisiones sobre su salud. Estancias mínimas, atención meticulosa a los detalles y mayor satisfacción. (32)

2.4. Definiciones de términos básicos

- **Calidad:** Orienta cuidados de enfermería para ayudar eficiente y eficazmente al paciente, familia y comunidad, basados en valores y normas técnicas, sociales y éticas.
- **Calidad de atención:** Lo que brinda el personal que realiza actividades encaminadas a solucionar problemas de salud del paciente.
- **Cuidado de enfermería:** Son acciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos proporcionados por la(s) enfermera(s) al paciente que temporal o indefinidamente lo requiere para satisfacer las necesidades de este.
- **Cuidado post operatorio:** lo que brinda la enfermera al paciente saliente del quirófano, en las primeras 48 horas post cirugía, para asegurar

restablecer la salud del paciente.

- **Medidas preventivas:** Son actuaciones prioritarias que realiza la enfermera al paciente encaminadas a evitar complicaciones que pongan en peligro la integridad de él.
- **Nivel de satisfacción:** Es expresión de bienestar relatado por el paciente, en cuanto a la percepción del cuidado enfermería, durante su internación.
- **Paciente quirúrgico:** Es toda persona cuyas dolencias sólo son corregidas por operaciones.
- **Percepción:** Captura del objeto como unidad significativa.
- **Post operatorio inmediato:** Se brinda al paciente desde horas después de la cirugía hasta el día post operación, consiste en ayudarlo continuamente a recuperarse de la anestesia.
- **Post operatorio mediato:** Continúa pasadas las 24 horas y se inicia con movilizar al paciente para evitar complicaciones secundarias a la cirugía.
- **Quirófano:** Es la habitación que está en hospitales o centros de salud y que está fundamentalmente acondicionado para práctica de operaciones hacia personas que lo soliciten.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

El nivel de satisfacción del paciente post operado frente a los cuidados del profesional de enfermería especialista en centro quirúrgico es de nivel bajo.

3.2. Definición conceptual de

variables *Variable 1: Satisfacción del paciente*

Nivel de bienestar personal obtenido al comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con las expectativas.

3.2.1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL
Satisfacción del paciente post operado	La satisfacción del usuario se define como el nivel del estado de bienestar de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o Servicios con sus expectativas.	Es la respuesta expresada por el paciente acerca de la seguridad de bienestar que siente o experimenta cuando la enfermera realiza el cuidado en cuanto a la dimensión trato, continuidad del cuidado y resultado del cuidado; a través de la aplicación de una Escala de Likert	Trato	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Comprensión • Paciencia • Atención buena y precisa • Orientación • Atención en la conversación • Amistosas o amigables • Privacidad 	Alto Medio Bajo
			Continuidad del cuidado	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración • Cuidados de enfermería • Enfermera continua 	

			Resultados del cuidado	<ul style="list-style-type: none">• Comodidad• Tranquilo y relajado• Seguridad• Información recibida• Educación para el alta	
--	--	--	------------------------	--	--

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y Diseño de la investigación

4.1.1. Tipo de la Investigación

Según su objetivo: Es aplicada

Según su alcance temporal: Es transversal Según

su naturaleza investigativa: Cuantitativa Según su

carácter: Descriptiva

4.1.2. Diseño de la investigación

Es No experimental, descriptivo simple.

M.....O

Donde:

M = Muestra

O = Observación de la variable

4.2. Método de investigación

Se utilizó la descriptiva porque muestra los fenómenos o hechos, pero no los explica, revela la variable "satisfacción del paciente post operado con relación a los cuidados de enfermería"

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Estuvo conformada por pacientes post-operados que han recibido la atención de la enfermera especialista en Centro Quirúrgico en enero, febrero y marzo de 2022, de la especialidad de Cirugía General.

N = 417

4.3.2. Muestra

Tamaño de la muestra:

Su tamaño se obtiene según esta fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2_{\alpha} * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2_{\alpha} * p * q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población en estudio = 417

p = prevalencia favorable de la variable en estudio (antecedentes) = 0.675

q = prevalencia no favorable de la variable en estudio (antecedentes) = 0.325

Z = valor de la normal estándar, para el nivel de confianza de 95% = 1.96

d = error muestral = 0.05

n = tamaño de la muestra = 100

Por lo tanto la muestra estuvo constituida por 100 pacientes post operados atendidos en Centro Quirúrgico.

