



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
CENTRO QUIRÚRGICO

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST QUIRÚRGICO DEL
SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2022”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

AUTOR:
MARITZA, GUILLEN FERRO

ASESORA:
MG. JEANNETTE GISELLE, ÁVILA VARGAS-MACHUCA

LIMA – PERÚ
2022

DEDICATORIA

Para mis queridos padres, que fueron la gran fuerza de este camino.

AGRADECIMIENTO

A nuestro señor Dios por siempre estar conmigo, bendiciendo mi camino de vida.

A nuestra institución de enseñanza la Universidad Privada Norbert Wiener, por formar especialistas con humanidad y ser grandes conocedores esta vida profesional.

Agradecimientos especiales a mi docente por ser nuestra guía, motor y sobre todo tener la paciencia de guiarnos y orientarnos, para este presente estudio de investigación.

ASESORA:
MG. JEANNETTE GISELLE, ÁVILA VARGAS-MACHUCA

JURADO

PRESIDENTE : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo
SECRETARIO : Mg. Maria Angelica Fuentes Siles
VOCAL : Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama

Índice General

RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivo general	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica.....	5
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	6
1.5.1. Temporal.....	6
1.5.2. Espacial.....	6
1.5.3. Recursos	7
II. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas.....	11
2.2.1. Calidad de atención en el profesional de enfermería.	11
2.2.2. Satisfacción del paciente.....	14
2.2.3. Teoría de la enfermería relacionada con la investigación.	16
2.2.4. Post paciente quirúrgico.....	17
2.3. Formulación de hipótesis.....	19

2.3.1. Hipótesis General.....	19
2.3.2. Hipótesis Especificas.....	20
III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....	21
3.1. Metodología de la investigación	21
3.2. Enfoque de la investigación.....	21
3.3. Tipo de investigación	21
3.4. Diseño de la investigación	21
3.5. Población, muestra y muestreo	22
3.5.1. Población	22
3.5.2. Muestra	22
3.6. Variable y Operacionalización	23
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.7.1. Técnica.....	25
3.7.2. Descripción de instrumentos	25
3.7.3. Validación.....	26
3.7.4. Confiabilidad	26
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	27
3.9. Aspectos éticos	27
IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	29
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	31

Índice de anexos

- Anexo 1: Matriz de consistencia
- Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos
- Anexo 3: Consentimiento informado

RESUMEN

El profesional de enfermería ejecuta sus actividades dentro del ámbito laboral, asistiendo y sobre todo apoyando al paciente, manteniendo la calma, el orden y el gran servicio vocacional día a día. Manteniendo también la limpieza de las herramientas y verificando que el paciente cumpla el tratamiento indicado por el médico. Es por ello la importancia de poder brindar una buena atención al paciente dentro de los hospitales del estado, determinaran un buen cuidado para el paciente. Por ello el presente estudio de investigación tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgico. El método de la Investigación de tipo observacional, correlacional y transversal y de enfoque cuantitativo. La población será de 80 pacientes adulto, entre de los 18 años hasta los 60 años. Para medir la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgicos, se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumentos los cuestionarios de calidad de atención (valoración del Spielberg) y satisfacción del paciente para medir la relación de las variables Rho Spearman.

ABSTRACT

The nursing professional executes the actions of their activities within the workplace, assisting and above all supporting the patient, maintaining calm, order and the great vocational service day by day. Also maintaining the cleanliness of the tools and verifying that the patient complies with the treatment indicated by the doctor. That is why the importance of being able to provide good patient care within state hospitals will determine good patient care. Therefore, this research study aims to: Determine the relationship between the quality of nursing care and post-surgical patient satisfaction. The method: Observational, correlational and cross-sectional research. The population will be 80 adult patients from 18 years old to 60 years old. In order to measure the level of knowledge, the survey technique will be applied. This instrument is based on Donabedian's theory (1998), adapted and modified by said responses, they will be graded on a Likert Scale: a reliability of 0.79 measured by Alpha of Cronbach. To measure the quality of nursing care and post-surgical patient satisfaction, the survey technique will be applied and as instruments the quality of care questionnaires (Spielberg assessment) and patient satisfaction. To measure the relationship of rho spearman variables.

I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Los profesionales dedicados a la enfermería, al pasar el tiempo es una de las profesiones que entregan toda la paciencia, cariño y respeto por el paciente, así mismo brindan una calidad de atención casi personalizada en algunos casos. Donde la profesional en enfermería demuestra, lealtad, compromiso y grandes valores para un buen cuidado humanizado, así poder brindar una satisfacción para el paciente y para su familia, teniendo en cuenta que los pacientes que se encuentran en cirugía tienen dificultades y reacciones que van generando en el proceso de la intervención como es el miedo, el estrés, alterando el sistema nervioso y su bienestar biopsicosocial.

(1)

La OMS considera que hay satisfacción de la población por parte en el profesional de enfermería en un 59%, por el personal no sanitario 82%, con respecto a la leyes y determinaciones con los sistemas de salud, depende de la forma en que llevan o desarrollen los hábitos las personas, cabe resaltar que involucra la atención del profesional, que en parte puede ser limitada por diferentes factores y esto puede involucrar a una mala calidad de atención, reformando las leyes y determinaciones en la salud. (2)

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) el 70,1% de personas se sintieron insatisfechas con el servicio recibido del personal de enfermería, cuando acudieron a un establecimiento de salud para atenderse a través de una consulta externa, casi el 21,6% indica que no estar tan contentos con la atención refirió, así mismo el 8,3% determina la

insatisfacción por la atención que han recibido; de 10 pacientes que acuden al consultorio, 7 pacientes han quedado satisfechos pero 3 pacientes se sienten insatisfechos con el servicio que se brinda en gran parte de los profesional de la salud.(3)

Actualmente indican que en algunas entidades proveedores en la salud, un problema es obvio, porque los pacientes después de la cirugía Informan insatisfacción con la atención que reciben, que es causada por afectar el trabajo de los profesionales de enfermería, dando lugar a ciertas a veces pierde su naturaleza, considerando que la vida va al cuidado profesional de los demás (4)

Es necesario desarrollar la planificación, organización e implementación de un enfoque seguro, humano y social en lo relacionado a la calidad del cuidado de enfermería, para que no se susciten situaciones que perjudican la labor del personal de enfermería ni de los usuarios. Los cuidadores causaron humanismo en la interacción entre el paciente que se encuentra enfermo, la innovación y sobre todo la experiencia adicional para el conocimiento aplicado en la práctica diaria (5).

