



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados
de enfermería en centro quirúrgico de un hospital
público de Lima. 2022**

TRABAJO ACADÉMICO

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en
Enfermería en Centro Quirúrgico

AUTOR

Ada Lucia VACA HUAMANÍ

ASESOR

Edna RAMÍREZ MIRANDA

Lima - Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Vaca A. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en centro quirúrgico de un hospital público de Lima. 2022 [Trabajo Académico de segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina/Unidad de Posgrado; 2024.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Ada Lucia Vaca Huamaní
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73187591
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-8759-0731
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Edna Ramírez Miranda
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09398149
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9276-6692
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Yesenia Deifilia Retamozo Siancas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01297138
Datos de investigación	
Línea de investigación	B.1.2.2. Gestión en establecimientos y servicios de Salud
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	autofinanciado
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Latitud: -12.055958° Longitud: -77.015673°
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023
URL de disciplinas OCDE	Ciencias de la Salud Ciencias del cuidado de la salud y servicios http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA
FACULTAD DE MEDICINA
UNIDAD DE POSGRADO
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACION
EN ENFERMERIA



TRABAJO ACADÉMICO: VACA HUAMANÍ, ADA LUCIA

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA. 2022”.

ESPECIALIDAD: ENFERMERIA EN CENTRO QUIRURGICO

Lima, 22 de febrero del 2024.

Señor Doctor
MANUEL HERMAN IZAGUIRRE SOTOMAYOR

Vicedecano de Investigación y Posgrado
De la Facultad de Medicina Humana –UNMSM

El Comité de la especialidad, Ha examinado el Trabajo Académico de la referencia, el cual ha sido:

APROBADO



DESAPROBADO



DIECINUEVE (19)

+



UNMSM

Firmado digitalmente por RETAMOZO
SIANCAS Yesenia Deifilia FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26.02.2024 09:51:36 -05:00

Presidente
Comité del Programa de Segunda
Especialización en Enfermería



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú, Decana de América

Facultad de Medicina



Vicedecanato de Investigación y Posgrado

Sección de Segunda Especialización

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **EDNA RAMÍREZ MIRANDA**, en mi condición de asesora, del trabajo académico, cuyo título es **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA. 2022"**. Presentado por la Lic. **ADA LUCIA VACA HUAMANÍ** para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en enfermería en Centro Quirúrgico.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud del trabajo académico. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **10 % de similitud**, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título de la especialidad correspondiente.

Firma del Asesor:

Nombre del Asesor: **EDNA RAMIREZ MIRANDA**

DNI N.º: **09398149**



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 Situación Problemática	2
1.2 Formulación del Problema.....	4
1.3 Justificación de la Investigación.....	5
1.4 Objetivos de la investigación.....	5
CAPITULO II. MARCO TEORICO	7
2.1 Antecedentes del Problema.....	7
2.2 Bases Teóricas.....	10
2.3 Marcos Conceptuales o Glosario	22
CAPITULO III: VARIABLE.....	22
3.1 Identificación de Variable	23
3.2 Operacionalización de la variable	24
3.3 Matriz de Consistencia.....	28
CAPITULO IV: DISEÑO METODOLOGICO.....	36
4.1 Tipo, método y diseño de estudio	36
4.2 Sede de estudio.....	36
4.3 Población de estudio	37
4.4 Tamaño de muestra	37
4.5 Criterios de inclusión	37
4.6 Criterios de exclusión.....	38
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.8 Procedimiento de la recolección y procesamiento de datos.....	38
4.9 Análisis e interpretación de la información	39
4.10 Validez y confiabilidad	39
4.11 Consideraciones éticas	39

CAPÍTULO V: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	41
5.1 Cronograma de trabajo	41
5.2 Presupuesto	42
5.3 Recursos disponible	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43
ANEXOS.....	48

INTRODUCCIÓN

La Organización de Mundial de la Salud (OMS, 2021) reporta que 1 de cada 3 personas refieren experiencias negativas, debido a que reciben un trato poco respetuoso y largos tiempos de espera.

Según numerosos autores, la satisfacción del paciente se consigue cumpliendo sus expectativas; es un concepto psicológico que básicamente significa una sensación de bienestar y alegría de recibir lo que necesitas y lo que esperas del servicio (Sancho, 1998).

El Instituto Nacional de Salud RJ N°235 - 2021, considera la satisfacción del paciente como un componente esencial en un sistema integral de gestión, porque permite evaluar la calidad de un servicio, generar una acción correctiva; que incluye un análisis de causas y plan de acción; con el fin de que no vuelvan a ocurrir. (Instituto Nacional de Salud, 2021). Lo anterior es la base de este estudio para investigar la satisfacción sobre los cuidados de enfermería en centro quirúrgico desde la óptica del paciente, con el objetivo de proporcionar una atención óptima, eficaz y oportuna; donde el paciente reciba cuidados de calidad y se sienta satisfecho.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

El nivel de satisfacción de los pacientes es de suma importancia para los proveedores de asistencia sanitaria. Esto se debe a que la verdadera medida de la atención prestada sólo puede determinarse a través de la óptica de los pacientes sobre los cuidados que están recibiendo. (Jaramillo Beltrán, et al., 2020)

En todo el mundo, una de cada tres personas relata experiencias negativas como consecuencia de recibir un trato irrespetuoso y soportar largos tiempos de espera. (OMS, 2021)

La Norma Técnica del Ministerio de Salud N° 527 - 2011 precisa la satisfacción del paciente como “el grado en que una organización sanitaria cumple las expectativas y percepciones de sus usuarios respecto a los servicios que presta”. (MINSa, 2011). Por su parte, la RJ N° 235 - 2021 lo considera como un requisito transversal para evaluar un servicio y generar acciones correctivas, incluyendo el análisis de causas y los planes de acción, para evitar su repetición. (Instituto Nacional de Salud, 2021)

Prestar atención a un paciente es un compromiso que requiere utilizar todos los recursos disponibles para conseguirlo. El profesional de enfermería

debe abordarlo con un enfoque humano, escuchando y comprendiendo el estado de salud en que se encuentra el paciente, no solo en el área física, sino también en el área afectiva. (Grández Muñoz, R., 2017)

Estas demandas han ido creciendo notoriamente en diversas instituciones de salud, como consecuencia de las continuas quejas por malos tratos por parte de los profesionales sanitarios; por ende, la atención de las enfermeras quirúrgicas es fundamental. (Ramirez Tazza, I., 2015) Esto puede atribuirse al escaso tiempo disponible antes de la inducción anestésica, a las largas jornadas laborales, a la cantidad de carga de trabajo, a la consideración del paciente como un objetivo y de los cuidados como meros procedimientos y técnicas. En consecuencia, la empatía y la conexión con el paciente se ven obstaculizadas (Hinojoza Hinojoza, G., 2017), lo que da lugar a quejas sobre atención insuficiente y desagradable, un trato con indiferencia y deficiencias en su protección y bienestar; como resultado, la imagen del profesional de enfermería se ve afectada negativamente. (Ramirez Tazza, I., 2015)

En una investigación realizada en España por (Sillero Sillero, A. y Zabalegui, A., 2019), concluyeron que el profesional de enfermería perioperatoria no influye en los niveles de satisfacción de los pacientes quirúrgicos.

En el Perú esta realidad no es ajena, las instituciones de salud enfrentan realidades parecidas, pese al esfuerzo por brindar una atención de calidad (Palomino Piscoche, S., 2018) determinó en su estudio que el grado de satisfacción del paciente postoperatorio con relación a los cuidados es moderadamente satisfecho, en cuanto con la continuación de los cuidados y la atención obtenida.

Reflexionando sobre la labor de las enfermeras, éstas desempeñan una labor importante en el cuidado al paciente mediante un fuerte gesto humanista, principios éticos y deber legal (Ramírez Tazza, I., 2015). Así mismo, deben incorporar las percepciones, los valores, las creencias, las circunstancias y los factores personales del paciente a su trabajo disciplinario para satisfacer sus

necesidades sanitarias. Esto incluye proporcionar cuidados físicos intencionados, abordar los estados emocionales y promover la seguridad del paciente. (Delgado Rosales, T., 2018)

En el servicio de centro quirúrgico, se ha observado que el profesional de enfermería está abrumado de tareas, tiene poco tiempo y presta poca atención al paciente. Al interactuar con los pacientes, mencionan: *“primera vez que me van operar, tengo miedo”*, *“¿quién es la enfermera?”*, *“deben tener paciencia y saber explicar mejor”*, *“por favor, ¿me puedes cubrir con una manta?”*, entre otras expresiones.