Unidad de análisis: Un paciente post operado que ha recibido atenciones de la enfermera especialista en Centro Quirúrgico.

Criterios de inclusión:

- Pacientes posts operados de ambos sexos del Servicio de Cirugía General.
- Pacientes sin alteración del estado de conciencia de acuerdo a la escala de Glasgow.
- Pacientes que no estén bajo efectos de sedación de acuerdo al test de Ramsay.
- Pacientes que acepten participar voluntariamente.
- Paciente con edades comprendidas de 18- 70 años.

Criterios de exclusión:

- *Pacientes posts operados de ambos sexos distintos del Servicio de Cirugía General.*
- *Pacientes con alteración del estado de conciencia*
- *Pacientes bajo efectos de sedación*
- *Pacientes que no deseen participar*
- *Pacientes menores de 18 años y mayores de 70 años de edad.*

4.4. Lugar de Estudio y periodo de desarrollo.

Se desarrolló en el servicio de Centro Quirúrgico área de Unidad de Recuperación post anestésica del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión" de Huancayo.

El periodo de desarrollo fue enero, febrero y marzo de 2022

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la Información

4.5.1. Técnica

Se utilizó como técnica la Encuesta, esta es muy utilizada como procedimiento de investigación ya que permite obtener y procesar datos de manera rápida y eficiente. Dicha técnica utiliza procedimientos estandarizados de investigación por los cuales se recopilan y analizan datos a partir de una muestra de casos en una población que pretende explorar y/o explicar unas características.

4.5.2. Instrumento

Se utilizó el cuestionario que tiene 18 ítems para la variable de estudio. Este evalúa 3 dimensiones: trato, continuidad y resultado del cuidado, que el enfermero muestra al paciente quirúrgico. En la que se utilizó la escala de Likert de 3 alternativas: nunca (1), a veces (2), siempre (3).

4.5.3. Validez y confiabilidad

Este instrumento fue validado por Martínez García (2002) en su estudio titulado: Satisfacción del paciente quirúrgico con los cuidados de enfermería, realizado en la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Confiabilidad.

Fue realizada por aplicación el Alfa de Cronbach, que fue de 0.93.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Una vez completada la aplicación del instrumento, se creó la base de datos con el programa SPSS 22.0, y se diseñaron las tablas de conteo y porcentaje, y gráficos de barras.

Para este análisis se utilizó la estadística descriptiva para representar los resultados.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 5.5.1

Pacientes post operados, según edad en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión" - Huancayo 2022.

Grupo de edad	Nº	%
Menor o igual a 20	5	5.0
De 21 a 30	18	18.0
De 31 a 40	28	28.0
De 41 a 50	25	25.0
De 51 a 60	23	23.0
Mayor a 70	1	1.0
Total general	100	100.0

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro N° 01 observamos, el 28%(28) de post operados se encuentran en el grupo de edad de 31 a 40 años de edad, seguido de 25%(25) que corresponde al grupo de edad de 41 a 50 años y mayores de 70 años sólo hubo 1%(1) paciente.

Tabla 5.5.2

Pacientes post operados, según sexo en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"- Huancayo 2022.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	57	57
Femenino	43	43
Total	100	100

Fuente: Elaboración propia

En la Grafica N° 01, podemos observar el mayor porcentaje de post operados corresponde a pacientes de sexo masculino con un 57%(57), mientras el otro 43%(43) corresponde a pacientes de sexo femenino.

Tabla 5.5.3
Pacientes post operados, según grado de instrucción en el
Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides
Carrión"- Huancayo 2022.

Grado de instrucción	N °	%
Primaria	31	31.0
Secundaria	54	54.0
Superior técnico	11	11.0
Superior universitario	4	4.0
Total general	100	100.0

Fuente: Elaboración propia

Según el grado de instrucción de los pacientes observamos, que el 54%(54) de pacientes tienen un grado de instrucción de nivel secundaria, el 14%(14) alcanzó el nivel superior técnico o universitario el 31%(31) tienen un nivel de instrucción de nivel primaria.

