



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

SATISFACCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTES ONCOLÓGICOS
DURANTE EL PERIOPERATORIO EN CIRUGÍA AMBULATORIA DE UN
INSTITUTO DE LIMA, 2023

**Línea de investigación:
Salud pública**

Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro
Quirúrgico

Autora

Chapa Cabrera, Cynthia Miluska

Asesor

Aquino Aquino, Ronal Hamilton

ORCID: 0000-0001-8135-6081

Jurado

Landauro Rojas, Isolina Gloria

Astocondor Fuertes, Ana Maria

Zelada Loyola, Ledda Clementina

Lima - Perú

2025



SATISFACCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTES ONCOLÓGICOS DURANTE EL PERIOPERATORIO EN CIRUGÍA AMBULATORIA DE UN INSTITUTO DE LIMA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

**SATISFACCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTES ONCOLÓGICOS
DURANTE EL PERIOPERATORIO EN CIRUGÍA AMBULATORIA DE UN INSTITUTO
DE LIMA, 2023**

Línea de investigación
Salud Pública

Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad de Enfermería en Centro Quirúrgico

Autora:

Chapa Cabrera, Cynthia Miluska

Asesor:

Aquino Aquino, Ronal Hamilton
ORCID: 0000-0001-8135-6081

Jurado:

Landauro Rojas, Isolina Gloria
Astocondor Fuertes, Ana Maria
Zelada Loyola, Ledda Clementina

Lima – Perú

2025

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por permitir un despertar cada día, por la salud y bendiciones.

A mis padres Adriano y Angélica por haber logrado hacerme una persona de bien y su motivación constante.

A mi familia, por ser pilar fundamental en mi día a día, a mis hijas Ariadna y Emily y mi esposo Yemirson por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, por su labor y aporte profesional para culminar el presente trabajo

A mi esposo por haberme apoyado, guiado y motivado a seguir creciendo profesionalmente.

ÍNDICE

Resumen.....	7
Abstrat.....	8
I. Introducción.....	9
1.1. Descripción y formulación del problema.....	10
1.2. Antecedentes.....	13
1.3. Objetivos.....	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Justificación.....	19
II. Marco Teórico.....	20
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	20
III. Método.....	27
3.1. Tipo de investigación.....	27
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	28
3.3. Variables.....	28
3.4. Población y muestra.....	29
3.5. Instrumentos.....	29
3.6. Procedimientos.....	30
3.7. Análisis de datos.....	30
3.8. Consideraciones éticas.....	31
IV. Resultados.....	32
V. Discusión de resultados.....	39
VI. Conclusiones.....	42
VII. Recomendaciones.....	43
VIII. Referencias.....	44
IX. Anexos.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Satisfacción del paciente según nivel	31
Tabla 02. Satisfacción del paciente según dimensión accesibilidad	32
Tabla 03. Satisfacción del paciente según dimensión explica y facilita	33
Tabla 04. Satisfacción del paciente según dimensión conforta	34
Tabla 05. Satisfacción del paciente según dimensión se anticipa	35
Tabla 06. Satisfacción del paciente según dimensión relación de confianza	36
Tabla 07. Satisfacción del paciente según dimensión monitoriza	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01. Representación gráfica de satisfacción del paciente según nivel	31
Figura 02. Representación gráfica de satisfacción en la dimensión accesibilidad	32
Figura 03. Representación gráfica de satisfacción en la dimensión explica y facilita	33
Figura 04. Representación gráfica de satisfacción en la dimensión conforta	34
Figura 05. Representación gráfica de satisfacción en la dimensión se anticipa	35
Figura 06. Representación gráfica de satisfacción en la dimensión relación confianza	36
Figura 07. Representación gráfica de satisfacción en la dimensión monitoriza	37

RESUMEN

El presente trabajo titulado: “Satisfacción del cuidado enfermero en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un instituto de lima, 2023”. **Objetivo:** Tuvo como objetivo general determinar la satisfacción del cuidado enfermero en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023. **Método:** Fue un estudio de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 53 participantes, a quienes se les administró un cuestionario con la finalidad de recolectar datos, los cuales fueron procesados en los programas SPSS v. 26 y Microsoft Excel. **Resultados:** Se logró determinar que la satisfacción del paciente oncológico en los servicios de cirugía ambulatoria se distribuye de la siguiente forma: el 5.7% (3) manifiestan un nivel bajo de satisfacción, un 94.3% (50) refieren sentirse medianamente satisfechos y finalmente nadie expresó un nivel alto de satisfacción. **Conclusión:** Concluyéndose que, preponderantemente, existe un nivel medio de satisfacción referido por los pacientes oncológicos sobre el cuidado que reciben del profesional de enfermería durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria; situación que también se ve reflejada en los resultados obtenidos para cada dimensión de la satisfacción estudiada.

Palabras clave: satisfacción, cuidado de enfermería, perioperatorio, cirugía ambulatoria.

ABSTRAT

The present study entitled: "Satisfaction with nursing care in oncology patients during the perioperative period in ambulatory surgery in an institute in Lima, 2023". Its general objective was to determine the satisfaction of nursing care in oncological patients during the perioperative period in ambulatory surgery in a Lima Institute, 2023. It was a descriptive, quantitative, cross-sectional study. The sample consisted of 53 participants, who were administered a questionnaire to collect data, which were processed in SPSS v. 26 and Microsoft Excel programs. It was determined that cancer patient satisfaction in ambulatory surgery services was distributed as follows: 5.7% (3) expressed a low level of satisfaction, 94.3% (50) felt moderately satisfied and finally no one expressed a high level of satisfaction. It is concluded that, preponderantly, there is a medium level of satisfaction referred by the oncologic patients about the care they receive from the nursing professional during the perioperative period in ambulatory surgery; a situation that is also reflected in the results obtained for each dimension of satisfaction studied.

Key words: satisfaction, nursing care, perioperative, ambulatory surgery.

I. INTRODUCCIÓN

Desde hace muchos años y hasta la actualidad, vivimos en un mundo sanitario en el que se habla mucho sobre la satisfacción del paciente, la cual forma parte trascendental de los indicadores utilizados para determinar la calidad de la atención que el paciente recibe por parte de todo el personal de salud. Constituyéndose especialmente en una guía, en relación al cuidado específico que brinda el profesional de enfermería en los distintos servicios que se encuentran bajo su competencia. Siendo imperante que los profesionales de la salud, en este caso, específicamente el profesional de enfermería tenga en consideración aplicar todas sus competencias profesionales involucrando, el conocimiento, habilidades y actitudes necesarias para brindar un cuidado del que se pueda obtener una satisfacción plena por parte del usuario o paciente.

Es así que Massip et al. (2008) plantean que la satisfacción es el resultado de la experiencia personal en relación al cumplimiento o no cumplimiento de las expectativas percibidas por los usuarios o pacientes durante su estancia en los servicios sanitarios. Así mismo Saldaña y Sanango (2014) en Ecuador proponen que la satisfacción del usuario de los servicios de salud refleja la calidad del trato del personal de enfermería, lo que la convierte en un elemento de trascendental importancia para la credibilidad, confiabilidad y prestigio de la institución prestadora del cuidado.

En el Perú mucho o poco se pretende hacer para la mejora de la calidad de atención en los cientos de establecimientos prestadores de salud, motivo por el cual el MINSA (2012) aprueba la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo” con la finalidad de contribuir en la identificación de las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario en el área externa, para la formulación y aplicación de acciones para la mejora continua en las instituciones de

salud y servicios médicos de apoyo, basándose primordialmente en la satisfacción del usuario.

Es importante mencionar que la satisfacción cumple una resaltante función como indicador de calidad en los servicios de salud porque se considera como un predictor del cumplimiento del tratamiento y de adherencia al cuidado, así mismo se tiene en cuenta como un instrumento útil para evaluar y ajustar los modelos de cuidado enfermero y finalmente porque toma en consideración la opinión del usuario como eje fundamental para poder ser medida (Castillo et al. 2005).

1.1. Descripción y formulación del problema

A través de la historia, la relación enfermera-paciente ha sido considerada como parte fundamental de la atención en salud, haciendo revelar la importancia en las circunstancias del cuidado, el trato, la comunicación entre el personal y el paciente sumado a la interacción con los familiares; son factores significativos para determinar la satisfacción del paciente.

El cuidado que brinda el profesional de enfermería durante el perioperatorio se ha convertido en eje fundamental de los indicadores de calidad en la atención externa. Las competencias que el profesional de enfermería debe poseer en esta área laboral específicamente comprende el saber ser, saber hacer y saber conocer; con la aplicación de sus conocimientos, habilidades, destrezas, dominio de múltiples y nuevos equipos tecnológicos, pero sobre todo empatía y trato humanizado hacia el usuario de salud; quien es el principal evaluador de la calidad de su trabajo, la cual es demostrada a través de la satisfacción o insatisfacción que ellos pueden percibir del cuidado que han recibido (Colegio de Enfermeros Costa Rica, 2020).

Vale mencionar a Pat y Soto (2015); quienes, en México, determinaron que es muy necesario reforzar y dirigir las estrategias para mejorar la satisfacción del usuario en su dimensión interpersonal, principalmente en los ítems concernientes a la presentación oportunamente el enfermero frente al paciente, seguido de explicar a detalle los

procedimientos que le realizarán y finalmente el brindar la educación oportuna al paciente y familiar sobre su autocuidado; mejoras que se verán reflejadas en el buen prestigio de la institución.

Así mismo ubicamos a Dávila et al. (2018), quienes evaluaron la satisfacción de los usuarios de salud a nivel Latinoamericano proponen que es importante evaluar constantemente la realidad actual de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, debido a que es un indicador utilizado como valor primordial para la medición de la calidad del servicio en instituciones prestadoras de salud ya que se demostró que existe una carencia significativa por parte de las instituciones o profesionales de salud la poca relevancia que se le da a reforzar la relación personal-paciente como eje primordial del manejo hospitalario.