Por ejemplo, se debe proporcionar enfermería en todos los servicios y especialmente en el servicio del Centro Quirúrgico y todos los servicios están realizando atención médica. Esto se refleja con la satisfacción que los usuarios manifiestan. El experto en enfermería debe hacer constantemente preguntas sobre cómo atender de manera eficaz y con calidad a los pacientes, con la finalidad de lograr la perfección de la atención y el cuidado,

debido a la mejora, la práctica profesional (6).

La enfermera quirúrgica debe tener una perspectiva integral, con todos los aspectos de los individuos circundantes y el medio ambiente, teniendo en cuenta las necesidades biopsicosociales y culturales, también resaltando el espiritual en las personas, trate de buscar satisfacción durante el proceso y te ayudara a lograr tu felicidad. Al mismo tiempo, es trascendente como en un procedimiento en la cirugía. Mejorar la satisfacción del usuario es una capacidad en la historia humana, desarrollando áreas de situación mundiales y sociales, culturales o económicas durante la sociedad. (7)

La satisfacción del paciente es un hecho que todos los profesionales de la salud están interesados, sino también a las organizaciones responsables de proporcionar salud, por lo que la satisfacción de los usuarios está directamente relacionada con la calidad, la cual se relaciona a su vez con el respeto, la empatía, el compromiso, la comunicación, el asertividad, el tiempo, la responsabilidad y la eficiencia. Por lo tanto, la evaluación de la calidad de la enfermería es un compromiso constante y flexible basado en los datos que se centran en los indicadores del cuidado para la satisfacción del paciente. (8)

En algunas instituciones que brinda atención de salud como son los hospitales de Lima, las personas antes de ser operadas, presentan dificultades en la calidad de la atención que brindan los establecimientos. Este es el caso la carga laboral que presentan las enfermeras, encontrando diferentes aspectos, como es el cuidado de su hogar, la atención a su familia

y los problemas económicos, encontrando también la disminución del personal y así cada uno de ellas debe asumir mayor responsabilidad laboral y funciones, determinando que no se pueden abastecer en una buena atención priorizada para el paciente. Determinando al profesional a poder realizar una mala atención, sin respeto, no poniéndose en el lugar del paciente, y generando una insatisfacción, con una mala comunicación para el usuario, sabiendo que el paciente cuenta, con dificultades patológicas, es por ello que se formula la siguiente interrogante.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital de Lima, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital de Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital de Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Servicio de Cirugía de un Hospital de Lima, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgicos del servicio de cirugía de un Hospital de Lima, 2022.

1.3.2. Objetivo general

- Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital de Lima, 2022.
- Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital de Lima, 2022.
- Mencionar la relación entre la calidad de atención en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital de Lima, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Se describirán los resultados obtenidos a fin de que sirva para otros trabajos de investigación y lo cual también permitirá como aporte en la comunidad de enfermería, lo cual genere un mejor proceso en lo que respecta en aumentar una buena calidad de servicios para el usuario lo cual permita una mejor satisfacción del paciente post quirúrgico.

1.4.2. Metodológica

Las evidencias y los resultados de la investigación son de gran relevancia porque van a orientar el conocimiento de la información, el presente estudio aportará una metodología de uso para los instrumentos de recolección y análisis de datos, sobre una buena calidad de atención en el profesional de enfermería y satisfacer al paciente antes de la cirugía, para ser aplicados en población seleccionada y lograr las mediciones como parte de los resultados esperados.

1.4.3. Práctica

El estudio tiene relevancia aplicativa, al ser ejecutado se alcanzarán resultados que describirán la realidad en cuanto a la satisfacción en la atención que tiene el profesional de enfermería y a la vez medirá la satisfacción del paciente post quirúrgico. Mediante este estudio obtendremos información de suma importancia que permitirá a las jefaturas implementar estrategias con el fin de que se mejore la calidad de atención de enfermería y así fomentar un buen clima laboral que ayude a generar una buena satisfacción del paciente post quirúrgico.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La presente investigación se ejecutará durante el mes de Enero del 2022.

1.5.2. Espacial

La presente investigación se realizará en el servicio de cirugía de un hospital de Lima.

1.5.3. Recursos

Para la realización del presente estudio se contará con recursos propios, por lo que se podrá cubrir los gastos que se generen producto de la investigación.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Arcentales Lema Glenda, Cano Isabel, Ramírez Coronel Andrés y Gafas González Carlos. Et al, año 2021. Realizaron la siguiente investigación en el país de Ecuador con el objetivo de poder identificar el nivel de satisfacción de los pacientes que van a cirugía según los cuidados del profesional de enfermería en el hospital de Azogues. El tipo de investigación fue cuantitativo, prospectivo, transversal y no experimental. La muestra fue el total de los pacientes atendiendo en febrero y marzo. Los instrumentos que se fue el cuestionario de Satisfacción Se obtuvieron los siguientes resultados, el paciente refiere que obtuvieron una buena atención con el profesional de enfermería, donde refieren sentirse satisfechos. Se concluye que el cuidado con mayor satisfacción según el sexo son las mujeres. (9)

Bracamontes Quido, Kenia, Cortes Mercado, Elizabeth y De la Rosa Torres, Lourdes Miriam R. et al, año 2018 realizaron un estudio en el país de México, teniendo como objetivo: determinar el nivel de satisfacción en los pacientes que están en la cirugía y los cuidados que brindar con el profesional de enfermería en un hospital de Acapulco. El tipo de investigación es transversal y descriptivo. La muestra es de pacientes, mayores a 16 años. Para el proceso de información utilizaron la Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería de Eriksen (1988). Los resultados fueron que la mayoría de los pacientes con un 40% se sintieron muy satisfechos, luego el 36% solo satisfechos y el 24% muy poco satisfechos. Se concluye que las atenciones en cuanto a los profesionales de enfermería

se encuentran muy satisfechos, para las siguientes dimensiones que son la disponibilidad, la continuidad laboral, la calidad del cuidado. (10)

Chávez Ramírez Karina, López Escudero Alma Belém, Hernández Montiel Miguel Ángel Sánchez y Tlatilolpa Estephany Alejandra, et al, año 2018 realizaron una investigación en el país de México, siendo su objetivo: identificar el nivel de satisfacción de los pacientes antes de la cirugía según los cuidados que realizan los profesionales de enfermería en el Hospital de Pachuca. El tipo de investigación fue no experimental, cuantitativo, descriptivo transversal. La muestra fue de 15 pacientes. Los instrumentos utilizados fueron la escala de satisfacción, teniendo un resultado de alfa de cronbach de 0.92. Los resultados fueron que el 86% de los pacientes tuvieron un nivel de satisfacción con un nivel alto. Se concluye que el paciente tiene un nivel de satisfacción alto, en los cuidados que realiza la enfermera en el hospital. (11)