Tabla 5.5.4
Pacientes post operados, según Estado civil en el Hospital
Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"-
Huancayo 2022.

Estado Civil	Nº	%
Soltero	32	32.0
Casado	33	33.0
Conviviente	33	33.0
Viudo	2	2.0
Total general	100	100.0

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro N° 03 se observa los pacientes post operados, según su estado civil, se observa el 33%(33) pacientes tienen estado civil casado y en la misma proporción los pacientes que tienen estado civil de conviviente, pacientes solteros representan el 32%(32).

Tabla 5.5.5

Nivel de satisfacción del paciente post operado en relación al trato en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"- Huancayo 2022.

Nivel de satisfacción del trato	N °	%
Alto	15	15.0
Medio	68	68.0
Bajo	17	17.0
Total general	100	100.0

Fuente: Elaboración propia

El nivel de satisfacción de los pacientes en relación al trato por parte de las enfermeras del centro quirúrgico un 15% (15) calificaron de nivel alto seguido de nivel medio un 68% (68) y de nivel bajo calificaron el 17% (17) pacientes.

Tabla 5.5.6

Nivel de satisfacción del paciente post operado en relación a la continuidad en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"- Huancayo 2022.

Nivel de satisfacción de la contuidad	N °	%
Alto	14	14.0
Medio	73	73.0
Bajo	13	13.0
Total general	100	100.0

Fuente: Elaboración propia

El 73% (73) de pacientes calificaron como nivel medio la continuidad de atención de las enfermeras del Centro Quirúrgico, como nivel alto consideraron el 14% (14) de pacientes y como nivel bajo el 13% (13) de pacientes.

Tabla 5.5.7

Nivel de satisfacción del paciente post operado en relación a los resultados en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"- Huancayo 2022.

Nivel de satisfacción sobre los resultados	N °	%
Alto	12	12.0
Medio	68	68.0
Bajo	20	20.0
Total general	100	100.0

Fuente: Elaboración propia

El 68% (68) de pacientes calificaron como nivel medio en relación a los resultados sobre la atención de las enfermeras del Centro Quirúrgico, como nivel alto consideraron el 12% (12) de pacientes y nivel bajo el 20% (20) de pacientes.

Tabla 5.5.8

Nivel de satisfacción del paciente post operado en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"- Huancayo 2022.

Nivel de satisfacción	N °	%
Alto	17	17.0
Medio	59	59.0
Bajo	24	24.0
Total general	100	100.0

Fuente: Elaboración propia

El nivel de satisfacción de los pacientes post operados como nivel medio evaluaron el 59% (59) de pacientes, como nivel alto consideraron el 17%(17) de pacientes y nivel bajo el 24%(24) de pacientes.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de la hipótesis

6.1.1. Hipótesis general

Se encontró como resultado general que el nivel de satisfacción de los pacientes post operados es de nivel medio en el 59% de pacientes, es de nivel alto en el 17% y es de nivel bajo, en el 24% (24) de pacientes.

a. Planteamiento de la

hipótesis: $H_0: P \leq 50$

$H_1: P > 50$

b. Establecimiento del nivel de significación $\alpha = 0.05$

c. Establecer la prueba estadística

Prueba Z, el problema se refiere a una proporción.

d. Determinar la regla de decisión

La decisión es: rechazar la hipótesis nula sí el valor calculado de la estadística de prueba resulta mayor que el valor Z, es decir, rechazar H_0 sí $T_c > 1.645$.

e. Cálculo de la prueba estadística

$$T_c = \frac{P - p_0}{\sqrt{\frac{p_0(1-p_0)}{n}}}$$

$$T_c = \frac{0.59 - 0.5}{\sqrt{\frac{0.5(1-0.5)}{417}}}$$

$$T_c = 3.675$$

f. Decisión:

La decisión es rechazar H_0 y aceptar la H_1 , debido a que:

$$t_{\text{calc}} = 3.675 > 1.645$$

g. Conclusión.