También mencionamos a Febres y Mercado (2020) quienes, en Perú, plantearon que se deben formular estrategias de mejora para los servicios de salud con la finalidad de brindar una atención oportuna y de calidad a los usuarios, ya que identificaron una insatisfacción de más del 50% de su población estudiada, íntimamente relacionada con el escaso recurso humano y de insumos médicos para su atención, así como la disponibilidad de citas para procedimientos; lo que aumentaba preponderantemente los tiempos de espera durante su estancia en la Institución prestadora de salud.

Cabe mencionar a Mendoza (2021) quien logró describir que existe un bajo nivel de satisfacción percibido por parte del usuario, con valores que no superan ni el 30% de la población evaluada, teniendo como principales deficiencias la poca o nula empatía que muestra el personal de salud hacia el paciente o usuario, seguido de la escasa capacidad de respuesta inmediata del mismo para satisfacer las necesidades de salud de la población; y por último, pero no menos importante, la confiabilidad que transmite el personal de salud al momento del cuidado. Convirtiéndose en el talón de Aquiles para poder lograr una satisfacción plena en el usuario.

Las cirugías ambulatorias según el MINSA (2022) están llegando a su más alto apogeo, puesto que son llevadas a cabo con la finalidad de disminuir notoriamente las inmensas listas de espera acumuladas de pacientes a intervenir, caracterizándolas por que el usuario es operado y enviado a su hogar en un plazo máximo de 24 horas; reduciendo los días de hospitalización y las grandes posibilidades que existen de adquirir infecciones asociadas a la atención de salud. Lo cual conllevaría a mejorar los índices de satisfacción del usuario de salud, por la rapidez de atención del personal de salud y pronta alta hospitalaria.

En todo este contexto, cabe resaltar que en el Instituto de Salud donde se llevará a cabo esta investigación, se puede observar y confirmar que la afluencia de pacientes y procedimientos son realmente elevados, se atiende a un gran porcentaje de la población oncológica de Lima e incluso provincias. Debido a esta situación la saturación de los servicios es inminente y las citas para procedimientos son programadas con tiempo prolongado para su concretización. El personal de enfermería conocedor de la realidad en la que se encuentra trata de cumplir con su trabajo, tal y como lo demanda la institución; pero se generan dudas sobre si esto es realmente suficiente para que el paciente se sienta satisfecho en relación con el cuidado que recibe del profesional de enfermería.

Cotidianamente se evidencian reclamos, quejas, mal humor, malas actitudes por parte de los pacientes, relacionados estrictamente con la demora en la atención, falta de personal, apatía del mismo; todo esto, aunado a su estado de salud frágil, hace meditar sobre si la calidad del trabajo que realiza el profesional de enfermería durante el perioperatorio es la adecuada, haciendo que se vea reflejada estrictamente en el nivel de satisfacción del paciente. Descrito todo lo anterior, es que nace la motivación de esta investigación, y se formula la siguiente pregunta:

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente oncológico sobre el cuidado enfermero durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión accesibilidad en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión explica y facilita en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión confort en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión se anticipa en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión mantiene relación de confianza en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de Instituto de Lima, 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión monitorea y hace seguimiento en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023?

1.2. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Arcentales et al. (2021), en su artículo científico, cuyo título tiene Satisfacción del paciente quirúrgico con los cuidados de enfermería en Ecuador; tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier - Azogues. Metodológicamente fue un estudio

cuantitativo, prospectivo, transversal y no experimental, con una población total de 200 pacientes siendo su muestra 132 personas. Obtuvo como resultados que el personal de enfermería brinda una atención de salud óptima donde los pacientes manifiestan sentirse satisfechos. Concluyendo que se identificaron las potencialidades y deficiencias en el campo del estudio, proporcionando herramientas para la reorganización de las actividades asistenciales, administrativas y de enseñanza.

Real y Vergara (2021), en el artículo científico de investigación titulado el Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay, en Paraguay; formuló como objetivo determinar el nivel de satisfacción que presentan al alta los pacientes del servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional. Su metodología fue estudio observacional, descriptivo, correlacional. Su muestra estuvo compuesta por 312 pacientes egresados del servicio en mención. Se obtuvo como resultados: se encontró un 58% de satisfacción. Concluyendo que el nivel de satisfacción fue elevado.

Mansilla et al. (2019), en el trabajo científico La satisfacción usuaria del paciente de cirugía mayor ambulatoria y su seguimiento posoperatorio vía telefónica en un Hospital Chileno en Chile; se planteó como objetivo describir la satisfacción usuaria en pacientes operados que asisten en régimen de cirugía mayor ambulatoria y su satisfacción en relación con el uso del teléfono como una herramienta de seguimiento posoperatoria en el Hospital Clínico Magallanes. Su metodología aplicada fue de estudio observacional, prospectivo y de corte transversal. Participando 94 pacientes. En sus resultados se observó que el grado de satisfacción usuaria fue bueno y muy bueno. Concluyendo que el uso del teléfono para el seguimiento del usuario, si bien cumple la función planteada y para la paciente resulta práctico, tiene la limitante de no poder valorar minuciosamente al mismo, reduciéndose solamente a los síntomas.

Bracamontes et al. (2018), realizó la tesis sobre el tema Nivel de satisfacción de los

usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco en México, se planteó como objetivo medir el nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía. General y Traumatología del Hospital General de Acapulco. Aplicó como metodología el estudio descriptivo, y corte transversal se entrevistaron a 25 pacientes postquirúrgicos. Sus resultados en relación con la satisfacción general, se observó que la mayoría de los pacientes encuestados (40.0%), calificaron como muy satisfactoria, seguida con el 36.0% como satisfactoria y el 24.0% restante como poco satisfactoria. Obtuvo como conclusión el nivel de satisfacción en los pacientes comprende 76%, que corresponde al nivel muy satisfactoria.

Antecedentes nacionales

Se encuentra a Riva (2019), quien realizó la investigación el Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Mayo - octubre 2019. Planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina, atendidos por los profesionales de Enfermería del Hospital II – 2. Metodológicamente es un estudio cuantitativo de tipo descriptiva de corte transversal, la muestra fue de 145 pacientes hospitalizados. Los resultados fueron que en la dimensión confort el 67,6% presentan un nivel de satisfacción bajo, seguido de un 24,1% de un nivel de satisfacción medio y solo un 8,3% presentan un nivel de satisfacción alto. En la dimensión monitoreo y seguimiento el 69,7% del usuario hospitalizado, presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de un 18,6% de un nivel de satisfacción alto y un 11,7% presentan un nivel de satisfacción bajo. Concluyendo que el 59,8% de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina presentan un nivel de satisfacción medio, seguido de 33,8% con un nivel de satisfacción bajo y 18,6% presentan un nivel de satisfacción alto.

Pacha (2019), formuló la tesis para Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico

y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del Centro Quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua. Planteó como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestesia del Centro Quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua. Metodológicamente fue un estudio de tipo cuantitativo, diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Los resultados que obtuvo muestran que el nivel de satisfacción del paciente post quirúrgico es Satisfacción Intermedia (76,0%), y Calidad de los Cuidados de Enfermería es Cuidado de Enfermería Eficiente (54,0%). Finalmente concluye que si existe relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de los cuidados de enfermería y nivel satisfacción del paciente post quirúrgico ($p=0,000$).

Rafael (2018) desarrolló el trabajo de investigación Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo, Lima Octubre - Noviembre 2017. Formuló como objetivo determinar la satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional, sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA. Fue una investigación aplicada, descriptiva con diseño transversal cuantitativa. La población estuvo conformada por todos los pacientes post operados inmediatos obteniendo una muestra de 30 pacientes. Los resultados encontrados fueron del 100% (30), 40% (12) la satisfacción es alta, el 37% (11) es media y 23 % (07) es baja. Concluyendo que la satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la clínica San Pablo es alta.

Valentin y Pacheco (2018) con su tesis Cuidado de enfermería en la mejora de la satisfacción del usuario. Servicio de centro quirúrgico Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. Se formularon como objetivo evaluar los cuidados de enfermería para la satisfacción del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional

Hermilio Valdizán durante el 2018. La metodología que utilizaron fue un estudio cuasi-experimental, de diseño pos-test con dos grupos: experimental y control. La muestra lo conformaron 60 pacientes del Servicio de Centro Quirúrgico, seleccionados por muestreo probabilístico en la modalidad aleatorio simple. Sus resultados: En la evaluación de la satisfacción del usuario durante la fase preoperatoria y luego de la intervención, determinó que 50% (15) del grupo experimental y 36.7% (11) del grupo control expresaron satisfacción. Llegaron a concluir que la intervención de enfermería mejora la satisfacción del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

Infantes (2017) planteó el artículo científico, cuyo título es Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2017. Tuvo como objetivo evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos. Metodológicamente es un estudio transversal. Se evaluaron a 305 pacientes en la consulta externa del Centro de Medicina Complementaria (CAMEC). Sus resultados fueron que la satisfacción global fue de 72,9%. La satisfacción por dimensiones fue de un 68,6% de Fiabilidad; 72,3% de Capacidad de Respuesta; 77,1% de Seguridad; 73,7% de Empatía, y 73,6% para Aspectos Tangibles. Concluyendo que la satisfacción global siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción, encontrándose relación con el sexo y la edad.

Sifuentes (2016) desarrolló la tesis Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. La cual tuvo como objetivo determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo. La metodología es de diseño descriptivo – correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 194 pacientes hospitalizados del servicio de cirugía. Las

conclusiones fueron: El mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

1.3.1.1.Determinar la satisfacción del cuidado enfermero en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

1.3.2.1.Identificar la satisfacción en la dimensión accesibilidad en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023.