Antecedentes nacionales

Leveau Barrera, Flor Enith R. et al, año 2019, realizo un estudio en Tarapoto con el objetivo de poder identificar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el área de Medicina de un hospital de Tarapoto. Método fue cuantitativo de tipo descriptiva de cohorte transversal. Muestra fue de 145 pacientes. El instrumento se utilizó el cuestionario de evaluación CARE–Q o escala de satisfacción del cuidado. El resultado fue que la dimensión accesibilidad el 62,8%, presentan un nivel de satisfacción medio. En la dimensión explica y facilita el 75,2% presentan un nivel de satisfacción medio. En la dimensión confort el 67,6% presentan un nivel de satisfacción

bajo. En la dimensión se anticipa el 59,3% presentan un nivel de satisfacción bajo. En la dimensión relaciones de confianza el 53,1% presentan un nivel de satisfacción medio. En la dimensión monitoreo y seguimiento el 69,7% presentan un nivel de satisfacción medio. Se concluyó que el 59,8% de los pacientes tienen un nivel de satisfacción medio. (10)

Pacha Turpo, Sara; en el año 2018 realizó su estudio en Moquegua, con el objetivo de donde identificar el grado de satisfacción con la calidad de atención al usuario en los pacientes que irán a cirugía en el Hospital de Ilo. Tipo de estudio cuantitativo, correlacional, corte transversal. La muestra fue de 50 pacientes post operados, se utilizó una entrevista a los pacientes sobre la satisfacción de la atención y una guía de observación al profesional de enfermería sobre la calidad del cuidado elaboración propia, en sus resultados presento que el 76,0% es una satisfacción intermedia, el 54,0% presentaron una eficiente calidad de cuidado, el 42,0% tienen un intermedio de satisfacción y un eficiente calidad de cuidado, se concluyó que hay nivel de significancia entre las variables del estudio (11).

Bocangel Gamarra Bertha; en el año 2018 realizó su tesis en Cuzco, su objetivo fue Identificar y analizar la calidad que brinda el hospital según el nivel de satisfacción en los pacientes que serán hospitalizados para el servicio de cirugía en el Hospital de Cusco. su estudio fue de tipo correlacional descriptivo de corte transversal de diseño no experimental, su muestra fue de 42 pacientes, para el levantamiento de información se utilizó dos cuestionarios. Encontraron los siguientes resultados que el 64,3% son indiferente con la calidad de atención, 14,3% están en desacuerdo y de

acuerdo, el 4,8% muy de acuerdo, el 2,4% nada de acuerdo. Con respecto a la satisfacción, el 52,4% son indiferentes, el 28,6% están de acuerdo, el 11,9% en desacuerdo, el 4,8% nada de acuerdo y el 2,4% muy de acuerdo. Se concluye que si tienen una relación con un nivel significativo correlacional de 0,699 (12).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención en el profesional de enfermería.

Esta es la capacidad de los servicios de enfermería para proporcionar reacciones apropiadas y de acuerdo con las expectativas, necesidades y necesidades. De acuerdo a la globalización que se va generando al pasar el tiempo, para maximizar los beneficios y riesgos de salud mínimos. (13)

La enfermería incluye el acceso a la atención autónoma y la cooperación de la comunidad, teniendo en cuenta la prevención y promoción de la salud. Enfocándose siempre en la atención del ser humano (14)

Para la OMS, nos indica que la calidad, se trata de garantizar que cada usuario pueda obtener algunos servicios de diagnóstico y terapia, formando las capacidades más óptimas y apropiadas. Teniendo en cuenta todos los elementos y el conocimiento de los usuarios, así como los servicios médicos para obtener mejores resultados. (15)

También nos referimos al aspecto afectivo, de tener contar con todo el

apoyo de la familia, enfocándose en poder hacer lo correcto, como es mantener un hogar limpio. Por lo tanto, la calidad también está relacionada con el momento adecuado, la práctica de limpieza, la mejora continua, la innovación y el uso de un vocabulario preciso para que los usuarios confíen en el proceso de atención (15)

2.2.1.1. Calidad de atención de la salud

Calidad Según OMS se determinan los servicios de diagnóstico y terapia más adecuados para lograr una atención médica favorable, teniendo en cuenta todos los factores para el paciente, logrando los resultados con menos riesgos. (16)

La calidad es efectiva, que está teniendo una habilidad, respeto por los pacientes y las familias; La calidad es "la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo", preciso e inmediato; el paciente confía en el servicio proporcionado con las teorías aceptadas, el nivel de satisfacción permitirá mejorar las falencias y reafirmar fortalezas. (16)

2.2.1.2. Las dimensiones de calidad de la atención.

La calidad de la atención técnica incluye la aplicación de la ciencia y la tecnología médica, en la maximización de sus beneficios para la salud sin proporciones. Por lo tanto, el nivel de calidad es el nivel que la atención prestada debe lograr el saldo de riesgo y los beneficios más

convenientes (17)

Composición personal humana; refiriéndose a las relaciones de expresión entre profesionalismo y pacientes, así como la circulación de logística e información médica. Es decir, es interesante interacciones y comunicaciones entre la paciencia y los trabajadores de la salud, incluida una relación plena entre las personas, incluida la confianza y el respeto de la empatía, la información íntima, clara del lenguaje y la autenticación que contribuye a las decisiones del paciente (17)

Componentes técnicos: se refiere a todos los factores que forman parte del proceso de provisión de servicios de salud, como la expresión de la plenitud del apoyo proporcionado y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; estructura física y de servicio; Esto incluye la implementación de todos los procedimientos a través de 6 aspectos básicos: eficiencia, capacidad profesional, eficiencia, continuidad, accesibilidad y seguridad. (17)

El componente del confort: se otorga mediante condiciones convenientes proporcionadas en una instalación médica, es todo y circunstancias que permiten que los pacientes se sientan cómodos, tales como: orden, ventilación e iluminación, proporcionando comida completa, cuidado de la privacidad, servicio público beneficioso. Para los servicios médicos, se presta atención a la calidad cuando se proporciona claramente diputado con la cooperación y la participación de los pacientes en la decisión de manejo se apoya al prevenir, detectar

y tratar con prontitud. Sobre los principios científicos y el uso de tecnologías apropiadas.

