



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE**  
**LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería  
periodo transoperatorio del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz  
2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Gonzales Crisostomo, Georgina Paola ([orcid.org/0000-0003-0927-2275](https://orcid.org/0000-0003-0927-2275))

**ASESOR:**

Mg. Ramirez Calderon, Luis Enrique ([orcid.org/0000-0003-3991-9746](https://orcid.org/0000-0003-3991-9746))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera, a mis padres porque gracias a ellos me esfuerzo por alcanzar mis metas y así ser su orgullo. A ti amor que cubriste mi ausencia y brindarme la ayuda necesaria para culminar satisfactoriamente este nuevo eslabón en mi vida profesional. A ti niño bello que eres la razón para seguir adelante y poder brindarte todo lo que necesites hoy y mañana.

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios, que gracias a su compañía en cada paso que doy, por su fortaleza brindada llegué hasta este momento. A los docentes de la segunda especialidad de enfermería en Centro Quirúrgico, por compartir sus conocimientos, experiencias y, sobre todo, por su humildad y Amistad. A mi asesor. Mg. Ramírez Calderón Luis Enrique, por su apoyo, paciencia y tiempo brindado para culminación de mi tesis. También manifestar mi gratitud al Mg. Julio Enríquez Alva por su apoyo y acompañamiento en el planteamiento estadístico de la presente investigación.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Resumen	VI
Abstract	VII
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	20
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. Resultados	24
V. Discusión	33
VI. Conclusiones	38
VII. Recomendaciones	39
Referencias	40
Anexos	48

## Índice de Tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Dimensión 1: técnico científico	24
<b>Tabla 2</b> Nivel de satisfacción en el cuidado de enfermería en la dimensión 1	25
<b>Tabla 3</b> Nivel de subdimensiones en la dimensión técnico-científico	26
<b>Tabla 4</b> Dimensión 1: humana	28
<b>Tabla 5</b> Nivel de satisfacción en el cuidado de enfermería en la dimensión 2	29
<b>Tabla 6</b> Nivel de subdimensiones en la dimensión humana	30
<b>Tabla 7</b> Variable: nivel de satisfacción	32
<b>Tabla 8</b> Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería	32

## Resumen

La investigación “Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2021” cuyo objetivo: determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio del Hospital Víctor Ramos Guardia en adelante “HVRG” de Huaraz, 2021. Estudio descriptivo, transversal, método de estadística básica y descriptiva. El cuestionario estructurado de 27 ítems y consideró dos dimensiones; técnico-científica con 12 ítems, y humano con 15 ítems. El cuestionario presentó respuestas en escala tipo Likert. Con una de 323 y una muestra de 50 pacientes intervenidos quirúrgicamente. Resultado, el nivel de satisfacción de los pacientes en el periodo transoperatorio representa el 62%; el 38% solo tiene un nivel regular. El 50% de los pacientes perciben un nivel de satisfacción bueno, en la dimensión de “Técnico científico”; el otro 50% de los pacientes satisfacción regular. En la dimensión “Humana”, el nivel de satisfacción es buena en un 94%, un 6% de pacientes que no estuvo satisfecho. Conclusión, la atención brindada por el personal de enfermería en el periodo transoperatorio tuvo algunas debilidades 38% que merecen fortalecer para mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes intervenidos quirúrgicamente.

**Palabras clave:** Nivel de satisfacción, Técnico-científica, Humana

## **Abstract**

The investigation "Level of patient satisfaction with the nursing care during the intraoperative period of the Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2021" whose objective: To determine the level of patient satisfaction with the nursing care during the intraoperative period of the Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, June - August 2021. Descriptive, cross-sectional study, basic and descriptive statistical method. The questionnaire contains 27 items and considers two dimensions; technical-scientific with 12 items, and human with 15 items. The questionnaire presents responses on a Likert-type scale. With one of 323 and a sample of 50 patients operated on. Result, the level of patient satisfaction in the intraoperative period represents 62%; 38% only have a regular level. 50% of the patients perceive a good level of satisfaction, in the dimension of Scientific Technician; the other 50% of patient's regular satisfaction. In the human dimension, the level of satisfaction is good in 94%, 6% of patients who are not satisfied in the Human dimension. Conclusion, the care provided by the nursing staff in the intraoperative period has some 38% weaknesses that deserve to be strengthened to improve the level of satisfaction of patients undergoing surgery.

**Keywords:** Level of satisfaction, Technical-scientific, Human

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las distintas unidades relacionadas con la salud fueron creadas para garantizar servicios de calidad a la población. La atención requiere una reducción de la tecnología y el uso de equipos modernos que permitan un mantenimiento adecuado del diagnóstico. El tratamiento del trabajo humano en la actualidad está orientado a brindar una ayuda integral y de calidad a todos los pacientes de acuerdo con sus responsabilidades.

El ente global relacionado a la salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS, como se citó en UNIDIGITAL, 2017) se dio cuenta de la importancia de fortalecer la atención médica para garantizar la ayuda química de alta calidad; Debe tenerse en cuenta su experiencia y necesidades y se considera una contribución a la práctica de soporte, lo que le permite desarrollar una política institucional para crear cambios para proporcionar asistencia de calidad, teniendo en cuenta el medio ambiente, su experiencia en la ciudad gracias a la diversidad intercultural.

En Perú, el Ministerio de Salud (MINSA, 2011) de acuerdo con la normativa sobre el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, se ha elaborado un documento técnico “Guía Técnica para la Satisfacción de los Usuarios en los Establecimientos y Servicios Sanitarios”, que ayuda a desarrollar unas pautas que estandaricen la forma de analizar la satisfacción de los pacientes. un proceso de evaluación en los establecimientos y servicios de salud para identificar problemas o dificultades en la prestación de atención en el sector salud. Es la base para medir la satisfacción del paciente con la atención de enfermería, mejorando así la calidad, eficiencia y capacidad de las enfermeras especializadas.

La satisfacción de los usuarios externos se logra cuando la atención que recibe cumple con las expectativas del paciente o cuando la atención supera sus expectativas. Por lo tanto, es muy importante determinar el nivel de satisfacción del paciente, evaluando así la calidad de la atención que brindamos como profesionales de enfermería, y debe ser precisa y confiable en los aspectos científico, técnico y humano. Esto permite mejorar la atención brindada en beneficio del usuario y lograr la satisfacción con los servicios recibidos.



Las intervenciones quirúrgicas son importantes para mejorar la salud de los usuarios externos en todo el mundo. Alvan y Tirado (2016) reportan en su estudio que anualmente se realizan aproximadamente 234 millones de cirugías, lo que equivale a 12 cirugías por cada 25 personas. Al mismo tiempo, el 75% de las cirugías son urgentes y representan el 30% de todas las estadísticas sobre intervenciones en el ámbito quirúrgico. Actividades que previenen la discapacidad y salvan vidas en momentos críticos. Pero el acceso a una atención quirúrgica adecuada es limitado y sigue siendo un gran dilema en muchas partes del mundo por motivos como la sobreoferta de pacientes, la falta de camas en los servicios, la falta de especialistas y la mala calidad de la atención al ingreso a centro quirúrgico.

Para Aguirre (2018) es de suma relevancia la satisfacción de las expectativas y lo que necesita el usuario externo para brindarme mayor seguridad. Siendo un tema muy importante, el cual hace referencia a la forma en que se brinda la protección que se da y que además se evidencia la falta de interés de empatía y el tiempo brindado a la atención no es el suficiente, generalmente por la gran afluencia de pacientes y por el tipo de horario, programaciones de 12 horas diarias y 12 horas nocturnas, que conlleva a la insensibilización reflejándose un distanciamiento no solo de manera física, sino que psicológico y de espíritu en el usuario externo, del personal profesional de enfermería.

Sin embargo, hay estudios que han podido demostrar satisfacción en los usuarios como los evidencia Oliva (2014) en su estudio donde se percibió aproximadamente 65% de los usuarios externos han demostrado satisfacción relacionado al cuidado que les brindó, mientras que 22% de los participantes del estudio obtuvieron un nivel medio relacionado a la satisfacción y solamente un 13% de los participantes obtuvieron niveles de insatisfacción. Asimismo, García (2017) en su estudio demostró que el nivel de satisfacción era alto con un 94.7% donde los pacientes que refieren estar satisfechos tienen un cuidado con calidad.

El estudio se realizó gracias al apoyo de las autoridades del Hospital Víctor Ramos Guardia en adelante (HVRG) de Huaraz, durante el seguimiento en el Centro Quirúrgico, algunas deficiencias que las enfermeras señalaron durante el tratamiento hicieron que los pacientes expresaran malestar, indicando que los

pacientes estaban insatisfechos con algunos de los factores que tomaron en cuenta. Su recuperación es importante para ellos.

Cabe mencionar que, los enfermeros, especialmente aquellos en centros quirúrgicos, son profesionales que ofrecen una atención integral, destacándose por su trato directo con los usuarios externos. Su labor implica un conocimiento detallado del proceso quirúrgico, centrándose en mantener un ambiente seguro mediante la aplicación de medidas de cirugía segura. La enfermera en este entorno aborda las necesidades físicas, psicológicas, sociales, culturales y religiosas del paciente, brindando soporte emocional durante situaciones de estrés generadas por la intervención quirúrgica.

La satisfacción del paciente es reconocida como un factor crucial que influye en la calidad de los servicios médicos, por lo que los enfermeros no deben limitarse a cumplir las instrucciones de tratamiento recibidas para los pacientes. Normas, reglas, prioridades encaminadas a brindar un buen trato y satisfacción de los pacientes. El tratamiento no es solo físico, sino también afectivo, afectivo y espiritual, contribuye a la recuperación del paciente, acortando así la estancia en el hospital. En el MINSA de Huaraz, ningún estudio reveló las percepciones de los pacientes sobre la atención recibida durante el período quirúrgico, por lo que el personal médico no tuvo una evaluación y seguimiento permanente de la atención brindada; todo esto provoca la insatisfacción de los pacientes.

Dicho lo anterior, se identificaron las siguientes preguntas sobre temas específicos: ¿Un tema específico sobre el grado de satisfacción del paciente en el período de transición asistencial en términos científico-técnicos? ¿Cuál es el problema específico de la satisfacción del paciente en el período de transición del cuidado humano al cuidado humano?

El presente estudio demostró su factibilidad ya que fue posible gracias al apoyo de las autoridades del HVRG de Huaraz, que fue la oficina central donde se realizaron los estudios, permitiendo la recolección de datos para el fin propuesto. El estudio fue factible porque fue autofinanciado por el investigador.

El objetivo general del presente estudio fue: determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio del HVRG de

Huaraz, 2021. Asimismo, se identificaron los siguientes objetivos específicos: Objetivo específico 1, determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio en la dimensión técnico-científico. Objetivo específico 2, determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio en la dimensión humana. El presente estudio es descriptivo no cuenta con hipótesis.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes internacionales se encontró: Lenis (2013) en Colombia, analizó la calidad percibida por los pacientes en un hospital privado, con el objetivo de determinar el nivel de la calidad en el cuidado desde la vista de los usuarios. Métodos de investigación: descriptiva, transversal, cuantitativa. El tamaño de la muestra fue de 147 pacientes que tuvieron que ser dados de alta del hospital. Para la recolección de información se utilizó el Inventario de Calidad de Enfermería (CUCACE). Los resultados indicaron una satisfacción del paciente y experiencia de atención superior al 70%, un resultado muy positivo según la escala CUCACE. El análisis de relaciones solo encontró una conexión significativa con el género, sin asociaciones notables con otras variables sociodemográficas. La mayoría de la población atendida era femenina (58.5%), y el 96.6% de los casos que necesitaban atención no requerían mejoras. La evaluación general de los pacientes fue positiva, con puntuaciones promedio de 93.22 en experiencia y 78.12 en satisfacción, indicando una calidad percibida satisfactoria en el centro.

Morales (2009) en Mistrato Risaralda - Colombia, estudio la satisfacción de pacientes con consultas de urgencias comparadas con la atención en un establecimiento de atención primaria local. Propósito fue determinar y comparar el nivel de satisfacción de los pacientes en los centros de salud. De acuerdo a la metodología del estudio fue descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 20 pacientes del servicio de urgencias con estancia mínima en el área de observación de 24 horas. El instrumento fue La escala CARE-Q de 46 preguntas cerradas, con un intervalo de confianza de 0.88-0.97%. Resultados, el 60% de la población general mostró satisfacción moderada con la atención médica, con un 25% muy satisfecho y un 15% insatisfecho. En el grupo de pacientes de urgencias, el 65% eran mujeres, mayormente en el rango de 20 a 30 años. Se concluye que, aunque en general los pacientes estaban satisfechos con la atención y el apoyo, se identificaron áreas de mejora para optimizar la calidad del servicio y cumplir mejor con las necesidades de los pacientes.