Es posible concluir que, la mayoría de pacientes post operados presenta un nivel de satisfacción media.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

Respecto a las características generales se obtuvo que, el 28%(28) de post operados se encuentran en el grupo de edad de 31 a 40 años de edad, seguido de 25%(25) que corresponde al grupo de edad de 41 a 50 años y mayores de 70 años sólo hubieron 1%(1) de pacientes, así mismo, el 57%(57) corresponde al sexo masculino, mientras el otro 43%(43) corresponde a pacientes de sexo femenino; el 54%(54) de pacientes tienen un grado de instrucción de nivel secundaria, el 14%(14) alcanzó el nivel superior técnico o universitario el 31%(31) tienen un nivel de instrucción de nivel primaria; en cuanto al estado civil, se observa que el 33%(33) pacientes tienen estado civil casado y en la misma proporción los pacientes que tienen estado civil de conviviente, pacientes solteros representan el 32%(32).

Por otro lado, respecto al nivel de satisfacción se obtuvo que, el nivel de satisfacción es de nivel medio en el 59% (59) de pacientes, es de nivel alto en el 17% (17) de pacientes y es de nivel bajo en el 24% (24) de pacientes.

Los resultados encontrados en la investigación son similares a los encontrados por, Díaz A. en el 2019 Chiclayo-Perú, quien encuentra concluye que la mayoría de la muestra estuvo satisfecho con la intervención de la enfermera en el postoperatorio inmediato en el Servicio de Restauración Post anestésica del Hospital Nacional

Almanzor Aguinaga Asenjo, Essalud- Chiclayo con un 60 %.

Por otro lado, los resultados encontrados en la investigación son diferentes a los encontrado por, Bracamontes R. quien encontró que la mayoría de los pacientes 40,0% estaban muy satisfechos. De igual formason diferentes a los resultados de Chavez, K; et al, quien concluye que el nivel de satisfacción es alto en un 86% de pacientes en el Hospital General de Pachuca, en la etapa posoperatoria.

6.3. Responsabilidad ética

Para garantizar los principios éticos se solicitó el permiso del director del Hospital para la ejecución del estudio.

Así mismo, se hizo firmar el consentimiento informado a los participantes.

La práctica ética en este estudio consiste en la consideración del principio de la autonomía, ya que los pacientes participaron voluntariamente. Por otro lado, con la ejecución de este estudio se busca aplicar el principio de la beneficencia en favor de la vida y salud de las pacientes. Así mismo se respetó el principio de la no maleficencia, puesto que no se realizará ninguna acción que pueda perjudicar a los pacientes. Finalmente se aplicó el principio de la Justicia, tratando a todos las pacientes por igual, evitando la discriminación y garantizando el uso racional de los recursos.

CONCLUSIONES

- *La mayoría de pacientes post operados presentan un nivel de satisfacción medio frente a los cuidados que brinda el profesional de enfermería especialista en Centro quirúrgico, que corresponde al 59% de pacientes, el 17% de pacientes presentan un nivel alto de satisfacción y el 24% de pacientes presenta un nivel bajo de satisfacción.*
- *El nivel de satisfacción de los pacientes en relación al trato por parte de las enfermeras del centro quirúrgico es alto en el 15%, seguido de nivel medio en el 68% y de nivel bajo en el 17% pacientes.*
- *El 73% de pacientes presentan nivel medio de satisfacción respecto a la continuidad de atención de las enfermeras del Centro Quirúrgico, el 14% de pacientes presente nivel alto de satisfacción y calificaron como nivel bajo el 13% de pacientes.*
- *El 68% de pacientes calificaron como nivel medio en relación a los resultados sobre la atención de las enfermeras del Centro Quirúrgico, como nivel alto consideraron el 12% de pacientes y calificaron como nivel bajo el 20% de pacientes.*

RECOMENDACIONES

- *A los directivos del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” – Huancayo:*
 - *Mejorar la calidad de atención para contribuir en el nivel de satisfacción de pacientes post operados.*
 - *Capacitar y sensibilizar al personal de Salud.*
 - *Proveer los recursos materiales y asignar el personal suficiente para brindar un cuidado de calidad.*
- *A las enfermeras(os):*
 - *Mejorar el trato a los pacientes del Centro Quirúrgico.*
 - *Brindar cuidado de enfermería de manera continua, ya que es parte esencial de la satisfacción de los pacientes.*
 - *Continuar la dirección de la investigación emprendida en el presente estudio para mantener la satisfacción de los pacientes de manera continua.*