2.2.2. Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente a menudo se considera un componente importante de la calidad de la atención, es decir, cuando el servicio cumple con la demanda supera las expectativas del paciente conduce a mejorar los hábitos de salud existentes y resaltar otros. Creemos que la satisfacción es un indicador con un componente subjetivo porque se centra en la conciencia y las actitudes. La visión del paciente es una decisión exitosa o un fracaso de un sistema y sus opiniones sobre la satisfacción o la insatisfacción, provenientes de la calidad de un servicio, características o información de ella. Cerca del éxito o fracaso del sistema (18)

2.2.2.1. El aspecto general de la satisfacción.

La satisfacción del usuario asume la evaluación subjetiva del éxito del sistema de información, ya que actúa como un factor alternativo, no está disponible una medida efectiva más objetiva, se considera que la satisfacción es consistente. Un indicador suave con un componente marcado subjetivamente porque se centra más en la conciencia y las actitudes que han implementado criterios específicos y objetivos (19).

Uno de los más representantes de la satisfacción del paciente es Avedis Donabedian "es una medida efectiva e incluso un control objetivo de la calidad de los servicios de salud" y es responsable de los usuarios o responsables de él; Los beneficios claros para las personas, en su

conciencia de la demanda y los requisitos, también son valiosos para el procesamiento interno, íntimo, cálido y empática; La ética, de acuerdo con los valores aceptados por la Compañía y los principios del comportamiento y los deberes de los trabajadores de la salud y los trabajadores. (20)

2.2.2.2. Factores que afectan la satisfacción.

Los factores que afectan a la satisfacción son los niveles de edad y educación son factores que afectan a la calidad. Cuando la satisfacción de las necesidades o deseos del paciente no se logra, se intervienen estrategias para una mejor atención. Por ello se debe tener en cuenta el aspecto biopsicosocial para poder aplicar los nuevos conocimientos. (21)

Por ello se debe considerar la recopilación de la comunicación, para poder recopilar información importante para poder realizar una buena atención integral del paciente. Se debe considerar la forma de vida, valor y sus creencias sobre la salud, la familia y la comunidad, que va cambiando por distintos factores. Para tener éxito en la satisfacción del paciente, es necesario establecer una buena comunicación, manejo humano, una atención de calidad depende de muchos factores, según lo planeado. (21)

2.2.2.3. Tamaño de satisfacción

Para cumplir con todas las partes interesadas, la calidad de la salud debe cumplir con los estándares de calidad satisfactorios de acuerdo con las siguientes dimensiones:

- Efectivo: este tamaño pertenece a atributos de calidad, como el conocimiento y la experiencia técnica de los proveedores de servicios, así

como sus habilidades para notificar e involucrar a los pacientes y otros expertos.

- Oportunidad: Este es un fondo básico para la calidad de la salud que menciona qué pacientes obtienen atención óptima cuando exige, independientemente de su patológico y su tipo de tratamiento.
- Seguridad: en cualquier intervención de soporte, ya sea para prevenir y diagnosticar o terapia, debe hacerse sin evitar lesiones adicionales. Ejemplo: Prevención y seguridad en lo que hacemos sin dañar a los pacientes.
- Efectividad: los pacientes recibirán atención, en el momento de las solicitudes, con el costo más bajo posible y usará efectivamente los recursos disponibles.
- Equidad: las características, como el género, la raza, la religión, el nivel socioeconómico, no tienen tiempo, asumen una desigualdad paciente.
- Atención centrada en el paciente: La atención debe ser respetuosa con las preferencias, necesidades y valores de cada usuario. Por encima de cualquier otra consideración, el bienestar del paciente debe guiar todas las decisiones clínicas (22)

2.2.3. Teoría de la enfermería relacionada con la investigación.

Dorotea Orem, define que las personas son diferentes de otras debido a su capacidad para reflejar y sobre su entorno. De esta manera, se refiere al cuidado personal son las acciones prácticas de que las personas crean su propio mantenimiento de la vida, la salud y la felicidad. De manera similar, evalúa la capacidad de mantener la salud del paciente. (23)

Con el uso ideal de una serie de conocimientos para aumentar la calidad de

vida de las personas. En el que se utilizan los requisitos básicos para mantener un buen estado de salud. El cuidado personal es la acción aprendida por todos en la vida, con el objetivo de controlar los factores que afectan el desarrollo. Esto significa cuidarse a través de las actividades que se realizan de acuerdo a su propia ventaja. Atención profesional de enfermería centrada en la atención médica y la supervisión de la recuperación, la rehabilitación, la promoción y la prevención de enfermedades médicas de todos los clientes, familias y comunidades, gracias a la educación de la prima de la educación con la mejora de la calidad de vida (23)

2.2.4. Paciente Postquirúrgico.

La frecuencia de los procedimientos quirúrgicos en la población está relacionada con una alta enfermedad. Frente a la realidad, estos indicadores y protocolos se autentican a la atención especializada y después de la cirugía de los pacientes que se están desarrollando para mejorar los resultados de las intervenciones. Tienen características especiales que lo convierten en uno de los grupos de salud más refinados, por lo que la atención de sus condiciones debe tener un enfoque y prevención multidisciplinarios deben desempeñar un papel básico. (24)

2.2.4.1. Física quirúrgica.

Durante y después de la cirugía, el cuerpo reacciona de acuerdo al metabolismo que presenta, aumentan el proceso hemodinámico relacionadas con la hipertensión e hipotensión u otras reacciones post

quirúrgicas. (25)

Oxidación del tejido aumentará en la ubicación de anastomosis y reducirá la capacidad de las infecciones de la herida para reducir la falta de oxígeno, que es común independiente de la condición básica. La falta de movilización y el descanso prolongado en las camas se combina para conducir a una disminución funcional marcada con envases funcionales y físicos entre enfermedades comunes. Infecciones hospitalarias, úlceras por presión, malnutrición, trastornos de sueño y cascada (25)

2.2.4.2. Complicaciones después de la cirugía

Calidad de la cirugía médica y riesgos potenciales que cualquier cirugía relacionada. En el hospital, el concepto de calidad se ha insertado con fuerza, cumpliendo con algunos requisitos más estrictos. En este sentido, las complicaciones quirúrgicas tienen un impacto en toda la red de atención médica y muchas de ellas forman indicadores centinelas en anuncios obligatorios. Las complicaciones pueden causar incomodidad por los pacientes y sus seres queridos, tienen un impacto negativo en la interacción entre la salud y la familia (26)

2.2.4.3. Complicaciones en los pacientes postquirúrgicos

Los niveles de complicaciones son:

- Básico: incluye el manejo hemodinámico y respiratorio, medicación en pocas cantidades según la estadia del paciente en el servicio.
- Promedio: los requisitos para el tratamiento farmacológico incluyen antibióticos, transfusión de sangre e inyecciones de nutrición.
- Grabado: requiere procesos de rayos X, intervención endoscópica u otras intervenciones. (26)

- Complicaciones: el evento se relaciona con el objetivo del procedimiento y los resultados no deseados del proceso, que ocurre en el nivel temporal de los procesos, lo que causa desviaciones en comparación con las artes ideales del curso posterior a la cirugía.
- Es decir, causa dolor directo o indirecto para enviar a los pacientes a intervenciones adicionales.
- Continuar: se define como "efecto secundario del procedimiento" con diabetes después de la eliminación pancreática; negarse después de un trasplante. Claudicación después de la amputación; Dificil de respirar detrás de los pulmones.
- Fallo: incapaz de lograr o mantener el efecto del proceso que no elimina todos los cálculos del conducto biliar en una expedición de canal; La recurrencia de tumores, estrecha o absorbe cuando el objetivo está bloqueado.
- En caso de que las complicaciones creen un defecto sostenible, se considera que monitorea una complicación. Por ejemplo, un accidente cerebral ocurre después de un procedimiento se considera una complicación. (27)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

H1: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital de Lima, 2022.

H0: No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital

de Lima, 2022.

2.3.2. Hipótesis Especificas

HE1:

- **H1:** Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital de Lima, 2022.
- **H0:** No existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital de Lima, 2022.

HE2:

- **H1:** Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital de Lima, 2022.
- **H0:** No existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital de Lima, 2022.

HE3:

- **H1:** Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital de Lima, 2022.
- **H0:** No existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital de Lima, 2022.

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Metodología de la investigación

El estudio se realizará con un método hipotético-deductivo que tiene como proceso la investigación para poder aplicar una actividad científica. Contando con varios pasos esenciales: siendo la observación de la población a estudiar, creando la hipótesis, así como poder verificar la verdad de la información estudiada, comparando con el análisis de información. (28)

3.2. Enfoque de la investigación

El análisis de investigación es de enfoque cuantitativo encontrado los resultados que se van obteniendo, y que serán procesados a través de tablas y gráficas, según los instrumentos desarrollados en dicha investigación que permiten validar las cifras cuantitativas. (28).

3.3. Tipo de investigación

Este estudio será de tipo observacional, se estudiará a la persona de manera natural, sin tener que intervenir en las variables.

3.4. Diseño de la investigación

La investigación se va realizar según el diseño no experimental de corte transversal, correlacional. Es no experimental ya que no tiene ninguna de las variables será manipulada mediante un experimento pues serán estudiadas en su contexto natural, es transversal pues se realizará en un

tiempo y contexto determinado, además correlacional pues se pretende determinar la existencia de una relación significativa (29).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población estará conformada por 420 pacientes que se atenderán en el área de hospitalización en cirugía, durante el mes de enero del año 2022.

Criterios de inclusión

- Pacientes adultos entre 18 a 60 años
- Pacientes adultos con cirugía programada que deseen participar en la investigación y firmen consentimiento informado.
- Pacientes que están en el área de hospitalización cirugía

Criterios de exclusión

- Pacientes adultos con cirugía de emergencia
- Pacientes adultos mayores de 61 años con cirugía programada.
- Pacientes con alteración neurológica y sensorial

3.5.2. Muestra

Para calcular la muestra se utilizó la aplicación de la universidad de granada.

Margen de error máximo admitido	5.0%
Tamaño de la población	420
Tamaño para un nivel de confianza del 95%	201
Tamaño para un nivel de confianza del 97%	222
Tamaño para un nivel de confianza del 99%	258

3.5.3 MUESTREO

El muestreo es intencional a criterio del investigador.

3.6.Variable y Operacionalización

VARIABLES	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa(Niveles o rangos)
Calidad de atención	Es el proceso para el logro del cuidado del paciente, que implica conocer las necesidades del paciente. Las dimensiones de satisfacción con la supervisión y participación, satisfacción con la remuneración y prestaciones.	-Humana -Técnica -Entorno	-vocación -atención -soluciona problemas. -Identifica paciente. -Realiza procedimientos. -Ayuda al paciente. -Transmite confianza. -Protege la intimidad del paciente.	Ordinal	Alta = 33 – 48, Media= 17 - 32 Baja= 0 – 16

			-Ayuda a su estancia hospitalaria.		
--	--	--	------------------------------------	--	--

VARIABLES	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa(Niveles o rangos)
Satisfacción	Nivel del estado de bienestar del paciente posquirúrgico que resulta de comparar el rendimiento del servicio percibido con sus expectativas.	-trato recibido Información recibida. -Tiempo de espera. Educación Relaciones interpersonales. -Cortesía. -	-Confort Oportunidad - Capacitación _ Atención _ Información _ Educación _ Administración _ Revisión _ Empatía	Ordinal	-Satisfacción Completa. -Satisfacción Intermedia. -Insatisfacción

		Amabilidad	Fomentar la empatía , el cuidado humanizado		
--	--	------------	---	--	--

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica de levantamiento de información será a través los cuestionarios de la encuesta, en la cual se obtendrá una cantidad importante de datos de forma óptima y eficaz.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Variable 1: Calidad de atención el instrumento a utilizarse serán los cuestionario de Spielberg , por lo cual se tendrá la información precisa y clara acerca de los pacientes post quirúrgicos.

Instrumento 1: Calidad de atención en el servicio de enfermería

El presente instrumento está adaptado y modificado por Curas Miranda, Ericka (2019), consta de 24 ítems, dichas respuestas se calificaron de acuerdo a la escala de likert: Nunca = 0 punto

- A veces = 1 punto
- Siempre = 2 puntos.

El puntaje máximo será de 48 y el mínimo 0, obtenido de los resultados de los 24 ítems. La puntuación se clasificará en 3 categorías siendo:

- Calidad alta: 33 – 48 puntos

- Calidad media: 17 – 32 puntos
- Calidad baja: 0 – 16 puntos

Instrumento 2: Satisfacción del paciente

El presente instrumento está adaptado y modificado por Laurente Coronado, Yovana y Quispe Vera Yanina (2018), consta de 24 ítems, dichas respuestas se calificaron de acuerdo a la escala de likert: Nunca: 0 punto; A veces: 1 punto; Frecuentemente: 2 puntos y Siempre: 3 puntos.