Chávez et al. (2018) en Pachuca - México, estudio la satisfacción de los pacientes y los cuidados postoperatorio en un Hospital General de la ciudad, tuvo como propósito determinar el grado de satisfacción de los pacientes. Se utilizó tanto la

literatura como los métodos: diseño, estudio transversal, cuantitativo, descriptivo, estudio no experimental. Población y muestra de 15 pacientes, y utilizó un cuestionario de 28 ítems de escala de satisfacción de enfermeras, la fiabilidad (alfa de Cronbach) fue de 0.92. Llegaron a las siguientes conclusiones: la edad media fue de 48 años con (5.3%); 8 (53.3%) hombres; 4 (26.7%); el 40% estuvo hospitalizado más de cuatro días. El 86% logró un alto nivel de satisfacción. Concluyeron que la satisfacción de los pacientes con la atención en el hospital general fue alta en 86.60%. La capacidad de aumentar la satisfacción al identificar las debilidades que deben reforzarse para garantizar la calidad de la atención.

Paspuel (2017) en Ecuador, estudio la atención del paciente y relaciones con la satisfacción del paciente de la unidad de recuperación en la unidad de cirugía de un hospital general de la ciudad. El propósito fue determinar el nivel de satisfacción en los pacientes postoperatorios en relación al cuidado del personal de salud. Se realizó un estudio descriptivo, transversal, la población objeto de estudio fueron las enfermeras de la unidad de cirugía y 348 pacientes, el instrumento fue el cuestionario CARE-Q. El 69.54% de los pacientes expresaron insatisfacción con los cuidados de enfermería. En la categoría de explicación y facilitación, el 51.49% calificó el cuidado como bueno. En cuanto al confort, un notable porcentaje (24.51%) indicó falta de proximidad de la enfermera y el 26.48% de los encuestados atribuyó la falta de relación con familiares a la situación. En la unidad de recuperación postanestésica, se recomienda que las enfermeras refuercen la conexión interpersonal, brinden apoyo emocional y mejoren la atención integral para elevar la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado enfermero.

Bracamontes et al. (2018) En Acapulco – México, estudio la satisfacción del usuario y su relación con la atención médica en un Hospital de la ciudad; su objetivo fue: medir el nivel de satisfacción con la atención post operatorio del personal de salud. Mediante un método de estudio descriptivo y una cohorte transversal, se entrevistó a 25 pacientes postoperatorios. Se utilizaron la Escala de Satisfacción del Paciente y la Escala de Atención de Enfermería de Eriksen (1988) para obtener los datos. Resultados, la mayoría de los pacientes entrevistados (40%) se consideraron muy satisfechos, seguidos por un 36% satisfechos y un 24% insatisfechos en la satisfacción general. El estudio concluye que, al alcanzar las metas para evaluar la

atención a usuarios hospitalizados, el 92% expresó estar muy satisfecho con la calidad de atención, el 92% con la presencia de enfermeras, y el 72% con la continuidad del trabajo, resultando en una satisfacción general del 76%. Aunque se destaca la satisfacción, se sugiere mejorar actividades y atención para lograr una atención médica de calidad.

En los antecedentes nacionales se cuenta con los siguientes estudios: Ataurima (2016) en Trujillo, estudio la satisfacción del paciente y la atención de enfermería de la unidad de recuperación post anestésica de un hospital local; su objetivo fue, determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperatorio en relación al cuidado del personal de salud de la unidad mencionada. Tipo de estudio fue descriptivo transversal con una población de 160 pacientes postoperados y una muestra objetivo de 40 a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de medición. Resultados, el estudio reveló un alto nivel de satisfacción en el aspecto humano (37.5%) y técnico (57.5%) de la atención de enfermería postoperatoria. La conclusión destacó un 50% de satisfacción general con la atención de enfermería. Aunque cada paciente tras la segunda operación mostró elevada satisfacción en el departamento, se señala la necesidad de mejorar actividades y tecnología para alcanzar el objetivo de brindar atención médica de alta calidad.

Rafael (2017) en Lima, estudio la satisfacción del paciente y el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica de una clínica privada. Objetivos, determinar el nivel de la satisfacción de los pacientes relacionado a los cuidados del personal de salud. Estudio descriptivo, aplicado, de corte transversal cuantitativo. La población estuvo conformada por todos los pacientes en postoperatorio y una muestra de 30 pacientes. La técnica es una encuesta, y la herramienta es un cuestionario con escala tipo Likert. En resumen, los resultados indican que el nivel de satisfacción de los pacientes después de la anestesia regional en la unidad de cuidados intensivos postanestésicos de la clínica es muy alto, con un 40% muy satisfecho. Sin embargo, el índice de satisfacción general del estudio es inferior al 50%, planteando la pregunta de si la evaluación y reestructuración del trabajo de los enfermeros sería beneficiosa para mejorar la calidad de la atención y aumentar la satisfacción del paciente.

Ayala (2018) en Piura, estudio la satisfacción de pacientes y la atención de enfermería de Emergencias de un hospital local; tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la atención recibida; según la metodología, el estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal. La población fue de 1230 pacientes, con una muestra no probabilística conformada por 200 pacientes ingresados al servicio de urgencias. Resultados, el 54.5% de los pacientes adultos expresaron baja satisfacción con la atención de enfermería, mientras que solo el 5% mostró alta satisfacción. Las dimensiones de oportunidad de atención y claridad de información obtuvieron principalmente bajos niveles de satisfacción (61.5% y 58.8%, respectivamente). Conclusión. los pacientes manifestaron insatisfacción con el tiempo de espera y la comprensión de la información sobre su salud, sugiriendo la necesidad de mejorar estos aspectos en el proceso de atención en emergencias.

Palomino (2018) En Lima, estudio la satisfacción del paciente postoperatorio y la atención recibida del departamento de cirugía de un hospital nacional. El objetivo fue determinar el grado de satisfacción respecto a los cuidados. El estudio siguió el método transversal descriptivo cuantitativo hasta el nivel de aplicación. La muestra fue 31 pacientes postoperatorios. Se utilizó como método un cuestionario con escala tipo Likert. Los resultados indican que, postoperatoriamente, el 100% de los pacientes mostraron algún nivel de satisfacción, siendo el 56% semi satisfechos y el 35% satisfechos. En términos de trato, el 52% estuvo semi satisfecho, el 40% satisfecho y el 8% insatisfecho. La satisfacción con la disponibilidad fue del 49%, la continuidad del negocio del 58%, y la efectividad de la atención del 64%. La conclusión destaca que la satisfacción postoperatoria fue moderada, pero menos del 50% de los pacientes están satisfechos con aspectos como tratamiento, accesibilidad, continuidad de la atención y resultados, subrayando la necesidad de mejorar habilidades sociales y la calidad general de la atención.

Aguirre (2018) en Lima, estudio la satisfacción del paciente y los cuidados post operatorios en un hospital nacional; tuvo como propósito, determinar el nivel de satisfacción del paciente en relación al cuidado postoperatorio de las enfermeras del servicio de cirugía. Estudio descriptivo, cuantitativo, transversal y no empírico. La muestra conformada por 90 pacientes, utilizando la técnica del cuestionario, el

instrumento fue un cuestionario conformado por 27 preguntas tipo Likert. Resultados, el 96.67% de los pacientes postoperatorios en el hospital están altamente satisfechos con los cuidados de enfermería, con solo un 4.4% expresando bajos niveles de satisfacción. Aunque el aspecto humano tiene un 58.9% de satisfacción alta; en conclusión, se reconoce la necesidad de mejorar la sensibilidad y el trato en este ámbito, a pesar de la satisfacción general con la atención de enfermería que abarca aspectos técnicos, científicos y humanos.

Pacha (2018) en Moquegua, estudio la satisfacción de pacientes y el cuidado postoperatorio en un hospital local; el objetivo fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la atención brindada por personal de salud. Los resultados mostraron pacientes satisfechos después de la operación en un nivel intermedio (76,0%) y la calidad del cuidado corresponde al cuidado la eficiencia del cuidado (54,0%). Se encontró asociación estadísticamente significativa entre la variable “calidad de atención” y “grado de satisfacción del paciente después de la cirugía” ( $p=0.000$ ). Se puede observar que cuanto mayor es la calidad de la atención médica, mayor es la satisfacción sin que el paciente.

Diaz (2019) en Trujillo, estudio la satisfacción del paciente y la calidad de la atención de enfermería en un hospital local; tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción en relación a los servicios de enfermería de emergencia. Estudio transversal descriptivo cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 210 pacientes. Se utilizó la herramienta CARE Q (Escala de Satisfacción del Paciente). En resumen, los resultados revelan que, en la categoría de accesibilidad, el 60% de los pacientes reportaron baja satisfacción, mientras que, en explicación y facilitación, el 62.4% mostró satisfacción baja. En cuanto a la comodidad, el 73.3% indicó bajo nivel de atención. En otras categorías como expectativa, relaciones de confianza y seguimiento, predominaron niveles bajos de satisfacción. En conclusión, el 63.8% de los pacientes considera baja la satisfacción con los servicios de atención en el departamento quirúrgico, sugiriendo la necesidad de analizar y mejorar la atención brindada para el beneficio del paciente.

Rodríguez y Torres (2021) en Trujillo, estudio la satisfacción del paciente y la calidad de atención en un hospital clínico regional; con el propósito de determinar la relación entre variables. Este estudio fue un estudio transversal, descriptivo,



correlacional, cuantitativo. Una muestra de 35 usuarios y el instrumento es un cuestionario. Los resultados, el 65.7% de los pacientes está satisfecho, con un 34.3% de satisfacción moderada, y ninguno tiene una satisfacción baja. En cuanto a la calidad de la atención de enfermería, el 74.3% la califica como buena, el 25.7% como regular, y nadie la considera mala. Existe una conexión significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en la clínica quirúrgica, indicando una insatisfacción generalizada con la asistencia proporcionada.

Para el tema de investigación se consideró algunas teorías que se considera relevantes para el estudio a investigar. Aguirre (2018) considera que el autor más que debate la satisfacción del paciente es Donabedian Avedis (como se citó en Calidad Asistencial, 2001) menciona que la persona (paciente) encargada de establecerlo es un indicador efectivo, incluso como un medio de supervisar la excelencia de los servicios médicos; sin embargo, en términos de atención médica, constituye una señal crucial para evaluar la calidad del cuidado brindado por las enfermeras.

Según, Donabedian Avedis destaca la importancia de la relación enfermera-paciente en la dimensión humana de la atención de enfermería. Subraya la necesidad de considerar y respetar los derechos y creencias de los pacientes, ofreciendo tratamientos adecuados. Además, enfatiza la importancia de abordar a los pacientes de manera respetuosa, considerando sus características individuales (Calidad Asistencial, 2001). La comunicación efectiva se destaca como clave para establecer relaciones efectivas, y se enfatiza la importancia de proporcionar atención y tratamiento adecuados a las necesidades específicas de cada paciente.

Müggenburg y Riveros-Rosas (2012) sostienen que la satisfacción del paciente se considera una medida del impacto de la relación entre enfermera y paciente. La satisfacción del paciente se interpreta como una "transición" en dicha relación, ya que actúa como un factor motivador que influye en el comportamiento del paciente hacia la enfermera. Se trata de un acto y resultado que genera contentamiento. La satisfacción se interpreta como una expresión psicológica surgida mediante la retroalimentación cerebral, donde diversas regiones del cerebro armonizan la energía potencial y generan una sensación de plenitud.

Es muy importante evaluar la satisfacción del paciente con la atención recibida, ya que un paciente satisfecho suele seguir las recomendaciones de la enfermera y optimizar la salud del paciente. La satisfacción ha demostrado ser una herramienta adecuada para evaluar la eficacia de los servicios sanitarios porque aporta datos sobre la calidad percibida por las personas.

Según el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN, 2020) hay varias pautas de investigación para medir la calidad de la salud, sin embargo, lo que apoya a lo propuesto por Donabedian Avedir, está respaldado por un reconocimiento más claro de que proporciona aspectos técnicos tridimensionales de la atención. Se crea una relación interpersonal entre el proveedor del servicio y el usuario; y nivel de atención. Estas mediciones del INEN se basan en mediciones científicas, técnicas, humanas y ambientales.

