



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el
período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Enfermería

AUTORAS:

Serpa Kavajara, Noriko Eiko (ORCID: 0000-0002-9772-3699)
Valverde Rodriguez, Yaniré Paola (ORCID: 0000-0002-2191-4798)

ASESORA:

Dra. Miraval Contreras, Rosario (ORCID: 0000-0001-7657-9694)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Política y Gestión de Salud

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mi mamá Adriana y a mis padres Oscar y Elvira, quienes me enseñaron que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprenden por sí mismo y que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez.

Noriko Eiko Serpa Kavajara

Esta tesis va dedicada al amor de mi vida, Alessandro eres mi orgullo, mi gran motivación, libras mi mente de todas las adversidades que se presentan, y me impulsas a cada día superarme en la carrera, gracias hijo, porque sin tu ayuda no habría logrado desarrollar y concluir con éxito este proyecto de tesis. A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con valores, reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Yaniré Paola Valverde Rodriguez

Agradecimiento

El presente trabajo agradecemos a Dios por ser nuestra guía y acompañarnos en el transcurso de la vida, brindándonos paciencia y sabiduría para culminar con éxito nuestras metas propuestas.

Nos gustaría agradecer en estas líneas la ayuda que muchas personas y colegas nos han prestado durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo. En primer lugar, quisiéramos agradecer a nuestros padres que nos han ayudado y apoyado en todo este camino, a nuestra asesora, Rosario Miraval, por habernos orientado en todos los momentos que necesitamos sus consejos

A la Universidad César Vallejo por abrirnos las puertas en estos momentos tan difíciles a nivel mundial

Así mismo, deseamos por último expresar el agradecimiento a la Clínica La Familia por brindarnos todo su espacio y servicio para ejecutar el proyecto.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y Diseño De Investigación.....	12
3.2. Variable y Operacionalización.....	12
3.3. Población, Muestra Y Muestreo	13
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de Análisis De Datos.....	15
3.7. Aspectos Éticos.....	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS

Índice de tablas

Tabla 1 Satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020.....	17
Tabla 2 Satisfacción del paciente en la dimensión Apoyo afectivo en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020	18
Tabla 3 Satisfacción del paciente en la dimensión Competencia de la enfermera en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020	19
Tabla 4 Satisfacción del paciente en la dimensión Suministro de información sanitaria en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020	20

Resumen

El presente estudio pretendió evidenciar el nivel de satisfacción de los pacientes, para poder demostrar en qué punto, se rompe la buena interacción con el paciente, y mejorarlo más adelante. El objetivo entonces, fue determinar el nivel de satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020. Metodología: investigación de enfoque cuantitativo, básica, de diseño no experimental y tipo descriptivo, con una muestra de 40 pacientes; asimismo, para el recojo de datos se utilizó un cuestionario tipo likert de 15 ítems validado por juicio de 5 jueces expertos con prueba de R. de Finn dando como resultado 0.93 y por prueba piloto para el cálculo del estadístico Alfa de Cronbach cuyo valor fue 0,992. Resultados: la satisfacción de los pacientes fue de nivel regular 85% y a nivel de dimensiones: la dimensión apoyo afectivo, competencia y suministro de información, también resultaron en un nivel regular con 80%, 82,5%, 85% y 82.5% respectivamente. Se concluye que en el periodo transoperatorio predomina en los pacientes un nivel de satisfacción regular con una tendencia ligera a satisfacción buena.

PALABRAS CLAVE: satisfacción, cuidado de enfermería, paciente transoperatorio.

Abstract

The present study aimed to demonstrate the level of satisfaction of the patients, in order to demonstrate at what point the good interaction with the patient is broken, and to improve it later. The objective then was to determine the level of patient satisfaction in nursing care in the intraoperative period at the La Familia clinic, Huacho 2020. Methodology: research with a quantitative, basic approach, non-experimental design and descriptive type, with a sample of 40 patients; Likewise, for data collection, a 15-item Likert-type questionnaire was used validated by the judgment of 5 expert judges with Finn's R. test giving 0.93 as a result and by pilot test for the calculation of the Cronbach's Alpha statistic whose value was 0.992. Results: patient satisfaction was of a regular level 85% and at the level of dimensions: the dimension affective support, competence and provision of information, also resulted in a regular level with 80%, 82.5%, 85% and 82.5% respectively. It is concluded that in the intraoperative period, a regular level of satisfaction predominates in patients with a slight tendency to good satisfaction.

Keywords: Satisfaction, nursing care, transoperative patient.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, se manifiesta que, en el Instituto Canadiense de Información de Salud (CIHI) se ha estudiado sobre la experiencia del paciente. Se evidenció que 2 de cada 3 pacientes son escuchados siempre por los médicos y enfermeras y les explican de forma sencilla las cosas que tienen que saber. Un aproximado de la mitad de pacientes (56%) sienten que su atención es coordinada; pero 1 de cada 3 pacientes indicó que no se le informa sobre su estado, tratamiento y medicación cuando se le da el alta. De igual forma, se encontró que, dos años después de realizada la encuesta, los resultados de la experiencia general del paciente del hospital han mejorado en 12 puntos porcentuales, del 46% al 58% (1).

Asimismo, a nivel nacional, se evidencia que, se ha elaborado una “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos” con la finalidad de reglamentar el proceso de cómo medir la satisfacción del paciente externo de los servicios médicos de apoyo y los locales de salud, en los resultados de la guía se manifestó que, el 59.8% se encontró insatisfecho con la empatía de los colaboradores del hospital a los pacientes, y el 54.8% con la seguridad. Además, realizar una inversión en la calidad, resulta necesaria para la salud, y esta debe ser continua, centrándose en el paciente, por lo que los indicadores que se elaboren deben apuntar a ese fin (2).

En el Hospital II Tarapoto-EsSalud, el 74% de los adultos mayores indicó estar insatisfecho en respuesta a una deficiente gestión sanitaria (82%) (3); mientras que en el estudio desarrollado por Ramos L, Podesta L y Ruiz R el 95% de pacientes de una clínica privada de Lima reportó un nivel medio de satisfacción tras ser atendido en dicho establecimiento (4). Respecto al cuidado del enfermero en la fase transoperatoria en un centro quirúrgico privado de Lima, se han encontrado también resultados favorables en torno al trato respetuoso del profesional y tranquilidad (81.1%), una alta empatía (78.9%) y relación interpersonal (97.8%) (5).

En el lugar de estudio, se menciona que la clínica La Familia, ubicada en Huacho, se escuchó quejas de los pacientes a causa del personal, por lo que, se han visto inconformidades, malas conductas y tratos. Ello ha propiciado, que, muchos pacientes, se vean en la necesidad de buscar otro centro de salud para tratarse, con una evidencia entonces de su insatisfacción frente al cuidado de la enfermera. Este estudio pretendió plasmar cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes, para poder demostrar en qué punto, se rompe la buena interacción con el paciente, y mejorarlo más adelante.

Después de todo lo expuesto, se llegó a la formulación del problema con la siguiente pregunta:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020?

La justificación del estudio se basó en tres criterios:

Justificación teórica, puesto que, el estudio analizó y discutió las teorías referentes a la satisfacción del paciente, en el cuidado de la enfermera, de tal forma se aportará al conocimiento existente.

Se realizó este estudio porque se buscó saber la satisfacción de los pacientes en los cuidados de enfermería dentro del período transoperatorio, debido a la problemática expuesta de malos tratos, para que el paciente pueda responder sus experiencias, exponiendo los errores o desaciertos que se cometen cuando se realizan los procedimientos en cada una de sus acciones.