Ante esta situación, se han planteado las siguientes preguntas: ¿Están satisfechos los pacientes con los cuidados prestados por las enfermeras? ¿Qué tareas debe cumplir la enfermera? ¿Se cumplirán las perspectivas de los pacientes?

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en centro quirúrgico del Hospital Dos de Mayo. 2022?

1.3 Justificación de la Investigación

- Justificación metodológica: Proporcionará información organizada para futuras investigaciones en el campo de la asistencia sanitaria.
- Justificación teórica: Presentará una fundamentación teórica de los cuidados, que servirá como conocimiento sobre los cuidados prestados por el profesional de enfermería.
- Justificación práctica y social: Pretende contribuir a una atención óptima, eficaz y oportuna, garantizando una asistencia sanitaria de alta calidad y la satisfacción del paciente.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 *Objetivo General*

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en Centro Quirúrgico del Hospital Dos de Mayo 2022.

1.4.2 *Objetivos Específicos*

1. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería, en la dimensión accesibilidad.
2. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería, en la dimensión explica y facilita.
3. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería, en la dimensión conforta.
4. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería, en la dimensión se anticipa.
5. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería, en la dimensión mantiene relación de confianza.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes del Problema

Internacionales

(Arcentales Lema G., Mesa Cano, I., Ramírez Coronel, A., Gafas González, C., 2021); en Ecuador, elaboraron un estudio sobre: “Satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería”. La investigación es cuantitativo, descriptivo; utilizaron el instrumento CARE-Q como herramienta de encuesta, la población fue de 200 pacientes. Concluyeron que:

“No hay un déficit de la calidad de los cuidados de enfermería prestados en la institución, y también un alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos, en todas las categorías”.

(Sillero Sillero, A., Zabalegui, A., 2019); en España, realizaron un estudio sobre: “Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en el perioperatorio”. El estudio transversal, correlacional y multinivel, se aplicó el cuestionario LOPSS-12, PESNWI, MBI, RN4CAST, la población fue de 150 pacientes. Concluyeron que:

“Los enfermeros perioperatorios impactan en los resultados de la seguridad, pero no en los de satisfacción de los pacientes quirúrgicos”.

(Delgado Rosales, T., 2018); en México, realizó un estudio sobre: “Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería”. El estudio es correlacional, utilizó tres herramientas de evaluación: Formulario de Datos del Paciente, SF-36 y CARE-Q, la muestra fue de 217 pacientes hospitalizados. Concluyó que:

“Se estableció relación con el estado de salud percibido a través de las correlaciones entre las dimensiones “Salud general” y “Vitalidad” con las subescalas “Mantiene relación de confianza” y “Accesibilidad” ($r_s = -.147, p = .031$ y $r_s = .158, P = .020$) respectivamente”.

Nacionales

(Castro Aliaga, M., 2021); desarrolló un estudio en Huancayo acerca de: “Nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión”. La investigación es descriptivo, prospectivo, utilizó el instrumento CARE Q para recoger datos de una muestra de 115 pacientes. Concluyó que:

“El nivel de satisfacción del paciente con respecto a los cuidados de enfermería se observa en general que tiene un valor medio de satisfacción con un 98.26% y un mínimo porcentaje se encuentra insatisfechos con un 1.74%”.

(Senmache Arriola, N., 2020); En Chiclayo, se efectuó una tesis sobre: “Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía”. Es cuantitativo y correlacional;

administró una versión modificada de un instrumento previamente validado a una muestra de 66 pacientes. Concluyó que:

“Los pacientes postoperados hospitalizados en el Servicio de Cirugía se sintieron satisfechos con los cuidados brindados por el personal de enfermería”.

(Ore Muñoz, R., 2019); se realizó en Huancayo un estudio sobre: “Nivel de satisfacción del paciente referente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Domingo Olavegoya”. Es cuantitativo y descriptivo; utilizó el instrumento Care-Q y la muestra fue de 210 pacientes. Concluyó que:

“Los pacientes experimentaron una satisfacción de Nivel Medio del cuidado brindado por el personal de enfermería”.

(Palomino Piscoche, S., 2018); en Lima, elaboró un estudio sobre: “Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo”. Éste es cuantitativo y descriptivo, empleó una encuesta como técnica, con una escala de Likert como instrumento. La muestra estaba formada por 31 pacientes postoperatorios. Concluyó que:

“El nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería está medio satisfecho con la continuidad del cuidado y el trato recibido; en cambio otro porcentaje está satisfecho con la disponibilidad brindada por la enfermera; y un mínimo porcentaje está insatisfecho con el resultado del cuidado”.

(Cueva Navarro, M., Gozar Porras, R., 2017); en Tarma, realizaron un estudio sobre: “Satisfacción del paciente post operado del cuidado de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital Félix Mayorca Soto”. El estudio es cuantitativo y descriptivo; administró un cuestionario de satisfacción a una muestra de 146 pacientes. Los investigadores determinaron que:

“En la gran mayoría la satisfacción del paciente post operado acerca del cuidado de enfermería, es satisfecho. Sin embargo, en un porcentaje menor existen usuarios insatisfechos con la atención de enfermería, por cuestiones de comunicación y empatía recíproca entre el binomio enfermera – usuario”.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Generalidades sobre Centro Quirúrgico

Centro quirúrgico es un área especializada del hospital que incluye servicios de diagnóstico y tratamiento para cirugías. Su finalidad es realizar cirugías eficientes y eficaces. La ubicación del centro varía, pero suele estar aislado por razones microbiológicas y tiene acceso a otros servicios. (Hinojoza Hinojoza, G., 2017)

El centro quirúrgico está dividido en zonas para minimizar el riesgo de infección. Estas zonas tienen limitaciones estrictas en cuanto al movimiento del personal y el equipo. Se denominan:

- Área Negra: Este lugar tiene oficinas administrativas para gestionar las cirugías programadas. Hay un fregadero para limpiar el equipo y los pasillos exteriores.

- Área Gris: Esta zona cuenta con una sala de cuidados preoperatorios, un vestuario para médicos y enfermeras, un subcentro de esterilización, anestesiología, lavabos quirúrgicos, una sala de instrumental, una sala de

recuperación postanestésica, un arsenal quirúrgico y pasillos de circulación interna.

- Área Blanca: En esta zona hay quirófanos bien equipados para las intervenciones quirúrgicas. Proporcionan seguridad y comodidad a los pacientes. El objetivo es ofrecer una atención de calidad para cirugías electivas o urgentes a pacientes con afecciones quirúrgicas reguladas o urgentes. (Hinojoza Hinojoza, G., 2017)

2.2.2 Cuidado

Cuidar significa preservar, proteger, mantener y ayudar. Implica mejorar el bienestar propio o ajeno y evitar daños (Ataurima Mañueco, R., 2016). Esto requiere atención y concentración, que pueden ser más agotadoras que el esfuerzo físico. El valor de los cuidados se basa en la enfermera creadora, cuyo ser es trascendente. (Juárez Rodríguez, P., García Campos, M., 2009)

Cuidar es crucial para la supervivencia, a lo largo de la historia de la humanidad, cuidar ha sido esencial para promover y desarrollar las funciones que sustentan la existencia. (Juárez Rodríguez, P., García Campos, M., 2009)

- ❖ **Cuidados de Enfermería.** Según (Ataurima Mañueco, R., 2016), la enfermería consiste en cuidar a los pacientes, implica un enfoque personal y competente para cooperar al individuo a mantenerse, recuperarse y cuidar de sí mismo.