En ese sentido el papel del enfermero incluye mantener bien al paciente durante el período operatorio, prevenir complicaciones, asegurar el retorno de la salud, mantener una relación óptima enfermero-paciente, brindar el soporte adecuado, satisfaciendo todas sus expectativas. La enfermera debe tener libertad para responder a las necesidades e inquietudes de los pacientes. Los profesionales de la salud deben tener las herramientas y habilidades que les permitan brindar una atención de calidad que les ayude a encontrar pacientes que estén satisfechos con la atención que reciben.

La calidad referida a la salud es una medida intrínseca en la cual toma en consideración las necesidades y aspectos adicionales en el paciente, de tal manera que se pueda mejorar su estado físico, mental y social. La atención en salud implica un tratamiento eficaz médico, también la seguridad de la atención, acceso, eficiente y orientado al paciente. Disponer de un conjunto de herramientas e instalaciones es crucial para alcanzar una atención médica de calidad. El enfermero, en su rol profesional, debe discernir lo óptimo para el paciente, atendiendo y cubriendo las necesidades físicas, mentales, emocionales, socioculturales y espirituales.

De acuerdo con la teoría de teoría de las relaciones interpersonales de Hidegard E. Peplau (como se citó en Arredondo y Siles, 2009) es bien sabido que uno de los

aspectos fundamentales en el cuidado de un paciente enfermo o sano es la comunicación, ya que permite construir interacciones y relaciones terapéuticas que sirvan para el retorno. Sin embargo, todavía se considera una fundación. Para lograr una comunicación efectiva y una relación terapéutica satisfactoria, se debe desarrollar la escucha activa y el respeto a la dignidad del paciente, por eso es tan importante la relación enfermera-paciente. Esta teoría ofrece al paciente quirúrgico la posibilidad de un cuidado personal y humano, viéndolo como un ser psíquico en un continuo que, a través de las relaciones interpersonales, podrá comprender su situación y cambiar su sufrimiento, lo que le permitirá expresarse. tus necesidades.

La teoría de Hidegard E. Peplau (como se citó en Arredondo y Siles, 2009) describe cuatro fases en la relación enfermero-paciente: consejería, donde el paciente busca ayuda; identificación, donde la enfermera crea comodidad; explotación, donde ambas partes buscan lo mejor de la relación; y solución, abordando las necesidades del paciente y estableciendo un apoyo mutuo al romper la identificación.

La teoría de Jean Watson (como se citó en Ramírez et al., 2018) destaca la importancia del cuidado humano, definiéndolo como un proceso interpersonal que involucra al cuidador y al paciente. Este cuidado busca mantener, realzar y preservar la dignidad humana, la humanidad, la integridad y la armonía interior a lo largo de todas las etapas de la vida. Se trata de un compromiso diario que considera los sentimientos y emociones del paciente para brindar una atención anticipada y significativa, basándose en valores universales y ética con el objetivo de satisfacer las necesidades humanas y mejorar la calidad de vida.

A continuación, se tiene el marco conceptual que refuerza los temas de investigación.

La "Satisfacción del Paciente", según Aponte y Aguilar (2019) sirve como una medida relativa de las metas alcanzadas por una organización y se utiliza como una analogía para las medidas de desempeño más objetivas que a menudo no están disponibles. Aunque la satisfacción es subjetiva y se enfoca en actitudes y percepciones más que en una definición precisa, proporciona una evaluación de la dirección en la que se dirige el sistema de beneficiarios, no de su calidad técnica.

Sin embargo, si el régimen de información evaluado es insatisfactorio, imperfecto o deficiente, puede resultar en una falta de comunicación efectiva.

Ayerbe et al. (2017) indica que la satisfacción del paciente se evalúa continuamente a través de los resultados de la atención y las percepciones del paciente. La satisfacción puede clasificarse en tres niveles: completa, cuando el paciente percibe una atención humana y calidad técnica; media, cuando hay preocupaciones parciales en la calidad humana, técnica y acceso a los servicios; e insatisfacción, cuando hay carencias en la entrega de servicios, tecnología, servicios adicionales y falta de información.

De igual manera, para Suarez y Huahuasoncco (2017) la satisfacción es la percepción subjetiva de los usuarios en el cumplimiento de necesidades y expectativas en la prestación de un servicio. Esta situación está condicionada por diversos elementos, como vivencias anteriores, anticipaciones y datos provenientes de otros individuos e instituciones de salud. Estos factores influyen en la satisfacción y varían tanto entre distintas personas como en una misma persona en diferentes situaciones.

Dicho ello, la satisfacción se define como la capacidad de los profesionales de la salud para cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios, estando siempre vinculada a algo o alguien deseado. En el contexto de la salud, implica la organización, el apoyo recibido y el impacto en la salud, así como la calidad de la atención. La comunicación cercana en términos de tiempo y confianza por parte del especialista se identifica como un factor crítico para la satisfacción del paciente (Vásquez et al., 2016).

Por otro lado, se tiene a Jurupe et al. (2018) definen la calidad en el "cuidado de los pacientes" como garantizar atención médica óptima, servicios de diagnóstico y tratamiento para obtener los mejores resultados, minimizando riesgos y maximizando la satisfacción del paciente. La calidad implica eficacia, respeto hacia los pacientes y sus familias, y la realización correcta e inmediata de acciones. En la atención de la salud, se trata de proporcionar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas de los usuarios, considerando aspectos humanos y

materiales, recursos disponibles y desarrollo científico, con el objetivo de alcanzar el máximo nivel posible de satisfacción del paciente.

Jurupe et al. (2018) describen la satisfacción del paciente en relación con el cuidado de enfermería, destacando elementos clave: 1. Creencia y seguridad en el contexto de la IA: involucra el comportamiento del cuidador, promoviendo la seguridad y construyendo relaciones con los pacientes a través de una comunicación efectiva. 2. Apoyo Emocional: implica actos de compasión, empatía y asistencia para garantizar la salud psicológica, creando un ambiente cálido y de confianza. 3. Tocar y escuchar: se centra en acciones verbales y no verbales que acompañan la comunicación, como la escucha activa y la atención a las señales emocionales. . Ética y Respeto: incluye comportamientos que aseguran la confidencialidad, integridad y respeto hacia el paciente y sus familias, abarcando aspectos educativos y de cuidado.

Según el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú (CEP, 2009) los profesionales de enfermería deben proporcionar atención centrada en la dignidad humana, independientemente de factores personales o socioeconómicos. Se destaca el respeto por los valores y creencias de los pacientes, la orientación hacia el interés del paciente, la interacción empática y el respeto a las creencias religiosas para facilitar el apoyo emocional necesario.

Sobre la dimensión de la satisfacción en la atención al paciente, Gómez et al. (2018) proponen dos aspectos. En cuanto a los aspectos tecnológicos, se destacan elementos como la confirmación de la adecuación, el valor científico y la competencia profesional en la atención, así como la estructura física y el servicio. Se enfocan en seis dimensiones principales: eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad y cómo se prestan los servicios de atención médica para maximizar beneficios y minimizar riesgos para la salud del usuario.

Mientras que, en el aspecto humano de la satisfacción en la atención al paciente, se destaca la relación y la comunicación entre los profesionales de la salud y los pacientes. Esto implica una interacción cómoda y una comunicación efectiva, incluyendo el respeto por los derechos y características individuales, proporcionando información completa y comprensible, mostrando interés por las

necesidades y requerimientos, brindando cuidado suave y ético. Además, se considera el entorno, abordando condiciones de confort como orden, ventilación, alimentación adecuada y servicios públicos integrales.

Gómez et al. (2018) identifican varios factores clave para evaluar la satisfacción del paciente y la calidad del servicio de salud. Estos factores incluyen la disponibilidad, la cortesía, la confiabilidad, la competencia y la comunicación. La disponibilidad destaca la importancia de que los servicios estén siempre accesibles para los usuarios. La cortesía se refiere a cómo los profesionales tratan a los pacientes, fomentando la empatía y el respeto. La confiabilidad se relaciona con la capacidad del proveedor para cumplir con los servicios prometidos. La competencia evalúa las habilidades y conocimientos del proveedor, mientras que la comunicación destaca la importancia de una interacción clara y comprensible entre el personal médico y los pacientes para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción general.

Según Jurupe et al. (2018) la esencia principal del rol del profesional de enfermería es el "cuidado". En términos generales, Madeleine Leininger (como se citó en Fontdevila, 2010) lo describe como acciones de asistencia, respaldo o facilitación dirigidas a individuos o grupos con necesidades reales o potenciales, con el propósito de mejorar o aliviar las condiciones de vida humana. Según Orem (como se citó en Prado et al., 2014), la "Enfermería" se caracteriza por abordar las necesidades específicas y el autocuidado se define como el comportamiento dirigido hacia uno mismo o hacia el entorno en circunstancias particulares de la vida humana. Su objetivo es influir en el desarrollo y las actividades relacionadas con la vida, la salud o el bienestar humano al ajustar los factores que inciden en ellas.

Ayerbe et al. (2017) definen la enfermería como una actividad personal y profesional que busca apoyar el crecimiento cognitivo, la reestructuración con nuevos conocimientos y la autoprotección a través de la relación enfermera-paciente. Reconocen que situaciones pueden interferir en el trabajo del personal de enfermería, resaltando la importancia de la atención para lograr resultados como el alta hospitalaria, satisfacción y reducción de estadía, así como para mejorar la productividad, eficiencia y calidad. Además, mencionan la teoría del cuidado de Jean Watson, centrada en promover la salud, prevenir enfermedades y cuidar a los enfermos.

La obra de Watson destaca la importancia de la dimensión humana en la atención médica, especialmente en el cuidado de los pacientes, siendo esencial para la recuperación. La atención al paciente es central en la práctica enfermera, implicando interacción y coordinación entre el personal médico y los individuos atendidos. En el ámbito de la enfermería quirúrgica, se destaca la capacitación de las enfermeras en procedimientos y técnicas quirúrgicas, desempeñando un papel fundamental en el proceso quirúrgico, desde la entrada del paciente al quirófano hasta la finalización del procedimiento y su traslado a la sala de recuperación o unidad de cuidados intensivos posanestésica.

La enfermera del Centro de Cirugía tiene como objetivo principal mantener el equilibrio y prevenir riesgos durante el procedimiento quirúrgico, ofreciendo apoyo espiritual y manejo emocional. Su función se basa en comportamientos morales, éticos y el respeto a la integridad humana, asegurando atención integral y sin riesgos. Entre las responsabilidades se encuentran aplicar normas éticas, mantener relaciones efectivas con el equipo quirúrgico, demostrar conocimientos científicos, proporcionar información de recuperación, gestionar situaciones de estrés y mantenerse actualizada para garantizar una atención de alta calidad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Básica: Sanca (2011) estudio que se inicia desde un tema específico y permanece enfocado en él. Las investigaciones y experimentos se fundamentan en un tema particular, generando a partir de estas nuevas leyes o refutando las ya establecidas. También, se le conoce como investigación fundamental o pura.

##### **Diseño de investigación**

no experimental de corte transversal:

No experimental: no modifica intencionadamente las variables que va a examinar, sino que se limita a observar los fenómenos de interés en un entorno natural, para posteriormente describirlos y analizarlos (Hernández et al. 2014).

Corte transversal: diseños que realizan la observación y el registro de los datos en un periodo de tiempo específico y único. El análisis se orienta en momentos de los efectos de un fenómeno de investigación. Exploran, describen y establecen las causas de una situación en particular en un registro de tiempo determinado (Hernández et al. 2014)

Enfoque de investigación:

Cuantitativo: Sanca (2011) facilita la valoración numérica de los datos a través del uso de la estadística. Es esencial que entre los elementos de la investigación haya una conexión que pueda señalar el punto de inicio y la dirección del problema.

Método: descriptivo; al respecto Veiga de Cabo et al. (2008) en las investigaciones descriptivas, se restringe a medir la existencia, las características o la distribución de un fenómeno en una población durante un período específico, centrado principalmente en describir uno o más fenómenos sin la intención de establecer relaciones de causa y efecto con otros factores. No pretender establecer ninguna relación de causalidad con ningún otro fenómeno, por lo que tenemos que recurrir a la investigación analítica. El objetivo es describir la prevalencia y las características clave de un problema de salud en una población.



El segundo objetivo está asociada a brindar información para el contraste de hipótesis, la característica o distribución de aspectos que esté pasando la población tomando desde un espacio temporal, siempre en relación con un momento determinado, y limitado principalmente a describir uno o más fenómenos sin la intención de establecer relaciones de causa y efecto con otros factores.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable:**

Variables primarias

Satisfacción del usuario externo en relación a los cuidado y atenciones por el profesional de enfermería en el momento transoperatorio en sala de operaciones.