REFERENCIALES BIBLIOGRÁFICAS

1. Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Rev. De calidad asistencial* 2002 17: 22-29
2. Juárez P., García M. La importancia del cuidado de enfermería. *Revenferm Inst Mex Seguro Soc.* 2009;17(203):113-5.
3. Miranda N. Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestesia - Hospital III Daniel Alcides Carrión Tacna 2014 [Internet]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2015 [citado el 07 de octubre del 2020]. Disponible en:
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/271>
4. Céspedes N., Gastelo M. Calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del hospital nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio - Setiembre 2018" [Internet]. Universidad Nacional Del Callo; 2018 [citado el 27 de mayo del 2020]. Disponible en:
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3039/CespedesyGastelo_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y
5. Freire J. La atención primaria de la salud y los hospitales en el sistema nacional de salud [Internet]. España; 2003 [citado el 07 de octubre del 2020]. Disponible en: <https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO6750/10cap9.pdf>
6. Diccionario de la Real Academia Española. Definición de satisfacción del paciente hospitalario. [Internet]. 2016 [citado el 28 de mayo del 2020]. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacción>.
7. *Revista Cubana De Enfermería* V.22 n.4 Ciudad de la Habana sep-dic. 2006.
8. Hinojoza G. Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato de Junio a Setiembre del 2015 (citado 2018 junio) disponible en:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6329>

9. Tenemaza A. Nivel de satisfacción de los pacientes prostatectomizados con la atención de enfermería post operatoria. Perú (citado 2018 enero) disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/562>
10. Rafael N. CYBERTESIS. [Online].; 2017 [cited 2019 Mayo 15]. Available from: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7825/Rafael_fn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. SANTANA DE FREITAS Juliana, BAUER DE CAMARGO SILVA Ana Elisa, Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza Brasil 2014 Rev. Latino-Am. Enfermagem mayo-jun. 2014;22(3):454-60 [Serie internet]: Consulta [14 mayo 2018] Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf.
12. Alva C, Carola T. Universidad Privada Antenor Orrego. [Online].; 2016 [cited 2019 Junio 15]. Available from: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2001/1/RE_ENFE_CLAUDIA.ALVA_CAROLA.TIRADO_SATISFACCION.PACIENTE.POSTOPERADO_DATOS_T046_71250314_46017859T.PDF
13. Bracamontes, Cortes, De la Rosa. Nivel de Satisfacción de los usuarios post quirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco.
14. Chavez, K; etal. Satisfacción del paciente post quirúrgico ante los cuidados de enfermería.
15. Paspuel, Y. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el post operatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paul Ibarra, 2016.
16. Diaz. Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes post operado inmediatos en la unidad de recuperación post anestésica ES SALUD, Chiclayo, 2020.
17. Sotomayor C. en el año 2017 realizó el estudio titulado características de la atención de enfermería en el postoperatorio y el nivel de satisfacción del paciente internado en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional de

Ica en mayo del 2017.

18. *Chiroque M, Duran M. en el año 2016 en Lambayeque-Perú, nivel de satisfacción de la persona respecto al cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Postanestésica (UCPA) del hospital Santa Rosal-2 Piura.*
19. *Alva C. realizó la tesis titulada "Satisfacción del paciente posoperatorio inmediato sobre los cuidados de enfermería del Servicio de Quirúrgica del Hospital Regional Docente de Trujillo". 2016.*
20. *Cadenas C. realizó la tesis titulada "Grado de satisfacción con el cuidado brindado por el profesional de enfermería en pacientes posquirúrgicos". Lima. 2016.*
21. *Segura C., realizó la tesis titulada: "Nivel de satisfacción del paciente postoperado mediado en el Servicio de Cirugía del Hospital de Referencia de Ferreñafe Trujillo 2016"*
22. *Gaspar K.; Quispe S.; Villugas K. Satisfacción y calidad de cuidado de Enfermería percibida por los pacientes post operados en el servicio de centro quirúrgico del hospital regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2017.*
23. *Teoría de la Satisfacción de Eriksen, las dimensiones del cuidado asociadas a la satisfacción del paciente y la insatisfacción hospitalaria.*
24. *Donabedian A. Clinical Performance and Quality Health Care. 1993; 1 (1):14-17. Pág. 38.*
25. *Virginia Henderson. Teoria 14 nesecidades basicas.*
26. *Aguilar L. Cirugía segura salva vidas. Revista Mexicana de Anestesiología [Revista en Internet]. 2010 [Acceso el 05 de julio del 2019]; 33(1): 148-149. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2010/cmas101ak.pdf>*
27. *Campos de Carvalho E, Bachion M. Revista Electronica de Enfermagem. [Online].; 2009 [cited 2019 Junio 20]. Available from: https://www.researchgate.net/publication/242228112_Proceso_de_enfermeria_y_sistematizacion_del_cuidado_de_de_enfermeria_-_la_intencion_del_uso_por_los_enfermeros.*