1.3.2.2.Identificar la satisfacción en la dimensión explica y facilita en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023.

1.3.2.3.Identificar la satisfacción en la dimensión confort en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023.

1.3.2.4.Identificar la satisfacción en la dimensión se anticipa en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023.

1.3.2.5.Identificar la satisfacción en la dimensión mantiene relación de confianza en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023.

1.3.2.6.Identificar la satisfacción en la dimensión monitorea y hace seguimiento en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023.

1.4. Justificación

Los profesionales de enfermería se constituyen como la columna vertebral de los sistemas de salud, jugando un rol fundamental en la atención de los pacientes en general. El trabajo que desempeña el profesional enfermero forma parte inherente en los indicadores de calidad de la atención, motivo por el cual es necesario conocer a ciencia cierta qué tan aceptable es el nivel de satisfacción que presentan los pacientes con respecto al cuidado que reciben por parte de ellos y poder fortalecer o mejorar de los procesos de cuidado.

Con la presente investigación se ha formulado un marco teórico sobre la satisfacción y su inherente relación con el cuidado de enfermería, específicamente en el área quirúrgica ambulatoria; se constituirá en una significativa fuente de información para próximos autores, sirviendo como marco referencial para las futuras investigaciones relacionadas con el tema de estudio.

Así mismo este estudio permitió la aplicación de herramientas de recolección de datos validados y confiables. Esta investigación se basa en un estudio descriptivo, en el que se pretende determinar de forma específica el grado de satisfacción de los usuarios de salud en relación al cuidado que reciben por parte de los profesionales de enfermería.

Con los resultados obtenidos se podrán reformular o crear nuevas estrategias asistenciales con el objetivo de reforzar la atención en salud de los pacientes oncológicos, a fin de mejorar y elevar el nivel de satisfacción de los mismos tanto a nivel local, regional y nacional. Jugará un papel importante para los profesionales de enfermería, puesto que brindará información real y actual de la situación que se vive en la institución de estudio e incluso en la mayoría de instituciones prestadores de salud, a fin de realizar un autoanálisis y buscar las mejoras requeridas para brindar un cuidado óptimo. Así como reforzar las formas de cuidado que se brindan en las áreas oncológicas para lograr mejores estándares de calidad de la atención en salud.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 Satisfacción

Para el desarrollo de la presente investigación se indagó sobre la satisfacción, que es definida por Sancho (1998) es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio.

Se identifica a De Los Ríos y Ávila (2014), quienes citan a los autores Koos y Avedis refiriendo que la satisfacción del paciente se encuentra íntimamente relacionado con la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente.

Se entiende por satisfacción a determinada evaluación positiva que un individuo, en este caso el paciente; realiza de los diferentes parámetros de la atención en salud que ha recibido, siendo relevante su estimación porque ayuda a conocer las percepciones sobre los estilos de cuidado, aspectos administrativos y modos de tratamiento que reciben por parte de todo el personal. Y por otra parte la satisfacción se encuentra relacionada a la búsqueda en mantener o mejorar los procesos que se dan en las diferentes entidades prestadoras de salud (Feldman et al., 2007).

Según los autores Feldman et al. (2007) la satisfacción es la evaluación positiva que el paciente o usuario realiza sobre las diferentes dimensiones de la atención en salud que recibe. Evaluar la satisfacción permite conocer las percepciones del usuario acerca de los estilos de prácticas, de los aspectos administrativos y de las modalidades de tratamiento que ha recibido. El nivel de satisfacción está relacionado íntimamente con la continuidad en el uso del servicio sanitario.

Para Hulka et al. (2010) la satisfacción del paciente se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia profesional de los trabajadores de salud, relacionándola con

sus cualidades personales para interactuar con ellos. Algunos autores del ámbito de la salud asemejan la satisfacción del paciente con cantidad y calidad de la información que reciben y se basan en la comunicación del profesional de la salud con el paciente.

2.1.2 Satisfacción del cuidado enfermero

Burgueño et al. (2021) sostienen que la calidad del cuidado de enfermería es entendida como la forma en que los profesionales de enfermería efectúan las intervenciones de forma oportuna y seguras para satisfacer las necesidades de los pacientes en las diversas áreas de atención y particularmente en el área de la oncología.

La satisfacción es producto de los cuidados que brindan los enfermeros. Es referimos a un sentimiento que se encuentra relacionado con el bienestar que un ser humano pueda tener al cubrir o no una determinada necesidad en él, por lo que la satisfacción tiene lugar en cualquier interacción con las demás personas de manera directa o indirecta (Pat y Soto, 2015).

El profesional de enfermería especialista en oncología sabe que esta área de la salud demanda una serie de actividades que requieren mayor rigurosidad en relación a otras disciplinas de la salud. Cada paciente oncológico es un mundo diferente, con sus limitaciones físicas, emocionales, presencia de deformaciones físicas y en la mayoría de casos, con pronósticos nada esperanzadores. Es una persona que se encuentra frágil en todos los aspectos de su existencia, es una persona que necesita la atención y cuidado necesario para encontrar algo de alivio y esperanza en este camino que le toco andar. Es aquí donde el profesional de enfermería entra a tallar con todo el potencial necesario para que ese paciente, que ha confiado su vida en sus manos, sienta el confort y confianza necesaria para satisfacer sus propias necesidades de salud, reflejándose fehacientemente en su nivel de satisfacción sobre el cuidado que ha recibido; y más aún, en el área quirúrgica, en donde el paciente queda totalmente expuesto y a merced del personal sanitario (Zarate, 2019).

La satisfacción laboral es un factor determinante de mayor eficiencia y eficacia en el

logro de objetivos organizacionales, siempre y cuando la clave para que las instituciones obtengan resultados positivos sea el recurso humano. Asimismo, la percepción negativa o positiva de las personas con su trabajo influye en el nivel de compromiso y productividad en la organización (Rivera, 2018).

La enfermera al brindar asistencia al paciente es proveedora de cuidado, y como característica de este cuidado se contempla la calidad en el servicio que se otorga. La OMS define calidad como el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima; se deberá tener en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico para lograr un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del paciente (Ramón et al., 2015).

Por todo ello el cuidado humanizado se convierte en una filosofía de vida aplicada en la práctica profesional de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera - paciente. De tal forma que el profesional de enfermería tiene el compromiso científico, filosófico y moral, hacia la protección de la integridad y la conservación de la vida, mediante un cuidado humanizado, en los pacientes (Guerrero et al., 2016).

El presente trabajo de investigación basará su búsqueda de información por medio del cuestionario Caring Assessment Questionnaire (CARE – Q), diseñado por Patricia Larson (1984), y citada por Sepúlveda (2009), quien considera que la satisfacción del paciente durante la atención debe ser evaluada por medio de los objetivos del cuidado de enfermería; identificando 6 dimensiones:

Accesibilidad

Los profesionales de enfermería realizan labores de orientación, educación e instrucción al paciente. Expone los procesos a realizar de forma oportuna y veras. Tiene la

predisposición a ayudar, brinda el espacio y se da el tiempo necesario para absolver las dudas que tengan los pacientes en relación al procedimiento al que serán sometidos.

Explica y facilita

Es importante la información que brindan los enfermeros porque de esta dependerá el autocuidado y posterior recuperación de los pacientes, por esa razón, esta debe ser clara y oportuna de manera que el paciente y sus familiares conozcan y sepan cómo actuar durante la etapa de tratamiento y cuidados del paciente. Esta explicación debe ser didáctica de manera que todos los aspectos desconocidos sean asimilables por los pacientes. El lenguaje que exista entre el paciente y enfermera debe ser de claro, preciso y fácil de entender.

Conforta

Esta se manifiesta en los pacientes por medio de una sensación de agrado sobre los cuidados que ha recibido. El personal se preocupa por hacer vivir una experiencia cómoda al paciente, haciéndolo sentir importante y valorado durante todo el proceso de su atención, incluyendo a los familiares. Los pacientes, por la condición de salud en la que se encuentran, esperan que el profesional de salud le brinde las mejores condiciones durante su estancia hospitalaria, lo que involucraría un ambiente cálido, cómodo, confortable acompañado de las infaltables palabras de aliento; y si estas expectativas son cubiertas, su nivel de satisfacción será favorable.

Se Anticipa

La actitud es fundamental en los profesionales de salud, especialmente en las enfermeras porque tener una adecuada actitud permitirá interactuar en momentos complicados con los pacientes oncológicos, así se evitarán alteraciones o situaciones complicadas para los pacientes. El profesional enfermero planifica con antelación los cuidados que brindará a los pacientes a fin de evitar situaciones de riesgo para sus pacientes, por lo que en la etapa de planificación se contempla estrategias que permitirán saber cómo actuar ante situaciones de emergencia que se

puedan presentar durante la cirugía o recuperación del paciente.

Relación de confianza

El profesional de enfermería tiene la responsabilidad de conectar con su paciente, mostrar seguridad y firmeza durante su accionar, lo que generaría confianza y seguridad en los pacientes. La relación enfermero-paciente debe estar llena de confianza y empatía. Lo cual es fundamental para obtener una satisfacción plena del usuario; es importante que las enfermeras demuestren que les interesa su recuperación después de una intervención, en tal sentido debe existir un acercamiento continuo, creando escenarios de confianza y de cordialidad entre los involucrados.

Monitorea y hace seguimiento

Este aspecto es importante porque comprende la valoración que realiza el profesional de enfermería al momento brindar los cuidados al paciente; por lo tanto, deben desarrollar una serie de tareas demostrando eficacia en cada proceso. El rol que debe cumplir el personal de enfermería es en principio brindar un cuidado integral, priorizando las necesidades identificadas en el paciente. Debe evaluar constantemente si las actividades específicas que está ejecutando para satisfacer las necesidades del paciente están siendo efectivas y teniendo el impacto requerido; y de no ser así ver las estrategias necesarias para corregirlo a tiempo.