Variables secundarias

Edad, sexo, nivel de estudio

#### **Definición conceptual:**

La satisfacción es el sentimiento subjetivo que sienten los usuarios cuando sus necesidades y expectativas son satisfechas al brindar servicios, incluidas las experiencias pasadas, las expectativas y la información obtenida de otros usuarios y de su propio proveedor de atención médica. Depende de muchos factores (Suarez & Huahuasoncco, 2017).

#### **Dimensiones:**

- Técnico-científica
- Dimensión Humana

#### **Definición operacional**

Científico-técnico se relaciona con una secuencia de acciones destinadas a proporcionar servicios de salud apropiados, destacando la expresión de la idoneidad en la asistencia ofrecida, el avance científico y la competencia profesional. Esto abarca tanto la estructura física como el servicio en su conjunto (Gómez et al., 2018).

Desde una perspectiva humana, se torna crucial para la interacción entre los profesionales de la salud y los pacientes, así como para la difusión de información logística y vinculada con la salud (Gómez et al., 2018).

## **Indicadores**

### **Técnico-científica:**

- Seguridad
- Habilidad y destreza
- Conocimiento
- Eficiencia

### **Dimensión humana:**

- Respeto
- Trato
- Comunicación asertiva
- Acercamiento al paciente

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población:** estuvo constituida por el número de pacientes intervenidos quirúrgicamente del hospital MINSA Huaraz, Región Ancash- 2021; que cuenta con 2 salas quirúrgicas operativas en 24 horas, y que en promedio es de 323 intervenciones por mes.

### **Criterios de inclusión:**

Usuarios que fueron atendidos en sala de operaciones anestésica, de 18 a 79 años de edad.

### **Criterios de exclusión:**

Pacientes con edad menores de 18 años atendidos en el periodo transoperatorio.

Pacientes con edad mayores de 79 años atendidos en el periodo transoperatorio.

Usuarios que se niegan a participar del estudio.

### 3.3.2 Muestra y muestreo:

Se realizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, mediante la fórmula de:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

Z = Nivel de confianza

N = Promedio de población atendida por mes.

p = Probabilidad a favor = 0.96

q = Probabilidad en contra = 0.04

e = Error de Estimación.

n = Tamaño de Muestra

Siendo el tamaño de muestra para el estudio de 50 pacientes

### 3.3.3 Unidad de análisis

Pacientes atendidos en sala de operaciones, de 18 a 79 años de edad.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

**Técnica:** encuesta

La investigación implica la habilidad de recopilar y analizar un conjunto de datos de una población o universo específico mediante procedimientos estandarizados con el objetivo de explorar, explicar, prever y/o entender. En esa línea, las encuestas son la herramienta más importante para alcanzar los objetivos. Este es un medio para recolectar información escrita que necesita ser resuelta sin la intervención del investigador (López & Pérez, 2011).

**Instrumento:** cuestionario

El cuestionario, estuvo conformado por una serie items asociado al estudio sobre hechos y aspectos que son importantes en una investigación y son contestadas por los encuestados, siendo este un instrumento esencial para la obtención de datos.

El cuestionario individual faculta al encuestado conteste de forma única y escrita los ítems asignados sin la intervención del encuestador. Las interrogantes cerradas ofrecen al individuo bajo observación (encuestado) diversas opciones, de las cuales debe seleccionar la alternativa que mejor represente su respuesta (López & Pérez, 2011).

El instrumento fue aplicado en un estudio de 2018 en Lima sobre la satisfacción postoperatoria en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, se empleó un cuestionario de 27 ítems divididos en aspectos técnico y humano, con respuestas en escala Likert. La validez se respaldó con revisores expertos y prueba binomial; la confiabilidad fue alta (0.97) según el coeficiente alfa de Cronbach, confirmado por un estudio piloto. Rosa Ataurima Mañueco usó este cuestionario en un estudio en 2016 sobre la satisfacción postoperatoria en la URPA del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, validándolo mediante juicio de expertos y obteniendo una alta confiabilidad (0.936).

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

**Validación:** se llevó a cabo mediante la evaluación de expertos, con la participación de 7 profesionales con grado de magíster, y se obtuvo un valor de prueba binomial menor a 0.05 (ver anexo 4).

**Confiabilidad del estudio:** coeficiente de Alfa de Crombach

Este análisis se utiliza para validar el dispositivo y se basa en mediciones de las respuestas de los sujetos a los elementos del dispositivo. Cuanto más cerca de 1, mayor es la confianza. Cálculo del Alfa de Cronbach  $\alpha = 0.85$  (ver anexo 6).

### **3.5. Procedimiento**

- Se presentó una solicitud de autorización al HVRG de Huaraz ingresado por mesa de partes, a la unidad de capacitación.
- La solicitud de autorización se derivó al Comité Institucional de Ética, quienes emitieron un memorándum dirigido al jefe del departamento de centro quirúrgico para que pueda permitirme aplicar el instrumento con la autorización respectiva.

- Se validó el instrumento con el juicio de experto a 7 magister a quienes se le hizo entrega del propósito del estudio y el instrumento donde podrán determinar si el instrumento es pertinente, relevante y claro.
- Se aplicó una prueba piloto a 16 pacientes que ingresaron a sala de operaciones.
- Luego de lo cual se procedió a dialogar con los pacientes post operados brindaron su consentimiento a participar del estudio.
- Se aplicó del instrumento para la recolección de información a los pacientes post operados de la unidad de recuperación posanestésica.
- Se recolectó la totalidad de encuestas aplicadas y se hizo entrega a un estadístico sr. Mg. Ramírez Calderón Luis Enrique, para el procesamiento de datos correspondiente.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se emplearon métodos fundamentales de estadística descriptiva, como gráficos de líneas, gráficos de barras y tablas de frecuencia, para examinar la información cuantitativa. El procesamiento estadístico se llevó a cabo utilizando el software SPSS Versión 25 para Windows, creando una base de datos y comparando la información ingresada con cada instrumento para asegurar la calidad de la recopilación de datos. Para evaluar las variables de satisfacción por dimensiones, los pacientes siguieron estos pasos: a) se calculó una puntuación basada en las respuestas de cada paciente después de completar el cuestionario; b) se registraron 27 ítems; c) se sumaron los elementos de cada dimensión para obtener la puntuación. Posteriormente, los datos fueron procesados y los resultados se presentaron en tablas y gráficos para su análisis e interpretación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideró los aspectos éticos de Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas y la Organización Panamericana de la Salud (CIOMS y OPS, 2017).

- Consideración de los valores y derechos sociales y científicos: evaluar el valor social y científico de la investigación puede ser un desafío, pero suele depender

de tres aspectos fundamentales. Estos incluyen la calidad de la información generada, su pertinencia para abordar cuestiones significativas de salud y su aporte a la sociedad, ya sea en el desarrollo o evaluación de intervenciones, políticas o prácticas que fomenten la salud a nivel individual o comunitario.

- El consentimiento informado es un proceso que implica proporcionar información relevante a posibles participantes, asegurándose de que comprendan correctamente los datos y tomen una decisión sin coerción ni engaño. Este principio se basa en el derecho de las personas competentes a elegir libremente participar en la investigación, protegiendo así la libertad individual y respetando la autonomía.
- Confidencialidad de datos de salud: dada la diversidad y cantidad de información en los datos de salud, preservar la confidencialidad es crucial. La revelación de información almacenada puede ocasionar daño o angustia. Los encargados de bases de datos deben tomar medidas para resguardar la confidencialidad, como proporcionar datos anónimos o encriptados a los investigadores y restringir el acceso de terceros.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. De la descripción de la variable de estudio

Objetivo específico 1. - Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio en la dimensión técnico-científico, HVRG de Huaraz, 2021.

**Para el análisis de la dimensión técnico científico, se utilizó los siguientes niveles y rangos de puntuaciones.**

**Tabla 1** *Dimensión 1: técnico científico*

Dimensiones		Niveles		
		Mala	Regular	Buena
Sub Dim1	SEGURIDAD	3-4	5-6	7-9
Sub Dim2	HABILIDAD Y DESTRESA	3-4	5-6	7-9
Sub Dim3	CONOCIMIENTO	3-4	5-6	7-9
Sub Dim4	EFICIENCIA	3-4	5-6	7-9
<b>Total</b>	<b>Técnico Científico</b>	12-19	20-27	28-36

Fuente: análisis de baremos con pesos uniformes.

**Tabla 2** Nivel de satisfacción en el cuidado de enfermería en la dimensión 1

<b>Nivel</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Buena	25	50,0
Regular	25	50,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Cuestionario de satisfacción (Aguirre, 2018), aplicado a los pacientes en el periodo transoperatorio del HVRG, Huaraz – 2021.

Se puede observar que la mitad (50% de los casos) de los pacientes perciben un nivel de satisfacción bueno, en la dimensión de técnico científico; mientras que el otro 50% de los pacientes percibe un nivel de satisfacción regular.



**Tabla 3** Nivel de subdimensiones en la dimensión técnico-científico

Sub Dimensiones	Niveles	frecuencia	Porcentaje
Seguridad	Buena	37	74%
	Regular	10	20%
	Mala	3	6%
Habilidad y destreza	Buena	33	66%
	Regular	17	34%
Conocimiento	Buena	38	76%
	Regular	11	22%
	Mala	1	2%
Eficiencia	Buena	26	52%
	Regular	17	34%
	Mala	7	14%
<b>Total</b>		50	100,0

**Nota.** Cuestionario de satisfacción (Aguirre, 2018), aplicado a los pacientes en el periodo transoperatorio del HVRG, Huaraz – 2021.

Se muestra el nivel de satisfacción sobre los cuidados de enfermería, en el periodo trans operatorio, en la dimensión técnico-científico, de los pacientes del HVRG de Huaraz, según las sub dimensiones de estudio; se observa que en seguridad el 74% de los pacientes percibe un nivel bueno, el 20% percibe un nivel regular y el 6% percibe un nivel bajo; esto se debe a que el personal de salud (Enfermera), en una proporción mínima, no muestra seguridad en los procedimientos, o no informa de forma clara los procedimientos que ha de realizar, en otros casos no resuelve con seguridad las inquietudes y dudas del paciente.

Con respecto a las habilidades y destreza, el nivel de satisfacción se encuentra en 66% para bueno y 34% para regular; estas percepciones tienen que ver mucho con la oportunidad del servicio, con el lavado de manos y la destreza del personal de salud.

En la Sub dimensión de conocimiento, el nivel de satisfacción bueno, representa un 76%, la percepción de regular es de 22% y 2% como percepción de malo; dicha percepción responde a que en algunos casos el personal de salud, no ofrece

información sobre los efectos de los medicamentos, o dicha información no es clara para el paciente, también el hecho de conocer lo que dice o conocer lo que hace.

Por último, en la sub dimensión de eficiencia, los resultados indican que existe un nivel de satisfacción bueno representado por el 52%, el nivel de satisfacción regular es representado por el 34% y el 14% tiene una percepción de malo como nivel de satisfacción; esta información responde a los llamados del paciente hacia el personal de salud, en la motivación que ejerce el personal de salud hacia el paciente y el involucramiento con sus familiares en la participación de su tratamiento.

Se puede observar que las sub dimensiones de habilidad y destreza, así como de conocimientos, tienen mayores porcentajes en el nivel de satisfacción regular, lo que indica que se existen percepciones de parte de los pacientes que no cumplen con su satisfacción.

Objetivo específico 2. - Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio en la dimensión humana, HVRG, 2021

**Para el análisis de la dimensión, se utilizó los siguientes niveles y rangos de puntuaciones.**

**Tabla 4** *Dimensión 2: humana*

Sub Dimensiones		Niveles		
		Mala	Regular	Buena
Sub Dim1	RESPECTO	3-4	5-6	7-9
Sub Dim2	TRATO	3-4	5-6	7-9
Sub Dim3	CONUNICACIÓN ASERTIVA	6-9	10-13	14-18
Sub Dim4	ACERCAMIENTO AL PACIENTE	3-4	5-6	7-9
<b>Humana</b>		15-24	25-34	35-45

Fuente: análisis de baremos con pesos uniformes.

**Tabla 5** Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en la dimensión 2

<b>Nivel</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Buena	47	94,0
Regular	3	6,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Cuestionario de satisfacción (Aguirre, 2018), aplicado a los pacientes en el periodo transoperatorio del HVRG, Huaraz – 2021.

Se observa que la el 94% de los pacientes tienen una percepción de buena, es decir el nivel de satisfacción es buena en un 94%, sin embargo, existe un 6% de pacientes que no está satisfecho con su atención en la dimensión Humana.