28. *Rey Martín, C. La satisfacción del usuario un concepto en Alza. Facultad de Biblioteconomía y Documentación Universitaria de Barcelona. 2015.*
29. *Staniszewska, S; Ahmed, L. Los conceptos de expectativa y satisfacción: ¿Es lo que capturan la forma en que los pacientes evalúan su cuidado ? . J Adv Nurs, 29. 1999.*
30. *Medina J., Medina I. Nivel de satisfacción del paciente postoperadosobre el cuidado de enfermería. Unidad de cirugía del Hospital General de Jaén-2016 [Internet]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2018. [citado el 10 de agosto del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/3897>*
31. *Rivera B, Lorenzo A, Rodriguez G, Hidalgo I. Satisfacción del Paciente Postoperado el Cuidado de Enfermería Satisfaction of the Post-operated Patient in Nursing Care [Internet]. Mexico; 2019 [citado el 10 de octubre del 2020]. Disponible en: https://investigacion.upaep.mx/micrositios/cipu/assets/m1_satisfaccion-delpaciente-post-operado-en-el-cuidado-de-enfermeria.pdf*

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema general: ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Paciente Postoperado Frente a los Cuidados del Profesional de Enfermería especialista en Centro Quirúrgico Del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión" - Huancayo 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es nivel de satisfacción del paciente post operado en relación al trato frente a los cuidados del profesional de enfermería especialista en centro quirúrgico? ¿Cuál es nivel de satisfacción del paciente post operado en relación a la continuidad frente a los cuidados del profesional de enfermería especialista en centro quirúrgico? ¿Cuál es nivel de satisfacción del paciente post operado en relación a los resultados frente a los cuidados del profesional de enfermería especialista en centro quirúrgico?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado frente a los cuidados que brinda el profesional de enfermería especialista en Centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"-Huancayo 2022</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado en relación al trato frente a los cuidados del profesional de enfermería especialista en centro quirúrgico. Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado en relación a la continuidad frente a los cuidados del profesional de enfermería especialista en centro quirúrgico. Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado en relación a los resultados frente a los cuidados del profesional de enfermería especialista en centro quirúrgico</p>	<p>V1: Satisfacción del Paciente</p> <p>Dimensión1: Trato</p> <p>Indicadores -Amabilidad -Comprensión -Paciencia -Atención buena y precisa -Orientación -Atención en la conversación -Amistosos o amigables -Privacidad</p> <p>Dimensión 2: Continuidad</p> <p>Indicadores Valoración -Cuidados de enfermería -Enfermera continua</p> <p>Dimensión 3 Resultado del cuidado</p> <p>Indicadores -Comodidad -Tranquilo y relajado -Seguridad -Información recibida -Educación para el alta</p>	<p>Enfoque: Investigación cuantitativa</p> <p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: Es un diseño de tipo no experimental, transversal.</p>	<p>Población: La población está conformada por los pacientes post-operados que han recibido la atención de la enfermera especialista en Centro Quirúrgico en el mes de enero del presente año.</p> <p>Muestra: La muestra estimada aplicando la formula tenemos 100 pacientes post operados</p> <p>Unidad de análisis: Pacientes post operados</p>	<p>TÉCNICAS: -Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS: -Cuestionario</p>

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

ESCALA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO

La presente escala es anónima y está elaborado con el objeto de recabar información sobre el nivel de satisfacción del paciente post operado frente a los cuidados de enfermería en el servicio de URPA.