2.1.3 Enfermería en el perioperatorio

Según los autores Martín y Gordo (2019) refieren que el perioperatorio es considerado como un sistema de cuidados médicos con un enfoque multidisciplinario, integral y centrado en el usuario de los servicios de salud; que busca brindar el mejor cuidado posible a los pacientes quirúrgicos desde el primer momento en que es indicada la cirugía hasta su total recuperación y posterior alta, con la finalidad específica de mejorar los resultados y disminuir las posibles complicaciones que pueda presentar.

Se entiende que el profesional de enfermería perioperatorio es aquel cuyo papel se

desarrolla con la asistencia y cuidado al paciente quirúrgico. Esta área de la enfermería hace referencia a la asistencia total del paciente: antes, durante y después de la cirugía. La enfermera perioperatoria es la profesional que brinda cuidados complejos a pacientes en condiciones de total dependencia. Sus cuidados incluyen el tratamiento oportuno, seguro y efectivo en colaboración con los miembros del equipo multidisciplinario de salud; enfocándose también en salvaguardar la integridad del paciente al actuar como apoyo durante la experiencia quirúrgica (Higuera y Aznar, 2020).

El profesional de enfermería que actúa durante el perioperatorio es el encargado de brindar la atención integral al paciente quirúrgico, basando su accionar en sus competencias profesionales adquiridas durante sus estudios, prácticas pre profesionales y experiencias laborales vividas a través del tiempo. El comportamiento profesional de enfermería se basa en el desempeño consciente y en la aplicación de altos estándares, que se evidencian en la práctica cotidiana. El profesional de enfermería perioperatorio inicia su labor de cuidador antes, durante y después del procedimiento quirúrgico al que será sometido el paciente, motivo por el que sus competencias deben estar a la vanguardia de la actualización continua, tanto en conocimientos como en el manejo de los equipos tecnológicos. Es el encargado de gestionar aspectos tecnológicos y procedimentales para la ejecución del acto quirúrgico; así mismo coordina, supervisa y delega funciones al equipo de técnicos inherentes a su labor, tiene la obligación de usar su criterio técnico científico para el análisis de las indicaciones médicas y formular las observaciones que considere convenientes (Limaco, 2019).

Como profesionales de salud estamos comprometidos a brindar cuidados de calidad y con calidez, en el Instituto donde se desarrolla la investigación se brinda atención de enfermería a pacientes oncológicos, quienes experimentan diferentes tipos de emociones, sentimientos, actitudes; para los cuales el profesional de enfermería como actor principal del cuidado debe estar preparado. Tanto el paciente como la familia requieren de un cuidado

especializado, es por ello que se hace necesario trabajar con enfermeros debidamente entrenados para la atención integral a estos usuarios.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Enfoque

La presente investigación es cuantitativa, ya que se realizaron mediciones objetivas mediante la observación y análisis estadístico numérico, esto se logró mediante la obtención de resultados gracias a la aplicación del instrumento de investigación, utilizando las técnicas informáticas para luego procesar los datos estadísticos; entonces, se procedió a recopilar información para generalizar los datos entre grupos, a fin de explicar el fenómeno de estudio (Aceituno et al., 2020).

Nivel

Se aplicó el nivel descriptivo y explicativo porque se describen las variables de estudio en su estado natural sin alterar ninguna de ellas, con el propósito de observar su comportamiento, sin necesidad de existir manipulación por parte del investigador, explicativa porque se desarrolla la investigación de forma concreta en cuanto al comportamiento del fenómeno de estudio de manera natural para luego fundamentar cómo se presentan los resultados, por último esta investigación permite que se realicen investigación posteriores donde se requiera mayor profundidad de estudio (Alan y Cortez, 2017).

Tipo de estudio

Esta investigación es de tipo básica porque pretende ampliar el conocimiento científico con respecto a la satisfacción del paciente oncológico, porque se quiere conocer la verdad sobre el nivel de satisfacción para de esta forma proporcionar aportes científicos a la comunidad de enfermeras y de esta manera contribuir a la sociedad cuando reciban los cuidados, recomendaciones, etc. por el personal de enfermería (Cabezas et al., 2018).

3.2. Ámbito temporal y espacial

Ámbito temporal

Este trabajo de investigación se realizó durante el periodo comprendido entre agosto - setiembre de 2022.

Ámbito espacial

La investigación se desarrolló en el Instituto Especializado, que actualmente se encuentra ubicado en la dirección Av. Angamos Este 2520, del distrito de Surquillo.

3.3. Variables

Definición conceptual: Satisfacción del cuidado

Es considerado como un estado que el cerebro produce en el ser humano un estado de sensación de satisfacción por lo que cabe mencionar que la plenitud que puedan sentir los pacientes oncológicos se encuentra relacionados con la satisfacción que produce el servicio que ofrezcan los enfermeros a fin de orientarlos en la calidad de los cuidados al paciente.

Definición operacional: Satisfacción del cuidado

Para medir la variable “Satisfacción del cuidado” para recabar información se aplicará la técnica de la encuesta y para el instrumento será el cuestionario, el cual estará representado por la escala de Likert, teniendo como alternativas cinco opciones: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, las cuales permitirán obtener información sobre el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos en cuanto a las dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, confort, anticipa, relación de confianza, y monitorea y hace seguimiento

3.4. Población y muestra

La población de estudio que abarcó esta investigación comprende a todos los pacientes que son atendidos en el servicio de Cirugía Menor de un Instituto especializado de Lima.

La muestra determinada por muestreo no probabilístico, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, fue de 53 pacientes

Criterios de inclusión: Pacientes oncológicos que son atendidos en el servicio de cirugía ambulatoria de un instituto especializado, que deseen participar de la investigación.

Criterios de exclusión: (a) Pacientes atendidos en el servicio de cirugía ambulatoria menores de 18 años. (b) Pacientes atendidos en el servicio de cirugía ambulatoria que no deseen participar de la investigación. (c) Pacientes atendidos en el servicio de cirugía ambulatoria que presenten alguna alteración de la conciencia o neurológica. (d) Pacientes atendidos en el servicio de cirugía ambulatoria que presenten alguna discapacidad (verbal, visual).

3.5. Instrumentos

El instrumento utilizado en este estudio es el cuestionario Care Q, el cual fue creado por Patricia Larson en 1998, fue modificado, validado y aplicado por Ortega Guissel et. al. (2019). Se divide en dos partes, la primera corresponde a los datos generales del sujeto de estudio y la segunda parte corresponde al desarrollo del cuestionario, que está conformado por 50 Ítems subdivididos en las dimensiones en relación con el comportamiento de la enfermera. Cada ítem se encuentra puntuado desde el 1 hasta el 4 mediante la escala tipo Likert, tendiendo 4 posibles respuestas (nunca, a veces, casi siempre, siempre). En la que se considera a 1 como la valoración

más baja y a 4 como la mayor. Obteniendo finalmente una escala de valoración como: Bajo 50 a 100 puntos, medio 101 a 150 puntos y Alto 151 a 200 puntos. El cuestionario está seccionado en seis dimensiones:

Accesibilidad	:	Ítems 1 – 6
Explica y Facilita	:	Ítems 7 - 12
Conforta	:	Ítems 13 – 21
Se Anticipa	:	Ítems 22 - 26
Mantiene Relación de Confianza	:	Ítems 27 – 42
Monitorea y Hace Seguimiento	:	Ítems 43 – 50

Así mismo para la presente investigación se realizó una prueba piloto con el instrumento para determinar su nivel de confiabilidad, en la que se obtuvo un Alfa de Cronbach de ,794 indicando que el instrumento tiene un nivel bueno de confiabilidad para ser aplicado (Anexo E).

3.6. Procedimientos

Para la ejecución del presente proyecto y aplicación del instrumento de recolección de datos, se cursó la documentación respectiva solicitando el permiso correspondiente a la Institución especializada. Con el permiso concedido se acudió al servicio en mención y se coordinó con la supervisora del área para brindar las facilidades del caso. Los cuestionarios fueron aplicados a los pacientes que acudieron diariamente al servicio durante el tiempo que duró la recolección de datos, previa firma del consentimiento informado (Anexo D).

3.7. Análisis de datos

Para el análisis de información se tuvo en cuenta la base de datos codificada realizada durante la ejecución. La base de datos en mención se analizó mediante el programa estadístico SPSS, para posteriormente ser presentados mediante cuadros, tablas y gráficos estadísticos.