**Tabla 6** Nivel de subdimensiones en la dimensión humana

Sub Dimensiones	Niveles	frecuencia	Porcentaje
Respeto	Buena	25	50%
	Regular	23	46%
	Mala	2	4%
Trato	Buena	46	92%
	Regular	4	8%
Comunicación asertiva	Buena	35	70%
	Regular	14	28%
	Mala	1	2%
Acercamiento al Paciente	Buena	34	68%
	Regular	15	30%
	Mala	1	2%
<b>Total</b>		50	100,0

**Nota.** Cuestionario de satisfacción (Aguirre D, 2018), aplicado a los pacientes en el periodo transoperatorio del HVRG, Huaraz – 2021.

Se muestra el nivel de satisfacción desagregado de la dimensión Humana, del análisis se puede observar que en la sub dimensión respeto, el 50% tienen la percepción de bueno, el 46% tiene la percepción de regular y el 4% la percepción de malo; esto se debe a que en la mitad de los casos la enfermera no solicita el consentimiento para cada procedimiento, también está muy involucrado la atención individualizada y el respeto a la privacidad.

Otras de las sub dimensiones es el trato, el 92% de los pacientes mostraron una percepción de bueno, mientras que solo el 8% tiene una percepción de regular, entendiendo que el personal de salud tiene un buen trato, con amabilidad, tienen una buena atención, sin juzgar las creencias, y son empáticas.

Con respecto a la sub dimensión de comunicación asertiva, el 70% de los pacientes tiene una percepción de Buena, mientras que el 28% de regular y el 2% de mala; estos resultados responden a percepciones como el saludo, la presentación, a que el personal de salud les llame por sus nombres, los sostenga de las manos cuando exista preocupación, cuando es amable y sonriente.

Con respecto a la sub dimensión de acercamiento al paciente, el nivel de satisfacción, como percepción del paciente es de 68% bueno, 30% regular y 2% mala; estos resultados responden a las visitas constantes por el personal de salud, para la conformidad de su servicio, al interés por el estado de salud, y al escuchar las preocupaciones o inquietudes del paciente.

Como se puede observar la sub dimensión de respeto, es el que tienen mayor porcentaje como percepción de regular, por lo que se puede decir que es una de las sub dimensiones con mayor percepción de insatisfacción por parte de los pacientes del HVRG de la ciudad de Huaraz.

Objetivo General. - Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio, HVRG - Huaraz, 2021.

**Para el análisis de la variable, se utilizó los siguientes niveles y rangos de puntuaciones.**

**Tabla 7** Variable: nivel de satisfacción

Nivel de Satisfacción	Niveles		
	Mala	Regular	Buena
<b>Total</b>	27-44	45-62	63-81

Fuente: Análisis de baremos con pesos uniformes.

**Tabla 8** Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Buena	31	62,0
Regular	19	38,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Cuestionario de satisfacción (Aguirre, 2018), aplicado a los pacientes en el periodo transoperatorio del HVRG, Huaraz – 2021.

Se puede afirmar que existe evidencia para indicar que el nivel de satisfacción de los pacientes en el periodo transoperatorio es bueno, según la percepción de los pacientes sobre el cuidado de la enfermera, ya que representa el 62%; sin embargo, se puede indicar que el 38% de los pacientes no se encuentra satisfecho con la atención brindada por la enfermera, ya que solo tiene un nivel regular.

## V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general del estudio y los resultados del análisis descriptivo, se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes durante el perioperatorio en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz fue mayoritariamente positivo, clasificado como "bueno". Este hallazgo es consistente con la percepción de un considerable porcentaje de pacientes (62%) que expresaron estar satisfechos con la atención proporcionada por el personal de enfermería.

No obstante, es importante destacar que un segmento significativo de pacientes, equivalente al 38%, manifestó insatisfacción con la atención recibida por parte del personal de enfermería durante el perioperatorio. Esta proporción de insatisfacción indica la existencia de áreas críticas o aspectos específicos que han generado percepciones negativas entre este grupo de pacientes.

La identificación y comprensión de las razones detrás de esta insatisfacción pueden ser cruciales para implementar mejoras en la atención brindada por el personal de enfermería, contribuyendo así a elevar el nivel general de satisfacción de los pacientes durante el proceso perioperatorio en el hospital. La retroalimentación detallada de estos pacientes insatisfechos puede servir como guía para abordar áreas específicas de mejora y optimizar la calidad de la atención en el entorno perioperatorio.

Este resultado se apoya en la teoría de las relaciones interpersonales de Hidegard E. Peplau (como se citó en Arredondo y Siles, 2009) es bien sabido que uno de los aspectos fundamentales en el cuidado de un paciente enfermo o sano es la comunicación, ya que permite construir interacciones y relaciones terapéuticas que sirvan para el retorno. Sin embargo, todavía se considera una fundación. Para lograr una comunicación efectiva y una relación terapéutica satisfactoria, se debe desarrollar la escucha activa y el respeto a la dignidad del paciente, por eso es tan importante la relación enfermera-paciente. Esta teoría ofrece al paciente quirúrgico la posibilidad de un cuidado personal y humano, viéndolo como un ser psíquico en un continuo que, a través de las relaciones interpersonales, podrá comprender su situación y cambiar su sufrimiento, lo que le permitirá expresarse. tus necesidades.



De igual manera a nivel internacional el resultado encuentra similitud a los descrito por Chávez et al (2018) en Pachuca - México, estudio la satisfacción de los pacientes y los cuidados postoperatorio en un Hospital General de la ciudad, tuvo como propósito determinar el grado de satisfacción de los pacientes. Llegaron a las siguientes conclusiones: la edad media fue de 48 años con (5.3%); 8 (53.3%) hombres; 4 (26.7%); el 40% estuvo hospitalizado más de cuatro días. El 86% logró un alto nivel de satisfacción. Concluyeron que la satisfacción de los pacientes con la atención en el Hospital General fue alta en 86.60%. La capacidad de aumentar la satisfacción al identificar las debilidades que deben reforzarse para garantizar la calidad de la atención.

A nivel nacional se corrobora con el estudio de Pacha (2018) en Moquegua, estudio la satisfacción de pacientes y el cuidado postoperatorio en un hospital local; el objetivo fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la atención brindada por personal de salud. Los resultados mostraron pacientes satisfechos después de la operación en un nivel intermedio (76.0%) y la calidad del cuidado corresponde al cuidado la eficiencia del cuidado (54.0%). Se encontró asociación estadísticamente significativa entre la variable “calidad de atención” y “grado de satisfacción del paciente después de la cirugía” ( $p=0.000$ ). Se puede observar que cuanto mayor es la calidad de la atención médica, mayor es la satisfacción sin que el paciente.

En relación con el primer objetivo centrado en la satisfacción del paciente con los aspectos técnicos durante el perioperatorio en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, los resultados de la encuesta muestran que existe una división equitativa entre los pacientes encuestados. El 50% de los casos informa una satisfacción considerada como buena en la actualidad. Este grupo de pacientes experimenta niveles positivos de satisfacción en relación con los aspectos técnicos del proceso perioperatorio.

Por otro lado, el restante 50% de los pacientes refleja niveles de satisfacción que se sitúan en la categoría de normales. Es decir, aunque no expresan una satisfacción destacada, tampoco indican insatisfacción significativa en cuanto a los aspectos técnicos durante el periodo perioperatorio en el hospital. Este hallazgo sugiere una diversidad de percepciones entre los pacientes, lo que podría ser

influenciado por diversos factores individuales y experiencias personales en el entorno hospitalario.

Este resultado encuentra soporte en la teoría de Jean Watson (como se citó en Ramírez et al., 2018) destaca la importancia del cuidado humano, definiéndolo como un proceso interpersonal que involucra al cuidador y al paciente. Este cuidado busca mantener, realzar y preservar la dignidad humana, la humanidad, la integridad y la armonía interior a lo largo de todas las etapas de la vida. Se trata de un compromiso diario que considera los sentimientos y emociones del paciente para brindar una atención anticipada y significativa, basándose en valores universales y ética con el objetivo de satisfacer las necesidades humanas y mejorar la calidad de vida.

De igual manera el resultado se contrasta a nivel internacional con el estudio de Chávez et al (2018) en Pachuca - México, estudio la satisfacción de los pacientes y los cuidados postoperatorio en un Hospital General de la ciudad, tuvo como propósito determinar el grado de satisfacción de los pacientes. Llegaron a las siguientes conclusiones: la edad media fue de 48 años con (5.3%); 8 (53.3%) hombres; 4 (26.7%); el 40% estuvo hospitalizado más de cuatro días. El 86% logró un alto nivel de satisfacción. Concluyeron que la satisfacción de los pacientes con la atención en el hospital general fue alta en 86.60%. La capacidad de aumentar la satisfacción al identificar las debilidades que deben reforzarse para garantizar la calidad de la atención.

A nivel nacional, encuentra similitud con el estudio de Aguirre (2018) en Lima, estudio la satisfacción del paciente y los cuidados post operatorios en un hospital nacional; tuvo como propósito, determinar el nivel de satisfacción del paciente en relación al cuidado postoperatorio de las enfermeras del servicio de cirugía. Resultados, el 96.67% de los pacientes postoperatorios en el hospital están altamente satisfechos con los cuidados de enfermería, con solo un 4.4% expresando bajos niveles de satisfacción. Aunque el aspecto humano tiene un 58.9% de satisfacción alta; en conclusión, se reconoce la necesidad de mejorar la sensibilidad y el trato en este ámbito, a pesar de la satisfacción general con la atención de enfermería que abarca aspectos técnicos, científicos y humanos.

En consonancia con el segundo objetivo específico del estudio, que se enfoca en la satisfacción de los pacientes con los aspectos humanos durante la fase perioperatoria en el HVRG, se revela que la gran mayoría, un 94%, considera que la atención recibida en estos aspectos ha sido buena. Este resultado indica un alto nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de la atención humana proporcionada durante el proceso perioperatorio.

Por otro lado, es relevante señalar que, aunque la mayoría de los pacientes expresan una satisfacción positiva, existe un grupo minoritario del 6% que manifiesta insatisfacción con la atención recibida en los aspectos humanos durante la fase perioperatoria. Identificar las razones específicas de esta insatisfacción puede ser crucial para mejorar la calidad de la atención en el entorno hospitalario.

La retroalimentación detallada de este grupo de pacientes insatisfechos puede arrojar luz sobre áreas específicas de mejora. Factores como la comunicación, la empatía y la consideración hacia las necesidades emocionales de los pacientes podrían ser aspectos a tener en cuenta para abordar y optimizar la calidad de la atención humana en la fase perioperatoria del hospital. En última instancia, estos hallazgos resaltan la importancia de no solo evaluar la satisfacción general, sino también desglosarla en aspectos específicos, permitiendo así una intervención más precisa y efectiva para elevar la calidad de la atención en el contexto perioperatorio.

El resultado encuentra soporte teórico en Donabedian Avedir (como se citó en Calidad Asistencial, 2001) destaca la importancia de la relación enfermera-paciente en la dimensión humana de la atención de enfermería. Subraya la necesidad de considerar y respetar los derechos y creencias de los pacientes, ofreciendo tratamientos adecuados. Además, enfatiza la importancia de abordar a los pacientes de manera respetuosa, considerando sus características individuales. La comunicación efectiva se destaca como clave para establecer relaciones efectivas, y se enfatiza la importancia de proporcionar atención y tratamiento adecuados a las necesidades específicas de cada paciente.

Asimismo, el resultado no encuentra relación con la realidad identificada por el autor Paspuel (2017) en Ecuador, estudio la atención del paciente y relaciones

con la satisfacción del paciente de la unidad de recuperación en la unidad de cirugía de un hospital general de la ciudad. El propósito fue determinar el nivel de satisfacción en los pacientes postoperatorios en relación al cuidado del personal de salud. El 69.54% de los pacientes expresaron insatisfacción con los cuidados de enfermería. En la categoría de explicación y facilitación, el 51.49% calificó el cuidado como bueno. Un considerable número de participantes (24.51%) expresó que la falta de proximidad de la enfermera afecta el confort, y el 26.48% indicó que la falta de relación con los familiares explica la situación. Se concluye que en la unidad de recuperación postanestésica, se deben fortalecer aspectos como la relación, apoyo emocional y cuidado integral para mejorar la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado enfermero.