El puntaje máximo será de 72 y el mínimo 0, obtenido de los resultados de los 24 ítems. La puntuación se clasificará en 3 categorías de medición:

- Satisfacción completa: 49 – 72 puntos
- Satisfacción intermedia: 25 – 48 puntos
- Insatisfacción: 0 – 24 puntos

3.7.3. Validación

La validación se llevo a cabo por medio del juicio de expertos y la documentación se encuentra en el apartado de anexos de esta investigación.

3.7.4. Confiabilidad

- En el caso del cuestionario para medir la variable calidad de atención fue sometida a la confiabilidad por Bocangel Gamarra Bertha; (2018) obteniendo como resultado según la valoración del Spielberg el 64,3%, mientras que Leveau Barrera, Flor Enith R. (2019), realizo la confiabilidad del cuestionario para medir la variable de satisfacción

obteniendo un Rho Spearman del 62,8%.

-

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Este proceso iniciará al momento de tener los datos recolectados, se aplicará el programa estadístico de IBM SPSS STATISTICS Versión 27. Para estos resultados se mostrarán en tablas y de manera cuantitativa. Así también podremos relacionar las variables según la prueba de Pearson, que mide el proceso de las dos variables, teniendo en cuenta la evidencia de las probabilidades estadísticas siendo es menor o igual al 5 por ciento ($p \leq 0.05$)

3.9. Aspectos éticos

Se aplicará ambas variables y teniendo en cuenta el consentimiento informado y recordándole al participante que es anónimo no sin antes agradecerle por su participación en el estudio. se deberá de aplicar las determinaciones según las leyes éticas para la metodología del estudio donde se detalla a continuación:

Principio de autonomía: En este principio se respetará la participación voluntaria, también se le informara sobre el objetivo del estudio del cual será participe, también está involucrado el consentimiento informado.

Principio de beneficencia: A cada uno de los pacientes se va explicar los beneficios de este estudio, para poder brindar los mejores resultados de la calidad de servicio que tiene el hospital y brindando su opinión contribuirán a que los pacientes y los profesionales de salud tenga una mejor satisfacción con el quehacer humano, así mismo servirá de gran ayuda, para implementar las actividades en el área de recursos humanos.

Principio de no maleficencia: Para este término de no hacer daño, este principio se le señalara al participante que el estudio o sus resultados no causaran daño, se respetará el anonimato y no se dañara la integridad de los participantes.

Principio de justicia: Este principio exige una distribución justa y equitativa, donde todos los participantes de estudio tendrán el mismo trato y consideración.

IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

ACTIVIDADES	2021																															
	Junio				Julio				Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Búsqueda del problema																																
Búsqueda de variables																																
Situación problemática																																
Formulación del problema																																
Problemas específicos y generales																																
Objetivos																																
Búsqueda de antecedentes nacionales e internacionales																																
Formulación de hipótesis																																
Revisión bibliográfica																																
Determinación de variables																																
Metodología																																
Elaboración del instrumento																																
Operacionalización de variables																																
Validación y confiabilidad																																
Determinación de población y muestra																																
Cronograma de investigación																																
Presupuesto																																
Aspectos éticos																																

4.1. Presupuesto

Materiales	2021					Total
	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Nuevos Soles
Equipos						
1 laptop	400.00					400.00
USB	30.00					30.00
Material de escritorio						
Lapicero	2.00					2.00
Hojas bond A4		20.00				20.00
Internet	20.00	20.00	10.00	10.00		60.00
Fotocopias				20.00	20.00	40.00
Libros		50.00				50.00
impresora				20.00	20.00	40.00
Anillado					20.00	20.00
Recursos humanos						
Digitador			80.00			80.00
Colaborador		60.00				60.00
Asesor			1,000.00			1,000.00
Estadístico				350.00		350.00
Otros						
Movilidad		20.00		20.00		40.00
Alimento		20.00	20.00	20.00	20.00	80.00
Imprevistos			60.00			60.00
Total						S/ 2,332.00

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Suárez JG, Enriquez RS, Serran. Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria Rev.Cub. Med. [Internet].2015 [citado 14 marzo 2021]; vol.38. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
2. Organización Mundial de la salud.net [Internet]. Ginebra: who.int; 2016 [actualizado 11 Oct. 2018; citado 14 marzo 2017]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
3. De Moraes H, Paganini J. Estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América latina y el Caribe. [Internet]. Washington: Organización Panamericana de la Salud; 1994 [Citado el 15 julio de 2016]. Disponible en <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s16603s/s16603s.pdf>
4. Villareal A, Alvis C. Calidad del cuidado de enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana rev. Col. Med. [Internet].2019 [citado 14 Marzo 2021]; vol.2. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
5. Superintendencia Nacional de Salud. Gobierno de Perú [Internet]. Perú: Primera edición. [citado 14 Marzo2019]. Pag.2. Disponible en: <https://andina.pe/agencia/noticia-susalud-atiende-90000-demandas-al-ano-pacientes-problemas-servicios-salud-680292.aspx>
6. INEI. Usuarios calidad de atención de enfermería esperan un establecimiento de salud. [Online].; 2016 [citado 14 Marzo 2021]. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/usuarios-calidad>
7. Bracamonte Q. satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con la calidad y el cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía. General y Traumatología del

- Hospital General 2016 [Tesis licenciatura]. México: Universidad Nacional de Acapulco. 2016.
http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359_TE2018_1.pdf?sequence=1&isAllowed=
9. Arcentales Lema Glenda, Cano Isabel, Ramírez Coronel Andrés y Gafas González Carlos. La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía 2016.QUITO [artículo científico]. Ecuador: sociedad; 2021.
<https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
10. Alva C., Tirado C. Satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital regional docente de Trujillo 2016. [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2016 [citado el 27 de mayo del 2020]. Disponible en:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2001/1/re_enfe_claudia.alva_carola.tirado_satisfaccion.paciente.postoperado_datos_t046_71250314_46017859t.pdf
11. Chávez Ramírez Karina, López Escudero Alma Belém, Hernández Montiel Miguel Ángel Sánchez y Tlatilolpa Estephany Alejandra identificar el nivel de satisfacción de los pacientes antes de la cirugía según los cuidados que realizan los profesionales de enfermería en el Hospital de Pachuca 2018. México [Tesis Licenciatura]. epository.uaeh; 2018.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472/4734>
12. Ibarra V. La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía 2016.QUITO [Tesis

- Licenciatura]. ecuador: Universidad Central de; 2016.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6091/1/T-UCE-0006-001.pdf>
13. Leveau Barrera, Flor Enith R. Grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el área de Medicina de un hospital de Tarapoto mayo – octubre 2019 [Internet]. Tesis de licenciatura en enfermería. Tarapoto - Perú: 2019 [Citado el 30 de setiembre del 2018] Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3779?show=full>
 14. Segarra C. Satisfacción de pacientes del Área de Obstetricia, con la atención de médicos y enfermeras. Hospital Vicente Corral Moscoso. 2016.cuenca [Tesis Licenciatura]. Ecuador: Universidad de cuenca; 2016. Disponible en:<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/28045>
 15. Mendoza B, Placencia M. nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología y la calidad de atención de un hospital de nivel II,Perú.rev.clin med Scielo[internet] .2020.[citado 10 abril 2021],vol.37. (1):19-26. Disponible en: Http://Www.Scielo.Org.Pe/Scielo.Php?Pid=S172859172020000100019&Script=Sci_Abstract
 16. Laurente Y. La calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post- operados deapendicitis aguda en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tupia GarcíaGodos. Ayacucho 2018. [Tesis Licenciatura]. Ayacucho Universidad del Callao 2018. Disponible en: file:///G:/respaldo%2004-1220/Desktop/solo%20tesis/LAURENTE%20Y%20QUISPE_TESISDA_2018.pdf
 17. Sifuentes J. Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo2016. [Tesis Licenciatura]. Trujillo Universidad del Callao 2016.
 18. Prado Solar, L. A., González Reguera, M., Paz Gómez, N., & Romero Borges, K. (2014). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida

- para calidad en la atención. Revista médica electrónica, 36(6), 835-845.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S16841824201400060004
19. Trincado T. Calidad de atención enfermería. Rev. Cubana enferm de cirugía. [Internet].2008 [citado Abril]; Vol 11(1):23-32. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S08640319199500010001
20. Rojas W. y Barajas M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. Revista ciencia y cuidado [Publicación periódica en línea] 2012. Julio. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3986732>
21. Chocarro L. Procedimientos y cuidados. Enfermería Medico Quirúrgica. 3ª ed. España: Genova Elsevier; 2013.
22. Barrios, MF. Calidad de atención Salud. Rev. Cubana de Hematología. [Internet].2014 [citado 10 Abril]; Vol. 30(2):22-28. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011
23. Remuzgo A. Nivel de calidad del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el Servicio de Geriatria del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Biblioteca virtual; 2002. 55. Gonzales, Manuel. La Percepción. México. [citado 25 Jun 2018]. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1040/Guevara_ss.pdf
24. Fritas, J. (2014). Satisfacción con los cuidados de enfermería de pacientes del servicio de cirugías. Hospital II – 2 Minsa Tarapoto. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.

25. Barrios M. Dimensiones de la Calidad de Servicio en un Centro Médico Asistencial Universitario Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, v. En: Revista Educación. [Internet].2009 [citado 10 abril 2021]; Vol. 42(5): 1-8. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215016873004.pdf>
26. Miranda L. Proceso de Atención de Enfermería como instrumento del cuidado. En: Revista Enferm. [Internet].2019 [citado 10 abril 2021]; Vol. 16(4): 12 Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632019000400374
27. Santana J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza En: Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet].2014 [citado 10 abril 2021]; Vol. 22(3): 12 Disponible en : https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf
28. Quispe A S. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería postoperatorio. [Tesis Licenciatura]. Hospital vitarte Lima.2014. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13635?show=full>
29. Prado S. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención En: Rev. Med. Electrón. [Internet].2014 [citado 10 abril 2021]; Vol. 36(6): 12 Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1684-18242014000600004
30. Machuco pacientes pos quirúrgico.: Rev. Peruana [Internet].2017 [citado 10 abril 2021]; Vol. 24(5): 12 Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172007000200008

31. Hoyos R. Fisiopatología Médico-Quirúrgica. - Rev. Medicasuis[Internet].2017 [citado 10 abril 2021]; Vol. 30(1): 45-49 Disponible en : <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistamedicasuis/article/view/6306>
32. Chumbes G. Factores asociados a complicaciones post operatorias de las hernias inguinales en un Hospital III nivel de atención, 2018. [Tesis Licenciatura]. Ayac. Universidad del Callao 2018. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3945/Cochachi%20Bonifacio.pdf>

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológicos
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL		ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Servicio de Cirugía de un Hospital de Lima, 2022?	Determinarla relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgicos del Servicio de Cirugía de un Hospital de Lima, 2022	Hi:Existe relación entre la calidad de atención de la enfermera y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Servicio de Cirugía de un Hospital de Lima, 2022. Ho:No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un hospital de Lima ,2022.	VARIABLE 1 Calidad de atención de enfermería DIMENSIONES: 1.Humana 2.Técnica 3.Entorno VARIABLE 2 Satisfacción del paciente post quirúrgico	Cuantitativo MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Metodo : Hipotetico deductivo. Diseño :No experimental - transversal POBLACIÓN Y MUESTRA La población estará conformada por 420 pacientes que se atenderán en el área de hospitalización en cirugía, durante el mes de enero del año 2022. MUESTRA Tamaño para un nivel de confianza del 95% de 201.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención: dimensión humana y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Servicio de Cirugía de un Hospital de Lima, 2022?	Identificar la relación que existe entre la calidad de atención: dimensión humana y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Servicio de Cirugía del Hospital de Lima, 2022	Hi:Existe relación entre la calidad de atención: dimensión humana y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Servicio de Cirugía de un Hospital de Lima, 2022. Ho : No existe relación entre la calidad de atención: dimensión humana y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Servicio de Cirugía de un Hospital de Lima, 2022	DIMENSIONES 1.Elementos tangibles 2.Capacidad de respuesta 3.Atención segura 4.Atención con empatía	
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención: dimensión técnica y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Servicio de	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención: dimensión técnica y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Servicio de	Hi:Existe relación entre la calidad de atención: dimensión técnica y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Servicio de		

<p>Cirugía de un Hospital de Lima, 2022?</p>	<p>Cirugía de un Hospital de Lima, 2022</p>	<p>Cirugía de un Hospital de Lima, 2022. Ho:No existe relación entre la calidad de atención: dimensión técnica y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Servicio de Cirugía de un Hospital de Lima, 2022.</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención: dimensión entorno y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Servicio de Cirugía de un Hospital de Lima, 2022?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención: dimensión entorno y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Servicio de Cirugía de un Hospital de Lima, 2022</p>	<p>Hi :Existe relación entre la calidad de atención: dimensión entorno y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Servicio de Cirugía de un Hospital de Lima, 2022. Ho:No Existe relación entre la calidad de atención: dimensión entorno y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Servicio de Cirugía de un Hospital de Lima, 2022.</p>		

INSTRUMENTO 1:
CUESTIONARIO DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

PRESENTACIÓN: Buenos días sr/a/ita estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente ha recibido en este hospital parte del profesional de enfermería. Esperamos contar con su colaboración, le agradecemos ser lo más sincero y honesto posible.

INSTRUCCIONES: Lea cada pregunta y marque con aspa (x) la respuesta que considera por favor, contestar teniendo presente la descripción.

Nunca = 0 A veces = 1 Siempre = 2

INVESTIGADORA: Lic. Maritza Guillen Ferro.

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Edad
- 1.2. Sexo: Masculino () Femenino ()
- 1.3. Nivel de instrucción: Sin instrucción () Primaria () Secundaria () Superior ()
- 1.4. Estado Civil: Soltero (a): () Casada (o): () Conviviente; () Viuda: ()
- 1.5. Tipo de cirugía: Abierta: () Cerrada: ()

N°	Dimensión humana	0	1	2
1	La enfermera es cortés cuando lo atiende.			
2	La enfermera le llama por su nombre cuando lo atiende.			
3	La enfermera se presenta por su nombre cuando lo atiende.			
4	Cree que la enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo.			
5	Cuando Ud. realiza una pregunta, la enfermera le contesta con términos sencillos que pueda entender.			
6	La enfermera le pide permiso para descubrirlo al realizar la evaluación física (ingreso, durante su estancia).			
7	La enfermera se preocupa por algún malestar que pueda presentar durante su estadía hospitalaria.			
8	Las orientaciones que le brinda la enfermera frente a sus dudas, son claras.			
9	La enfermera le pregunta y observa las necesidades que tiene Ud. en forma periódica.			
10	Cuando Ud. tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera, acude inmediatamente.			
	Dimensión entorno	0	1	2

11	Cree que el ambiente donde está Ud. hospitalizado se encuentra limpio, tiene buena ventilación, buena iluminación, buena disposición de los equipos.			
12	Considera que el ambiente donde está Ud. hospitalizado está libre de riesgos (caídas, señalización de evacuación, incendios, entre otros).			
13	La enfermera revisa que su dieta servida sea la indicada por su médico tratante.			
14	Se le brinda un ambiente donde se respeta la intimidad.			
15	Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.			
16	Durante su estancia hospitalaria se siente tranquilo (a) por la atención que le brinda la enfermera.			
	Dimensión técnica	0	1	2
17	La enfermera le brinda cuidado oportuno cada vez que lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.			
18	La enfermera le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.			
19	El procedimiento indicado que realiza en Ud. la enfermera lo hace con precisión y rapidez.			
20	La enfermera le explica qué medicamentos está recibiendo y para qué sirven.			
21	El personal de enfermería le moviliza en su cama al menos cada cuatro horas.			
22	La enfermera involucra a su familia en los cuidados que Ud. debe tener (cambios de posición, alimentación, baño, cuidado de sondas, entre otros).			
23	La enfermera le explica a Ud. y su familia los cuidados que debe tener con las vías endovenosas, catéteres y otros.			
24	La enfermera le da orientación sobre los cuidados que deberá tener una vez dado de alta.			

INSTRUMENTO 2:
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

PRESENTACIÓN: El presente cuestionario tiene por finalidad obtener y recolectar datos para un estudio. Este estudio es anónima y confidencial. Gracias por su apoyo.

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará 24 preguntas. Lea detenidamente cada frase y señale la que indique mejor. Marque la respuesta que usted ha elegido, teniendo presente la descripción.

Nunca = 0 A veces = 1 Frecuentemente = 2 Siempre = 3

N°	Ítems	0	1	2	3
1	¿Al ingresar al servicio de cirugía, la enfermera (o) se identifica y se presenta ante usted?				
2	¿La enfermera (o) le saluda por su nombre?				
3	¿La enfermera (o) le preguntó cómo se siente después de la cirugía?				
4	¿Cuándo ingresó al servicio de cirugía la enfermera (o) se encontraba cerca de usted?				
5	¿Cuándo ingresó al servicio de cirugía, la enfermera (o) le brindó orientación e información?				
6	¿La enfermera (o) le avisa en forma clara y precisa los cuidados post operatorios (heridas control de sangrados, irrigación)?				
7	¿La enfermera (o) revisa sus apósitos y sangrado?				
8	¿La enfermera (o) le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite?				
9	¿La enfermera (o) se presenta con gestos amables (sonrisa suave)?				
10	¿La enfermera (o) le visita con frecuencia para verificar su estado de salud?				
11	¿La enfermera (o) le pide que la llame si usted se siente mal?				
12	¿El tono de voz de la enfermera (o) es comprensivo?				
13	¿Cuándo usted le manifiesta sus preocupaciones, le escucha?				
14	¿La enfermera (o) le avisa a su familia su estado de salud al pedido suyo?				
15	¿Al brindarle orientación sobre su cirugía le da tiempo a usted para que reitere la explicación?				
16	¿La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo?				
17	¿La enfermera (o) le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación?				

18	¿La enfermera (o) le administra en forma oportuna los medicamentos?				
19	¿La enfermera (o) contestó de forma adecuada sus preguntas?				
20	¿La enfermera en su actuar le hizo sentir importante como persona?				
21	¿Siente que la enfermera trata a todos los pacientes por igual?				
22	¿La enfermera involucra a su familia en su cuidado?				
23	¿Cuán satisfecho quedó con el trato de la enfermera (ro)				
24	¿Cuán satisfecho quedó con el interés que demostró la enfermera?				

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le esta invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir participar o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados:

Título del proyecto: CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST QUIRÚRGICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2021”

Nombre del investigador principal: Lic. Maritza Guillen Ferro.

Propósito de estudio: determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgicos del servicio de cirugía de un Hospital de Lima, 2022.

Beneficios por participar: A cada uno de los pacientes se va explicar los beneficios de este estudio, para poder brindar los mejores resultados de la calidad de servicio que tiene el hospital y brindando su opinión contribuirán a que los pacientes y los profesionales de salud tenga una mejor satisfacción con el que hacer humano, así mismo servirá de gran ayuda, para implementar las actividades en el área de recursos humanos.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, sólo se pedirá responder el cuestionario.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, sólo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia:

Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede realizarlas en cualquier momento.

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI	
N° de teléfono, móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° de teléfono, móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° de teléfono, móvil	
Datos del testigo para los casos de participantes letrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Fecha:

Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....

Firma del participante.