Instrucciones:

Por favor ayúdenos a mejorar el cuidado de enfermería respondiendo a esta escala. Piense en la forma en que el personal de enfermería le ha proporcionado el cuidado. Conforme yo lea cada enunciado de la escala, decida en qué medida sus necesidades han sido o no satisfechas por el personal de enfermería. No hay respuestas buenas o malas, solo nos interesa su opinión.

Los números del 1 al 3 indican hasta qué grado sus necesidades fueron satisfechas. 1 = Nunca, 2 = A veces, 3 = Siempre

Datos generales:

Edad: _____ años

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Grado de Instrucción:

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

Estado Civil:

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

Datos específicos:

TRATO	NUNCA	AVECES	SIEMPRE
1. Las Enfermeras son amables en el trato que le proporcionan			
2. Las Enfermeras lo atienden o comprenden como se siente			
3. Las Enfermeras muestran paciencia cuando le proporcionan cuidados			
4. La atención que le proporciona la Enfermera es buena y precisa			
5. Cuando la enfermera le orienta utiliza un lenguaje claro y sencillo			
6. Las Enfermeras le ponen atención cuando conversa con ellas.			
7. Las Enfermeras son amigables con usted			
8. Las Enfermeras le proporcionan privacidad al realizar algún procedimiento			

CONTINUIDAD			
9. Las Enfermeras durante el turno valoran sus necesidades			
10. Las Enfermeras les proporcionan los cuidados que usted necesita			
11. Las Enfermeras saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una de ellas			

RESULTADO DEL CUIDADO			
12. Las Enfermeras lo hacen sentir cómodo y le alivian el dolor			
13. Las Enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado			
14. Las Enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo de aliviarlo de algún problema			
15. Recibió información de la Enfermera sobre cada procedimiento después de la Cirugía			
16. La enfermera le orienta acerca de cómo cuidarse durante su estancia en el Hospital			
17. La enfermera le enseña cómo cuidarse por usted mismo cuando vaya a casa			
18. Considera que la orientación que le ha dado la Enfermera facilito la recuperación después de la cirugía			

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo 3. Consentimiento informado

Nivel de satisfacción del paciente post operado frente a los cuidados del profesional de enfermería especialista en centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión" - Huancayo 2022

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la estudiante de enfermería de la especialidad en centro quirúrgico de la Universidad Nacional Del Callao. He sido informado (a) que el objetivo de este estudio es evaluar "satisfacción del paciente post operado frente a los cuidados del profesional de enfermería Especialista en Centro Quirúrgico en el servicio de URPA del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2022."

Se me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 10 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto ocasione problema alguno para mi persona.

Firma del Participante

Anexo 4. Base de datos

N°	Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	Ite m 4	Ite m 5	Ite m 6	Ite m 7	Ite m 8	Ite m 9	Ite m 10	Ite m 11	Ite m 12	Ite m 13	Ite m 14	Ite m 15	Ite m 16	Ite m 17	Ite m 18
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3
3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
5	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2
7	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
8	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
9	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2
10	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
11	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3
12	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
13	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3
14	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
15	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2
16	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
18	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
19	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
20	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
21	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
22	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3

23	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1
24	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
25	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3
26	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
27	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
28	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2
29	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
30	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1
31	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1
32	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
34	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1
35	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
36	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2
37	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2
38	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2
39	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
40	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
41	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3	1	3	1
42	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	3	2
44	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	1
45	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
46	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2
47	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2
48	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	1	2	3	2
49	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2

50	1	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3
51	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3
52	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3
53	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3
54	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
55	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3
56	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
57	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3
58	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
59	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3
60	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2
61	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
62	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
63	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	3	3
64	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2
65	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
66	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2
67	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
68	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
69	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3
70	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2
71	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3
72	1	1	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2
73	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2
74	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2
75	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
76	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2

77	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
78	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
79	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
80	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	
81	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
82	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	
83	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	
84	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	
85	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	
86	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	
87	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	3	
88	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	
89	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	
90	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	
91	1	1	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	
92	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
93	1	1	2	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1	2	2	2	3	
94	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	
95	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	
96	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
97	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	
98	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	
99	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	
100	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	