Sin embargo a nivel nacional el estudio encuentra concordancia con el autor Ataurima (2016) en Trujillo, estudio la satisfacción del paciente y la atención de enfermería de la unidad de recuperación post anestésica de un hospital local; su objetivo fue, determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperatorio en relación al cuidado del personal de salud de la unidad mencionada. Resultados, el estudio reveló un alto nivel de satisfacción en el aspecto humano (37.5%) y técnico (57.5%) de la atención de enfermería postoperatoria. La conclusión destacó un 50% de satisfacción general con la atención de enfermería. Aunque cada paciente tras la segunda operación mostró elevada satisfacción en el departamento, se señala la necesidad de mejorar actividades y tecnología para alcanzar el objetivo de brindar atención médica de alta calidad.

El aporte teórico de este estudio radica en la vinculación entre el nivel de satisfacción de los pacientes durante el perioperatorio y la atención proporcionada por el personal de enfermería en el HVRG de Huaraz. Este hallazgo es coherente con la literatura que enfatiza la importancia de la atención enfermera en la experiencia general del paciente y destaca su impacto en la percepción positiva durante el período perioperatorio. La conexión entre la atención enfermera y la satisfacción del paciente subraya la relevancia de fortalecer las prácticas y la calidad del servicio proporcionado por el personal de enfermería para mejorar la experiencia global del paciente en entornos perioperatorios.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** el nivel de satisfacción de los pacientes en el periodo transoperatorio es bueno, según la percepción de los pacientes sobre el cuidado de la enfermera, ya que representa el 62%; sin embargo, podemos indicar que el 38% de los pacientes no se encuentra satisfecho con la atención brindada por la enfermera, ya que solo tiene un nivel regular.

**Segundo:** el nivel de satisfacción en el periodo transoperatorio en la dimensión técnico-científico, la mitad (50% de los casos) de los pacientes encuestados perciben un nivel de satisfacción bueno; mientras que el otro 50% de los pacientes percibe un nivel de satisfacción regular.

**Tercero:** el nivel de satisfacción en el periodo transoperatorio en la dimensión humana, el 94% de los pacientes tienen una percepción de buena, es decir el nivel de satisfacción es buena en un 94%, sin embargo, existe un 6% de pacientes que no está satisfecho con su atención.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** las enfermeras de los centros quirúrgicos brindan apoyo emocional, atención cálida, cortés y proactiva para incitar o motivar a los clientes a salir, ayudándolos así a recibir futuros cuidados. Se debe mantener el equilibrio biopsicosocial de los usuarios amenazados por la cirugía. Mantener un comportamiento ético en el quirófano que priorice la salud de los usuarios y de todos.

**Segundo:** realizar capacitaciones para garantizar la igualdad de atención para todos, permitir opciones de comportamiento que promuevan la seguridad y la aplicación de principios éticos, respetar la integridad humana, reconocer la individualidad y reconocer las influencias externas Promover la protección contra las amenazas.

**Tercero:** analizar los resultados obtenidos en reuniones y visitas periódicas para mejorar las deficiencias en el contacto físico, verbal y emocional. Esta es una de las principales debilidades reveladas en este estudio, que reduce la satisfacción del usuario.

## REFERENCIAS

- Aguirre, Y. (2018). Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería servicio de cirugía, hospital nacional sergio e. bernaes – lima 2018. [Tesis de maestría, Univerisdad Cäsar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27816?show=full>
- Alva Albarran, C. M., & Tirado Teran, C. B. (2016). *Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/2001>
- Aponte, J., & Aguilar, E. (2019). *Nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía relacionado con la calidad del cuidado de enfermeria en el Hospital Belén de Trujillo 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cäsar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40483>
- Arredondo-González C., & Siles-González J. (2009). Tecnología y Humanización de los Cuidados: Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. *Index Enferm*, 18(1), 32-36.  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962009000100007&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007&lng=es).
- Ataurima, R. (2016). *Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús deNazareno, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Marcos].  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13650>
- Ayala, K. (2018). *Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II – 2 Sullana, Setiembre – Diciembre 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25783>

- Ayerbe, K., Fermin, K., & Inga, S. (2017). *Nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica de un hospital*. [Tesis de maestría, Universidad Cayetano Heredia].  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/951/Nivel\\_AyerbeMalaver\\_Katterine.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/951/Nivel_AyerbeMalaver_Katterine.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Benavides, F. G., Moya, C., Segura, A., & de la Puente, M. (2006). Las competencias profesionales en Salud Pública. *Gaceta Sanitaria*, 20 (3), 239-243.  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112006000300011&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112006000300011&lng=es).
- Bracamontes, K., Cortes, E., & De la Rosa, L. (2018). *Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Guerrero].  
<http://ri.uagro.mx/handle/uagro/564>
- Calidad Asistencial (2001). Evaluación de la calidad de la atención médica. *Revista de Calidad Asistencial*, 16(1).  
<https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- Colegio de Enfereros del Perú. (14 de Enero de 2009). La enfermera(o) y la persona. *Código de Ética y Deontología*. CEP. Recuperado a partir de [https://www.cep.org.pe/download/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf)
- Chávez Ramírez, K., López Escudero, A. B., Hernández Montiel, M. Á., Sánchez Tlatilolpa, E. A., Sánchez Padilla, M., Arias, R., & Lazcano Ortiz, M. (2018). Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. *Educación y Salud Boletín Científico de Ciencias de la Salud del ICSa*, Vol. 7 (Núm. 13), 92-95. doi:<https://doi.org/10.29057/icsa.v7i13.3472>



- Díaz, L. (2019). *Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital Victor Lazarte Echegaray - Trujillo* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo].  
<https://dspace.unitru.edu.pe/items/1dea38ef-f1e3-4198-9536-5403ea23a547>
- Fontdevila, D. (2010). Madeleine Leininger: claroscuro transcultural. *Index de Enfermería*, 9 (2-3), pp.172-176.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962010000200022](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000200022)
- García, M. (2017). *Nivel de satisfacción percibida por el paciente adulto politraumatizado y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo* [Tesis de maestría, Universidad de Trujillo].  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14463>
- Gómez, M. M., Vilca, J., & Isidro, M. (2018). *Satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de e Recuperación Post Anestésico de la Clínica Good Hope, Lima 2017* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión].  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1157/Martha\\_Trabajo\\_Investigaci%C3%B3n\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1157/Martha_Trabajo_Investigaci%C3%B3n_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Lagoueyte, M. (2015). El cuidado de enfermería a los grupos humanos. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 47(2), 209-213.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-08072015000200013&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013&lng=en).
- Góngora, M., & Díaz Heredia, L. (2018). Comodidad del paciente en una unidad de cuidados intensivos cardiovascular. *Scielo*, 36(2), 188-196.  
Doi: <http://doi.org/10.15446/av.enferm.v36n2.65833>

- INEN. (12 de mayo de 2020). *Resolución Jefatural N°153, Plan De Gestión de la Calidad En Salud 2020*. INEN  
<https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2020/05/RJ-153-2020.pdf>
- Mira, J., Pérez, V., J., Rodríguez, J., & Tomás, O. (2004). La satisfacción del paciente quirúrgico. *ELSEVIER, Cirugía Española*, 76(1), 54-55.  
DOI: [http://doi.org/10.1016/S0009-739X\(04\)72357-X](http://doi.org/10.1016/S0009-739X(04)72357-X)
- Jurupe Burgos, N. S., Mollan Tuesta, J. G., & Quispe Mendoza, S. A. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el período trans operatorio en un hospital de Lima Metropolitana 2018*. [Tesis de pregrado. Universidad Cayetano Heredia].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12866/3963>
- Lenis, C. (2013). *Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución de III nivel de Barranquilla*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional].  
<https://core.ac.uk/download/pdf/77272335.pdf>
- Lenis-Victoria, C. A., & Manrique-Abril, F. G. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*, 15(3).  
<https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925>
- López, V., & Pérez, J. (2011). Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 10 (.), 485-488.  
[http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v10/v10\\_a08.pdf](http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v10/v10_a08.pdf)
- Lorente, J. A., & Jiménez, M. (2009). La comunicación en salud desde las perspectivas ética, asistencial, docente y gerencial. *Medisan*, 13 (1), 1-14.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192009000400010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192009000400010)

- Luengo-Martínez, C., Burgos-Moreno, M., & Paravic-Klijn, T. (2017). Profesionalismo en enfermería: una revisión de la literatura. *Enfermería Universitaria*, 14 (2), 131-142. doi:  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2017.02.001>
- MINSA. (11 de Julio de 2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Imprenta MINSA. Recuperado a partir de  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Morales, C. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a Abril de 2009* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana].  
<https://1library.co/document/oy81kl2z-satisfaccion-pacientes-urgencias-atencion-enfermeria-institucion-mistrato-risaralda.html>
- Müggenburg, M., & Riveros-Rosas A. (2012). Interacción enfermera-paciente y su repercusión en el cuidado hospitalario Parte 1. *Enfermería Universitaria*, Vol 9(1), 36-44.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100005](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100005)
- Oliva, P. (2014). Nivel de satisfacción del paciente adulto postoperado respecto al cuidado de enfermería en servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque. *Revista Científica Salud & Vida Sipanense*, 1 (1).  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/67>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS). (2017). International Ethical Guidelines for. *Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos*. (4ª ed.).  
[https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline\\_SP\\_INTERIOR-FINAL.pdf](https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline_SP_INTERIOR-FINAL.pdf)

- Pacha, S. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1703022>
- Palomino, S. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8176?show=full>
- Paspuel Yar, I. S. (2017). *El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8226>
- Pérez, C. M., Ortiz Reyes, R. M., Llantá Abreu, M., Peña Fortes, M., & Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev Cubana Salud Pública*, 34(4), 16-17. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20pacientes,necesidades%20de%20los%20pacientes%2C%20usuarios](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20pacientes,necesidades%20de%20los%20pacientes%2C%20usuarios).
- Prado Solar, L. A., González Reguera, M., Paz Gómez, N., & Romero Borges, K. (2014). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. *Revista Médica Electrónica*, 36(6). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242014000600004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004)
- Rafael, N. (2017). *Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo* [Tesis de maestría, Universidad Nacional mayor de San Marcos]. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7825/Rafael\\_fn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7825/Rafael_fn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ramírez, C., Rodríguez, M., & Perdomo, A. (2016). El consuelo de María: una enseñanza de cuidado desde la teoría de Watson. *Index Enferm* 25(1-2), 27-32.  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962016000100007&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000100007&lng=es).
- Ramos-González, N. M., & Rico-Martín, A. M. (2014). Análisis de la expresión de la cortesía en rtve\* internacional para la enseñanza del español-lengua extranjera. *RLA, Revista de Lingüística Teórica y Aplicada*, 52 (1), 59-77.  
[doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48832014000100005](http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48832014000100005)
- Rodríguez, J., & Torres, A. (2021). Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía "B" del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[doi:https://hdl.handle.net/20.500.12692/55375](https://hdl.handle.net/20.500.12692/55375)
- Sanca, M. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 12 (.).  
<https://es.scribd.com/document/503128805/Articulo-Tipos-de-Investigacion-Cientifica-2>
- Suarez, M., & Huahuasoncco, G. (2017). *Calidad de interrelacion de la enfermera según peplau y satisfacción de pacientes quirúrgicos, servicios de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2433/Ensuolmi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- UNIDIGITAL. (8 de agosto de 2017). *Humanización en los servicios de salud portafolio. Programa de humanización*. ISSUU. Recuperado a partir de [https://issuu.com/evidenciadigital/docs/humanizaci\\_\\_n\\_en\\_los\\_servicios\\_de\\_\\_s](https://issuu.com/evidenciadigital/docs/humanizaci__n_en_los_servicios_de__s)

Vásquez, G., Corsini, G., Silva, M., Fuentes, J., Chahin, M., & Santibáñez, J. D. (2016). Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica Odontológica. *International journal of odontostomatology*, 10 (1), 129-134.

doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2016000100020>

Veiga de Cabo, J., de la Fuente Díez, E., & Zimmermann Verdejo, M. (2008). Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 54(210), pp.81-88.