3.8. Consideraciones éticas

Para las consideraciones éticas se tomó como base al “Código de Ética para la Investigación en la Universidad Nacional Federico Villarreal” específicamente el punto 8 de los comportamientos esperados de la letra e) Garantizar la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso desde la formulación del problema hasta la difusión de los resultados, evitando todo tipo de plagio y respetar el principio de propiedad intelectual, porque el acto de investigar debe ser con honestidad, veracidad y sin caer en el copiado porque para poder generar conocimiento científico se debe investigar desde una perspectiva mediante la observación, análisis con objetiva para que esta tenga como resultado lo verifico y así se pueda difundir para que se tomen las acciones necesarias para poder mejorar los fenómenos existentes a fin de poder contribuir a la sociedad científica en enfermería, a los directivos, pacientes oncológicos y a sus familiares,

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

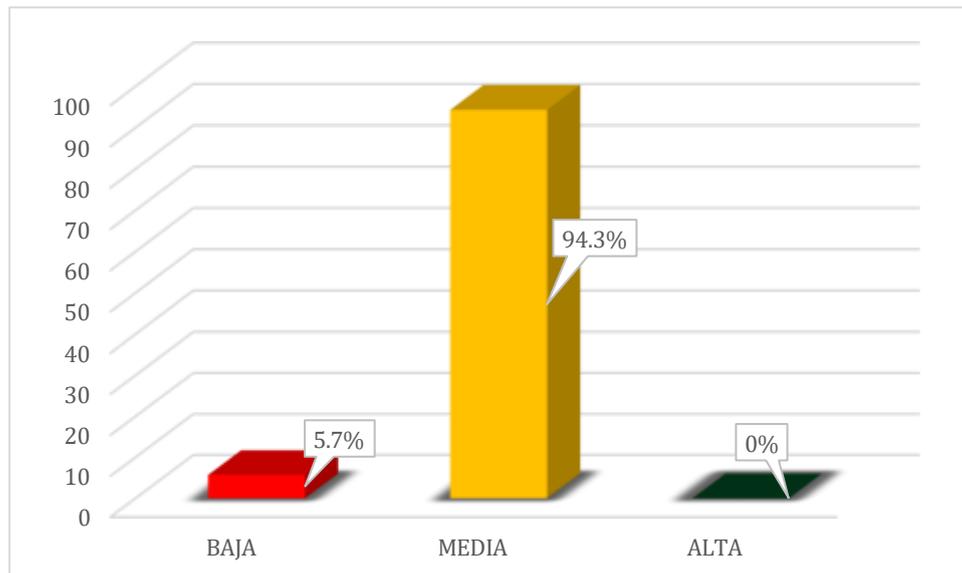
Tabla 1

Satisfacción del paciente

Rangos	n	%
Baja	3	5.7
Media	50	94.3
Alta	0	0

Figura 1

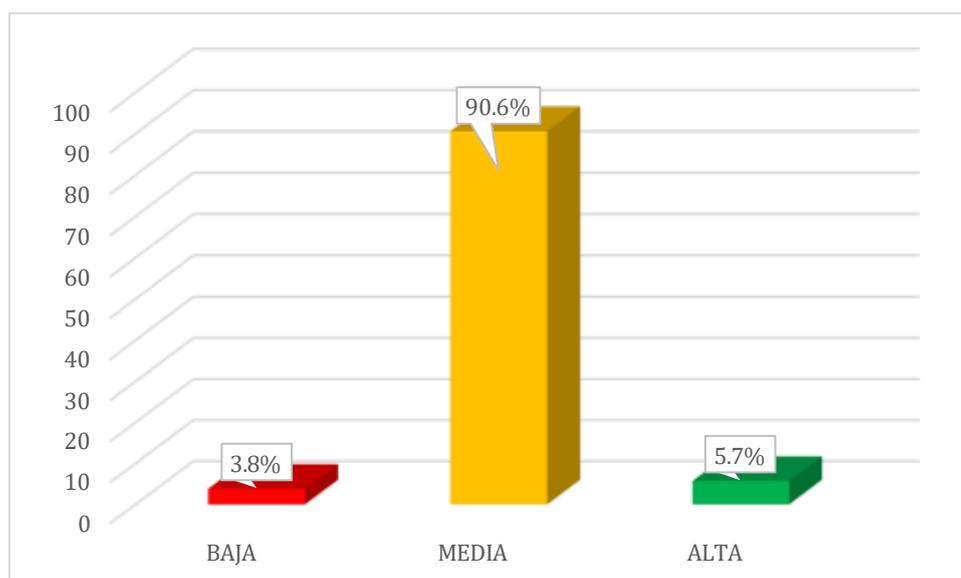
Satisfacción del paciente



Nota. En la tabla 1 se observa que, según los encuestados, el nivel de satisfacción que presentan sobre el cuidado que reciben del profesional de enfermería durante el perioperatorio es media con un 94.3% del total, seguido de un bajo nivel de satisfacción con el 5.7% y finalmente ningún paciente presenta un nivel alto de satisfacción, obteniendo un 0%

Tabla 2*Satisfacción del paciente según dimensión de accesibilidad*

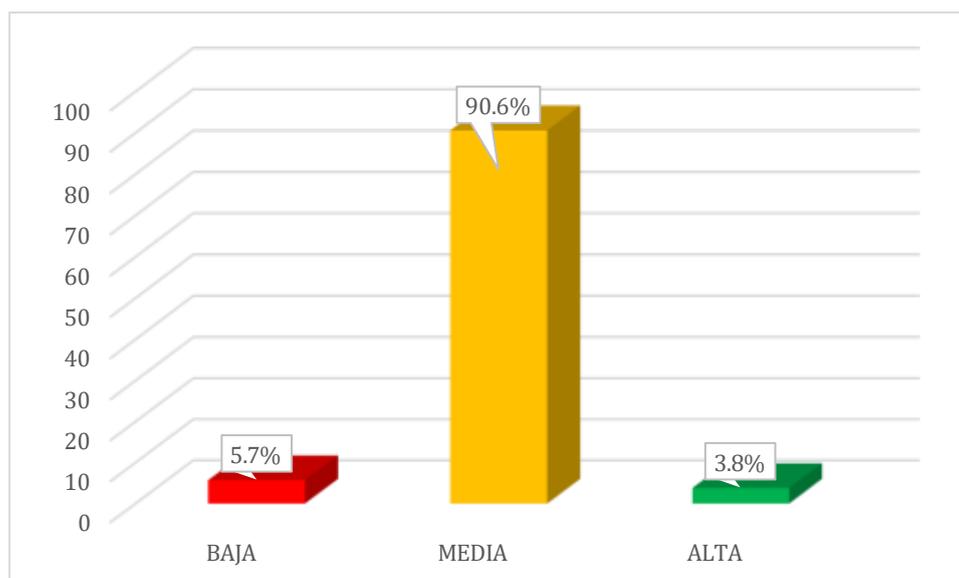
Rangos	n	%
Baja	2	3.8
Media	48	90.6
Alta	3	5.7

Figura 2*Satisfacción del paciente según dimensión de accesibilidad*

Nota. En la tabla 2 y figura 2 se logra identificar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado que recibe del profesional de enfermería durante el perioperatorio, en su dimensión accesibilidad, es predominantemente medio; con un porcentaje de 90.6% seguido de un nivel alto con 5.7% y finalmente se ubica una satisfacción baja con el 3.8%.

Tabla 3*Satisfacción del paciente según dimensión explica y facilita*

Rangos	n	%
Baja	3	5.7
Media	48	90.6
Alta	2	3.8

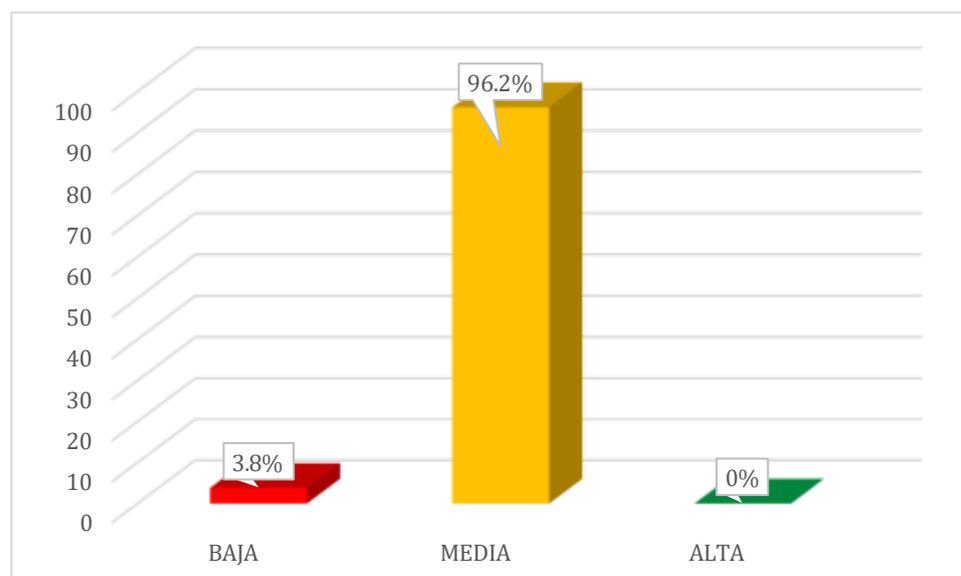
Figura 3*Satisfacción del paciente según dimensión explica y facilita*

Nota. En la tabla 3 se logra determinar que el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado que reciben durante el perioperatorio en su dimensión explica y facilita es de nivel medio con un 90.6%, seguido del 5.7% considerado con bajo y finalmente el 3.8% de pacientes consideran que el nivel es alto en esta dimensión.

Tabla 4
Satisfacción del paciente según dimensión confort

Rangos	n	%
Baja	2	3.8
Media	51	96.2
Alta	0	0

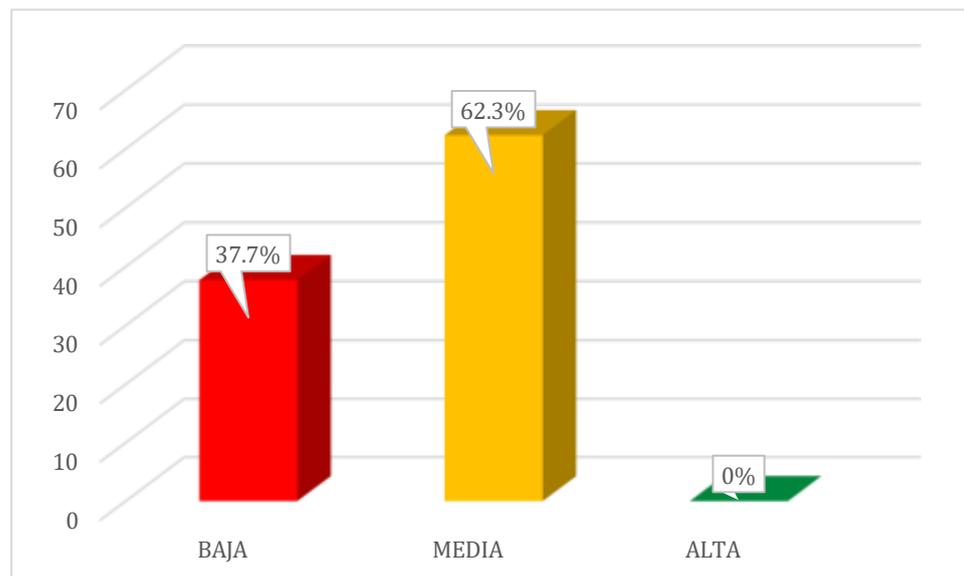
Figura 4
Satisfacción del paciente según dimensión confort



Nota. En la tabla 4 se logra observar que el 96.2% de los encuestados manifiestan una satisfacción media en relación al cuidado recibido por el profesional de enfermería, seguido de un 3.8% que refirieron tener una satisfacción baja y finalmente nadie presento una satisfacción alta en relación a la dimensión confort.