En cuanto a la justificación metodológica, este estudio pretendió, a través de su tipo de estudio e instrumentos, servir de base a futuros estudios referentes al tema en cuestión, por lo cual la metodología empleada permitirá que sea discutida después con otras investigaciones.

Y, por último, en la justificación práctica, el estudio, permitió que, con los resultados obtenidos de los instrumentos, la clínica pueda evidenciar cómo se encuentra la satisfacción del paciente en el cuidado de la enfermera, entonces, podrá establecer políticas o tomar decisiones en base a ello.

Se manifiesta entonces, que el paciente, al estar satisfecho con el cuidado de la enfermera, se sentirá mejor y la clínica, tendrá mayores referencias de otros pacientes, lo cual les permitirá generar mayor rentabilidad y altos niveles de satisfacción tanto de los pacientes como de los colaboradores.

El objetivo general del estudio fue: Determinar el nivel de satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020.

Como objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción del paciente en la dimensión apoyo afectivo, describir el nivel de satisfacción del paciente en la dimensión competencia de la enfermera y evaluar el nivel de satisfacción en la dimensión suministro de información sanitaria.

II. MARCO TEÓRICO

De manera internacional, se cuenta con los siguientes trabajos previos:

Zhang, Yang, Wang, Dai, Shan, y Wang, en el año 2020, en China examinaron el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado durante al menos 48 horas, respecto de la atención brindada por la enfermera e identificaron los factores que afectan dicho nivel. El estudio fue no experimental transversal. Utilizaron los autores como instrumento, la escala de satisfacción con la atención de enfermería de Newcastle en una muestra de 219 pacientes de los cuales obtuvieron que en general, los pacientes se sentían satisfechos a un nivel de $78,15 \pm 4,74$, es especial con aquellas enfermeras que respetan su privacidad y cuyo trato los hacía sentir como seres humanos (67,7%). En contraste, la menor satisfacción se produjo con el tipo de información proporcionado por las enfermeras (11,7%) y la inconsciencia de sus necesidades. Los pacientes casados con antecedentes de hospitalización, cirugía y que fueron atendidos por enfermeras junior resultaron estar más satisfechos (6).

Asimismo, en Holanda, Mehari, Elsholz, Gebreyohannes y Tesfamariam en el 2019, evaluaron el nivel de satisfacción del paciente respecto de la atención anestésica perioperatoria, determinando a su vez, los factores influyentes en dicha satisfacción. El diseño del estudio fue no experimental transversal, en 470 pacientes que pasaron por diferentes cirugías en dos hospitales entre enero y marzo de 2018. Los pacientes fueron encuestados 24 horas después de haber sido operados con un cuestionario de cuidados perioperatorios de Leiden traducido: Cuestionario de satisfacción (LPPSq). El análisis descriptivo e inferencial se realizó con SPSS (versión 22). La significación estadística fue menor a 0,05. La satisfacción global obtuvo una puntuación de 68,8%, y fue menor el miedo y preocupación en pacientes con satisfacción más alta 87,5%. Sobre la satisfacción de la relación personal-paciente fue del 75%. La menor satisfacción se encontró en pacientes que indicaron estar poco informado (45%). Además, los pacientes sometidos a cirugía electiva tuvieron mayor grado de satisfacción que los que realizaron una cirugía de emergencia ($p < 0,001$) (7).

Del mismo modo se encontró que Sillero y Zabalegui, en el año 2019, dentro de su estudio buscaron investigar la seguridad y satisfacción de los pacientes y su relación con los cuidados de enfermería en el período perioperatorio. Fue un estudio transversal, multinivel y correlacional con 105 enfermeros del área quirúrgica y 150 pacientes intervenidos en un hospital terciario español. Se utilizó análisis univariado y multivariado con datos recolectados de un cuestionario. Como resultados se obtuvo que, la satisfacción laboral, el compromiso profesional y la participación en los asuntos hospitalarios fueron predictores negativos de eventos adversos relacionados con el paciente, mientras que la atención postoperatoria de enfermería fue un predictor positivo (8).

También Sillero y Zabalegui en el año 2018 plantearon evaluar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería perioperatorios. La satisfacción se midió con una versión modificada de la Escala de satisfacción Monica-Oberst (LOPSS-12). La edad media del paciente fue de 63 años y la puntuación de satisfacción general fue de 3,17. Tanto el sexo del paciente y la presencia de comorbilidades se asociaron de forma significativa a la satisfacción general, siendo los hombres con comorbilidades los más satisfechos con la atención recibida. El paciente con educación universitaria resultó estar más predispuesto a considerar como impaciente a la enfermera, pero también consideraban sus consejos como útiles. El paciente que sufrió de complicaciones en el hospital resultó más propenso a percibir a la enfermera como alguien con mayor interés en completar sus tareas que en escucharlo, aunque también sentían que realizaban un trabajo consciente (9).

En lo que se refiere a Fernanda, Machado, Silva, y Dos Santos, en el año 2018, en su investigación buscaron evaluar la satisfacción de 60 pacientes y sus experiencias con los cuidados de enfermería en el postoperatorio de prostatectomía radical abierta. Utilizaron un formulario con caracterización personal y clínica de los sujetos y la versión brasileña del instrumento Newcastle Satisfaction with Nursing Scales. Obtuvieron que, la satisfacción y vivencia de las experiencias positivas de los pacientes con el cuidado de enfermería en el postoperatorio se relaciona principalmente con el rol educativo del equipo de enfermería, la habilidad comunicativa y el respeto a la privacidad (10).

De manera nacional, se cuenta con los siguientes trabajos previos:

Tuesta en el 2018 estableció la relación de la gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor del Hospital II Tarapoto-EsSalud, con una metodología no experimental, descriptivo y correlacional aplicado al período enero-junio 2017 y una muestra censal de 274 pacientes. Sus resultados mostraron a un 82% de adultos mayores con percepción deficiente de la gestión sanitaria, para otro 14% como bueno y 4% como aceptable. Por otra parte, el 74% resultó con insatisfacción, 26% poco satisfecho y ningún paciente satisfecho. Concluyó mediante correlación de Spearman = 0,564** una correlación moderada entre las variables, y según coeficiente de determinación, la satisfacción del paciente adulto mayor depende del 31,7% de la gestión sanitaria del nosocomio (3).

Ramos, Podesta y Ruiz en el 2020 tuvieron como objetivo establecer la relación calidad de servicio y satisfacción en 123 pacientes de una clínica privada de Lima en el 2019, siguiendo un estudio observacional, descriptivo, transversal cuantitativo y correlacional. Como instrumento aplicaron el SERVPERF y el SUCE adaptados. El 23% de los pacientes reportó una calidad de atención alta; el 58% media; y el 19% una calidad baja. Además, la calidad media predominó en las dimensiones fiabilidad (49%), capacidad de respuesta (48%), seguridad (56%), empatía (52%) y aspectos tangibles (57%), de la calidad de servicio. Respecto a la satisfacción, el 95% tuvo satisfacción media luego de ser atendido; y el 5% satisfacción baja; y según sus dimensiones (atención administrativa y atención asistencial) la satisfacción fue media. Se demostró una relación significativa ($\text{sig} < 0,05$) entre variables y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles de la calidad de servicio con la satisfacción, contrario a las otras dos dimensiones (4).

Salvhana y Miranda en el 2016 buscaron determinar la percepción del paciente, en la fase transoperatoria, sobre el cuidado invisible de los profesionales de Enfermería del Centro Quirúrgico en una clínica privada de Lima; siguiendo una metodología de diseño cuantitativo y tipo observacional, descriptivo, prospectivo y transversal en 90 pacientes. Se encontró que para la mayoría se les brindó un trato respetuoso favorable (81,1%), alta tranquilidad (81,1%), alta relación

interpersonal (97,8%), alta empatía (78,9%), y una alta seguridad y privacidad en 95,6%. En conclusión, los pacientes percibieron un cuidado invisible favorable (5).

De igual forma, Coveñas en el año 2019, en su estudio realizado buscó evidenciar el nivel que presenta la percepción que tienen los pacientes al alta de los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II – 2, febrero 2019. Para ello, se fundamentó en un estudio de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental, aplicándose un cuestionario a 55 pacientes de dicho hospital. De la tesis, se obtuvo como resultados que, el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de dichos usuarios al alta de los servicios de Cirugía y Medicina durante su estancia en el hospital fue medianamente satisfecho a un 69.1% de puntaje (11).

Espinoza en el año 2018, en su estudio buscó describir los cuidados de enfermería durante el intraoperatorio en los pacientes del centro quirúrgico del Hospital General Santa Rosa, Lima 2014 - 2016. Para ello se basó en un estudio descriptivo dirigido a todos los pacientes del hospital, realizándose un análisis documental. Como resultados se obtuvo que, El cuidado enfermería más importante durante el intraoperatorio es el cuidado humano, ejecutado a través del contacto directo el profesional con el paciente, a fin de transmitirle confianza, brindar confort y bienestar (12).

Finalmente, Segura y Nicolas en el año 2018 determinaron el nivel de satisfacción del paciente post operado mediato en el servicio de cirugía del Hospital Referencial de Ferreñafe – 2016. Para lo cual, se basó en un estudio de tipo cuantitativo y a la vez descriptivo, bajo un diseño no experimental, aplicándose un cuestionario a 52 pacientes. Con ellos se logró como resultados que, el nivel de satisfacción, el 28,8% de los pacientes opinan que es muy bueno; el 11,5% de los pacientes opinan que es bueno; mientras que el 59,6% de los pacientes opinan que el servicio es regular, siendo este el porcentaje más alto (13).

Por otro lado, respecto de las teorías que sustentan la investigación, se enuncia a la satisfacción como indicador importante sobre la experiencia del paciente respecto de los servicios de salud y la calidad de atención que se le presta en un hospital (14). Esta satisfacción también es considerada como un requerimiento de

medición en la atención médica relacionado directamente al uso de los servicios de salud. La evaluación de lo que el paciente piensa acerca de la atención que recibe y cómo percibe su tratamiento, representa un proceso vital para efectuar mejoras en la calidad de atención, de modo que se garanticen los servicios de salud locales y así, se satisfaga lo que los pacientes necesiten y se identifiquen las posibles barreras en la prestación del servicio (14).

La satisfacción del paciente con el servicio transoperatorio es el lapso de tiempo que el paciente es admitido en la sala de operaciones y se le traslada a la sala de recuperación, constituye el acto quirúrgico en el que el equipo quirúrgico interviene de manera directa (cirujano, ayudante de cirujano, anestesiólogo, enfermera instrumentista y la enfermera circulante), teniendo actividades específicas a realizar pero con una visión unánime la cual es: proporcionar seguridad y eficacia en el proceso a realizar al paciente (15).

La ansiedad transoperatorio, el estado funcional limitado y el control del dolor posoperatorio son aspectos del tratamiento del paciente quirúrgico que se encuentran interrelacionados a una recuperación exitosa y su satisfacción. El área transoperatoria es un entorno distintivo que incluye variedad de condiciones desafiantes: atención clínica multifacética realizada por equipos, alto costo, uso de tecnologías sofisticadas y muchos suministros, instrumentos e implantes cuyo manejo representa un grado mayor de dificultad. Estas condiciones pueden crear un entorno complejo y lamentablemente, originan una fuente de eventos adversos y significativos que ponen en juego la seguridad del paciente. Entre los errores que pueden llegar a darse durante la cirugía son equivocaciones al identificar al paciente y el sitio quirúrgico, también errores u omisiones en la medicación. Es creciente la apreciación de que las medidas de resultado quirúrgico basadas en la clínica deben ser aceptadas siempre que el paciente conozca de su situación tras el tratamiento y la investigación de la satisfacción del paciente ha pasado a ser un indicador de crecimiento independiente que hace énfasis en la retroalimentación del paciente sobre la calidad de la atención recibida (15).

Esta satisfacción resulta de una evaluación que el paciente realiza sobre los servicios de salud al comparar lo que esperaba y si lo obtenido va acorde a la

realidad del servicio recibido en un entorno de salud hospitalario (16). Asimismo, se definió a la satisfacción del paciente como un marcador clave para la calidad de la atención médica, y este factor aceptado internacionalmente debe estudiarse repetidamente para el buen funcionamiento de las organizaciones de atención médica (17). La satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de la atención médica se ha convertido en uno de los problemas críticos para los gobiernos de todo el mundo y están tratando de mantener felices a sus ciudadanos (18). Entonces, la satisfacción del paciente es un conjunto de actitudes y percepciones de los pacientes hacia los servicios de salud (19).

La opinión del paciente se ha vuelto más importante en la mejora de un sistema de atención médica (20). Los comentarios de los pacientes y sus percepciones son requisitos importantes para muchas acreditaciones y programas de evaluación de servicios hospitalarios (21). Las instituciones de salud se encuentran en un proceso de cambio a una estrategia que se orienta al mercado y desarrolla programas eficientes que mejoran la calidad al adoptar la satisfacción del paciente como punto de referencia del desempeño organizacional (22,23,24). La satisfacción del paciente se ha considerado durante mucho tiempo como un componente esencial de la atención centrada en las personas y un factor importante para la calidad de la atención médica (25,26,27). La calidad de la atención médica es una de las cosas más críticas en la vida de los seres humanos. Los mejores servicios de atención médica ayudan a mantener un capital humano saludable que juega un papel importante para el desarrollo del país (28).

La creación de satisfacción del paciente puede proporcionar beneficios como que la relación entre el hospital y sus pacientes sea armoniosa, proporcionar una buena base para la recompra, fomentar la creación de lealtad del cliente, formar una recomendación de boca en boca que sea beneficiosa para el hospital, la reputación del hospital mejora y las ganancias obtenidas aumentarán. La satisfacción del paciente depende de la calidad del servicio y servicio son todos los esfuerzos que el trabajador realiza a fin de que los deseos de su cliente sean cumplidos con sus medios proporcionados. Se habla de un buen servicio cuando el servicio prestado logra suplir las necesidades del paciente y la percepción del

paciente sobre dicho servicio es satisfactorio o decepcionante, incluida cuán prolongado es el tiempo para ello. La satisfacción comienza desde que se acepta a la persona como paciente en su primera vez, hasta que el paciente sale del hospital (16).

La enfermería es un arte y una ciencia cuyo objetivo es la mantención de una vida saludable al individuo, la familia, la comunidad y la población en su conjunto aplicando el principio de atención integral. Las enfermeras que laboran en hospitales se orientan a la promoción de la comodidad, atención compasiva y respetuosa al cliente. Además son profesionales que forman parte del grupo de atención de primera línea para el cuidado directo del paciente. En diferentes sistemas sanitarios, principalmente hospitalarios, es muy probable que los pacientes pasen mucho tiempo de su hospitalización con las enfermeras (29). Esto impondrá a las enfermeras su involucramiento con una variedad de actividades simples y complejas para mantener una atención de calidad que satisfaga al paciente (30). Esta atención es clave para reducir quejas de los pacientes y es vital no solo para mantener el estado de salud del paciente ingresado, sino también para mejorar su satisfacción general (31).

Las enfermeras cumplen un papel central en cuanto a apoyo emocional y psicológico a los pacientes y sus familias, por ejemplo, cuando se trata del diagnóstico y la garantía de una atención óptima. Además de la atención técnica, las enfermeras deben tener los conocimientos, las actitudes y las habilidades profesionales calificadas, para proporcionar los apoyos informativos, emocionales y prácticos (32).

Se emplea entonces el modelo de Cox, para explicar a la satisfacción del paciente en el cuidado de la enfermera (33), esto demuestra que, a saber, el apoyo afectivo, la competencia del enfermero y la provisión de información sanitaria son elementos importantes para el logro de la satisfacción del paciente.

Apoyo afectivo: significa la actitud o apoyo de la enfermera ante la condición emocional del paciente. Se demuestra por la comunicación, el cuidado, el respeto y la atención de la enfermera por parte de la enfermera al paciente al brindarle atención de enfermería profesional. Los enfermeros deben estar muy atentos al

paciente, utilizar la comunicación terapéutica, sonreír mientras hacen la valoración y brindar fortaleza y motivación al paciente para que éste se sienta seguro de su tratamiento.

Competencia de la enfermera: es la capacidad del personal al momento de realizar tareas, su desempeño. Este personal debe poder realizar una evaluación completa y precisa de un solo paciente y de un grupo de ellos en cualquiera sea el entorno. Un servicio de salud exitoso está influenciado por el papel de las enfermeras y sus cuidados a los pacientes.

Suministro de información sanitaria: trata de la proporción de información sobre la salud y las enfermedades, siendo parte de ésta, el estado de salud del paciente y la forma de ser atendido y cómo prevenirlo. La información suministrada sobre el estado de la enfermedad debe ser siempre adecuada ya que ello determinará si el paciente continúa o no, y con ello, cuán satisfecho se encuentre.

Con base en la explicación anterior, el apoyo afectivo por parte del enfermero, la competencia del enfermero y brindar información de salud al paciente están directamente relacionados con el proceso del cuidado de enfermería. El cuidado de enfermería también es valioso como interacción enfermera-paciente pues conduce a la satisfacción del paciente (33).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño De Investigación

Tipo de investigación: Se considera un estudio básico, ya que esta tipología se orienta a buscar conocimientos nuevos sin la necesidad de un fin práctico e inmediato; su búsqueda puede generar una teoría científica (34).

Diseño de investigación: El nivel del estudio que se utilizó en el estudio es descriptivo, porque se encargó de analizar las características de cada una de las dimensiones de investigación, tal es el caso del nivel de satisfacción, en base a cada una de sus dimensiones (35).

El diseño fue no experimental debido a que, no se manipuló la variable del estudio, sino que se consideró en su contexto natural, asimismo fue transversal, porque va dirigido el instrumento a un momento determinado (36).



Dónde:

m: muestra

o: observación

x: satisfacción

3.2. Variable y Operacionalización

Variable: Satisfacción del paciente, dicha variable es cuantitativa, puesto que se utilizará el instrumento del cuestionario, a través del cual se hará un tratamiento estadístico.

Definición conceptual: La satisfacción como indicador importante sobre la experiencia del paciente respecto de los servicios de salud y la calidad de atención que se le presta en un hospital (14). Esta satisfacción también es considerada como un requerimiento de medición en la atención médica relacionado directamente al uso de los servicios de salud.

Definición operacional: Se emplea entonces el modelo de Cox, para explicar a la satisfacción del paciente en el cuidado de la enfermera (33), esto demuestra que, a saber, el apoyo afectivo, la competencia del enfermero y la provisión de información sanitaria son elementos importantes para el logro de la satisfacción del paciente.

Indicadores:

Apoyo Efectivo: Preocupación por el paciente, Agradecimiento, Amabilidad, Fortaleza y Seguridad.

Competencia de la enfermera: Experiencia en exámenes, Experiencia en intervenciones, Rapidez, Solicitud de consentimiento y Profesionalismo.

Suministro de información sanitaria: Respuesta, Información relacionada, Información útil, Atención de la cirugía y Explicación.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, Muestra Y Muestreo

Población muestral: El estudio fue conformado por un total de 40 pacientes de la clínica La Familia Huacho 2020.

Criterios de inclusión: Los pacientes durante el período transoperatorio, que aceptaron participar voluntariamente y mayores de 18 años del servicio de cirugía de la Clínica La Familia Huacho.

Criterios de exclusión: Los pacientes que no son post operados y que presentan problemas mentales del servicio de cirugía de la Clínica La Familia Huacho.

Muestreo: No Probabilístico por conveniencia, es aquel que no hace uso de una fórmula para determinar la muestra a partir de la población, sino que lo toma por conveniencia y a juicio del investigador (37).

Unidad de análisis: La unidad de análisis y muestreo son los pacientes post operados del servicio de cirugía de la clínica La Familia Huacho.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Como técnica se utilizó la encuesta, la cual se consideró como un método de recopilación de datos mediante la cual obtuvimos información directamente de las personas (38).

Se aplicó como instrumento el cuestionario, considerado como una herramienta para obtener información primaria en la investigación práctica son los cuestionarios, debido a que el investigador puede decidir sobre la muestra y los tipos de preguntas a realizar (39). El instrumento fue el cuestionario de satisfacción en el periodo transoperatorio elaborado por las investigadoras y utilizado que consta de 15 preguntas cerradas en base a escala Likert, cada ítem tiene un puntaje de 1 a 4 puntos por pregunta con un puntaje de 0 a 60 puntos de manera global, 0 a 20 puntos es satisfacción baja, 21 a 40 puntos satisfacción regular y 41 a 60 puntos satisfacción alta; la cual está dividida por dimensiones apoyo afectivo, competencia de la enfermera y suministro de información sanitaria con 5 ítems en cada uno de ellos, dando un puntaje 0 a 20 puntos por dimensión.

La validez de este estudio se realizó por la opinión de 5 jueces expertos con prueba de R. de Finn dando como resultado 0.93 (Anexo 3). Los criterios a validar serán de la objetividad y la coherencia de variables con dimensiones propias del cuestionario (40).

En cuanto a su confiabilidad, se refiere al grado en que la escala o el instrumento pueden reproducirse en diversas problemáticas del medio, que intentan medir lo mismo (41). Con la prueba piloto se ha calculado el estadístico Alfa de Cronbach para conocer cuán fiable es el instrumento. Como se aprecia en la siguiente tabla, el alfa de Cronbach resultante fue de 0,992, un valor muy cercano a 1 por lo que se asume que el instrumento tiene una confiabilidad muy alta (Anexo 4).

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,992	15

Fuente: datos de prueba piloto procesados en SPSS 24

3.5. Procedimientos

Se recolectó los datos de los 40 pacientes en la clínica La Familia Huacho 2020. Para ello se solicitó el consentimiento del paciente, el cual accedió a que se realicen cuestionarios a través del instrumento. Se terminó agradeciendo a cada paciente por su participación en el estudio realizado.

3.6. Método de Análisis De Datos

Se realizó la estadística descriptiva, para poder responder a los objetivos propuestos, evaluándose los porcentajes y frecuencias. Dichos datos obtenidos en el instrumento fueron procesados en Excel y SPSS versión 24, asimismo, se presentó en tablas para ser interpretadas y analizadas con un rango de 0 a 20 puntos satisfacción baja, 21 a 40 puntos satisfacción regular y 41 a 60 puntos satisfacción alta.

3.7. Aspectos Éticos

Se utilizó el estilo Vancouver para citar las referencias de las citas textuales; también, se solicitó el consentimiento informado a los pacientes, y, manteniendo el anonimato asegurando que las respuestas son estrictamente confidenciales, respetando la opinión del paciente, y el tratamiento de las mismas la cual serán utilizadas con fines académicos.

Se consideró el principio de justicia, el cual se caracteriza por tratar a todos los pacientes por igual, de tal forma que los resultados sean apropiados para el estudio.

Además, el principio de beneficencia se empleó por la búsqueda del entendimiento al paciente, como se encuentra, de tal forma, que la enfermera conozca cómo debe tratarlo y qué aspectos mejorar.

El de no maleficencia, puesto que, se realizó un estudio para fines académicos y no para otros fines que perjudiquen a la clínica, objeto de estudio.

Y por último el de autonomía, porque se actuó de forma autónoma, en la búsqueda de la información y en la aplicación del instrumento para obtener los resultados confiables.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020.

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Regular	34	85,%
Bueno	6	15%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción de pacientes en periodo transoperatorio

En la tabla 1, se presenta la satisfacción en los pacientes en referencia al cuidado de enfermería durante el periodo transoperatorio en la clínica La Familia, con respecto a la variable satisfacción del paciente se obtuvo que el 85% (34) tuvo una satisfacción regular y el 15% (6) satisfacción buena.

Tabla 2. Satisfacción del paciente en la dimensión Apoyo afectivo en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020.

Apoyo Afectivo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	7,5%
Regular	32	80%
Bueno	5	12,5%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción de pacientes en periodo transoperatorio

En la tabla 2, se presenta la satisfacción en su dimensión Apoyo Afectivo en referencia de los pacientes al cuidado de enfermería durante el periodo transoperatorio en la clínica La Familia se obtuvo que el 80% (32) tuvo una satisfacción regular, un 12.5% (5) satisfacción buena y con un porcentaje de 7.5% (7) satisfacción baja.

Tabla 3. Satisfacción del paciente en la dimensión Competencia de la enfermera en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020.

Competencia de la Enfermera	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,5%
Regular	33	82,5%
Bueno	6	15%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción de pacientes en periodo transoperatorio

En la tabla 3, se presenta la satisfacción en su dimensión Competencia de la enfermera en referencia de los pacientes al cuidado de enfermería durante el periodo transoperatorio en la clínica La Familia, se obtuvo que el 82.5% (33) tuvo una satisfacción regular, un 15% (6) satisfacción buena y con un porcentaje de 2.5% (1) satisfacción baja.

Tabla 4. Satisfacción del paciente en la dimensión Suministro de información sanitaria en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020.

Suministro de información sanitaria	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,5%
Regular	34	85%
Bueno	5	12,5%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción de pacientes en periodo transoperatorio

En la tabla 4, se presenta la satisfacción en su dimensión suministro de información sanitaria en referencia de los pacientes al cuidado de enfermería durante el periodo transoperatorio en la clínica La Familia se obtuvo que el 85% (34) tuvo una satisfacción regular, un 12.5% (5) satisfacción buena y un 2.5% (1) satisfacción baja.

V. DISCUSIÓN

En la presente sección se discuten los resultados presentados en el capítulo anterior, ordenados según los objetivos postulados para el estudio.

Se pudo determinar respecto del objetivo general que, el nivel de satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020, es principalmente de nivel regular según un porcentaje de 85%, pero con tendencia a ser una satisfacción alta (15%). Es importante estudiar la satisfacción del paciente pues es un indicador importante sobre la experiencia del paciente respecto de los servicios de salud y la calidad de atención que se le presta en un hospital (14).

Los resultados están alineados a los de Zhang, Yang, Wang, Dai, Shan, y Wang con su investigación realizada en China sobre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado durante al menos 48 horas, respecto de la atención brindada por la enfermera, ya que obtuvieron que en general, los pacientes se sentían satisfechos a un nivel de $78,15 \pm 4,74$, de 100 (6). Asimismo, los autores Mehari, Elsholz, Gebreyohannes y Tesfamariam en el 2019, también obtuvieron un nivel de satisfacción global regular dada una puntuación de 68,8%, siendo menor el miedo y preocupación en pacientes con satisfacción más alta 87,5% (7). Del mismo modo, Sillero y Zabalegui en el año 2018 hallaron satisfacción general de pacientes quirúrgicos con puntuación de 3,17 de 5, lo que la ubicaba en un nivel medio (9); estos mismos autores un año después, evidenciaron que la atención postoperatoria de enfermería es un predictor positivo de la satisfacción del paciente (8).

Así también, Coveñas en el año 2019, evidenció la percepción de los pacientes al alta de los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II – 2, obteniendo que, el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de dichos usuarios al alta de los servicios de Cirugía y Medicina durante su estancia en el hospital fue medianamente satisfecho a un 69.1% de puntaje (11). Y, Segura y Nicolas en el año 2018, obtuvieron una opinión de los pacientes post operado mediato en el servicio de cirugía del Hospital Referencial de Ferreñafe de nivel regular de satisfacción en

59,6% (13). Asimismo, en el ámbito nacional, Ramos, Podesta y Ruiz también obtuvieron en el 95% de pacientes de una clínica privada de Lima, una satisfacción media luego de ser atendido y el 5% satisfacción baja; incluso a nivel de dimensiones (atención administrativa y atención asistencial) la satisfacción fue media (4).

Caso contrario es lo obtenido por Tuesta en el 2018, ya que el 74% de los pacientes adultos mayores del Hospital II Tarapoto-EsSalud resultó con insatisfacción, 26% poco satisfecho y ningún paciente satisfecho (3).

La evaluación de lo que el paciente piensa acerca de la atención que recibe y cómo percibe su tratamiento, representa un proceso vital para efectuar mejoras en la calidad de atención, de modo que se satisfaga lo que los pacientes necesiten y se identifiquen las posibles barreras en la prestación del servicio (14). Este factor aceptado internacionalmente debe estudiarse repetidamente para el buen funcionamiento de las organizaciones de atención médica (17), pues mejores servicios de atención médica ayudan a mantener un capital humano saludable que juega un papel importante en el desarrollo del país (28).

En lo que corresponde a la evaluación de la satisfacción por dimensiones, el modelo de Cox explica a la satisfacción del paciente en el cuidado de la enfermera demostrando que, a saber, el apoyo afectivo, la competencia del enfermero, la provisión de información sanitaria y el control de las decisiones son elementos importantes para el logro de la satisfacción del paciente (33).

A la primera dimensión apoyo afectivo de la variable general, se halló una frecuencia del 80% de pacientes con una percepción de satisfacción regular, aunque en este caso, el 12,5% una alta satisfacción y en contraste el 7,5% de los pacientes resultó encontrarse con una satisfacción baja del paciente en la dimensión apoyo afectivo del cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020.

La satisfacción comienza desde que se acepta a la persona como paciente en su primera vez, hasta que el paciente sale del hospital (16). Las enfermeras cumplen un papel central en cuanto a apoyo emocional y psicológico a los pacientes y sus familias, por ejemplo, cuando se trata del diagnóstico y la garantía de una

atención óptima (32). Aquí, Zhang, Yang, Wang, Dai, Shan, y Wang (6) hallaron que los pacientes estaban más satisfechos con aquellas enfermeras que respetan su privacidad y cuyo trato afectivo los hacía sentir como seres humanos (67,7%).

Referido a la segunda dimensión de la variable general: competencia de la enfermera, se halló una frecuencia del 82,5% de pacientes con una percepción de satisfacción regular, aunque en este caso, el 15% una alta satisfacción del paciente y en contraste el 2,5% de los pacientes resultó encontrarse con una satisfacción baja en la dimensión competencia de la enfermera en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020.

La enfermería es un arte y ciencia cuyo objetivo es mantener saludable la vida del individuo, la familia, la comunidad y la población en su conjunto aplicando el principio de atención integral, promoviendo la comodidad, atención compasiva y respetuosa al cliente, pues en sistemas sanitarios, principalmente hospitalarios, es muy probable que los pacientes pasen mucho tiempo de su hospitalización con las enfermeras (29). Entonces, las enfermeras deben tener los conocimientos, las actitudes y las habilidades profesionales calificadas, para proporcionar los apoyos informativos, emocionales y prácticos (32).

Respecto a ello, Fernanda, Machado, Silva y Dos Santos en el 2018 evidenciaron que la satisfacción y vivencia de experiencias positivas de los pacientes con el cuidado de enfermería en el postoperatorio se relaciona principalmente con el rol educativo del equipo de enfermería, la habilidad comunicativa y el respeto a la privacidad (10).

También, Salvhana y Miranda en el 2016 en pacientes en la fase transoperatoria en un Centro Quirúrgico de una clínica privada de Lima, encontraron que para la mayoría se les brindó un trato respetuoso favorable (81,1%), alta tranquilidad (81,1%), alta relación interpersonal (97,8%), alta empatía (78,9%) y una alta seguridad y privacidad en 95,6% (5).

Sobre lo que corresponde a la tercera dimensión suministro de información sanitaria, se halló una frecuencia del 85% de pacientes con un nivel de satisfacción regular, aunque en este caso, el 12,5% una alta satisfacción del

paciente y en contraste el 2,5% de los pacientes resultó encontrarse con una satisfacción baja en la dimensión suministro de información sanitaria en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020.

Es creciente la apreciación de que las medidas de resultado quirúrgico basadas en la clínica deben ser aceptadas siempre que el paciente conozca de su situación tras el tratamiento (15). La información suministrada sobre el estado de la enfermedad debe ser siempre adecuada ya que ello determinará si el paciente continúa o no, y con ello, cuán satisfecho se encuentre.

Esto también lo sustentan Mehari, Elsholz, Gebreyohannes y Tesfamariam (7), ya que sus hallazgos también muestran que la menor satisfacción se encontró en pacientes que indicaron estar pocos informados (45%). De igual modo, los pacientes encuestados por Zhang et al. Se encontraron menos satisfechos por el tipo de información proporcionado por las enfermeras (11,7%) y la inconsciencia de sus necesidades (6).

Las enfermeras ayudan a los pacientes, ya sea individualmente o en grupo, a tomar decisiones basadas en la información que tienen para lograr la mejora de su salud, resultan entonces es una parte importante de la satisfacción del paciente (33). En este aspecto Espinoza en el año 2018, obtuvo que, el cuidado enfermería más importante durante el intraoperatorio es el cuidado humano, ejecutado a través del contacto directo el profesional con el paciente, ofreciéndole el involucramiento y la transmisión de confianza, brindar confort y bienestar (12).

Las enfermeras han de involucrarse en una variedad de actividades simples y complejas para mantener una atención de calidad que satisfaga al paciente (30). Esta atención es clave para reducir quejas de los pacientes y es vital no solo para mantener el estado de salud del paciente ingresado, sino también para mejorar su satisfacción general (31).

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020, fue regular en el mayor porcentaje de la muestra.
2. En relación a la dimensión apoyo afectivo los pacientes manifiestan predominantemente una satisfacción regular frente al cuidado de enfermería en el período transoperatorio.
3. Sobre la dimensión competencia de la enfermera el mayor porcentaje alcanzado fue de satisfacción regular.
4. Respecto a la dimensión suministro de información sanitaria el mayor porcentaje de pacientes expresan satisfacción regular.

VII. RECOMENDACIONES

1. El departamento de enfermería debe motivar a seguir trabajando de manera constante en la dotación real del personal de enfermería necesario para la prestación de cuidados a pacientes postoperados, considerando el grado de dependencia del paciente, sus demandas, la complejidad del cuidado a ofrecer y tomando en cuenta al cuidador como eje principal.
2. La parte administrativa de la clínica debe crear y difundir actividades que velen por el cuidado del personal de enfermería; también, mantener un ambiente de trabajo saludable en constantes actualizaciones, implementación de programas de capacitación que procuren la mejora de la atención e involucran al paciente, la familia, demás personal de salud y líderes.
3. A los futuros investigadores se recomienda realizar investigaciones que, por un lado, aborden la variable de estudio desde otro enfoque metodológico (cualitativo, mixto), y, de otra parte, en estudios cuantitativos que consideren una mayor muestra de estudio y relacionándolas con otras variables e identifiquen sus causas.

REFERENCIAS

1. CIHI measures patient satisfaction in hospitals. Canadian Healthcare Technology [Online] 2019 Abril 24; section Performance & Quality. [cited 2020 Oct 5]. Available from: <https://www.canhealth.com/2019/04/24/cihi-measures-patient-satisfaction-in-hospitals/>.
2. Ministerio de Salud. Minsa impulsa la gestión de calidad como política para optimizar los servicios de salud al ciudadano. [Online]. Lima (Perú); 2018 [citado 2020 octubre 5]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/20250-minsa-impulsa-la-gestion-de-calidad-como-politica-para-optimizar-los-servicios-de-salud-al-ciudadano>
3. Tusta JR. Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30510/tuesta_nj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Ramos KL, Podesta LE, Ruiz RA. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. Horizonte Médico (Lima) [Publicación periódica en línea] 2020. Julio-Setiembre [citado 2020 octubre 5]; 20(3). Disponible en: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
5. Salvanha P, Miranda K. Percepción del paciente en la fase transoperatoria sobre el cuidado invisible de los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico en una clínica privada de Lima. Revista Científica de Ciencias de la Salud [Publicación periódica en línea] 2016. [Citado 2020 octubre 5]; 9(2): [7 pp.]. Disponible en: <https://doi.org/10.17162/rccs.v9i2.652>
6. Zhang J, Yang L, Wang X, Dai J, Shan W, Wang J. Inpatient satisfaction with nursing care in a backward region: a cross-sectional study from northwestern China. BMJ Open [serial on the Internet] 2020. [Cited 2020 Oct 5]; 10: [9 pp.]. Available from: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2019-034196>

7. Mehari Y, Elsholz T, Gebreyohannes G, Tesfamariam E. Patient satisfaction with peri-operative anesthesia care and associated factors at two National Referral Hospitals: a cross sectional study in Eritrea. *BMC Health Services Research* [serial on the Internet] 2019. [cited 2020 Oct 5]; (19): [8 pp.]. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4499-x>
8. Sillero A, Zabalegui A. Safety and satisfaction of patients with nurse's care in the perioperative. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [serial on the Internet] 2019. [cited 2020 Oct 5]; (27): [10 pp.]. Available from: [10.1590/1518-8345.2646.3142](https://doi.org/10.1590/1518-8345.2646.3142)
9. Sillero A, Zabalegui A. Satisfaction of surgical patients with perioperative nursing care in a Spanish tertiary care hospital. *SAGE Open Medicine* [serial on the Internet] 2018. [cited 2020 Oct 5]; 6: [9 pp.]. Available from: <https://doi.org/10.1177/2050312118818304>
10. Fernanda C, Machado K, Silva A, Dos Santos A. Patient's satisfaction with nursing care on the post-surgery of radical prostatectomy. *Rev Rene*. [serial on the Internet] 2018. [cited 2020 Oct 5]; (19): [8 pp.]. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7446128>
11. Coveñas A. Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de cirugía y medicina del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II – 2, febrero 2019. [Tesis para optar el Título de Licenciado en Enfermería]. Piura: Universidad Nacional de Piura; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1729>
12. Espinoza C. Cuidados de enfermería durante el intraoperatorio en los pacientes de centro quirúrgico del Hospital General Santa Rosa, Lima 2014 - 2016. [Tesis para optar el Título de Segunda Especialización Profesional en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3163>
13. Segura C, Nicolas M. Nivel de satisfacción del paciente postoperado mediato en el servicio de cirugía del Hospital Referencial de Ferreñafe – 2016. [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Pimentel:

- Universidad Señor de Sipán; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5521>
14. Assefa F, Mosse A, Michael Y. Assessment of clients' satisfaction with health service deliveries at Jimma University specialized hospital. *Ethiopian Journal of Health Sciences [serial on the Internet]* 2011. [cited 2020 Oct 5]; 21(2): [9 pp.]. Available from: 10.4314/ejhs.v21i2.69050
 15. Ibarra A. Enfermería quirúrgica. [En línea]; 2012 [citado 2020 octubre 5]. Disponible en: <http://hannyibarra.blogspot.com/2012/03/periodo-transoperatorio.html>.
 16. Sari I, Nasution S, Girsang E, Novalinda C. Relationship of Nursing Service Quality to Patient Satisfaction Levels in Balimbingan Hospital 2018. *International Journal of Research & Review [serial on the Internet]* 2019. [cited 2020 Oct 5]; 6(8): [8 pp.]
 17. Cohen J, Myckatyn T, Brandt K. The importance of patient satisfaction: a blessing, a curse, or simply irrelevant? *Plastic and Reconstructive Surgery [serial on the Internet]* 2017. [cited 2020 Oct 5]; 139(1). Available from: 10.1097/PRS.0000000000002848
 18. Ampah I, Ali R. Measuring patients (customers) perceptions and expectations of service quality in public healthcare institutions: Servqual model. *International Journal of Zambrut [serial on the Internet]* 2019. [cited 2020 Oct 5]; 5(1): [12 pp.]. Available from: <https://zambrut.com/perceptions-expectations/>
 19. Mulisa T, Tessema F, Merga H. Patients' satisfaction towards radiological service and associated factors in Hawassa University Teaching and referral hospital, Southern Ethiopia. *BMC Health Serv Res [serial on the Internet]* 2017. [cited 2020 Oct 5]; 17(1). Available from: <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2384-z>
 20. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah S. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int. J. Environ. Res. Public Health [serial on the Internet]* 2019. [cited 2020 Oct 5]; 16(18). Available from: <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>

21. Abbasi M, Zarei E, Bagherzadeh R, Dargahi H, Farrokhi P. Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research* [serial on the Internet] 2019. [cited 2020 Oct 5]; 19(1). Available from: <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
22. Asif M, Jameel A, Sahito N, Hwang J, Hussain A, Manzoor F. Can leadership enhance patient satisfaction? Assessing the role of administrative and medical quality. *Int. J. Environ. Res. Public Health* [serial on the Internet] 2019. [cited 2020 Oct 5]; 16(17). Available from: <https://doi.org/10.3390/ijerph16173212>
23. Huerta T, Harle C, Ford E, Diana M, Menachemi N. Measuring patient satisfaction's relationship to hospital cost efficiency: can administrators make a difference? *Health Care Management Review* [serial on the Internet] 2016. January/March [cited 2020 Oct 5]; 41(1): [pp. 8]. Available from: 10.1097/HMR.0000000000000045
24. Bahadori A, Hajibabae F, Ashghali M, Peyrovi H. The relationship between nursing leadership and patient satisfaction [serial on the Internet] 2018. October [cited 2020 Oct 5]; 5(10): [pp. 8]. Available from: <https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:ijmrhs&volume=5&issue=10&article=023>
25. Hemadeh R, Hammoud R, Kdouh O, Jaber T, Ammar L. Patient satisfaction with primary healthcare services in Lebanon. *The International Journal of Health Planning and Management* [serial on the Internet] 2019. September [cited 2020 Oct 5]; 34(1): [pp. 13]. Available from: <https://doi.org/10.1002/hpm.2659>
26. Ogaji D. What does quality mean to the patient? An exploration of the expectations of patients for primary health care in Nigeria. *The Nigerian Medical Association Rivers State* [serial on the Internet] 2016. [cited 2020 Oct 5]; 16(4): [pp. 19]. Available from: <http://tnhjph.com/index.php/tnhj/article/view/257/pdf>
27. Louw J, Marcus T, Hugo J. Patient-or person-centred practice in medicine? - A review of concepts. *African Journal of Primary Health Care & Family Medicine* [serial on the Internet] 2017. [cited 2020 Oct 5]; 9(1). Available from: <http://dx.doi.org/10.4102/phcfm.v9i1.1455>

28. Salaria M, Shakeel M. Antecedents of patients' satisfaction in health care centers: A case study of Islamabad and Rawalpindi. *International Conference on Statistical Sciences* [serial on the Internet] 2019. January [cited 2020 Oct 5]; 23: [pp. 19]. Available from: <https://bit.ly/3ptEOIJ>
29. Tang W, Soong C, W. L. Patient satisfaction with nursing Care: a descriptive study using interaction model of client health behavior. *International Journal of Nursing Science* [serial on the Internet] 2013. [cited 2020 Oct 5]; 3(2): [pp. 6]. Available from: <https://doi.org/10.5923/j.nursing.20130302.04>
30. Sharma S, Kamra P. Patient satisfaction with nursing Care in Public and Private Hospitals. *Nursing and Midwifery Research Journal* [serial on the Internet] 2013. July [cited 2020 Oct 5]; 9(3): [pp. 12]. Available from: <https://bit.ly/2M6t7E4>
31. Belayneh M. Inpatient satisfaction and associated factors towards nursing care at Felegehiwot referral Hospital, Amhara regional state, Northwest Ethiopia. *Global Journal of Medicine and Public Health* [serial on the Internet] 2016. [cited 2020 Oct 5]; 5(3): [pp. 13]. Available from: <https://bit.ly/3dhP8uK>
32. Goh M, Ang E, Chan Y, He H, Vehvilainen K. A descriptive quantitative study on multi - ethnic patient satisfaction with nursing care measured by the revised humane caring scale. *Applied Nursing Research* [serial on the Internet] 2016. [cited 2020 Oct 5]; 31: [pp. 6]. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2016.02.002>
33. Mathews S, Muirhead L, Secret J. The interaction model of client health behavior: A model for advanced practice nurses. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners* [serial on the Internet] 2008. August [cited 2020 Oct 5]; 20(8): [pp. 8]. Available from: https://journals.lww.com/jaanp/Abstract/2008/08000/The_interaction_model_of_client_health_behavior__A.5.aspx
34. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma;

2018. Disponible en:
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
35. Manterola C, Quiroz G, Salazar P, García N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes* [Publicación periódica en línea] 2019. Enero-Febrero [citado 2020 octubre 5]; 30(1): [14 pp.]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
36. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de corte transversal. *Tópicos en investigación clínica* [Publicación periódica en línea] 2018. Julio-Septiembre [citado 2020 octubre 5]; 21(3): [8 pp.]. Disponible en: <https://bit.ly/3s3eLNg>
37. Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology* [Publicación periódica en línea] 2017. Marzo [citado 2020 octubre 5]; 35(1): [6 pp.]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
38. Showkat N, Parveen H. Quantitative Methods: Survey. [serial on the Internet] 2017. [cited 2020 Oct 5]; 26(2).
39. Jilcha K. Research Design and Methodology. IntechOpen [serial on the Internet] 2019. [cited 2020 Oct 5]. Available from: <http://dx.doi.org/10.5772/intechopen.85731>
40. Taherdoost H. Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *Date Written* [serial on the Internet] 2016. August [cited 2020 Oct 5]; 5(3). Available from: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3205040
41. Villasís M, Márquez H, Zurita J, Miranda G, Escamilla A. El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México* [Publicación periódica en línea] 2018. Marzo [citado 2020 octubre 5]; 65(4): [8 pp.]. Disponible en: <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/issue/download/32/16#page=98>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA	VALOR FINAL
Satisfacción del paciente	La satisfacción como indicador importante sobre la experiencia del paciente respecto de los servicios de salud y la calidad de atención que se le presta en un hospital (14). Esta satisfacción también es considerada como un requerimiento de medición en la atención médica relacionado directamente al uso de los servicios de salud.	Se emplea entonces el modelo de Cox, para explicar a la satisfacción del paciente en el cuidado de la enfermera (33), esto demuestra que, a saber, el apoyo afectivo, la competencia del enfermero y la provisión de información sanitaria son elementos importantes para el logro de la satisfacción.	Apoyo Efectivo	Preocupación por el paciente Agradecimiento Amabilidad Fortaleza Seguridad	ORDINAL	BUENO REGULAR BAJO
			Competencia de la enfermera	Experiencia en exámenes Experiencia en intervenciones Rapidez Solicitud de consentimiento Profesionalismo		

			Suministro de información sanitaria	Respuesta Información relacionada Información útil Atención de la cirugía Explicación	
--	--	--	-------------------------------------	---	--

Anexo 2: Cuestionario de Satisfacción en el período transoperatorio

Estimado (a) usuario, las siguientes encuestas tienen como objetivo recabar información sobre el nivel de satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020., para la cual su opinión es de vital importancia. Le aseguramos que las respuestas son confidenciales y el tratamiento de las mismas será únicamente con fines académicos. Agradezco de antemano su participación.

Edad: **Sexo:** **Ocupación:** **Grado Instrucción:**

Utilice una calificación 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (De acuerdo), 4 (Totalmente de acuerdo).

	1	2	3	4
Elemento 1: Apoyo afectivo				
1. La enfermera se preocupa mucho por mi				
2. La enfermera me agradeció al hacer la evaluación				
3. La enfermera sonrió mientras realizaba la evaluación				
4. Las enfermeras me brindo un gesto de cariño				
5. Me siento seguro durante el cuidado de enfermería				
Elemento 2: Competencia de la enfermera				
6. Las enfermeras tienen experiencia en la realización de exámenes				
7. La enfermera parece muy experta en realizar evaluaciones e intervenciones				
8. Las enfermeras no tardan en prestar sus servicios.				
9. La enfermera solicita mi consentimiento antes de realizar el procedimiento de tratamiento				
10. Las enfermeras son muy profesionales en la realización de procedimientos de enfermería				

Elemento 3: Suministro de información sanitaria

11. La enfermera responde mi pregunta con la explicación correcta				
12. Las enfermeras brindan información relacionada con mi cirugía				
13. Recibí información muy útil sobre mi enfermedad				
14. Recibo información útil sobre mi proceso quirúrgico				
15. La enfermera explica primero el procedimiento de atención				

Anexo 3

Proceso de validación de Jueces de Expertos

INSTRUMENTO

R- Finn (Fórmula)

$$R_f = 1 - \frac{6}{T(K^2 - 1)} \sum (y_{1j} - y_{2j})^2$$

Dónde:

Y = Jueces

K = Categorías

T = Ítems o preguntas

JUEZ	I	II	III	IV	V	TOTAL
Juez 1	–	0.92	0.87	0.92	0.92	0.91
Juez 2	–	–	0.95	0.95	0.93	0.94
Juez 3	–	–	–	0.95	0.96	0.94
Juez 4	–	–	–	–	0.93	0.93
						= 0.93

El resultado de validez del instrumento, el cual fue validado por 5 jueces experto, se obtuvo un valor de 0.93, la cual indica que se encuentra con gran eficacia (> 0.70), esto nos quiere decir que la concordancia de jueces es significativa por lo tanto es válido para la realización de tesis.

Anexo 4

Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

ALFA	0.99236342
NÚMERO DE ÍTEMS = K	15
Vi (varianza de cada ítem)	6.14
Vt (varianza total)	107.24

El resultado de confiabilidad del instrumento, el cual fue validado por 10 encuestados, se obtuvo un valor de 0.99, la cual indica que se encuentra con gran eficacia (> 0.70), esto nos quiere decir que el instrumento tiene alto grado de confiabilidad por lo tanto es válido para la realización de tesis.

ANEXO 5: SOLICITUD DE EJECUCIÓN DE TESIS



"Año de la Universalización de la Salud"

Callao, 28 de octubre de 2020

CARTA N° 001 -2020/UCV-PTUNL-FC

Dr.
Luis Pedro Chávez Vargas
Médico Cirujano - Urólogo
Clínica La Familia
Huacho. -

Asunto: Solicito autorizar la ejecución del Proyecto de Investigación de Enfermería

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Callao y en el mío propio desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización a fin de que las bachilleres Noriko Eiko Serpa Kavajara y Yanire Paola Valverde Rodriguez de la Escuela Académica Profesional de Enfermería, pueda ejecutar su investigación titulada: **Satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el periodo transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; por lo que solicito su autorización a fin de que se le brinden las facilidades correspondientes..

Sin otro particular me despido de Usted no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



Mgtr. Hans Mejía Guerrero
JEFE DE INVESTIGACIÓN FORMATIVA E
INVESTIGACIÓN DOCENTE
UCV FILIAL CALLAO

Dr. LUIS CHÁVEZ VARGAS
GERENTE GENERAL
CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO "LA FAMILIA"

ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificado con DNI _____;
acepto participar libremente en la aplicación del cuestionario sobre el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020 en pacientes postoperados de cirugía general. Previa orientación por parte del investigador, a sabiendas que la aplicación del cuestionario no perjudicará en ningún aspecto en mi bienestar y que los resultados obtenidos mejorarán mi calidad de vida.

Fecha:

Firma del investigador

Firma del Participante

ANEXO 7: CONSTANCIA DE FIN DE EJECUCIÓN



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Clinica La Familia Huacho. Expide la presente

CONSTANCIA

Que la Srta. Noriko Eiko Serpa Kavajara y Srta. Yaniré Paola Valverde Rodríguez, han desarrollado el trabajo de investigación titulado "Satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020" en nuestras instalaciones. Dicho trabajo se ha realizado en las instalaciones de la clínica, durante los meses de octubre a diciembre del año 2020.

Se expide la presente a solicitud de las interesadas para fines académicos.

Huacho, 12 de enero del 2021.


Dr. LUIS CHAVEZ VARGAS
GERENTE GENERAL
CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO "LA FAMILIA"