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2008000100011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011)

## **ANEXOS**

### Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMs	ESCALA DE MEDICIÓN	
Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio en sala de operaciones.	La satisfacción es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio y está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud. (Suarez Olarte & Huahuasoncco Vilca, 2017)	Técnico-científico	Técnico-científica: hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios. (Gómez Zuta, Vilca Arteaga, & Isidro Torres, 2018)	Seguridad	La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza	Satisfecho 63– 81 puntos	
					La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara		
					La enfermera atiende con seguridad mis inquietudes o dudas ante el procedimiento que realiza		
				Habilidad y destreza	La enfermera le ofrece un servicio oportuno		
					La enfermera se lava las manos antes de atenderlo		
					La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza		
				Conocimiento	La enfermera le ofrece información clara sobre los efectos del medicamento		Medianamente Satisfecho 45– 62 puntos
					La enfermera demuestra conocer lo que hace		
					La enfermera demuestra conocer lo que dice		
				Eficiencia	La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita		
		La enfermera lo motiva para participar en su tratamiento					
		La enfermera involucra a la familia en su tratamiento					
		La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento	Insatisfecho 27 - 44 puntos				
		Respeto		La enfermera le brinda atención individualizada			
				La enfermera respeta su privacidad			
				La enfermera lo trata con amabilidad			
		Trato		La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias			
				La enfermera le muestra empatía			
				La enfermera lo saluda al ingresar a su unidad			
		Comunicación Asertiva		La enfermera se presenta ante Ud.			
La enfermera lo llama por su nombre o apellido							
La enfermera sostiene sus manos cuando está preocupado							
La enfermera lo atiende con una sonrisa							
El rostro de la enfermera muestra amabilidad							
Acercamiento al Paciente	La enfermera realiza varias visitas para dar conformidad de su servicio						
	La enfermera muestra interés por su estado de salud						
	La enfermera escucha sus preocupaciones inquietudes						



## Anexo 02. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO	VALOR FINAL	CRITERIO DE VALOR
Problema general	Objetivo general					
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, junio - agosto 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, junio - agosto 2021</p>	Técnico-científica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad</li> <li>- Habilidad y destreza.</li> <li>- Conocimiento</li> <li>- Eficiencia</li> </ul>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p>	Insatisfecho	Nunca
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio en la dimensión técnico-científico?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio en la dimensión humana?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio en la dimensión técnico-científico.</li> <li>- Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio en la dimensión humana.</li> </ul>	Dimensión Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto</li> <li>- Trato</li> <li>- Comunicación asertiva</li> <li>- Acercamiento al paciente</li> </ul>	<p><b>Instrumento</b></p> <p>cuestionario</p> <p>Tipo Escala de Likert</p>	Medio satisfecho	A veces
					Satisfecho	siempre

## Anexo 03. Instrumento de medición



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

### Instrumento Satisfacción del paciente sobre el cuidado de Enfermería

El objetivo de este estudio es determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio, Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz 2021.

A continuación, presentamos una lista de enunciados que describen los comportamientos de satisfacción. En cada afirmación marque con una “X” la respuesta que muestra la forma como se dieron dichos comportamientos durante el periodo transoperatorio.

#### I. DATOS GENERALES

Edad:.....

Sexo: M ( ) F ( )

Nivel de estudio: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( ) Técnica ( )

#### II. DATOS ESPECÍFICOS

ASPECTO	REACTIVOS	SIEMPRE (3)	A VECES (2)	NUNCA (1)
Técnico-científico	<b>Seguridad</b>			
	La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza			
	La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara			
	La enfermera atiende con seguridad mis inquietudes o dudas ante el procedimiento que realiza			
	<b>Habilidad y destreza</b>			
	La enfermera le ofrece un servicio oportuno			
	La enfermera se lava las manos antes de atenderlo			
	La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza			
	<b>Conocimiento</b>			

	La enfermera le ofrece información clara sobre los efectos del medicamento			
	La enfermera demuestra conocer lo que hace			
	La enfermera demuestra conocer lo que dice			
	<b>Eficiencia</b>			
	La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita			
	La enfermera lo motiva para participar en su tratamiento			
	La enfermera involucra a la familia en su tratamiento			
Humano	<b>Respeto</b>			
	La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento			
	La enfermera le brinda atención individualizada			
	La enfermera respeta su privacidad			
	<b>Trato</b>			
	La enfermera lo trata con amabilidad			
	La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias			
	La enfermera le muestra empatía			
	<b>Comunicación Asertiva</b>			
	La enfermera lo saluda al ingresar a su unidad			
	La enfermera se presenta ante Ud.			
	La enfermera lo llama por su nombre o apellido			
	La enfermera sostiene sus manos cuando está preocupado			
	La enfermera lo atiende con una sonrisa			
	El rostro de la enfermera muestra amabilidad			
	<b>Acercamiento al Paciente</b>			
	La enfermera realiza varias visitas para dar conformidad de su servicio			
	La enfermera muestra interés por su estado de salud			
	La enfermera escucha sus preocupaciones inquietudes			

Fuente: Aguirre (2018).

## **Anexo 04. Validación de instrumentos**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a)(ita):.....

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: “Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo trans operatorio - Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz”, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Nombre completo

DNI

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable:**

Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio en sala de operaciones.

Definición conceptual: La satisfacción es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio y está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud. (Suarez Olarte & Huahuasoncco Vilca, 2017)

### **MODULOS/ DIMENSIONES**

#### **DIMENSIÓN 1**

Técnico-científica

Definición operacional: Técnico-científica: hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios. (Gómez Zuta, Vilca Arteaga, & Isidro Torres, 2018)

#### **DIMENSIÓN 2**

Humana

Definición operacional: Se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional de salud y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. (Gómez Zuta, Vilca Arteaga, & Isidro Torres, 2018)

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio en sala de operaciones.	La satisfacción es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio y está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud. (Suarez Olarte & Huahuasoncco Vilca, 2017)	Técnico-científico	Técnico-científica: hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios. (Gómez Zuta, Vilca Arteaga, & Isidro Torres, 2018)	Seguridad	La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza	Satisfecho
					La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara	
					La enfermera atiende con seguridad mis inquietudes o dudas ante el procedimiento que realiza	
				Habilidad y destreza	La enfermera le ofrece un servicio oportuno	63– 81 puntos
					La enfermera se lava las manos antes de atenderlo	
					La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza	
				Conocimiento	La enfermera le ofrece información clara sobre los efectos del medicamento	Medianamente Satisfecho
					La enfermera demuestra conocer lo que hace	
					La enfermera demuestra conocer lo que dice	
		Eficiencia	La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita	45– 62 puntos		
			La enfermera lo motiva para participar en su tratamiento			
			La enfermera involucra a la familia en su tratamiento			
		Humano	Se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional de salud y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. (Gómez Zuta, Vilca Arteaga, & Isidro Torres, 2018)	Respeto	La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento	Insatisfecho
					La enfermera le brinda atención individualizada	
					La enfermera respeta su privacidad	
				Trato	La enfermera lo trata con amabilidad	27 - 44 puntos
					La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias	
					La enfermera le muestra empatía	
Comunicación Asertiva	La enfermera lo saluda al ingresar a su unidad					
	La enfermera se presenta ante Ud.					
	La enfermera lo llama por su nombre o apellido					
	La enfermera sostiene sus manos cuando está preocupado					
Acercamiento al Paciente	La enfermera lo atiende con una sonrisa					
	El rostro de la enfermera muestra amabilidad					
	La enfermera realiza varias visitas para dar conformidad de su servicio					
	La enfermera muestra interés por su estado de salud					
					La enfermera escucha sus preocupaciones inquietudes	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:** Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio en sala de operaciones

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Técnico-científico</b>							
1	La enfermera le muestra seguridad en los procedimientos que realiza	X		X			X	MEJORAR LA REDACCIÓN
2	La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara	X		X		X		
3	La enfermera le atiende con seguridad mis inquietudes o dudas ante el procedimiento que realiza	X		X			X	MEJORAR LA REDACCIÓN
4	La enfermera le ofrece un servicio oportuno	X		X		X		
5	La enfermera se lava las manos antes de atenderlo	X		X		X		
6	La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza	X		X		X		
7	La enfermera le ofrece información clara sobre los efectos no deseados del medicamento que le está aplicando	X		X			X	MEJORAR LA REDACCIÓN
8	La enfermera demuestra conocer lo que hace	X		X		X		
9	La enfermera demuestra conocer lo que dice	X		X		X		
10	La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita	X		X		X		
11	La enfermera lo motiva para participar en su tratamiento	X		X		X		
12	La enfermera involucra a la familia en su tratamiento	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Humano</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La enfermera le solicita su consentimiento, previo a cada procedimiento	X		X			X	MEJORAR LA REDACCIÓN
14	La enfermera le brinda atención individualizada	X		X		X		
15	La enfermera respeta su privacidad	X		X		X		
16	La enfermera lo trata con amabilidad	X		X		X		
17	La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias	X		X		X		

18	La enfermera le muestra empatía	X		X		X	
19	La enfermera lo saluda al ingresar a su unidad	X		X		X	
20	La enfermera se presenta ante Ud.	X		X		X	
21	La enfermera lo llama por su nombre o apellido	X		X		X	
22	La enfermera sostiene sus manos cuando está preocupado	X		X		X	
23	La enfermera lo atiende con una sonrisa	X		X		X	
24	El rostro de la enfermera muestra amabilidad	X		X		X	
25	La enfermera realiza varias visitas para dar conformidad de su servicio	X		X		X	
26	La enfermera muestra interés por su estado de salud	X		X		X	
27	La enfermera escucha sus preocupaciones inquietudes	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SÍ EXISTE SUFICIENCIA EN LOS ÍTEMS PLANTEADOS SEGÚN LAS DIMENSIONES CONSIDERADAS, MEJORAR LA REDACCION EN ALGUNOS ÍTEMS.**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [X]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mag. ANIBAL EDWIN MINAYA SERNA

DNI: 31682699

Nº colegio profesional: 38787.

Especialidad del validador: Magister en gestión de los Servicios de la Salud

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Ciudad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**INSTRUMENTO QUE MIDE:**



Mg. Anibal E. Minaya Serna  
DNI. 31682699

Huaraz, 15 Mayo de 2021

Jado de enfermería periodo

Firma del Experto Informante.



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Técnico-científico</b>							
1	La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza	X		X		X		
2	La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara	X		X		X		
3	La enfermera atiende con seguridad mis inquietudes o dudas ante el procedimiento que realiza	X		X		X		
4	La enfermera le ofrece un servicio oportuno	X		X		X		
5	La enfermera se lava las manos antes de atenderlo	X		X		X		
6	La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza	X		X		X		
7	La enfermera le ofrece información clara sobre los efectos del medicamento	X		X		X		
8	La enfermera demuestra conocer lo que hace	X		X		X		
9	La enfermera demuestra conocer lo que dice	X		X		X		
10	La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita	X		X		X		
11	La enfermera lo motiva para participar en su tratamiento	X		X		X		
12	La enfermera involucra a la familia en su tratamiento	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 Humano</b>							
13	La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento	X		X		X		
14	La enfermera le brinda atención individualizada	X		X		X		
15	La enfermera respeta su privacidad	X		X		X		
16	La enfermera lo trata con amabilidad	X		X		X		
17	La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias	X		X		X		
18	La enfermera le muestra empatía	X		X		X		
19	La enfermera lo saluda al ingresar a su unidad	X		X		X		

20	La enfermera se presenta ante Ud.	X		X		X		
21	La enfermera lo llama por su nombre o apellido	X		X		X		
22	La enfermera sostiene sus manos cuando está preocupado	X		X		X		
23	La enfermera lo atiende con una sonrisa	X		X		X		
24	El rostro de la enfermera muestra amabilidad	x		X		X		
25	La enfermera realiza varias visitas para dar conformidad de su servicio	X		X		X		
26	La enfermera muestra interés por su estado de salud	X		X		X		
27	La enfermera escucha sus preocupaciones inquietudes	x		X		X		

X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento de investigación es pertinente, relevante, claro y aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Karín Príncipe Orosco

DNI: 40317529

Nº colegio profesional: 40329

Especialidad del validador: Maestría en Salud Pública

19 de Mayo de 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

INSTRUMENTO

transoperatorio en sala de operaciones

sobre el cuidado de enfermería periodo

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Técnico-científico</b>							
1	La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza	X		X		X		
2	La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara	X		X		X		
3	La enfermera atiende con seguridad mis inquietudes o dudas ante el procedimiento que realiza	X		X		X		
4	La enfermera le ofrece un servicio oportuno	X		X		X		
5	La enfermera se lava las manos antes de atenderlo	X		X		X		
6	La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza	X		X		X		
7	La enfermera le ofrece información clara sobre los efectos del medicamento	X		X		X		
8	La enfermera demuestra conocer lo que hace	X		X		X		
9	La enfermera demuestra conocer lo que dice	X		X		X		
10	La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita	X		X		X		
11	La enfermera lo motiva para participar en su tratamiento	X		X		X		
12	La enfermera involucra a la familia en su tratamiento	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Humano</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento	X		X		X		
14	La enfermera le brinda atención individualizada	X		X		X		
15	La enfermera respeta su privacidad	X		X		X		
16	La enfermera lo trata con amabilidad	X		X		X		
17	La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias	X		X		X		
18	La enfermera le muestra empatía	X		X		X		
19	La enfermera lo saluda al ingresar a su unidad	X		X		X		

20	La enfermera se presenta ante Ud.	X		X		X	
21	La enfermera lo llama por su nombre o apellido	X		X		X	
22	La enfermera sostiene sus manos cuando está preocupado	X		X		X	
23	La enfermera lo atiende con una sonrisa	X		X		X	
24	El rostro de la enfermera muestra amabilidad	X		X		X	
25	La enfermera realiza varias visitas para dar conformidad de su servicio	X		X		X	
26	La enfermera muestra interés por su estado de salud	X		X		X	
27	La enfermera escucha sus preocupaciones inquietudes	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Karinn Jaimes Neglia.....