Tabla 5*Satisfacción del paciente en la dimensión se anticipa.*

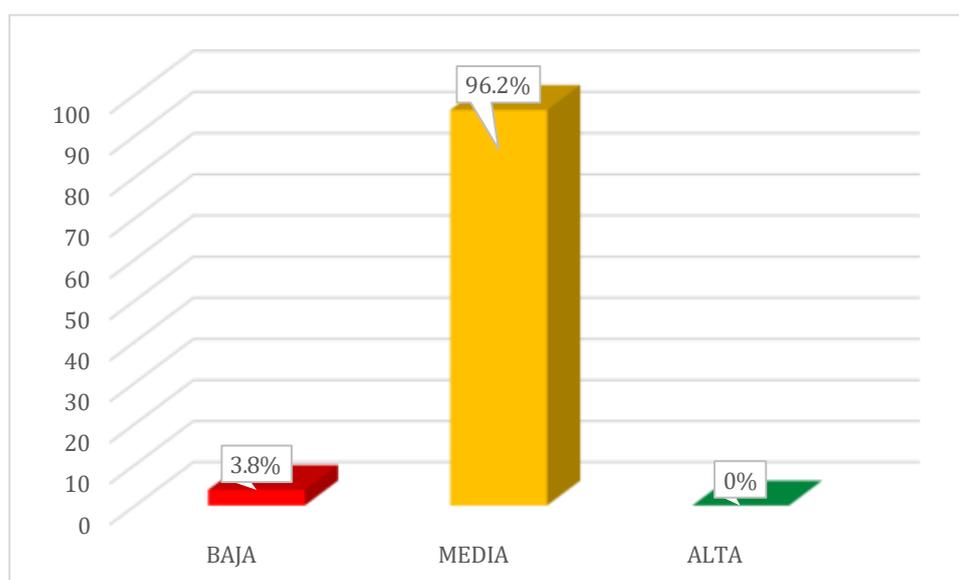
Rangos	n	%
Baja	20	37.7
Media	33	62.3
Alta	0	0

Figura 5*Satisfacción del paciente en la dimensión se anticipa.*

Nota. En este gráfico se puede observar la distribución del nivel de satisfacción en su dimensión se anticipa, en la que se evidencia un mayor porcentaje en el nivel medio con 62.3% seguido del nivel bajo con 37.7% y finalmente ningún encuestado refirió un nivel alto, obteniendo un 0%.

Tabla 6*Satisfacción del paciente en la dimensión mantiene relación de confianza*

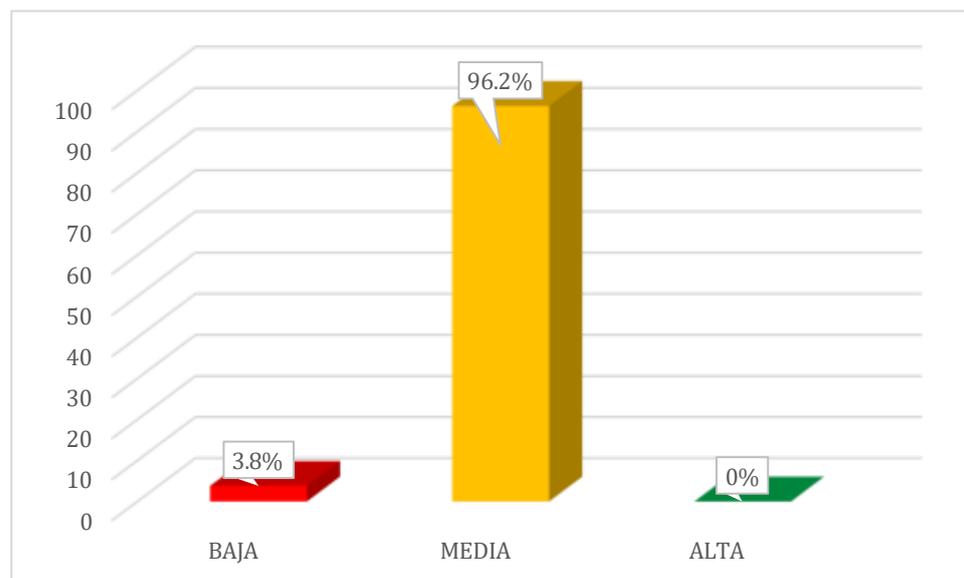
Rango	n	%
Baja	2	3.8
Media	51	96.2
Alta	0	0

Figura 6*Satisfacción del paciente en la dimensión mantiene relación de confianza*

Nota. En la tabla 6, se determina que el nivel de satisfacción de los participantes fue preponderantemente de nivel medio con el 96.2% seguido del nivel bajo con 3.8% y nadie alcanzó la satisfacción máxima, obteniendo un 0%.

Tabla 7*Satisfacción del paciente en la dimensión monitorea y hace seguimiento*

Rangos	n	%
Baja	2	3.8
Media	51	96.2
Alta	0	0

Figura 7*Satisfacción del paciente en la dimensión monitorea y hace seguimiento*

Nota. En esta figura, en el que se reflejan los resultados del nivel de satisfacción en su dimensión monitorea y hace seguimiento, coincidentemente se obtienen los mismos resultados que en la dimensión anterior en relación a la confianza, obteniendo un nivel medio con el 96.2%, seguido del 3.8% para el nivel bajo y finalmente 0% para el nivel alto.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De los resultados descritos en el presente informe de investigación se logró cumplir el objetivo general, determinando que el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023. Es de nivel medio con un porcentaje total de 94.3%, seguido de sólo el 5.7% que refirieron un nivel de satisfacción bajo y finalmente nadie expresó un nivel alto de satisfacción. Estos resultados guardan cierta similitud con Riva (2019), en los que determinó un mayor porcentaje de satisfacción media con el 59.8% seguido del 33.8% que refirieron satisfacción baja y finalmente el 18.6% representó un nivel alto de satisfacción.

La cierta similitud identificada entre estos dos estudios nos da una pequeña pincelada de lo que se puede vivir en los diferentes centros asistenciales de salud, en los que se ve reflejada una satisfacción parcial, en la que los pacientes esperan recibir un cuidado más especial, más cálido, más empático y que muchas veces se ve alterado por diversas circunstancias ajenas a ellos. Esto se puede contrastar con lo mencionado por Burgueño et al. (2021), quienes sostuvieron que la calidad del cuidado de enfermería se entiende como la forma en que los profesionales ejecutan sus intervenciones de forma oportuna y segura para satisfacer las particulares necesidades de sus pacientes.

Con respecto a los objetivos específicos, se obtuvo que la satisfacción en todas ellas es preponderantemente de nivel medio con un promedio de 88.7%, seguido del nivel bajo con un promedio de 9.7% y finalmente un 1.6% que consideraron un nivel alto de satisfacción en las dimensiones. Estos resultados se asemejan a los obtenidos por Janampa (2022), quien logra identificar un nivel de satisfacción medio en los participantes de su estudio con un 59%, seguido de un nivel alto con el 17% y finalmente un nivel bajo con el 24%. Esto hace recordar a Guerrero et al. (2016), que refirieron que, para lograr una satisfacción óptima en los pacientes, el profesional de enfermería debe tener el compromiso científico, filosófico y moral, que se

debe ver reflejado mediante la administración de un cuidado humanizado hacia el paciente. Situaciones que en la mayoría de los casos no se dan al cien por ciento.

En la dimensión accesibilidad se obtiene un predominio del nivel medio de satisfacción del paciente, con un 90.6% del total, resultados que se asemejan con Lago (2017), en la que se refleja una satisfacción media del 70%. Esto brinda evidencias que la percepción del usuario de salud sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería en relación a la forma en como éste muestra predisposición en atender necesidades sobre el estado de salud y/o procedimientos; es asimilado de forma adecuada, pero debería buscarse un nivel óptimo.

En la dimensión explica y facilita se continua con la tendencia a obtener un nivel medio de satisfacción con 90.6%, resultados similares a los de Parrado y Reyes (2020), en los que muestran un nivel de satisfacción bueno en relación a esta dimensión, resaltando que la percepción del paciente sobre la forma como el profesional de enfermería aplica actividades de enseñanza en relación al procedimiento al que será sometido por su enfermedad, son adecuados.

Al evaluar la dimensión conforta, se evidencia un nivel medio de satisfacción del paciente con un 96.2%, que sigue demostrando la marcada tendencia a una satisfacción regular, ni buena, ni mala. Estos resultados se contrastan con Asencios (2019) en la que obtiene un nivel de satisfacción alto con el 84% y solo el 16% refieren un nivel medio. Resultados que revelan que si existen instituciones en las que el usuario se siente reconfortado por el profesional de enfermería que lo cuida durante su estancia hospitalaria.