Los cuidados combinan aspectos humanos y técnicos, se necesita tener una comprensión integral del ser humano para actuar con eficacia y

responsabilidad, esto promueve el bienestar biopsicosocial de los individuos; para lograrlo, es necesario construir una base de conocimientos. (Hinostroza Chauca, L., 2018)

Por otra parte, (Gattinara, B., et al., 1995) mencionan que Sepúlveda Gloria et al. afirman que los cuidados deben brindar un respaldo que los haga competitivos y satisfagan las necesidades del paciente. Según Patricia Larson y Ferketich (1981), los cuidados se definen como actividades intencionadas que proporcionan atención física y apoyo emocional para promover una sensación de seguridad. (Sepúlveda Carrillo, et al., 2009)

❖ ***Tipos de cuidado.***

- Cuidados Directos: Los cuidados implican realizar procedimientos y utilizar herramientas para el paciente.
- Cuidados Indirectos: Los cuidados están relacionados con la recuperación, coordinación y procedimientos administrativos de la salud del paciente. (Mena Tudela, D., et al., 2016)

❖ ***El cuidado y la relación con el paciente.*** La conexión enfermera-paciente se basa en la consideración mutua y una comunicación eficaz, con el objetivo de proteger y preservar la dignidad humana; los cuidados implican valores, compromiso, conocimientos y acciones. Estos cuidados se consideran subjetivos y responden a los procesos de salud, la interacción con el entorno, la autoconciencia y la comprensión de las limitaciones.

La empatía de la enfermera afecta al estado emocional de la relación; es ella quien identifica y cubre las necesidades del paciente para

proporcionarle satisfacción. (Ore Muñoz, R., 2019) (Cartagena Rivera, Y., et al., 2017)

- ❖ **Cuidado de enfermería en Centro Quirúrgico.** Para garantizar una atención integral, las enfermeras requieren una formación científica, técnica y filosófica, además de cualidades personales. El papel de una enfermera instrumentista en el equipo quirúrgico implica proporcionar cuidados de calidad, mantener la bioseguridad, garantizar la higiene ambiental y ocuparse de tareas administrativas. (Grández Muñoz, R., 2017)

El objetivo es proporcionar cuidados de enfermería eficaces y de alta calidad antes, durante y después de la intervención quirúrgica. Esto incluye garantizar que se dispone de los materiales y suministros necesarios y adecuados para un resultado quirúrgico positivo y una rápida recuperación. (Grández Muñoz, R., 2017)

- **Cuidados de la Enfermera Instrumentista I y II.** (Atkinson, L., et al., 1998), mencionan los siguientes cuidados:

- **Enfermera instrumentista I**

- ✓ Antes de la llegada del cirujano:

- a. Lavar las manos quirúrgicamente.
 - b. Poner la bata y los guantes.
 - c. Cubrir las mesas de una forma precisa.
 - d. Llevar el resto del contenido del paquete de compresas hacia una esquina de la mesa del instrumental.
 - e. Cubrir la mesa de mayo.

- f. Contar las compresas, las agujas quirúrgicas y los demás instrumentos punzantes con el enfermero instrumentista II.
- g. Colocar los instrumentos y artículos necesarios para realizar y abrir la incisión inicial sobre la mesa de mayo.
- h. Colocar los demás instrumentos y artículos sobre la mesa del instrumental.
- i. Colocar las hojas en los mangos de los bisturís.
- j. Preparar las suturas en la misma secuencia en la que el cirujano las utilizará.
- k. Poner a buen recaudo las agujas quirúrgicas y todos los demás instrumentos punzantes, como las hojas de bisturí después de completar el recuento del enfermero instrumentista II.
- l. Colocar sobre la mesa de mayo unas cuantas compresas de tamaño adecuado para la incisión inicial.

✓ Después del lavado del cirujano y su(s) ayudante(s):

- a. Ayudar al cirujano y su(s) ayudante(s) a colocarse la bata y los guantes tan pronto como entren en el quirófano.
- b. Ayudar a cubrir al paciente según la cirugía.
- c. Una vez finalizada la colocación de los campos quirúrgicos, acercar la mesa de mayo hasta su posición sobre el paciente.
- d. Asegurar de que la mesa no se apoya sobre el paciente.
- e. Colocar la mesa de instrumentos formando ángulo recto con la mesa de operaciones.
- f. Sujetar el tubo de aspiración y el cable electro quirúrgico, a los campos quirúrgicos con una pinza no perforante.
- g. Sujetar un contenedor (funda) al campo, con una pinza no perforante.

✓ Durante la intervención quirúrgica:

- a. Entregar el bisturí de piel al cirujano y el hemostato al ayudante.
- b. Alcanzar sábanas estériles o compresas plegadas.

- c. Entregar los instrumentos de una forma resuelta y segura.
- d. Mantener dos compresas limpias en el campo.
- e. Conservar la técnica estéril, vigilar cualquier transgresión.

✓ Durante el cierre:

- a. Cuando el cirujano comience a cerrar la herida, contar con el enfermero instrumentista II las compresas, los instrumentos punzantes y de otros tipos.
- b. Tener listo una compresa para limpiar la sangre del área de alrededor de la incisión tan pronto como el cierre de la piel haya terminado.

- **Enfermera instrumentista II**

✓ Antes de la llegada del paciente:

- a. Desinfectar el área e inmobiliario
- b. Verificar que estén operativos de los equipos biomédicos.
- c. Revisar el equipamiento de ropa quirúrgica, instrumental e insumos
- d. Abrir los paquetes que contienen material estéril.
- e. Revisar la lista de suturas y sus tamaños.

✓ Después de la llegada del paciente:

- a. Recibir amablemente al paciente e identificarlo.
- b. Verificar la identidad del paciente, que tenga la pulsera de identificación, que cirugía se realizará, en qué lugar le harán la cirugía y quien le realizará la cirugía.
- c. Valorar el estado de conciencia.
- d. Establecer una relación cordial enfermera - paciente, explicar lo que se va a realizar, dejar que pueda expresar sus miedos e inquietudes.

- e. Brindar confort al paciente, transmitir una sensación de seguridad y confianza.
- f. Constatar que en la historia clínica este firmado el consentimiento de cirugía y de anestesia.
- g. Observar las pruebas de laboratorio, el tipo de sangre y si tiene prueba cruzada.
- h. Observar si tiene Rayos x, tomografías.
- i. Verificar que se haya administrado el antibiótico indicado.
- j. Revisar la integridad de la piel, si tiene esmalte en las uñas.
- k. Verificar que no tenga dientes postizos o algún pendiente.
- l. Asegurar de que el pelo del paciente esté cubierto con un gorro para prevenir diseminación de microorganismos.
- m. Registrar alergias conocidas, antecedentes patológicos.
- n. Verificar si tiene marcapasos o prótesis.
- o. Revisar si tiene vendaje en miembros inferiores.
- p. Preguntar al paciente cuando fue la última vez que ingirió alimentos.
- q. Ingresar al paciente a sala de operaciones.
- r. Ayudar a mover al paciente a la mesa de operaciones, cuidando la bata del paciente, la manta, la infusión intravenosa.
- s. Colaborar con el anestesista cuando sea necesario.

✓ Durante la inducción de la anestesia:

- a. Permanecer en el quirófano cerca del paciente para confortarle y para ayudar al anestesista.
- b. Mantener el entorno tranquilo.

✓ Después de que el paciente ha sido anestesiado:

- a. Colocar la pantalla de la anestesia y los demás accesorios de la mesa cuando sea necesario.
- b. Exponer el área indicada para la preparación de la piel.
- c. Dirigir la luz de la lámpara sobre el lugar de la intervención.

✓ Después de que el cirujano y el (los) ayudante(s) se hayan lavado:

- a. Observar si se produce algún error en la técnica estéril.
- b. Colocar gradas y las cubetas de desechos.
- c. Conectar la aspiración y el electro.

✓ Durante la intervención quirúrgica:

- a. Estar alerta para anticiparse a las necesidades del equipo estéril.
- b. Permanecer en el quirófano.
- c. Guardar las compresas desechadas, reuniéndolas, separándolas por tamaños y contándolas cuidadosamente.
- d. Ayudar a motorizar las pérdidas sanguíneas.
- e. Conocer el estado del paciente en todo momento. Informar al supervisor del quirófano sobre cualquier cambio importante.
- f. Preparar y etiquetar las muestras para su transporte al laboratorio.
- g. Completar la gráfica del paciente los registros permanentes del quirófano y las peticiones de prueba de laboratorio de artículos necesarios.
- h. Permanecer alerta ante cualquier transgresión de la técnica estéril.

✓ Durante el cierre:

- a. Contar las compresas e informar si el recuento está completo.

✓ Después de la intervención quirúrgica he terminado:

- a. Abrir la cinta del cuello y de la espalda de la bata del cirujano y de los ayudantes, de forma que puedan quitarlas sin contaminarse.

- b. Comprobar que el paciente esté limpio.
- c. Traer una camilla limpia.
- d. Colaborar en pasar al paciente a la camilla.
- e. Asegurarse de que la gráfica y los registros adecuados acompañen al paciente.
- f. En el traslado a URPA debe ir acompañado del anestesista, para dar informe.
- g. El paciente debe ser observado constantemente durante el transporte.

❖ **Cuidado Humanizado de Jean Watson.** El cuidado es un aspecto crítico de la enfermería, y es el foco central de atención, los factores del cuidado son valores relacionados con la enfermera y el paciente.

Watson cree que cuidar no es sólo una actitud laboral, sino un ideal moral, que implica momentos genuinos de atención y cuidados transpersonales. Para combatir el riesgo de deshumanización en los sistemas sanitarios, las enfermeras deben dar prioridad a los aspectos humanos, espirituales y transpersonales.

La “Teoría Transpersonal del Cuidado Humano” sugiere que enfermeras deben cultivar el "Caring", que significa curar mediante el cuidado. Al interactuar con los demás, las enfermeras deben ayudarles a adoptar comportamientos saludables utilizando diversos métodos, como el silencio, el canto, la música, la poesía, el tacto, y estando presentes mediante el arte, las expresiones no verbales, las afirmaciones espirituales y promoviendo la calma y la curación.

En su obra filosófica Watson, afirma que:

- a. El cuidado se demuestra y practica interpersonalmente, satisface necesidades humanas específicas y fomenta la salud y el crecimiento individual o familiar.
- b. El cuidado acepta a las personas por lo que son y por lo que pueden llegar a ser.
- c. Los cuidados generan más salud que la curación.
- d. El eje central de enfermería es el cuidado. (Cusinga Zotelo, F., et al., 2017)

2.2.3 Satisfacción

Es una respuesta favorable del consumidor hacia un servicio (Oliver, 1980); esto resulta tras haber experimentado la atención (Westbrook, 1987). Investigadores recientes consideran es una respuesta que procede de una opinión (Yu y Dean, 2001). (Dos Santos, M., 2016)

❖ **Satisfacción del paciente.** Se relaciona con la cantidad y calidad de la información que recibe, así como con la comunicación enfermera-paciente. Es una evaluación personal basada en pensamientos y sentimientos subjetivos, en la que los pacientes comparan su experiencia con sus propios criterios subjetivos. Ésta se produce cuando se cumplen las expectativas, y se consigue satisfaciendo las necesidades de los pacientes con actividades intangibles y requisitos de servicio. (De Los Ríos Castillo, J., Ávila Rojas, T., 2004) (Sepúlveda Carrillo, G., et al., 2009) (Sancho, 1998) (Morillo Moreno, M., et al., 2016) Münch (1998)

Hoffman y Bateson (2012) afirman que la satisfacción ayuda a los pacientes a juzgar la calidad. Los pacientes basan sus opiniones en

experiencias pasadas, que reconsideran en cada nuevo encuentro. (Morillo Moreno, M., et al., 2016)

Según estos autores, la satisfacción se logra al cumplir las expectativas de los pacientes brindando servicios adaptados y de alta calidad.

❖ ***Niveles de satisfacción del paciente.***

- Insatisfecho: Resultado siempre que el rendimiento del servicio percibido no satisface la expectativa del paciente.
- Medio satisfecho: Esto ocurre cuando el rendimiento del servicio percibido por el paciente coincide con sus expectativas.
- Satisfecho: Esto ocurre cuando el rendimiento del servicio percibido por el paciente supera sus expectativas.

El nivel de satisfacción del paciente puede determinar su fidelidad a la institución, un paciente insatisfecho cambiará enseguida de proveedor, mientras que un paciente satisfecho permanecerá leal hasta que surja una opción mejor; sin embargo, un paciente satisfecho será leal por afinidad emocional, y las instituciones se esfuerzan por complacer a los pacientes ofreciéndoles más de lo prometido. (Ramirez Tazza, I., 2015)

- ❖ ***Evaluación de la satisfacción del paciente.*** En el contexto del mercado sanitario reformado, es importante considerar a los consumidores como clientes, en los estudios de consumo son esenciales para mejorar la eficacia y la calidad. Los administradores sanitarios suelen utilizar la

satisfacción como indicador de resultados, mide la calidad de buen servicio. (Ibarrola Izura, S., et al., 2011) (Alves de Paiva, S., et al., 2007)

- ❖ **Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería.** Esta viene determinada por la adecuación de sus expectativas a los cuidados que recibe, unos cuidados holísticos que aborden las necesidades físicas, mentales y sociales, esenciales para la satisfacción general.

La base teórica procede del marco conceptual de Patricia Larson y Ferketich, que crearon el cuestionario Care-Q en 1981; definieron los cuidados como actividades intencionadas que abordan las preocupaciones físicas y emocionales, promoviendo un sentimiento de seguridad. (Romero García, M., et al., 2012). (Moreno, M., et al., 2016) (Hinojosa Chauca, L., 2018) (Ramirez Tazza, I., 2015) (Sepúlveda Carrillo, G., et al., 2009)

- ❖ **Dimensiones de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería.** En este estudio se consideran 5 dimensiones de Patricia Larson & Ferketich (1981):

- **Accesibilidad:** Se refiere al cuidado que implican apoyo y asistencia oportunos.
- **Explica y facilita:** Cuidados de enfermería que proporcionan información clara a los pacientes sobre aspectos que pueden ser nuevos o complicados de comprender.
- **Conforta:** Cuidados de enfermería que pretenden que los pacientes experimenten comodidad, promoviendo su bienestar.

- **Se anticipa:** Se refiere a la planificación anticipada de los cuidados que se van a prestar, teniendo en cuenta las necesidades del paciente y previniendo las complicaciones.
- **Mantiene relación de confianza:** Se refiere a la cercanía y asistencia tangible del profesional de enfermería al prestar cuidados al paciente, con el objetivo de promover su recuperación y hacerle sentir como un individuo único.

Según estas dimensiones la enfermera está obligada a garantizar la comodidad, protección y cuidados adecuados del paciente, al tiempo que supervisa el funcionamiento de los equipos. (Sepúlveda Carrillo, G., et al., 2009)

2.3 Marcos Conceptuales o Glosario

- **Satisfacción:** Expresión o respuesta del paciente acerca de la aprobación del bienestar pleno, de los cuidados obtenidos por el profesional de enfermería, que serán los resultados de la aplicación del instrumento.
- **Cuidados de Enfermería:** Conjunto de cuidados que brinda la enfermera centrándose en proteger, mejorar y preservar el bienestar del paciente, basándose en las necesidades, expectativas y percepciones de los mismos.
- **Paciente:** Persona que recibe cuidados integrales de un profesional de enfermería, compartiendo sus pensamientos basándose en su experiencia en el quirófano.
- **Centro Quirúrgico:** Unidad operativa compleja o conjunto de ambientes físicos, donde concurren procedimientos quirúrgicos programados.