DNI: 40471447.....

Nº colegio profesional 44259.....

Especialidad del validador: Magister.....

15 de Mayo del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**INSTRUMENTO QUE MIDE:**



.....  
**Firma del Experto Informante.**

.....  
fado de enfermería periodo

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Técnico-científico</b>							
1	La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza	x		x		x		
2	La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara	x		x		x		
3	La enfermera atiende con seguridad mis inquietudes o dudas ante el procedimiento que realiza	x		x		x		
4	La enfermera le ofrece un servicio oportuno	x		x		x		
5	La enfermera se lava las manos antes de atenderlo	x		x		x		
6	La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza	x		x		x		
7	La enfermera le ofrece información clara sobre los efectos del medicamento	x		x			x	Debería aclarar que se refiere al medicamento de su tratamiento para que sea mas claro para el paciente.
8	La enfermera demuestra conocer lo que hace	x		x		x		
9	La enfermera demuestra conocer lo que dice		x		x		x	El paciente no podría evaluar los conocimientos de la enfermera.
10	La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita	x		x		x		
11	La enfermera lo motiva para participar en su tratamiento	x		x		x		
12	La enfermera involucra a la familia en su tratamiento	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 Humano</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento	x		x		x		
14	La enfermera le brinda atención individualizada	x		x		x		
15	La enfermera respeta su privacidad	x		x		x		
16	La enfermera lo trata con amabilidad	x		x		x		
17	La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias	x		x		x		
18	La enfermera le muestra empatía	x		x		x		



1	La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza	X		X		X		
2	La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara	X		X		X		
3	La enfermera atiende con seguridad mis inquietudes o dudas ante el procedimiento que realiza	X		X		X		
4	La enfermera le ofrece un servicio oportuno	X		X		X		
5	La enfermera se lava las manos antes de atenderlo	X		X		X		
6	La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza	X		X		X		
7	La enfermera le ofrece información clara sobre los efectos del medicamento	X		X		X		
8	La enfermera demuestra conocer lo que hace	X		X		X		
9	La enfermera demuestra conocer lo que dice	X		X		X		
10	La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita	X		X		X		
11	La enfermera lo motiva para participar en su tratamiento	X		X		X		
12	La enfermera involucra a la familia en su tratamiento	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Humano</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento	X		X		X		
14	La enfermera le brinda atención individualizada	X		X		X		
15	La enfermera respeta su privacidad	X		X		X		
16	La enfermera lo trata con amabilidad	X		X		X		
17	La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias	X		X		X		
18	La enfermera le muestra empatía	X		X		X		
19	La enfermera lo saluda al ingresar a su unidad	X		X		X		
20	La enfermera se presenta ante Ud.	X		X		X		
21	La enfermera lo llama por su nombre o apellido	X		X		X		

22	La enfermera sostiene sus manos cuando está preocupado	X		X		X	
23	La enfermera lo atiende con una sonrisa	X		X		X	
24	El rostro de la enfermera muestra amabilidad	X		X		X	
25	La enfermera realiza varias visitas para dar conformidad de su servicio	X		X		X	
26	La enfermera muestra interés por su estado de salud	X		X		X	
27	La enfermera escucha sus preocupaciones inquietudes	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: PATRICIA HENOSTROZA RODRÍGUEZ

DNI: 31678183

Nº colegio profesional: 37320

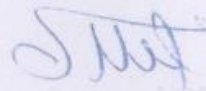
Especialidad del validador: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

19 de mayo del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



INSTRUMENTO QUE MIDE: \_\_\_\_\_ lado de enfermería periodo

		Pertinencia <sup>1</sup>		Firma del Experto Informante.			
	DIMENSIÓN 1 Técnico-científico	Si	No	Si	No	Si	No



1	La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza	X		X		X		
2	La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara	X		X		X		
3	La enfermera atiende con seguridad mis inquietudes o dudas ante el procedimiento que realiza	X		X		X		
4	La enfermera le ofrece un servicio oportuno	X		X		X		
5	La enfermera se lava las manos antes de atenderlo	X		X		X		
6	La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza	X		X		X		
7	La enfermera le ofrece información clara sobre los efectos del medicamento	X		X		X		
8	La enfermera demuestra conocer lo que hace	X		X		X		
9	La enfermera demuestra conocer lo que dice	X		X		X		
10	La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita	X		X		X		
11	La enfermera lo motiva para participar en su tratamiento	X		X		X		
12	La enfermera involucra a la familia en su tratamiento	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Humano</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento	x		X		X		
14	La enfermera le brinda atención individualizada	X		X		X		
15	La enfermera respeta su privacidad	X		X		X		
16	La enfermera lo trata con amabilidad	X		X		X		
17	La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias	X		x		X		
18	La enfermera le muestra empatía	X		X		X		
19	La enfermera lo saluda al ingresar a su unidad	X		X		X		
20	La enfermera se presenta ante Ud.	X		X		X		
21	La enfermera lo llama por su nombre o apellido	X		X		X		

22	La enfermera sostiene sus manos cuando está preocupado	x		X		X		
23	La enfermera lo atiende con una sonrisa	X		X		X		
24	El rostro de la enfermera muestra amabilidad	X		X		X		
25	La enfermera realiza varias visitas para dar conformidad de su servicio	X		X		X		
26	La enfermera muestra interés por su estado de salud	X		X		X		
27	La enfermera escucha sus preocupaciones inquietudes	X		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento de investigación es pertinente, relevante, claro y aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Veronica Shirley Alberto Veramendi

DNI: 31678229

Nº colegio profesional: 35275

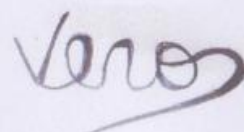
Especialidad del validador: Mg. Salud Pública con mención en Servicios de Salud

22 de Mayo de 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:** Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio en sala de operaciones

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Técnico-científico</b>							
1	La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza	X		X		X		
2	La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara	X		X		X		
3	La enfermera atiende con seguridad mis inquietudes o dudas ante el procedimiento que realiza	X		X		X		
4	La enfermera le ofrece un servicio oportuno	X		X		X		
5	La enfermera se lava las manos antes de atenderlo	X		X		X		
6	La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza	X		X		X		
7	La enfermera le ofrece información clara sobre los efectos del medicamento	X		X		X		
8	La enfermera demuestra conocer lo que hace	X		X		X		
9	La enfermera demuestra conocer lo que dice	X		X		X		
10	La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita	X		X		X		
11	La enfermera lo motiva para participar en su tratamiento	X		X		X		
12	La enfermera involucra a la familia en su tratamiento	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Humano</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento	X		X		X		
14	La enfermera le brinda atención individualizada	X		X		X		
15	La enfermera respeta su privacidad	X		X		X		
16	La enfermera lo trata con amabilidad	X		X		X		
17	La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias	X		X		X		

18	La enfermera le muestra empatía	X		X		X	
19	La enfermera lo saluda al ingresar a su unidad	X		X		X	
20	La enfermera se presenta ante Ud.	X		X		X	
21	La enfermera lo llama por su nombre o apellido	X		X		X	
22	La enfermera sostiene sus manos cuando está preocupado	X		X		X	
23	La enfermera lo atiende con una sonrisa	X		X		X	
24	El rostro de la enfermera muestra amabilidad	X		X		X	
25	La enfermera realiza varias visitas para dar conformidad de su servicio	X		X		X	
26	La enfermera muestra interés por su estado de salud	X		X		X	
27	La enfermera escucha sus preocupaciones inquietudes	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Colocar enfermero en todos los ítems

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ x ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....LLERME NUÑEZ ZARAZU.....

DNI:.....08675980.....

Nº colegio profesional.....19176.....

Especialidad del validador:.....ENFERMERIA.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....19.....de..MAYO.....del 2021



-----  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 05.

### VALIDEZ

VALIDACIÓN DE ESCALA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO: PRUEBA BINOMIAL																		
	JUEZ 1			JUEZ 2			JUEZ 3			JUEZ 4			JUEZ 5			VALOR P		
	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R			
PREGUNTA 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	
PREGUNTA 27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido	

LEYENDA	
RESPUESTA POSITIVA = 1 RESPUESTA NEGATIVA = 0	CLARIDAD
RESPUESTA POSITIVA = 1 RESPUESTA NEGATIVA = 0	PERTINENCIA
RESPUESTA POSITIVA = 1 RESPUESTA NEGATIVA = 0	RELEVANCIA

$P < 0,05$ , es decir 0,00195313 es menor a 0,05 por lo tanto el instrumento es valido

**Para hallar la concordancia de jueces se usa la siguiente formula:**

**TA:** N° de acuerdos

**TD:** N° de desacuerdos

**b:** concordancia

$$b = \frac{405}{405 + 0} * 100$$

$$b = 100$$

Por lo tanto, el grado de concordancia de jueces es del 100%

## Anexo 06.

### CONFIABILIDAD

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

- K: El número de ítems  
Si<sup>2</sup> : Sumatoria de Varianzas de los Ítems  
S<sub>T</sub><sup>2</sup> : Varianza de la suma de los Ítems  
α: Coeficiente de Alfa de Crombach

Confiabilidad



Alfa de Crombach calculado  $\alpha = 0.85$

Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos, es decir, se refiere al grado en que la aplicación del instrumento en los sujetos de estudio, produce resultados confiables al 85%.

Por lo que se concluye que el instrumento es confiable.

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	16	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	27



## **Anexo 08.**

### **Consentimiento informado**

La presente investigación es conducida por Gonzales Crisóstomo Georgina Paola, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio. Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder el cuestionario, esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntario. La información que se recoja será estrictamente confidencial, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

---

Georgina Paola Gonzales Crisóstomo

Habiendo sido informado (a) del propósito de la misma, así como los objetivos y teniendo confianza de que los resultados de esta investigación serán utilizados solo para fines de la investigación acepto participar voluntariamente en la presente investigación.

“Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo trans operatorio, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz”


---

Firma y nombre del participante





## Anexo 13. Carta de autorización de investigación

  
**MEMORANDO Nro.** 0154H -2021-RA-DIRES-A-H"VRG"/UADEL

**Asunto** : Autorización de Proyecto de Investigación

**A** : German del Castillo Morillo  
Jefe del Departamento de Anestesiología




**REF** : Provelido Nro.010 -2021 -DIRES A-H "HVRG" HZ/PCE.

**Fecha** : Huaraz, 26 MAYO 2021

---

Por el presente se hace de su conocimiento que, el comité de Ética e Investigación autoriza la realización del proyecto de Investigación "Nivel de Satisfacción del Paciente Sobre el Cuidado de Enfermería Periodo Trans Operatorio, Hospital Victor Ramos Guardia – Huaraz – 2021" por lo que deberá brindar las facilidades que el caso amerita a la Srta. Georgina Paola Gonzales Crisóstomo, para la ejecución de dicho proyecto, asimismo la interesada en el informe de tesis deberá especificar Confidencialidad de los datos recogidos del Hospital, y dejaran una copia del dicho estudio a la Unidad de Docencia e Investigación; a la vez visitara con su respectivo equipo de protección personal (EPP).  
Proceder en consecuencia.

*Atentamente,*

  
  
  
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
Dirección Regional de Salud - Huaraz  
C. Juan J. Herrera Mendoza  
D.N.I. 51571072  
C.M.P. 51404  
Director Ejecutivo



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERIODO TRANSOPERATORIO DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA DE HUARAZ, 2021", cuyo autor es GONZALES CRISOSTOMO GEORGINA PAOLA, constato que la investigación cumple con el índice de 24%, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Julio del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE <b>DNI:</b> 06776978 <b>ORCID</b> 0000-0003-3991-9746	Firmado digitalmente por: LRAMIREZCA71 el 19-08- 2021 23:06:31

Código documento Trilce: TRI - 0153575