La siguiente dimensión, se anticipa; en esta se refleja nuevamente un predominio del nivel de satisfacción medio con el 62.3%, seguido de un porcentaje un poco alto para el nivel de satisfacción bajo con el 37.4%. resultados que se pueden comparar con los de Velásquez y Vidal (2019) en los que muestra un alto porcentaje de insatisfacción del cuidado en esta categoría con el 53.3% para el nivel bajo. Esto demuestra que siguen existiendo falencias en

algunos profesionales de enfermería en relación a la pro actividad, en el programarse a futuro o prever posibles consecuencias a los que los usuarios pueden estar expuestos durante su tratamiento hospitalario.

En la quinta dimensión sobre la relación de confianza, se obtiene un nivel medio de satisfacción con el 96.2%. Existiendo resultados como los de Orozco y Franco (2019), en los que obtienen resultados con un nivel de satisfacción alto (83%), demostrando que si se trabaja conscientemente el profesional de enfermería puede llegar a ser excelente en su labor y brindar una atención de calidad y confianza a todos los pacientes, pero que aún existe una brecha entre instituciones en relación a la atención que brindan.

Finalmente, en la dimensión monitorea y hace seguimiento se identifica nuevamente un predominio del nivel medio con el 96.2%. resultados que se vuelven a contrastar con los resultados de Asencios (2019) quien obtiene un 86.8% de nivel alto de satisfacción, resaltando que la percepción de la calidad de atención en relación al seguimiento y monitorización constante de su estado es imprescindible para mantener estándares de calidad, en relación a la atención del profesional de enfermería.

Con estos resultados, en los que se identificar una marcada tendencia a la presentación de un nivel medio en relación a la satisfacción del cuidado enfermero; se logra evidenciar una brecha existente entre lo que es y lo que debería ser, el profesional de enfermería debe continuar a la vanguardia de la tecnología, actualizaciones metodológicas y académicas, pero no debe olvidar la esencia de su profesión, que es el cuidado; que muchas veces se va dejando de lado o perdiendo por diversos factores, que pueden ser intrínsecos o extrínsecos al profesional de enfermería. Los enfermeros deben autoanalizar la forma en que se desempeñan en el área asistencial y si realmente ponen todo de sí para brindar un cuidado de calidad, que lleve todos los componentes necesarios para repercutir de manera positiva en la forma de hacer sentir a los pacientes durante su estancia hospitalaria.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** La satisfacción del cuidado enfermero en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023; es preponderante de un nivel medio (94.3%), seguido del nivel bajo (5.7%).
- 6.2.** La satisfacción en la dimensión accesibilidad en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023; es en mayor porcentaje de nivel medio (90.6%), seguido del nivel alto (5.7%) y finalmente del nivel bajo (3.8%).
- 6.3.** La satisfacción en la dimensión explica y facilita en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023; es de nivel medio (90.6%) predominantemente, seguido del nivel bajo (5.7%) y finalmente nivel alto (3.8%).
- 6.4.** La satisfacción en la dimensión confort en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023; es de nivel medio con un mayor porcentaje (96.2%), seguido del nivel bajo (3.8%).
- 6.5.** La satisfacción en la dimensión se anticipa en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023; es de nivel medio (62.3%), seguido de un nivel bajo (37.7%).
- 6.6.** La satisfacción en la dimensión mantiene relación de confianza en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023, es de nivel medio preferentemente (96.2%), seguido de un nivel de satisfacción bajo (3.8%).
- 6.7.** La satisfacción en la dimensión monitorea y hace seguimiento en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023; es de nivel medio en mayor proporción (96.2%), seguido de un nivel bajo (3.8%).

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Que los directivos de las instituciones y unidades prestadoras de servicios de la salud tengan en cuenta los resultados para fomentar planes o estrategias en los que el recurso humano sea distribuido de forma adecuada y oportuna en los diversos servicios asistenciales para promover una atención oportuna atendiendo e forma adecuada, toda la demanda de pacientes.
- 7.2. Fomentar la creación de talleres de sensibilización a la población de profesionales de enfermería que realizan labor asistencial, en los que se resalte la importancia de brindar calidad en el cuidado, el cual repercutirá en mejorar los niveles de satisfacción del usuario de servicios de salud.
- 7.3. Que los profesionales de enfermería creen e implementen guías en relación a buscar mejoras en la rapidez y fluidez de los procedimientos llevados a cabo en los servicios de cirugía ambulatoria, para tener mayor nivel de eficacia en los mismos.
- 7.4. Promover evaluaciones periódicas rutinarias en relación al desempeño laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en las áreas de cirugía ambulatoria, en las que se resalte la importancia de realizar un trabajo óptimo en el que no solo el paciente se sienta satisfecho, sino también el servidor de salud.
- 7.5. A las jefaturas de las áreas de cirugía ambulatoria, promover un trabajo en equipo, en un ambiente laboral adecuado, en el que el personal de salud se sienta a gusto y pueda aportar lo mejor de sí al momento de cuidar a los pacientes, repercutiendo eficazmente en la satisfacción de los mismos.

VIII. REFERENCIAS

- Arcentales, G., Mesa, I., Ramírez, A., & Gafas, C. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3). <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
- Bracamontes, K., Cortes, E., & De La Rosa, L. (2018). *Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco*. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Guerrero]. In 2018. <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/564>
- Burgueño, F., Rodríguez, D., Cedillo, C., & Ordoñez, C. (2021). Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(7). <https://www.redalyc.org/journal/559/55971545008/55971545008.pdf>
- Castillo, E., Chesla, C. A., Echeverry, G., Tascón, E. C., Charry, M., Chicangana, J. A., Mosquera, Y. L., & Pomar, D. M. (2005). Satisfacción de los familiares cuidadores con la atención en salud dada a adultos y niños con cáncer. *Colombia Médica*, 36(3 Supl 2), 43–49. <https://colombiamedica.univalle.edu.co/index.php/comedica/article/view/375>
- Colegio de Enfermeros Costa Rica. (2020). *Perfil del profesional de enfermería perioperatoria*.
- Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J., & Gallardo-Tello, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM 2021*.
- Dávila, D., Enríquez, G., & Torres, V. (2018). *Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante*. https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf
- De Los Ríos, J., & Ávila, T. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto:

- satisfacción del paciente. *Investigación y Educación En Enfermería*, 22(2), 128–137.
<https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403.
<https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alvarez, V., Pérez, M. G., & Bustamante, S. (2007). La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Revista de Calidad Asistencial*, 22(3), 133–140. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(07\)71208-3](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(07)71208-3)
- Guerrero-Ramírez, R., Meneses-La Riva, E., & De La Cruz-Ruiz, M. (2016). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. *Rev enferm Herediana* (Vol. 9, Issue 2).
<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/viewFile/3017/2967>
- Higueras, B., & Aznar, P. (2020). Funciones de Enfermería en el perioperatorio. Una revisión bibliográfica. *Ocronos*, 3(8). <https://revistamedica.com/funciones-enfermeria-perioperatorio/>
- Hulka, B. S., Zyzanski, S. J., Cassel, J. C., & Thompson, S. J. (1990). Scale for the measurement of attitudes toward physicians and primary medical care. *Medical Care*, 8(5), 428–435. <https://doi.org/10.1097/00005650-197009000-00010>
- Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2017. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2).
- Limaco, S. (2019). *Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en*

la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho 2019. Universidad Nacional del Callao.

Mansilla, E., Marcon, G., & Daiane, A. (2019). La satisfacción usuaria del paciente de cirugía mayor ambulatoria y su seguimiento posoperatorio vía telefónica en un Hospital Chileno. *CIR MAY AMB.* 2019, 24(1), 19–28. www.asecma.org

Martín, M. C., & Gordo, F. (2019). Medicina intensiva perioperatoria. *Medicina Intensiva*, 43(7), 427–434. <https://doi.org/10.1016/J.MEDIN.2019.03.011>

Massip, C., Ortiz, R., Llanta, M., Peña, M., & Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Publica*, 34(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013

Mendoza Rodriguez, A. M. (2021). *Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59165>

Ministerio de Salud [MINSA]. (2012). *Guia tecnica para la evaluacion de la satisfaccion del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios medicos de apoyo.* <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ministerio de Salud [MINSA]. (2 de marzo de 2022). *Cirugías ambulatorias Hospital Villa El Salvador* .

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/587345-mas-de-200-cirugias-ambulatorias-realizo-el-hospital-villa-el-salvador-en-solo-dos-meses>

Pacha, S. (2019). *Nivel de satisfaccion del paceinte postquirurgico y calidad de los cuidados de enfermeria en la unidad de recuperacion post anestesia del centro quirurgico del Hospital Ilo - Moquegua 2018.* [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].

Repositorio Institucional UNJBG.

http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3675/119_2019_pacha_turpo_sp_2da_especialidad_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pat, M., & Soto, E. (2015). Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. *Revista de Enfermería Del Insituto Mexicano de Seguro Social*, 25(2). http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/110/359
- Rafael, N. (2018). *Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo, Lima octubre - noviembre 2017*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramón-Cordova, S., Vergaray-Villanueva, S., Palacios-Fhon, V., & Partezani-Rodrigues, R. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Redalyc*, 12(2), 80–87. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741843005>
- Real, R., & Vergara, V. (2021). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Revista Peruana de Investigación En Salud*, 5(2), 83–90. <https://doi.org/10.35839/REPIS.5.2.894>
- Riva, D. (2019). *Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Mayo - octubre 2019*. Universidad Nacional de San Martín.
- Rivera, Y. (2018). *Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano* [Universidad del Pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saldaña, O., & Sanango, M. (2014). *Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de Salud de Cojitambo. Azogues, 2014*. Universidad de Cuenca.