CAPITULO III: VARIABLE

3.1 Identificación de Variable:

La variable que se examina es el nivel de satisfacción respecto a los cuidados de enfermería, que evalúa la concordancia de la perspectiva del paciente sobre los cuidados perfectos de enfermería y su juicio de lo que en realidad recibe. (Romero, et al., 2013)

3.2 Operacionalización de la variable:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	VALOR FINAL
Nivel de satisfacción sobre los cuidados de enfermería	La variable que se examina es el nivel de satisfacción respecto a los cuidados de enfermería, que evalúa la concordancia de la perspectiva del paciente sobre los cuidados perfectos de enfermería y su juicio de lo que en realidad	Es la expresión o respuesta del paciente acerca de la aprobación del bienestar pleno, frente a los cuidados recibidos por el profesional de enfermería, que serán los resultados de la aplicación del instrumento.	Accesibilidad	Acercamiento	1. La enfermera de centro quirúrgico se acerca a usted para valorar cómo esta.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Insatisfecho ▪ Medio Satisfecho ▪ Satisfecho
					2. La enfermera de centro quirúrgico le comunica que le avise si usted se siente mal.	
				Apoyo oportuno	3. La enfermera de centro quirúrgico responde rápidamente a su llamado.	
					4. La enfermera de centro quirúrgico realiza los procedimientos a tiempo.	
			Explica y facilita	Información clara	5. La enfermera de centro quirúrgico le brinda o proporciona	

	recibe. (Romero, et al., 2013)				información clara y precisa sobre su situación de salud.		
					6. La enfermera de centro quirúrgico se muestra atenta con usted en cuanto a su condición médica.		
				Entendimiento	7. La enfermera de centro quirúrgico le orienta cómo cuidarse a usted mismo.		
					8. La enfermera de centro quirúrgico le sugiere alguna pregunta para que usted le formule a su médico cuando lo necesite.		
				Conforta	Comodidad		9. La enfermera de centro quirúrgico se esfuerza para que usted pueda estar cómodo.
							10. La enfermera de centro quirúrgico entabla una conversación con usted.
			Bienestar		11. La enfermera de centro quirúrgico es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.		

					12. La enfermera de centro quirúrgico establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	
					13. La enfermera de centro quirúrgico lo escucha con atención.	
					14. La enfermera de centro quirúrgico le motiva a expresar sus malestares y mejoras luego de su operación.	
			Se anticipa	Prevenir complicaciones	15. La enfermera de centro quirúrgico está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles complicaciones en la operación.	
					16. Cuando la enfermera de centro quirúrgico está realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	
				Planeación de cuidados	17. Cuando se siente agobiado por su operación la enfermera de centro quirúrgico acuerda con usted un nuevo plan de cuidados.	
					18. La enfermera de centro quirúrgico coordina con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	

					19. La enfermera de centro quirúrgico tiene todo organizado antes de realizarle una intervención.	
			Mantiene relación de confianza	Cercanía	20. La enfermera de centro quirúrgico se presenta e identifica ante usted antes de atenderlo.	
					21. La enfermera de centro quirúrgico lo trata e identifica a usted como una persona individual.	
					22. La enfermera de centro quirúrgico le brinda cuidado de manera prioritaria, sin importar qué pase a su alrededor.	
					23. La enfermera de centro quirúrgico mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	
				Interrelación	24. La enfermera de centro quirúrgico le permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y operación.	
					25. La enfermera de centro quirúrgico le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	

					26. La enfermera de centro quirúrgico es amistosa y agradable con usted durante su cuidado.	
					27. La enfermera de centro quirúrgico es amable y respetuosa con usted durante su cuidado.	

3.3 Matriz de Consistencia:

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en centro quirúrgico del Hospital Dos de Mayo. 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en Centro Quirúrgico del Hospital Dos de Mayo.</p>	<p>Nivel de satisfacción sobre los cuidados de enfermería</p>	<p>Accesibilidad</p>	<p>1. Acercamiento 2. Apoyo Oportuno</p>	<p>Diseño Metodológico:</p> <p>Tipo cuantitativo, método descriptivo, corte transversal</p>
			<p>Explica y Facilita</p>	<p>1. Información Clara 2. Entendimiento</p>	

Problemas Específicos: 1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería, en la dimensión accesibilidad? 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería, en la dimensión explica y facilita? 3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería, en la dimensión conforata? 4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería, en la dimensión se anticipa? 5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería, en la dimensión mantiene relación de confianza?	Objetivos Específicos: 1. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería, en la dimensión accesibilidad. 2. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería, en la dimensión explica y facilita. 3. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería, en la dimensión conforata. 4. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería, en la dimensión se anticipa. 5. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería, en la dimensión mantiene relación de confianza.			Población: 400 pacientes atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico Muestra: 78 pacientes atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico
		Conforata	1. Comodidad 2. Bienestar	
		Se anticipa	1. Prevenir Complicaciones 2. Planeación de cuidados	
		Mantiene Relación de Confianza	1. Cercanía 2. Interrelación	

CAPITULO IV: DISEÑO METODOLOGICO

4.1 Tipo, método y diseño de estudio:

Este estudio es una investigación cuantitativa que no implica experimentos, las mediciones se realizarán utilizando valores numéricos de la variable objeto de observación, sin manipularla intencionadamente.

El nivel es aplicativo puesto que los resultados mejorarán la participación del cuidado de enfermería.

El método utilizado es descriptivo, permite mostrar la información real; y transversal, ya que la información se obtendrá en un momento concreto.

4.2 Sede de estudio:

Centro Quirúrgico del Hospital Dos de Mayo.

4.3 Población de estudio:

El tamaño de la población estará constituido por 400 pacientes.

4.4 Tamaño de muestra:

Estará formada por 78 pacientes, se halló con la fórmula para población finita.
(VER ANEXO A)

4.5 Criterios de inclusión:

- La persona debe tener más de 18 años y haber sido operada, ya sea hombre o mujer.
- La persona debe estar alerta y ser consciente del tiempo y persona.
- La persona que desee contribuir en la investigación.

4.6 Criterios de exclusión:

- Alguien con una discapacidad física o psíquica: pérdida de audición, trastorno del habla o trastorno mental.
- Persona que es ingresado por emergencia.

4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se empleará la técnica de la encuesta, el instrumento es Care-Q modificado, consta de una introducción, instrucciones, información general y datos específicos, haciendo un total de 27 preguntas. (VER ANEXO B)

4.8 Procedimiento de la recolección y procesamiento de datos:

Se entregará un oficio al director del Hospital; a continuación, se realizarán las gestiones necesarias con las jefas del Servicio de Centro Quirúrgico, la duración estimada del instrumento es de 15 a 20 min. Tras la recogida de datos, se organizarán, numerarán y codificarán antes de introducirlos en tablas de Microsoft Excel.

4.9 Análisis e interpretación de la información:

Se codificará la información en el programa estadístico SPSS para generar tablas y gráficos que faciliten el análisis y la discusión posteriores.

4.10 Validez y Confiabilidad:

La validez se evaluó mediante la prueba de Coeficiente de Validez de Contenido (CVC) con cuatro jueces expertos, formados por tres especialistas en enfermería licenciados en el Centro Quirúrgico y un juez metodológico, lo que dio como resultado una puntuación de 0,7885, que indica una validez aceptable (VER ANEXO C); y la confiabilidad se realizó con la prueba de Alfa de Cronbach, dio como resultado una puntuación de 0,97, que indica una confiabilidad excelente (VER ANEXO D).

4.11 Consideraciones éticas:

Las consideraciones éticas para el estudio de investigación incluyen obtener el permiso del director del Hospital, para garantizar que se respetan los principios bioéticos, los pacientes deben ser informados del objetivo del estudio y dar su consentimiento. El estudio pretende respetar la autonomía del paciente con el

consentimiento informado (VER ANEXO E), mejorar los cuidados de enfermería en los centros quirúrgicos, evitar daños a los pacientes y tratar a todos los pacientes por igual, sin discriminación.

CAPÍTULO V: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

5.1 Cronograma de trabajo

Actividades / Meses	2022								2023																							
	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2				
Planteamiento y definición del problema	■	■																														
Objetivos de la investigación			■																													
Justificación de la investigación				■	■																											
Elaboración del marco teórico						■	■	■																								
Elaboración del diseño metodológico							■	■																								
Presentación de las técnicas e instrumentos para la recolección de datos										■	■																					
Definición operacional de la variable												■	■																			
Presentación del proyecto de tesis														■	■																	
Validación y confiabilidad del instrumento															■	■	■															
Aplicación del instrumento elaborado																■	■	■	■													
Procesamiento de datos																					■	■										
Análisis y discusión de los datos																						■	■									
Presentación de avances de investigación	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Presentación del informe final																												■				

5.2 Presupuesto

RUBROS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO PARCIAL	COSTO TOTAL
BIENES				
Hoja Bond A4	30 paquetes	20	600	600
Tinta para impresora	4	50	200	200
lapiceros	2 paquetes	20	40	40
Folder manila	20	1	20	20
Gastos variados (llamadas telefónicas, internet)			500	500
SERVICIOS				
Viáticos y transporte			600	600
TOTAL DEL PRESUPUESTO				1960

5.3 Recursos disponible

La investigación contará con la ayuda de la UNMSM, su biblioteca y un asesor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves de Paiva, S., Ribas Gomes, E. (2007). *Atención hospitalaria: evaluación de la satisfacción de los pacientes durante su período de internación*. Rev Latino-am Enfermagem. setembro-outubro; 15(5).
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/5vMLbP65vMbM5XmHZbjvgHD/?lang=es>
- Arcentales Lema G., Mesa Cano, I., Ramírez Coronel, A., Gafas González, C. (2021). *Satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería*. AVFT Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica Volumen 40, número 3, 2021 ISSN 2610-7988.
<https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>
- Ataurima Mañueco, R. (2016). *Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno*. [Trabajo de investigación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13650/Ataurima_mr.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Atkinson, L., Fortunato, N. (1998). *Técnicas de Quirófano*. 8.^a edición.
- Cartagena Rivera, Y., Hidalgo Gonzales, R., Piñan Huamán, R. (2017). *Satisfacción del paciente quirúrgico frente a los cuidados brindados por el profesional de enfermería del Hospital de Tingo María*. [Tesis, Universidad Nacional Hermilio Valdizan].
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3258/2EN.CQ%20080%20C28.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Castro Aliaga, M. (2021). *Nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*. [Tesis, Universidad Peruana Del Centro]. <https://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/278>
- Civera Satorres, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. [Tesis, Universitat Jaume]. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf>
- Cueva Navarro, M., Gozar Porras, R. (2017). *Satisfacción del paciente post operado del cuidado de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma*. [Tesis, Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/2765>
- Cusinga Zotelo, F., Mejia Pachas, F., Obeso Ynfantes, L. (2017). *Aplicación de la Teoría de Enfermería de Jean Watson y la Calidad del Cuidado Enfermero de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima*. [Trabajo de investigación, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/819/Flor_Trabajo_Investigaci%c3%b3n_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Delgado Rosales, T. (2018). *Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería*. [Tesis, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/1163/009418T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De Los Ríos Castillo, J., Ávila Rojas, T. (2004). *Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente*. *Investigación y Educación en Enfermería*, vol. XXII, núm. 2, septiembre, pp. 128-137. <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
- Dos Santos, M. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. *Revista de la Educación Superior* 45(178) (2016) 79-95. <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Gattinara, B., Bacache, J., Puente, C., Giaconi1, J., Caprara, A. (1995). *Percepción de la Comunidad Acerca de la Calidad de los Servicios de Salud Públicos en los Distritos Norte e Ichilo, Bolivia*. *Cad. Saúde Públ.*, Rio de Janeiro, 11 (3): 425-

438, jul/set.
<https://pdfs.semanticscholar.org/c692/fde1f0953348855bf32cfa0d6749b009aff.pdf>

Grández Muñoz, R. (2017). *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS. Callao*. [Trabajo de investigación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7482/Grandez_mr.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Hinojoza Hinojoza, G. (2017). *Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el Hospital del Instituto ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato de junio a septiembre*. [Proyecto de investigación, Universidad Regional Autónoma de los Andes].
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6329/1/PIUAMEQ011-2017.pdf>

Hinostroza Chauca, L. (2018). *Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo "Jesús Nazareno"-Ayacucho*. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28742/hinostroza_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ibarrola Izura, S., Beortegui, E., Oroviogicoechea, C., Vázquez Calatayud, M. (2011). *Evaluación de la satisfacción con los cuidados de enfermería en el área de hospitalización de cardiología*. *Enferm Cardiol*; Año XVIII(53):27-33.
https://enfermeriaencardiologia.com/media/acfupload/628b6fed720a1_53_03.pdf

Instituto Nacional de Salud (2021). *Sistema Integrado de Gestión de la Calidad*. Resolución Jefatural N°235-2021-J-OPE/INS.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2580376/RJ%20N%C2%BA235-2021%20DT%20Lineam-Sist%20Integ%20Gesti%C3%B3n-%20Calidad%20INS.pdf?v=1638891985>

Jaramillo Beltrán, M., Concepción de Luna López, M., Flores Padilla, L., Alarcón Chávez, E., Trejo Franco, J. (2020). *Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua*. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*.

- 28(1):15-24. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201c.pdf>
- Juárez Rodríguez, P., García Campos, M. (2009). *La importancia del cuidado de enfermería*. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc; 17 (2): 109-111. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>
- MINSA (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. RM N°527-2011/MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Mena Tudela, D., González Chordá, V., Cervera Gasch, Á., Salas Medina, P. Isabel Orts Cortés, M. (2016). *Cuidados básicos de enfermería*. Unidad predepartamental d'Infermeria. Orts - ISBN: 978-84-16356-30-0. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/70159/1/2016_Mena_et_al_Cuidados-basicos-de-enfermeria.pdf
- Morillo Moreno, M., Morillo Moreno, M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Revista de Ciencias Sociales Vol. XXII, No. 2, Abril – Junio, pp. 111-131. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>
- Ore Muñoz, R. (2019). *Nivel de satisfacción del paciente referente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Domingo Olavegoya*. [Tesis, Universidad Peruana Del Centro]. <https://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/222>
- Organización Mundial de la Salud (2021). *Calidad de la Atención*. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_2
- Palomino Piscoche, S. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima*. [Trabajo de investigación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8176/Palomino_ps%20-%20Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ramírez Tazza, I. (2015). *Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. [Trabajo de investigación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13601/Ramirez_Tazza_Irma_Beatriz_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Romero García, M., De La Cueva Ariza, L. , Jover Sancho, C., Delgado Hito, P., Acosta Mejuto, B., Sola Ribo, M., Juandó Prats, C., Ricart Basagaña, M., Sola Sole, N. (2012). *La percepción del paciente crítico sobre los cuidados enfermeros: una aproximación al concepto de satisfacción*. Unidad de Cuidados Intensivos Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona. <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-la-percepcion-del-paciente-critico-S1130239912000922>
- Senmache Arriola, N. (2020). *Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo*. [Tesis, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9411/Senmache%20Arriola%20Naomy%20Carmela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sepúlveda Carrillo, G., Rojas Cifuentes, L., Cárdenas Jiménez, O., Guevara Rojas, E., Castro Herrera, A. (2009). *Estudio piloto de la validación del cuestionario 'CARE-Q' en versión al español en población colombiana*. <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/1408/1014>
- Sillero Sillero, A., Zabalegui, A. (2019). *Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en el perioperatorio*. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*; 27:e3142. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/?format=pdf&lang=es>
- Vergara Schmalbach, J., Quesada Ibargüen, V., Blanco Hernández, I. (2012). *Factores clave para la valoración de la calidad del servicio y satisfacción del cliente: modelos causales, desarrollo y evolución*. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, núm. 35, febrero-mayo, pp. 380-400. <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194224362020.pdf>

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: TAMAÑO DE MUESTRA.....	i
ANEXO B: INSTRUMENTO	ii
ANEXO C: VALIDEZ.....	vi
ANEXO D: CONFIABILIDAD	vii
ANEXO E: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	viii
ANEXO F: APLICACIÓN DE PRUEBA DE ESTANONES	ix

ANEXO A

TAMAÑO DE MUESTRA

Muestreo de proporciones para población finita

$$n = \frac{(N) (Z)^2 (p) (q)}{(N - 1) (E)^2 + (Z)^2 (p) (q)}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población total

Z = Nivel de confianza: $(1.96)^2$ si la seguridad es del 95%

E = Error de estimación 10% = 0.1

p = Proporción esperada (en este caso 0.5)

q = 1 – p (en este caso 1 – 0.5 = 0.5)

Considerando los valores tenemos:

N = 400

Z = 1.96 (nivel de confianza 95%)

E = 0.1

p = 0.5

q = 0.5

Reemplazando valores:

$$n = \frac{(400) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(400 - 1) (0.1)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 78$$

ANEXO B

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q (MODIFICADO)

I. PRESENTACIÓN:

Buenos días Sr.(a), mi nombre es Ada Lucia Vaca Huamaní, estudiante de Segunda Especialidad en Centro Quirúrgico de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en esta oportunidad me encuentro realizando un estudio de investigación titulado “Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en Centro Quirúrgico del Hospital Dos de Mayo. 2022”. Para lo cual solicito su colaboración a través de sus respuestas a todas las preguntas y que sean sinceras; expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

II. DATOS GENERALES:

1. Edad:
2. Sexo: Femenino () Masculino ()

III. INSTRUCCIONES:

A continuación, se solicita que responda las siguientes preguntas según crea que es más conveniente. Marque con un aspa (x) una de las siguientes opciones como respuesta.

- Siempre (S)
- Casi Siempre (CS)
- Alguna Veces (AV)
- Nunca (N)

IV. CONTENIDO:

DIMENSIONES - ITEMS	N	AV	CS	S
ACCESIBILIDAD				
1. La enfermera de centro quirúrgico se acerca a usted para valorar cómo esta.				
2. La enfermera de centro quirúrgico le comunica que le avise si usted se siente mal.				
3. La enfermera de centro quirúrgico responde rápidamente a su llamado.				
4. La enfermera de centro quirúrgico realiza los procedimientos a tiempo.				
EXPLICA Y FACILITA				
5. La enfermera de centro quirúrgico le brinda o proporciona información clara y precisa sobre su situación de salud.				
6. La enfermera de centro quirúrgico se muestra atenta con usted en cuanto a su condición médica.				
7. La enfermera de centro quirúrgico le orienta cómo cuidarse a usted mismo.				
8. La enfermera de centro quirúrgico le sugiere alguna pregunta para que usted le formule a su médico cuando lo necesite.				
CONFORTA				

9. La enfermera de centro quirúrgico se esfuerza para que usted pueda estar cómodo.				
10. La enfermera de centro quirúrgico entabla una conversación con usted.				
11. La enfermera de centro quirúrgico es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
12. La enfermera de centro quirúrgico establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
13. La enfermera de centro quirúrgico lo escucha con atención.				
14. La enfermera de centro quirúrgico le motiva a expresar sus malestares y mejoras luego de su operación.				
SE ANTICIPA				
15. La enfermera de centro quirúrgico está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles complicaciones en la operación.				
16. Cuando la enfermera de centro quirúrgico está realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
17. Cuando se siente agobiado por su operación la enfermera de centro quirúrgico acuerda con usted un nuevo plan de cuidados.				
18. La enfermera de centro quirúrgico coordina con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				

19. La enfermera de centro quirúrgico tiene todo organizado antes de realizarle una intervención.				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA				
20. La enfermera de centro quirúrgico se presenta e identifica ante usted antes de atenderlo.				
21. La enfermera de centro quirúrgico lo trata e identifica a usted como una persona individual.				
22. La enfermera de centro quirúrgico le brinda cuidado de manera prioritaria, sin importar qué pase a su alrededor.				
23. La enfermera de centro quirúrgico mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
24. La enfermera de centro quirúrgico le permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y operación.				
25. La enfermera de centro quirúrgico le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
26. La enfermera de centro quirúrgico es amistosa y agradable con usted durante su cuidado.				
27. La enfermera de centro quirúrgico es amable y respetuosa con usted durante su cuidado.				

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

ANEXO C
VALIDEZ
COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO (CVC)

Item	J1	j2	j3	J4	Σx_{ij}	(Mx)	CVCi	Pei	CVCic
1	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
2	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
3	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
4	4	4	5	4	17	4.2500	0.8500	0.0039	0.8461
5	3	3	4	4	14	3.5000	0.7000	0.0039	0.6961
6	4	3	4	4	15	3.7500	0.7500	0.0039	0.7461
7	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
8	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
9	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
10	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
11	4	3	4	4	15	3.7500	0.7500	0.0039	0.7461
12	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
13	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
14	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
15	4	4	5	4	17	4.2500	0.8500	0.0039	0.8461
16	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
17	4	4	4	3	15	3.7500	0.7500	0.0039	0.7461
18	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
19	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
20	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
21	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
22	4	4	3	4	15	3.7500	0.7500	0.0039	0.7461
23	4	4	5	4	17	4.2500	0.8500	0.0039	0.8461
24	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
25	4	4	5	4	17	4.2500	0.8500	0.0039	0.8461
26	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
27	4	4	4	4	16	4.0000	0.8000	0.0039	0.7961
								Σ	21.3947
						N° de ítems	27	CVct	0.7924
								CVctc	0.7885

ANEXO D
CONFIABILIDAD
COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH

Fórmula:

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

Donde:

K = Número de ítems del instrumento = 27

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de la varianza de los ítems = 24.769

S_T^2 = Varianza total del instrumento = 380.293

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{27}{27-1} \left[1 - \frac{24.769}{380.293} \right]$$

$$\alpha = 0.97$$

ANEXO E
CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: **“Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en centro quirúrgico del Hospital Dos de Mayo. 2022”**.

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confiabilidad.

.....
Nombres y Apellidos:

DNI N°:

ANEXO F

APLICACIÓN DE PRUEBA DE ESTANONES

Promedio: X
 Variancia: S^2
 Desviación estandar: S

Fórmula:

$$a = X - 0.75 (S)$$

$$b = X + 0.75 (S)$$

Donde:

Satisfecho : mayor o igual a **b**
 Medio Satisfecho : entre a y b
 Insatisfecho : menor o igual a **a**

A. Variable Nivel de satisfacción sobre los cuidados de enfermería

$a = 71.8 - 0.75 (19.934) = 56.92$
 $b = 71.8 + 0.75 (19.934) = 86.68$
 Satisfecho : mayor o igual a **b** = 8
 Medio Satisfecho : entre a y b = 14
 Insatisfecho : menor o igual a **a** = 8

B. Dimensión Accesibilidad

$a = 11.1 - 0.75 (2.881) = 8.94$
 $b = 11.1 + 0.75 (2.881) = 13.26$
 Satisfecho : mayor o igual a **b** = 7
 Medio Satisfecho : entre a y b = 18
 Insatisfecho : menor o igual a **a** = 5

1. La enfermera de centro quirúrgico se acerca a usted para valorar cómo esta.

$a = 2.83 - 0.75 (0.79) = 2.24$
 $b = 2.83 + 0.75 (0.79) = 3.42$
 Satisfecho : mayor o igual a **b** = 7
 Medio Satisfecho : entre a y b = 11
 Insatisfecho : menor o igual a **a** = 12

2. La enfermera de centro quirúrgico le comunica que le avise si usted se siente mal.

$$a = 2.7 - 0.75 (0.84) = 2.07$$

$$b = 2.7 + 0.75 (0.84) = 3.33$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 5

Medio Satisfecho : entre a y b = 13

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 12

3. La enfermera de centro quirúrgico responde rápidamente a su llamado.

$$a = 2.6 - 0.75 (0.89) = 1.93$$

$$b = 2.6 + 0.75 (0.89) = 3.27$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 5

Medio Satisfecho : entre a y b = 22

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 3

4. La enfermera de centro quirúrgico realiza los procedimientos a tiempo.

$$a = 2.97 - 0.75 (0.76) = 2.4$$

$$b = 2.07 + 0.75 (0.76) = 3.54$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 7

Medio Satisfecho : entre a y b = 16

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 7

C. Dimensión Explica y Facilita

$$a = 10.3 - 0.75 (3.034) = 7.75$$

$$b = 10.3 + 0.75 (3.034) = 12.31$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 6

Medio Satisfecho : entre a y b = 18

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 6

5. La enfermera de centro quirúrgico le brinda o proporciona información clara y precisa sobre su situación de salud.

$$a = 2.57 - 0.75 (0.97) = 1.84$$

$$b = 2.57 + 0.75 (0.97) = 3.3$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 6

Medio Satisfecho : entre a y b = 20

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 4

6. La enfermera de centro quirúrgico se muestra atenta con usted en cuanto a su condición médica.

$$a = 2.67 - 0.75 (0.88) = 2.01$$

$$b = 2.67 + 0.75 (0.88) = 3.33$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 5

Medio Satisfecho : entre a y b = 13

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 12

7. La enfermera de centro quirúrgico le orienta cómo cuidarse a usted mismo.

$$a = 2.73 - 0.75 (1.01) = 1.97$$

$$b = 2.73 + 0.75 (1.01) = 3.49$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 8

Medio Satisfecho : entre a y b = 18

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 4

8. La enfermera de centro quirúrgico le sugiere alguna pregunta para que usted le formule a su médico cuando lo necesite.

$$a = 2.07 - 0.75 (1.01) = 1.31$$

$$b = 2.07 + 0.75 (1.01) = 2.83$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 8

Medio Satisfecho : entre a y b = 12

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 10

D. Dimensión Conforta

$$a = 14.77 - 0.75 (4.946) = 11.07$$

$$b = 14.77 + 0.75 (4.946) = 18.47$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 5

Medio Satisfecho : entre a y b = 17

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 8

9. La enfermera de centro quirúrgico se esfuerza para que usted pueda estar cómodo.

$$a = 2.57 - 0.75 (0.97) = 1.84$$

$$b = 2.57 + 0.75 (0.97) = 3.30$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 6

Medio Satisfecho : entre a y b = 20
 Insatisfecho : menor o igual a a = 4

10. La enfermera de centro quirúrgico entabla una conversación con usted.

$a = 2.37 - 0.75 (0.99) = 1.63$
 $b = 2.37 + 0.75 (0.99) = 3.11$
 Satisfecho : mayor o igual a b = 6
 Medio Satisfecho : entre a y b = 17
 Insatisfecho : menor o igual a a = 7

11. La enfermera de centro quirúrgico es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.

$a = 2.67 - 0.75 (0.99) = 1.93$
 $b = 2.67 + 0.75 (0.99) = 3.41$
 Satisfecho : mayor o igual a b = 7
 Medio Satisfecho : entre a y b = 19
 Insatisfecho : menor o igual a a = 4

12. La enfermera de centro quirúrgico establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.

$a = 2 - 0.75 (0.87) = 1.35$
 $b = 2 + 0.75 (0.87) = 2.65$
 Satisfecho : mayor o igual a b = 7
 Medio Satisfecho : entre a y b = 14
 Insatisfecho : menor o igual a a = 9

13. La enfermera de centro quirúrgico lo escucha con atención.

$a = 2.87 - 0.75 (0.94) = 2.16$
 $b = 2.87 + 0.75 (0.94) = 3.58$
 Satisfecho : mayor o igual a b = 10
 Medio Satisfecho : entre a y b = 7
 Insatisfecho : menor o igual a a = 13

14. La enfermera de centro quirúrgico le motiva a expresar sus malestares y mejoras luego de su operación.

$a = 2.3 - 0.75 (1.06) = 1.50$

$$b = 2.3 + 0.75 (1.06) = 3.10$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 5

Medio Satisfecho : entre a y b = 17

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 8

E. Dimensión Se Anticipa

$$a = 13.9 - 0.75 (4.012) = 10.89$$

$$b = 13.9 + 0.75 (4.012) = 16.91$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 11

Medio Satisfecho : entre a y b = 12

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 7

15. La enfermera de centro quirúrgico está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles complicaciones en la operación.

$$a = 2.93 - 0.75 (0.87) = 2.28$$

$$b = 2.93 + 0.75 (0.87) = 3.58$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 9

Medio Satisfecho : entre a y b = 11

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 10

16. Cuando la enfermera de centro quirúrgico está realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.

$$a = 2.9 - 0.75 (0.99) = 2.16$$

$$b = 2.9 + 0.75 (0.99) = 3.64$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 10

Medio Satisfecho : entre a y b = 10

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 10

17. Cuando se siente agobiado por su operación la enfermera de centro quirúrgico acuerda con usted un nuevo plan de cuidados.

$$a = 2.13 - 0.75 (1.07) = 1.33$$

$$b = 2.13 + 0.75 (1.07) = 2.93$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 11

Medio Satisfecho : entre a y b = 8

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 11

18. La enfermera de centro quirúrgico coordina con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.

$$a = 2.67 - 0.75 (1.15) = 1.81$$

$$b = 2.67 + 0.75 (1.15) = 3.53$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 10

Medio Satisfecho : entre a y b = 14

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 6

19. La enfermera de centro quirúrgico tiene todo organizado antes de realizarle una intervención.

$$a = 3.27 - 0.75 (0.83) = 2.65$$

$$b = 3.27 + 0.75 (0.83) = 3.89$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 14

Medio Satisfecho : entre a y b = 11

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 5

F. Dimensión Mantiene relación de Confianza

$$a = 22 - 0.75 (6.908) = 16.82$$

$$b = 22 + 0.75 (6.908) = 27.18$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 9

Medio Satisfecho : entre a y b = 13

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 8

20. La enfermera de centro quirúrgico se presenta e identifica ante usted antes de atenderlo.

$$a = 2.6 - 0.75 (1.22) = 1.68$$

$$b = 2.6 + 0.75 (1.22) = 3.52$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 9

Medio Satisfecho : entre a y b = 12

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 9

21. La enfermera de centro quirúrgico lo trata e identifica a usted como una persona individual.

$$a = 2.77 - 0.75 (1.01) = 2.01$$

$$b = 2.77 + 0.75 (1.01) = 3.53$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 8

Medio Satisfecho : entre a y b = 11
 Insatisfecho : menor o igual a **a** = 11

22. La enfermera de centro quirúrgico le brinda cuidado de manera prioritaria, sin importar qué pase a su alrededor.

$a = 2.3 - 0.75 (1.02) = 1.53$
 $b = 2.3 + 0.75 (1.02) = 3.07$
 Satisfecho : mayor o igual a **b** = 5
 Medio Satisfecho : entre a y b = 18
 Insatisfecho : menor o igual a **a** = 7

23. La enfermera de centro quirúrgico mantiene un acercamiento respetuoso con usted.

$a = 3.17 - 0.75 (0.83) = 2.55$
 $b = 3.17 + 0.75 (0.83) = 3.79$
 Satisfecho : mayor o igual a **b** = 12
 Medio Satisfecho : entre a y b = 12
 Insatisfecho : menor o igual a **a** = 6

24. La enfermera de centro quirúrgico le permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y operación.

$a = 2.53 - 0.75 (1.11) = 1.7$
 $b = 2.53 + 0.75 (1.11) = 3.36$
 Satisfecho : mayor o igual a **b** = 8
 Medio Satisfecho : entre a y b = 16
 Insatisfecho : menor o igual a **a** = 6

25. La enfermera de centro quirúrgico le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.

$a = 2.67 - 0.75 (1.03) = 1.9$
 $b = 2.67 + 0.75 (1.03) = 3.44$
 Satisfecho : mayor o igual a **b** = 8
 Medio Satisfecho : entre a y b = 18
 Insatisfecho : menor o igual a **a** = 4

26. La enfermera de centro quirúrgico es amistosa y agradable con usted durante su cuidado.

$$a = 2.87 - 0.75 (0.97) = 2.14$$

$$b = 2.87 + 0.75 (0.97) = 3.6$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 10

Medio Satisfecho : entre a y b = 8

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 12

27. La enfermera de centro quirúrgico es amable y respetuosa con usted durante su cuidado.

$$a = 3.1 - 0.75 (0.96) = 2.38$$

$$b = 3.1 + 0.75 (0.96) = 3.82$$

Satisfecho : mayor o igual a **b** = 14

Medio Satisfecho : entre a y b = 6

Insatisfecho : menor o igual a **a** = 10