- Sancho, A. (1998). *Introducción al turismo*. Organización Mundial del Turismo (OMT).
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1178>
- Sepúlveda, G. (2009). Estudio piloto de la validación del cuestionario “Care-Q” en versión al español en población colombiana. *Revista Colombiana de Enfermería*, 4(4), 8–25.
<https://doi.org/10.18270/RCE.V4I4.1408>
- Sifuentes, O. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Valentin, E., & Pacheco, M. (2018). *Cuidado de enfermería en la mejora de la satisfacción del usuario. servicio de centro quirúrgico Hospital Regional Hermilio Valdizán medrano, Huánuco 2018*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Zarate, R. (2019). La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Index de Enfermería*, 13.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009

IX. ANEXOS

Anexo A

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
FORUMLACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO DE INVESTIGACIÓN
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente oncológico sobre el cuidado enfermero durante perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la satisfacción del cuidado enfermero en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe satisfacción del cuidado enfermero en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022.</p>			<p>Enfoque Será cuantitativo porque se pretende medir el nivel de satisfacción que presentan los pacientes oncológicos.</p> <p>Propósito Será básica porque después de aplicar la encuesta con los datos obtenidos se pretenden divulgar a toda la comunidad científica en enfermería.</p> <p>Nivel Descriptivo Se pretende describir el fenómeno de estudio en su estado natural.</p> <p>Explicativo Se explicará los resultados sin existir</p>
<p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión accesibilidad en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión explica y facilita en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión confort en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos Identificar la satisfacción en la dimensión accesibilidad en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022.</p> <p>Identificar la satisfacción en la dimensión explica y facilita en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022.</p> <p>Definir la satisfacción en la dimensión confort en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas Existe satisfacción en la dimensión accesibilidad en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022.</p> <p>Existe satisfacción en la dimensión explica y facilita en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022.</p> <p>Existe satisfacción en la dimensión confort en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022.</p>	<p>Variable: Satisfacción del cuidado</p>	<p>Accesibilidad. Explica y facilita. Confort. Anticipa. Relación de confianza. Monitorea y hace seguimiento.</p>	

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión se anticipa en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión mantiene relación de confianza en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión monitorea y hace seguimiento en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022?</p>	<p>Identificar la satisfacción en la dimensión se anticipa en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022.</p> <p>Establecer la satisfacción en la dimensión mantiene relación de confianza en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022.</p> <p>Definir la satisfacción en la dimensión monitorea y hace seguimiento en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022.</p>	<p>Existe satisfacción en la dimensión se anticipa en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022.</p> <p>Existe satisfacción en la dimensión mantiene relación de confianza en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022.</p> <p>Existe satisfacción en la dimensión monitorea y hace seguimiento en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto Especializado de Lima, 2022.</p>			<p>manipulación en la variable.</p>
---	--	---	--	--	-------------------------------------

Anexo B

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción del cuidado enfermero.	Es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio. Sancho (1998)	Accesibilidad.	✓ Brinda cuidados de manera oportuna. Ítems: 1 al 6	Nunca: 1 A veces: 2 Casi siempre:3 Siempre: 4
		Explica y facilita.	✓ Explica su estado de salud, enseña o educa para su recuperación. Ítems: 7 al 12	
		Conforta	✓ Le brinda medidas de comodidad. Ítems: 13 al 21	
		Anticipa.	✓ La brinda cuidados de manera eficaz y eficiente. Ítems: 22 al 296	
		Relación de confianza.	✓ Brinda ambiente de confianza y seguridad. Ítems: 27 al 42	
		Monitorea y hace seguimiento.	✓ Brindar cuidados específicos y con conocimiento científico. ✓ Ítems: 43 al 50	

Anexo C

INSTRUMENTO

Estimado paciente; le saluda la Lic. Cynthia Miluska Chapa Cabrera de la Universidad Nacional Federico Villarreal, estoy desarrollando una investigación en coordinación con la institución. Para lo cual solicito su colaboración a través de sus respuestas veraces y sinceras, expresándole que es de carácter ANÓNIMO, CONFIDENCIAL Y VOLUNTARIO; la información que proporcione solo será utilizado para los fines del estudio. Agradezco anticipadamente su participación.

DATOS GENERALES:

1. Edad:

- a) 18 - 24 años b) 25 a 31 años c) 32 a 38 años d) Más de 39 años

2. Genero:

- a) Femenino b) Masculino

3. Estado Civil:

- a) Soltera (o) () b) Casada(o) () c) Conviviente ()
d) Separada (o) /divorciada (o) ()

3. Grado de Instrucción:

- a) Primaria () b) Secundaria () c) Técnico () d) Profesional ()

INSTRUCCIONES

Marque con un aspa (x) la casilla correspondiente a la respuesta que considere correcta o adecuada.

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

TEMS		Escala de valoración			
		1	2	3	4
DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD					
1	La enfermera se aproxima a usted inmediatamente para ofrecerle medidas que alivien su dolor cuando usted lo solicita.				
2	La enfermera se ofrece a hacer pequeñas cosas por usted				
3	La enfermera administra los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
4	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su				

	estado de salud y monitorizar sus funciones vitales (presión arterial, frecuencia respiratoria, frecuencia cardíaca, saturación de oxígeno y temperatura).				
5	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
6	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
DIMENSIÓN 2: EXPLICA Y FACILITA					
7	La enfermera le informa sobre el personal de salud a cargo para el control y seguimiento de su enfermedad.				
8	La enfermera le ayuda a expresarse, proporcionarle información adecuada para que usted pueda formularle preguntas a su Médico cuando lo necesite				
9	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud				
10	La enfermera le enseña cómo cuidarse usted mismo.				
11	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su médico cuando lo necesite.				
12	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su estado de salud.				
DIMENSIÓN 3: CONFORTA					
13	La enfermera se esfuerza y preocupa para que usted pueda descansar cómodamente.				
14	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
15	La enfermera es amable con usted, aun cuando pueda estar atravesando momentos difíciles.				
16	La enfermera es cordial en su trato.				
17	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación amena				
18	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
19	La enfermera lo escucha con atención.				
20	La enfermera habla con usted amablemente y le expresa una sonrisa				
21	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
DIMENSIÓN 4: SE ANTICIPA					
22	La enfermera le presta mayor atención a usted en el turno de la noche.				
23	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
24	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención				
25	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
26	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante su estancia.				
DIMENSIÓN 5: MANTIENE RELACION DE CONFIANZA					
27	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted				
28	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado el periodo crítico de su postoperatorio.				
29	La enfermera le ofrece alternativas razonables, tales como elección del tiempo para el baño, entre otras.				
30	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables durante su postoperatorio				
31	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios				

	en su situación de salud.				
32	La enfermera le explica e informa a usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
33	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				
34	La enfermera acepta que usted es quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
35	La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud.				
36	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
37	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados				
38	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
39	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
40	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
41	La enfermera se identifica y se presenta ante usted correctamente				
42	La enfermera le explica el procedimiento a realizar				
DIMENSIÓN 6: MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO					
43	El uniforme y carnet que porta la enfermera la identifican como tal				
44	La enfermera se asegura de la hora establecida para los tratamientos, procedimientos a realizar y verifica su cumplimiento.				
45	La enfermera es organizada y ordenada al efectuar su trabajo				
46	La enfermera realiza procedimientos con seguridad y firmeza.				
47	La enfermera es calmada durante la realización de sus labores.				
48	La enfermera le proporciona buen cuidado físico; revisa y valora (drenajes, apósitos, herida quirúrgica, sondas, etc.).				
49	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados mantengan contacto con usted y sepan cómo cuidarlo.				
50	La enfermera identifica oportunamente cuando es necesario llamar al médico				

Anexo D**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Institución : Universidad Nacional Federico Villareal
Investigador : Cynthia Miluska Chapa Cabrera
Título : Satisfacción Del Cuidado Enfermero En Pacientes Oncológicos Durante El Perioperatorio En Cirugía Ambulatoria De Un Instituto De Lima, 2023.

Propósito del estudio: Se le invita a participar en el estudio denominado: “*Satisfacción del Cuidado Enfermero en Pacientes Oncológicos Durante el Perioperatorio en Cirugía Ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023*”. Para optar el título de la especialidad de enfermería en centro quirúrgico, cuyo objetivo de estudio es determinar la satisfacción del cuidado enfermero en pacientes oncológicos durante el perioperatorio en cirugía ambulatoria de un Instituto de Lima, 2023.

Procedimiento: El presente documento contiene información que le permitirá decidir si acepta participar o no, antes debe conocer y comprender cada uno de los apartados, tómese el tiempo necesario y lea minuciosamente la información que se le proporciona líneas abajo; no dar su consentimiento hasta que comprenda la información y sus dudas hayan sido absueltas. La encuesta a desarrollar puede demorar unos 15 minutos, los resultados obtenidos son de carácter anónimo y confidencial.

Beneficios por participar: el presente estudio no tiene beneficio económico, pero si colaboración activa con la comunidad científica en la obtención de nuevos conocimientos.

Inconvenientes y riesgos: el presente estudio no presenta ningún inconveniente ni riesgo para el participante.

Costo o incentivo: participar en el presente estudio no tiene ningún costo para usted, de igual manera no recibir remuneración por su participación.

Confidencialidad: la información que usted proporciona estará protegida, solo la investigadora lo puede conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Si usted se sintiese incómodo durante el desarrollo de las encuestas puede renunciar a participar en cualquier momento a participar o no responder algunas de las preguntas.

Consentimiento: Acepto voluntariamente participar en este estudio respondiendo la encuesta brindada, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción, ni he sido influido indebidamente en participar, asimismo he comprendido los beneficios y riesgos de mi participación, puedo decidir no participar, a pesar de haber aceptado y retirarme del estudio en cualquier momento.

Nombre y Apellido del participante

FIRMA

DNI:

