

NOMBRE DEL TRABAJO

proyecto Silvia Villanueva.docx

AUTOR

proyecto Silvia Villanueva. proyecto Silvia Villanueva.

RECUENTO DE PALABRAS

10296 Words

RECUENTO DE CARACTERES

61733 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

65 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

144.1KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 7, 2024 6:07 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 7, 2024 6:08 AM GMT-5

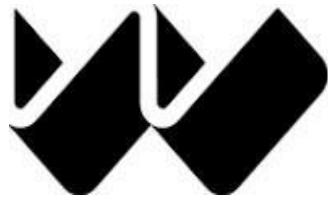
● 13% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de trabajos entregados
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Universidad
Norbert Wiener

Calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción del paciente pos operado de una institución privada - Lima 2023

Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico

Presentado Por:

Autor: Villanueva Pampañaupa, Silvia Anggel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5562-2769>

Asesora: Mg. Berlina del Rosario Morillo Acasio

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

**Línea de Investigación General
Salud, Enfermedad y Ambiente**

Lima – Perú

2023

**Calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción
del paciente pos operado de una institución privada - Lima 2023**

Asesora: Mg. Berlina del Rosario Morillo Acasio

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

AGRADECIMIENTO

A mi madre por depositar toda su confianza en mí, a mi pareja por ser mi motivación y apoyo durante todo este tiempo.

A mi asesor, por su paciencia, colaboración y conocimientos brindados.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto de investigación a mi abnegada madre, quien siempre me da las palabras exactas para nunca abandonar lo que me propongo, a mi amado padre, porque este sería un motivo más para seguir sintiéndose tan orgulloso de mí como en vida.

Jurado

Presidente : Mg Werther Fernando Fernandez Rengifo

Secretario : Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Vocal : Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama

ÍNDICE

Portada	i
Contraportada.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Miembros de sustentación.....	v
Indice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	1
1.1.1 Problema general	4
1.1.2 Problemas específicos	4
1.3. ² Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1 Teórica	6
1.4.2 Metodológica	7
1.4.3 Práctica.....	7
1.5. Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1 Temporal.....	7
1.5.2 Espacial	7
1.5.3 Población o unidad de análisis	7

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas.....	13

2.3. Formulación de hipótesis	18
2.3.1 Hipótesis general.....	18
2.3.2 Hipótesis específicas	18

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación	18
3.2. Enfoque de la investigación.....	18
3.3. Tipo de investigación.....	18
3.4. Diseño de la investigación	18
3.5. Población, muestra y muestreo	19
3.6. Variables y operacionalización	20
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7.1 Técnica.....	22
3.7.2 Descripción de instrumentos.....	23
3.7.3 Validación.....	23
3.7.4 Confiabilidad.....	23
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	24
3.9. Aspectos éticos.....	24

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades.....	25
4.2. Presupuesto	25

5. REFERENCIAS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	25
Anexo 2: Instrumentos.....	28
Anexo 3: Validez del instrumento	28
Anexo 5: Formato de consentimiento informado	48
Anexo 6: Informe del asesor de Turnitin	55

RESUMEN

La siguiente investigación tiene como **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente pos operado de una institución privada - Lima 2023. **La metodología:** Método hipotético deductivo, diseño no experimental con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, aplicada, correlacional de corte transversal; la muestra estará constituida por 80 pacientes que fueron operados en una institución privada 2023, los instrumentos que se usarán para el trabajo de investigación serán el cuestionario sobre calidad de atención y el cuestionario sobre satisfacción del usuario, validados previamente, para la variable 1 mediante Juicio de expertos, así como la variable 2 por medio de Aiken:0,812 y análisis factorial:0,601, así mismo cuentan con un alto nivel de confiabilidad (de 0,80 en la variable 1 y de 0.93 en el alfa de Cronbach) estadística, para la recolección de la información, se tendrá una duración aproximada de 30 minutos, para cada paciente, para el análisis e interpretación se harán uso de tablas y gráficos. Por consiguiente, se procederá a la contratación de la hipótesis, utilizando como estimación estadística la Prueba de Spearman, con un nivel de confianza del 95%, un error del 5%, el cual será plasmado en la tabla de contingencia para ambas variables

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, pos operado, adulto mayor, oftalmología.

Abstract

The following research aims to: Determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the patient after surgery in the private clinic - Lima 2023. The methodology: Hypothetical deductive method, non-experimental design with a quantitative approach of descriptive type, applied, cross-sectional correlation; the sample will be constituted by patients who were operated on the clinic health view 2023, the instruments to be used for the research work will be the quality of care questionnaire and the user satisfaction questionnaire, validated previously, for variable 1 by means of Expert Judgement, as well as variable 2 by means of Aiken:0.812 and factorial analysis:0.601,so they have a high level of reliability (0.80 in variable 1 and 0.93 in the alpha of Cronbach) statistic, for the collection of information, will have a duration of approximately 30 minutes, for each patient, tables and graphs shall be used for analysis and interpretation. Therefore, the hypothesis will be contracted, using as statistical estimate the Spearman test, with a confidence level of 95%, an error of 5%, which will be reflected in the contingency table for both variables

Keywords: Quality of care, satisfaction, post-operated, elderly, ophthalmology.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial, entre 5,7 y 8,4 millones de personas mueren a resultas de una atención de calidad deficiente (1). La calidad en términos generales, es reconocida como un proceso de mejoramiento continuo, es así que, desde los últimos años se han ido generando cambios en la prestación de los servicios de atención, convirtiéndose los pacientes en el núcleo global del proceso, instaurándose nuevos modelos de organización, para prestar un servicio único, integro y exclusivamente al paciente, con un objetivo principal, hacerle frente a la necesidad de salud de la población (2).

Los países como Alemania, Bélgica, España y otros países de Europa cuentan con el apoyo de organizaciones como la unión europea, es así que, los gobiernos invierten en la protección y mejoramiento de sus sistemas de salud, enfocando su atención en la prevención y respuesta a las enfermedades. (3) El índice HAQ (Health Assessment Questionnaire) sitúa a los EE.UU como el vigésimo segundo país con la mejor calidad en cuanto a atención sanitaria, sin embargo, durante la pandemia se ha evidenciado pérdida de cuidados y gran disminución en su calidad, como en otros estudios.(4)

En la actualidad se observan problemas que se asocian estrechamente con el logro de una atención de calidad, esto debido a la escasa intervención de los gobiernos y financiamiento inadecuado de las organizaciones, como parte de estos obstáculos; surge la necesidad de generar sistemas de información que continuamente realicen labores de vigilancia e impulsen

una atención de calidad, mejorar la disponibilidad de medicamentos, así mismo, incrementar dispositivos y tecnologías que sean inocuos y debidamente regulados; además, centros sanitarios accesibles y bien equipados, personal sanitario cualificado y competente (1)(5).

En América latina, así como en otras partes del mundo, todo ciudadano le corresponde por derecho la salud y con este derecho, obtiene la atención y satisfacción correspondiente, es así que, el usuario necesita percibir del servicio, eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, e instalaciones, sin embargo, a pesar del esfuerzo de los hospitales públicos por brindar un servicio de calidad, se evidencian diversos casos de insatisfacción de pacientes durante la atención médica (6).

En el Perú, a pesar de los programas, propuestas gubernamentales y planes de mejora, se percibe una baja calidad de atención en los hospitales públicos (7). Esta realidad no es exclusiva de Perú, pues, la calidad de atención en ciertos países de bajos y medianos recursos a nivel mundial es inadecuada, de lograrse un cambio definitivo o solución a esta problemática, podríamos evitar la muerte de más de ocho millones de personas anualmente (8). La calidad de la atención en salud se define en diversas formas, es un término complejo, y multidimensional. Algunos la definen como la diferencia entre un servicio esperado, es decir, expectativa del cliente y el servicio recibido a lo que llamaremos percepción del cliente (9).

Diversos estudios destacan factores asociados a la baja calidad de la atención percibida por los pacientes, como desconocer los servicios que presta su servicio de salud, reportar poca información sobre sus derechos y ellos como consumidores de servicios de salud obtuvieron puntuaciones bajas en el nivel de accesibilidad a los establecimientos de salud, en además de

reportar sentirse incómodos en el EESS donde recibieron tratamiento, también recibieron puntuaciones bajas mayor calidad de atención.(10)(11)

El campo de la enfermería juega un papel muy importante porque los cuidados están asociados fundamentalmente a una estrecha interacción entre pacientes y enfermeras. La calidad de la atención es, por tanto, única, especial y personal. La fuerza laboral sanitaria está compuesta por diversos profesionales de la salud, incluidos profesionales de enfermería, que se caracterizan por brindar atención autónoma y colaborativa a las personas en todas las etapas de la vida, junto con las familias. Las familias, los grupos y las comunidades experimentan un deterioro de la salud, o en estado de completa salud, así como en cualquier ambiente. Para que los países logren el acceso universal a la salud y una buena cobertura universal, es necesario asegurar y garantizar la calidad, cantidad y adecuación de la práctica de enfermería. (12)

El campo de la enfermería está desarrollando una gran dependencia debido a la vulnerabilidad percibida de muchos pacientes; La simultaneidad entre producción y cuidado, al superponerse enfermeros y pacientes en el tiempo y el espacio, su calidad varía significativamente, lo que exige que los profesionales de enfermería desarrollen una serie de habilidades que les permitan establecer relaciones más estrechas con los pacientes, brindándoles mejores servicios. Las características de los servicios de atención médica y de enfermería están relacionadas con la proximidad al paciente atendido y el nivel de satisfacción que experimenta. (13)

En la institución, entre pacientes por consulta, exámenes y procedimientos, se atienden alrededor de 50 personas diariamente, los pacientes quirúrgicos oscilan entre los 10 a 15 personas una vez por semana (día operatorio), la calidad del cuidado enfermero podría verse

afectada y reflejada en la verbalización de los pacientes, manifestando cierto discomfort, así mismo, en el incumplimiento de sus controles postoperatorios o abandono.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente pos operado de una institución privada - Lima 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero en dimensión técnico científico con la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - Lima 2023?

¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero en dimensión funcional entorno con la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - Lima 2023?

¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero en dimensión Interpersonal humano con la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - Lima 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción del paciente pos operado de una institución privada - Lima 2023

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar como se relaciona la calidad del cuidado enfermero en su dimensión técnico científico con la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - lima 2023.

Identificar como se relaciona la calidad del cuidado enfermero en su dimensión funcional entorno con la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - lima 2023.

Identificar como se relaciona la calidad del cuidado enfermero en su dimensión interpersonal humano con la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - lima 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Esta investigación se realizará con el objetivo de obtener datos precisos, aportando así conocimiento y experiencia de forma positiva a estudiantes, profesionales de la salud y a la sociedad. La investigación realizada está ligada a la teoría de Jean Watson la cual afirma que el Cuidado Humano incluye: el compromiso ético, es decir proteger y potenciar la dignidad humana, la experiencia, la conciencia y la conexión, muestra una gran preocupación por la persona cuidada. El valor teórico de este proyecto de investigación es que los resultados obtenidos tienen como objetivo brindar información actualizada, válida y confiable sobre las investigaciones a realizar en pacientes postoperatorios de una institución privada. De esta forma, mejorar la calidad de la atención a los pacientes después de la cirugía, no existen estudios clínicos sobre este tema, por lo que servirá de base para futuras investigaciones.

1.4.2 Metodológica

La investigación metodológica contribuirá en el aporte de una base de datos actualizados sobre la calidad de los cuidados que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes pos operados estos podrán ser utilizados en otras investigaciones, aplicando estrategias, método científico e instrumentos válidos y confiables.

1.4.3 Práctica

La investigación práctica de esta investigación se realizará en base a propuestas, estrategias de mejora en la calidad del cuidado de enfermería, aplicando el conocimiento científico enfatizando en las dimensiones correspondientes, de este modo lograr la satisfacción del paciente pos operado.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El presente proyecto se llevará a cabo en el mes de octubre a noviembre del 2023.

1.5.2 Espacial

Los datos serán recolectados en el área de sala de espera de una institución privada en el distrito de surco.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Los profesionales de enfermería asistenciales y pacientes sometidos a cirugías oftalmológicas en una institución privada.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

INTERNACIONALES

Arcentales et al. (14) Ecuador-2020, realizaron un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues”. Realizaron un estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal y no experimental, la población de estudio fue de 200 pacientes, se efectuó un muestreo aleatorio simple. La muestra fue constituida por 132 personas a quienes se le aplicó el instrumento Caring Assessment Instrument (CARE-Q), como resultados se obtuvieron, satisfacción alta en las 4 categorías y en dos categorías satisfacción moderada: Monitoreo y Seguimiento fue de 99,8% y en la categoría Explica y facilita media 94,4%, Conforta con 90,34%, Se Anticipa 88,8%, Accesibilidad media de 82,1% y Relación de Confianza la media fue de 75,9% , se distingue que al relacionar la satisfacción percibida de los pacientes quirúrgicos con el cuidado de enfermería con las variables de horas de hospitalización y edad no existe correlación estadísticamente significativa ($p > 0,05$).

Boton (15) Guatemala-2018, realizó un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cunén, departamento de El Quiché.” El tipo de estudio fue, descriptivo, cuantitativo, y de corte transversal, los sujetos de estudio fueron 103 usuarios. El instrumento aplicado en la recolección de datos fue un cuestionario administrado mediante una entrevista, dentro de los resultados obtenidos se determinó que, 71% opinaron que, están satisfechos con la atención que recibieron del personal de enfermería, y un 29% opinaron que no están satisfechos. Por lo que se puede decir que 7 de cada 10 pacientes quedó satisfecho y 3 no están satisfechos ante la atención que se le brinda en el servicio.

Hernández et al. (16) Cuba-2021, realizó un estudio cuyo objetivo fue “Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados.” Estudio cuantitativo de diseño descriptivo de corte transversal, realizado en la Clínica Central Cira García, La Habana, Cuba, entre 2016 y 2021. Población de 5433 y muestra de 195 usuarios seleccionados por muestreo aleatorio simple. La satisfacción se midió mediante el cuestionario SERVQUAL, para el análisis se utilizó distribución de frecuencias absoluta y porcentajes, media, desviación estándar. La mayor importancia le fue otorgada a las dimensiones fiabilidad y seguridad con un 21% en ambas, mientras que la menor importancia le fue otorgada a la dimensión empatía 18%. En la dimensión, Capacidad de respuesta se obtuvo un 21% Se identificó desde la perspectiva de los usuarios altos niveles de satisfacción con la calidad de los servicios de enfermería brindados en la Clínica Central “Cira García”.

Fahad et. al. (17) Arabia Saudita-2022, realizó una investigación cuyo objetivo fue, “Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la asistencia de enfermería durante su hospitalización”, de diseño descriptivo transversal cuantitativo. La muestra se obtuvo a conveniencia, 238 pacientes fueron reclutados de hospitales en dos provincias de Arabia Saudita. La satisfacción del paciente se midió por la versión árabe del Cuestionario de Satisfacción de los Pacientes con la Calidad de los Cuidados de Enfermería (PSNCQQ-Ar) Se encontraron diferencias significativas entre las provincias sauditas con respecto a la calidad de la asistencia de enfermería ($M = 4,65$, $p < 0,001$). El estudio reveló variaciones significativas medias entre la satisfacción del paciente el 8,5% de pacientes se mostró insatisfecho por la atención recibida, por lo que no recomendaría el hospital, mientras que un 91,5% se mostró satisfecho durante su estadía en el hospital.

Karaka (18) Turquía-2018, realizó un estudio cuyo objetivo fue “Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería y examinar factores asociados”. El estudio es de tipo transversal, descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 635

pacientes dados de alta de un hospital privado. Los datos fueron recolectados por medio de Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire, con un total de 19 ítems, los resultados obtenidos fueron que el 61,4% y el 63,9% de las respuestas de los participantes para la "Calidad de la atención y servicio prestado durante su estancia en el hospital" y "Calidad de los cuidados de enfermería prestados durante su estancia en el hospital", respectivamente, fueron "excelentes". Además, el 87,9% de los pacientes declararon que recomendarían el hospital a sus familiares y amigos.

NACIONALES

Jara (19) Lima-2021, realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente luego de la cirugía de cataratas en el Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021. » El método aplicado en el estudio es de diseño cuantitativo, transversal, no experimental, utilizando técnicas de muestreo no probabilístico, la muestra incluye 186 pacientes, la información se recolecta a través de cuestionarios para cada variable, dividida por dimensiones previamente aprobadas y validadas por expertos. jueces. En cuanto a las variables Calidad de atención y satisfacción del paciente después de catarata en el Hospital Guillermo Almenara Lima-2021, se concluyó que el 97% tuvo una atención rutinaria de calidad, el 3% tuvo buena calidad. Se puede observar que la proporción de pacientes con una calidad de vida consistentemente mayor que $Rho \text{ Spearman} = 0,784$, con un valor significativo de $p = 0,0001$ para una correlación positiva alta. La afirmación es que cuanto mejor es la calidad de la atención, mayor es la satisfacción.

Barrial (20) Chimbote-2022, El objetivo del estudio es “Conocer la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperatorio en el servicio quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas - 2021”. El método utilizado es un diseño hipótesis-

deductivo, cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal. La población estuvo conformada por pacientes postoperados en el departamento quirúrgico, la muestra no probabilística estuvo conformada por 60 pacientes, para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios, se concluyó que los usuarios postoperados en el Departamento de Servicios Quirúrgicos de la Subregión de Andahuaylas en el hospital, El 51,7% dijo que la atención de enfermería fue regular, mientras que el 35% de los pacientes dijo que la atención de enfermería fue excelente. Sin embargo, el 13,3% de los pacientes calificaron el nivel como muy malo. Se concluyó que los cuidados de enfermería tienen una relación significativa con la satisfacción del paciente postoperatorio en el Hospital Subregional de Andahuaylas.

García (21) Piura-2022, realizó un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción”, es un estudio de tipo descriptivo; con diseño de corte transversal y no experimental, correlacional, con una muestra de 150 usuarios, para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado validado por juicio de expertos, obteniendo como resultado que, del 100% de usuarios el 43,3% refiere que la calidad de atención es buena, el 36,7% refiere que la calidad de atención es regular y el 20% refiere que es mala, al realizar la prueba de chi cuadrado entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción se evidencia que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Ramos (22) Chimbote-2021, se realizó un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la satisfacción del usuario y la calidad del cuidado que brinda el personal de salud de centro quirúrgico del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Chimbote 2021”. La investigación fue cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional, constituida por 157 pacientes adultos post operados de ambos sexos. Para la recolección de datos, se utilizaron dos instrumentos: Una encuesta sobre nivel de calidad del cuidado y otra para medir la satisfacción del usuario. Como resultado se obtuvo que, el grado de satisfacción es calificado como bueno con el 94,3% de

usuarios del Centro Quirúrgico. Con respecto a la magnitud de la relación entre el Grado de satisfacción y la Calidad del cuidado está dada por el coeficiente de Pearson con un valor de 0,599 lo que indica que la correlación es positiva moderada, por tanto, existe relación entre ambas variables, con un nivel de significancia del 5%.

Villar (23) Lima 2022, la investigación realizada tuvo como objetivo “Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima Este”. Fue una investigación aplicada, de diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte temporal transversal. Su población fue de 289 usuarios externos, la muestra la conformaron 165 usuarios con un muestreo probabilístico de tipo aleatorio mixto. Empleándose como técnica, la encuesta y como instrumento el cuestionario previamente validado mediante juicio de expertos. Se concluyó que en calidad de atención predomina el nivel bueno (94,5%) mientras que en satisfacción del usuario la prevalencia estuvo en el nivel satisfecho (97,6%), existe correlación positiva moderada ($\rho= 0.483$) entre calidad de atención y satisfacción del usuario, existe correlación positiva baja ($\rho= 0.202$).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del cuidado enfermero:

«Adecuación para el uso” (Juran) ,” cumplimiento de requisitos” (Crosby), “satisfacción del cliente” (Feigebaum), “satisfacción del cliente” (Deming) o “pérdida mínima para la sociedad” (Taguchi). fueron las definiciones utilizadas en el siglo XX. La Asociación Alemana para la Calidad, caracteriza a la calidad, como la constitución con la cual la mercadería cumpla con el propósito previsto, mientras que, el Instituto Alemán para la normalización decía que esta es un Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, atribuyendo su aptitud para satisfacer necesidades, por otro lado, la calidad Según ISO, es una relación muy estrecha con las exigencias del consumidor con respecto a la satisfacción de sus necesidades (24)(25).

Evolución histórica

La calidad ha sido un elemento sustancial en todas las actividades realizadas por el ser humano remontándose desde la concepción de la civilización humana, desde el inicio del proceso evolutivo ha pasado por un proceso de control de calidad de lo que consumía, entre los que podía consumir y los que eran perjudiciales o significaban un riesgo para su salud, esto llevó al ser humano a entender que el uso de las armas les proporcionaba alimentos para subsistir, inventando armas que le permitan cazar presas más grandes con menos esfuerzo, este proceso se replicó a través del tiempo evidenciándose en la construcción de sus viviendas, fabricación de prendas para vestir, etc. Logrando así la evolución de la calidad de vida a través de los años (26).

En el año 2150 a.C. la calidad en la construcción de viviendas se definió en el Código de Hammurabi, cuya regla establecía que, si el trabajador construía una casa y esta se derrumba

matando a los ocupantes, el constructor debía ser ejecutado. Otra evidencia documentada proviene de la civilización fenicia, quienes utilizaban un programa de acción correctiva, para prevenir que eventos o errores a futuro, los inspectores cortaban la mano de la persona responsable del defecto de calidad. En Egipto, los inspectores de calidad utilizaban cuerdas para verificar las medidas de los bloques de piedra caliza de las pirámides, esta estrategia se empleó también en la civilización maya. La civilización griega, también utilizó instrumentos de medición que garantizaban la uniformidad de las medidas asegurando la calidad de sus edificaciones (26).

Calidad de atención en salud

Es el grado en que los servicios sanitarios aumentan la probabilidad de resultados de salud esperados en la población, basándose en conocimientos profesionales y en la experiencia; un servicio de salud de calidad debe ser eficiente, es decir, proporcionar servicios basados en evidencia a todo aquel que lo necesita; este debe ser seguro, no causar daño a las personas que están a su cuidado; y proporcionar una atención centrada en las personas que responda a sus necesidades, preferencias y valores individuales (1)(27).

Principales autores y precursores de los conceptos de calidad en salud

MINSA define la calidad como la prestación de servicios diseñados para facilitar la atención de salud a los usuarios, para satisfacer sus necesidades y expectativas, son los usuarios quienes evalúan y juzgan la calidad de servicio que reciben, cuando la atención es completa e integral, entonces la calidad de atención mejora, siendo de vital importancia que se involucre a todos los miembros de una institución (28).

Para la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) la calidad es el nivel de perfección de un proceso, servicio o producto, que es el resultado de una atención rápida y

eficaz. La calidad percibida se relaciona con el nivel de satisfacción con los servicios recibidos, evalúa condiciones morales, temporales y materiales en diversas áreas de salud; la calidad técnica refleja protección, eficiencia, prevención, seguridad y eficacia de cada actividad realizada para promover la salud del paciente (29) (30).

Florence Nightingale, proponía que “si se compara la atención con el efecto, las leyes de la enfermedad pueden transformarse”, si evaluamos la efectividad de la atención desde el cuidado de enfermería, Nightingale estaría reafirmando de la importancia de la calidad de la atención para mejorar condiciones de salud en las personas. (31) (32).

Dimensiones de la calidad de la atención

Componente interpersonal humano

Refiere a los cuidados y esmero en la atención, caracterizada por demostraciones de respetando sus derechos, cultura, religión, costumbres, a la información recibida del paciente familia y comunidad, demostración de interés en la satisfacción de sus necesidades básicas, emplear la amabilidad obteniendo como resultado un trato cordial, cálido y empático, fundamentalmente aplicando los principios éticos que rigen en nuestra profesión (33) (34) (35).

Componente científico - técnico

Elemento importante en la asistencia de salud, de esta manera ejercer una atención de calidad, es de vital importancia contar con una estructura al elaborar los procesos del cuidado enfermero, garantizando resultados favorables en la atención del usuario que ha atravesado un proceso quirúrgico (36) (37).

Componente funcional entorno

Diversos estudios mencionan la importancia del confort en el paciente, es por ello que se deben realizar procesos en busca de la tranquilidad, respeto a la privacidad y control del entorno ,de modo que, garantice un descanso confortable, así mismo, el proceso de atención genera ansiedad, temor, incertidumbre, estrés perturbando la tranquilidad del paciente comprometiendo su salud, es por ello que es de vital importancia proceder como profesionales en busca de la comodidad y confort del usuario a nuestro cuidado (37).Conforme al D.T de la Resolución Ministerial N.º 519 –2006/MINSA, Sistema de la Gestión de la Calidad en Salud que tiene sus bases en la teoría realizada por Avedis Donadebian, diferencias dimensiones de calidad, según el criterio del investigador, también considerados atributos de dicha variable en el área de salud se consideran entre ellas: Dimensión humana, dimensión científico – técnico y dimensión del entorno(38).

2.2.2 Satisfacción del usuario

Para la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la satisfacción es una experiencia racional o cognoscitiva, que se define en términos de discrepancia rodeada de aspiraciones y logros, procedente de la comparación, la satisfacción varía de acuerdo a diversos factores entre ellas, expectativas, experiencias previas e información recibida por los pacientes y la misma organización de salud, de este modo el paciente percibe un nivel de satisfacción diferente. La satisfacción del usuario es evidente al superar las expectativas del servicio de salud que recibe, en otras palabras, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario, esto representa una brecha entre las percepciones y expectativas. (39)(40)

Dimensiones de la Satisfacción

Actitud de atención

Consta de la intención por la resolución de inquietudes y/o problemas, enfatizar la atención pronta a diversas solicitudes del usuario., manejo de quejas, etc., con el objetivo de asegurar que se cumplan las necesidades y expectativas del usuario. (41)(42)

Comunicación

La comunicación es indispensable en toda relación social aplicando signos verbales y no verbales, lo que hace posible la interacción entre las personas estableciéndose una relación efectiva, para asegurar una buena comunicación es necesario que el profesional mantenga informado al usuario, así como utilizar un mismo lenguaje. (43)

Capacidad técnica

La comunicación es indispensable en toda relación social aplicando signos verbales y no verbales, lo que hace posible la interacción entre las personas estableciéndose una relación efectiva, para asegurar una buena comunicación es necesario que el profesional mantenga informado al usuario, así como utilizar un mismo lenguaje. (43)

Teoría De Enfermería De Jean Watson

La Teoría de Jean Watson implica un proceso sistemático, controlado y crítico, basado en el método científico que responda siempre a la búsqueda de solución a los problemas surgidos en la vida del ser humano. Cada factor tiene un componente fenomenológico dinámico que se desarrolla con las personas que reciben cuidados, así mismo, Watson señala que el cuidado de las enfermeras contribuiría a la satisfacción y el bienestar de los pacientes dándole un nivel significativo más allá de un contacto profesional o acción sanitaria. (44)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general:

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - lima 2023.

H0: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - lima 2023.

2.3.2 Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión técnico científico y la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - lima 2023.

H1: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión funcional entorno y la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - lima 2023.

H1: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión interpersonal humano y la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - lima 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación:

El método a emplear en la presente investigación será hipotético deductivo ya que parte de una premisa universal y una empírica, este tipo de método tiene como finalidad, comprender

los fenómenos explicando el origen y su causa, entre otras funciones predice y controla el estudio científico. (45).

3.2. Enfoque de la investigación:

El estudio se realizará bajo el enfoque cuantitativo pues los resultados del estudio partirán del análisis del campo estadístico con la finalidad de proyectar resultados más exactos (46).

3.3. Tipo de investigación:

La presente investigación se llevará a cabo a través de un estudio de tipo aplicada, ya que el objetivo de ella consiste en incrementar los conocimientos en teorías nuevas (47)

3.4. Diseño de la investigación:

Se realizará un estudio observacional ya que solo se observa el comportamiento de las variables sin ser manipuladas (48) Será descriptivo correlacional ya que busca analizar el comportamiento de dos variables y la relación entre las mismas (49) De corte transversal ya que es un estudio que se realiza a través de un tiempo en un momento determinado (48)

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

La población estará conformada por 80 pacientes que fueron operados en una institución privada en 2023, según Condori, población son elementos de acceso también llamado unidad de análisis perteneciente al ámbito donde se desarrolla un estudio (50)

Muestra:

La muestra estará conformada por 80 pacientes que fueron operados en una institución privada-Lima 2023.

Criterios de inclusión

- Todo paciente mayor de 18 años
- Todo paciente operado en una institución privada-Lima 2023
- Ambos sexos
- Todo paciente que firme su consentimiento para ser parte del estudio
- Pacientes que hablen español
- Paciente lucido
- Paciente operado entre Agosto y Octubre del 2023

Criterios de exclusión

- Pacientes que no acepten ser parte del estudio
- Pacientes menores de edad
- Pacientes que no se hayan operado dentro de una institución privada-Lima 2023.
- Pacientes que no hablen español

- Paciente con alguna alteración mental
- Paciente operado antes del mes de agosto y después de octubre del 2023

3.6 Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad de la atención de enfermería	La calidad de la atención de enfermería es una definición compleja que comprende un conjunto de estrategias y acciones que deben concordar con los avances de la ciencia, a fin de mejorar, implementar y asegurar la continuidad de cuidados del paciente familia y comunidad, finalmente, garantizar la satisfacción de los mismos (51).	La variable Calidad de atención de enfermería, será medida a través de 3 dimensiones, técnico científico, funcional entorno e interpersonal humana y 9 indicadores.	Técnico científico	Desempeño	Ordinal	Baja (26-60 puntos)
				Competencia		
				Eficacia		
			Funcional entorno	Orden		Media (61-95 puntos)
				Señalización		
				Eficacia		
			Interpersonal Humano	Confianza		Alta (96-130 puntos)
				Amabilidad		
				Empatía		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa	
Satisfacción del paciente pos operado	La satisfacción del paciente es el grado de congruencia entre sus expectativas y percepción sobre el cuidado recibido, reflejándose la valoración cognitiva y emocional del paciente pos operado (52).	La variable Satisfacción del paciente pos operado será medida a través de 3 dimensiones, actitud de atención, comunicación y capacidad técnica, así como, 8 indicadores.	Actitud de atención	Cortesía	Ordinal	Baja (26-60 puntos)	
				Comprensión			
				Interés frente al requerimiento			
			Comunicación	Claridad de información		Media (61-95 puntos)	
				Asertividad			
			Capacidad técnica	Habilidades			Alta (96-130 puntos)
				Conocimiento			
				Destreza			

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica a considerar en este proyecto de investigación tanto para la variable 1 calidad de atención de enfermería como para la variable 2 satisfacción del paciente posoperado, es la encuesta, lo que permitirá recolectar los datos y medir las variables. La técnica es aquella que constituye elementos de investigación, precisos concretos y específicos (53).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Para la **variable 1** calidad de atención de enfermería, el instrumento será el cuestionario sobre calidad de atención, elaborada y utilizada por Gamarra J, consiste en 26 ítems dimensionados en Técnico científico (ítems 1-10) Funcional entorno (ítems 11-20) Interpersonal humano (ítems 21-26) estos responderán a los indicadores de la variable teniendo como alternativa, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Para la **variable 2** satisfacción del paciente posoperado, el instrumento será el cuestionario sobre satisfacción del usuario, elaborada y utilizada por Gamarra J, consiste en 26 ítems dimensionados en Actitud de la atención (ítems 1-9) Comunicación (ítems 10-19) Capacidad técnica (ítems 20-26) los que responderán a los indicadores de la variable teniendo como alternativa totalmente en desacuerdo (TD), en desacuerdo (D), ni de acuerdo ni en desacuerdo (N.D.A), (N.E.D), de acuerdo (A), totalmente de acuerdo (TA).

Para la **variable 1** calidad de atención de enfermería, el instrumento será el cuestionario sobre calidad de atención, elaborada y utilizada por Gamarra J, consiste en 26 ítems dimensionados en Técnico científico (ítems 1-10) Funcional entorno (ítems 11-20) Interpersonal humano

(ítems 21-26) estos responderán a los indicadores de la variable teniendo como alternativa, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Para **la variable 2** satisfacción del paciente posoperado, el instrumento será el cuestionario sobre satisfacción del usuario, elaborada y utilizada por Gamarra J, consiste en 26 ítems dimensionados en Actitud de la atención (ítems 1-9) Comunicación (ítems 10-19) Capacidad técnica (ítems 20-26) los que responderán a los indicadores de la variable teniendo como alternativa totalmente en desacuerdo (TD), en desacuerdo (D), ni de acuerdo ni en desacuerdo (N.D.A), (N.E.D), de acuerdo (A), totalmente de acuerdo (TA).

3.7.3 Validación

Gamarra, en su investigación “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes-Puesto de Salud 15 de enero, 2018” creó dos instrumentos, los que fueron validados mediante juicio de expertos. El instrumento 1 cuestionario sobre calidad de atención, está validado, hallándose una consistencia interna (validez de criterio), el Coeficiente de V de Aiken fue mayor a 0.750, logrando una validez adecuada; además, se obtuvo una validez de contexto por análisis factorial superior a 0,60, lo que significa que las preguntas se interrelacionan entre sí.

El instrumento 2 cuestionario sobre satisfacción del usuario fue validado en su consistencia interna, V de Aiken es superior a 0,812, demostrando que los ítems planteados están dentro del contexto establecido. También el análisis factorial determina la interrelación de las preguntas porque obtuvo un valor superior a 0,601 (54).

3.7.4 Confiabilidad

Para el **instrumento 1** cuestionario sobre calidad de atención, la confiabilidad estadística se consiguió con Alpha de Cronbach de 0,798, para instrumento 2 cuestionario sobre satisfacción del usuario se obtuvo como resultado de prueba binomial de 0,070, y estadísticamente confiable por método de Alfa de Crombach 0.93. La confiabilidad equivale a la consistencia interna, en otras palabras, todos los ítems del instrumento formen una totalidad coherente y homogénea, de modo que, se asegure que brindará resultados idénticos al ser respondido por los participantes de la investigación. Además, el instrumento 1 tiene una confiabilidad de 0.997, mientras que el **instrumento 2** tuvo un coeficiente de 0.971. Por tanto, es válido afirmar que ambos instrumentos tienen una fuerte confiabilidad (55)

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El estudio será mostrado al comité de ética de la universidad, quienes revisarán y evaluarán el proyecto, tras su aceptación, se solicitará la autorización de la máxima autoridad en la institución privada, con la finalidad de obtener el permiso para ejecutar el estudio de investigación en dicho establecimiento, posterior a ello, se solicitará la autorización del personal de enfermería asistente para entrar en contacto con los pacientes, se realizará la presentación con los pacientes y se les explicará la finalidad del estudio y se procede a seleccionar la muestra según criterios de inclusión, para finalmente aplicar la encuesta y recolectar los datos.

Una vez recolectados los datos, estos serán sistematizados en una matriz Excel, luego será procesado por el software SPSS v24 Se iniciará un análisis descriptivo variable por variable (distribución de frecuencias) e inferencial (prueba de normalidad, contrastación de hipótesis). Al estudiarse las variables ordinales es probable que la prueba de normalidad arroje como resultado que, el coeficiente de correlación por utilizar sea con rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

En el presente estudio se tomarán en cuenta 4 principios de la Bioética.

- **Beneficencia:** En caso de evidenciarse alguna desventaja considerable, se habría encontrado un factor influyente, por lo tanto, se encaminaría a la búsqueda de métodos de solución a futuro, en favor y beneficio del paciente.
- **No maleficencia:** se realizará el estudio con cautela, de modo que no cause daño a ningún participante en estudio.
- **Justicia:** Cada participante en el estudio será tratado con equidad.
- **Autonomía:** Se tomará en cuenta y se respetará la decisión aprobatoria o desaprobatoria del posible participante en estudio.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023											
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
Redacción del título	■	■	■	■								
Planteamiento del problema	■	■	■	■								
Objetivos de la investigación	■	■	■	■								
Justificación	■	■	■	■								
Desarrollo	■	■	■	■								
Elaboración del marco teórico					■	■	■	■				
Elaboración de instrumentos					■	■	■	■				
Prueba de instrumentos					■	■	■	■				
Presentación de proyecto de investigación									■	■	■	■
Plan de Recolección de datos									■	■	■	■
Plan de Análisis de datos									■	■	■	■
Entrega de trabajo final									■	■	■	■
Sustentación									■	■	■	■

4.2 Presupuesto

RECURSOS NECESARIOS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1. MATERIALES				
Formularios	Ciento	1	S/. 7.00	S/. 7.00
Hojas de 100 gr	Millar	2	S/. 10.00	S/. 20.00
Tinta de impresora negra	Unidad	1	S/. 35.00	S/. 35.00
Tinta de impresión de colores	Unidad	3	S/. 35.00	S/. 105.00
Lapiceros	Unidad	4	S/. 3.50	S/. 14.00
USB	Unidad	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Total parcial				S/. 206.00
2. FINANCIEROS				
Transporte	Unidad	10	S/. 5.00	S/. 50.00
Copias	Unidad	25	S/. 0.20	S/. 5.00
Comida	Unidad	35	S/. 14.00	S/. 490.00
Total parcial				S/. 545.00
MONTO TOTAL				S/. 751.00

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. OPS/OMS. Calidad de la atención. [Internet] Washington, D.C., EUA [2022]. [consultado el 6 feb 2023]

Disponible en:

https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

2. Cassiani S, Munar E, Umpiérrez A, Peduzzi M, et al. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19 Rev Panam Salud Publica.2020;44:e64. [citado 6/feb/2023]

Disponible en:

<https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>

3. Comisión Europea, Dirección General de Salud y Seguridad Alimentaria. [Internet] State of health in the EU : companion report [2019]. Publications Office; 2019. [consultado el 6 feb 2023]

Disponible en:

<file:///C:/Users/user/Downloads/state%20of%20health%20in%20the%20eu-EW0119848ENN.pdf>

4. Valdres A. Bruna I, Martinez L. Análisis del sistema sanitario de Estados Unidos de América, salud y negocio. Rev.San. Invest. 2021. [citado 2023 Feb 6].

Disponible en:

<https://revistasanitariadeinvestigacion.com/analisis-del-sistema-sanitario-de-estados-unidos-de-america-salud-y-negocio/>

5. OPS/OMS. Directrices de la OMS sobre la implementación de sistemas de gestión de la calidad en las autoridades regulatorias nacionales - TRS 1025 - Anexo 13. [Internet] Washington, D.C., EUA [2020]. [citado 6/feb/2023]

Disponible en:

<https://www.who.int/es/publications/m/item/trs-1025-annex-13-qms-nra>

6. NU. CEPAL-ONU Mujeres. Avances en materia de normativa del cuidado en América Latina y el Caribe: hacia una sociedad del cuidado con igualdad de género, Naciones Unidas, Santiago.2022 [citado 6/feb/2023]

Disponible

en:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48383/S2201066_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7. Pino-Chávez W. Situación de la calidad de la salud en el Perú. En: Lazo-Gonzales O, Santivañez-Pimentel A, editores. Atención de Salud Con Calidad [Internet]. Lima: Colegio Médico del Peru; 2018. p. 123-142. [citado 6/feb/2023].

Disponible en:

<http://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>.

8. Soto,A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX.Lima.2019[Internet] [citado 6/feb/2023].

Disponible en:

<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329>

9. Iram F.Ayesha H. et al Dimensiones de la calidad del servicio en salud: una revisión sistemática de la literatura.rev.Int J Qual Health Care [Internet]2019 31(1):11-29. [citado el 15de feb 2023]

Disponible en:

<https://academic.oup.com/intqhc/article/31/1/11/5037014>

10. Rios, E. Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital III Goyeneche 2020. [Tesis para optar el título profesional de médico cirujano] Universidad Nacional de San Agustín.2020;31(1):11-29. [citado el 15de feb 2023]

Disponible en:

<https://academic.oup.com/intqhc/article/31/1/11/5037014>

11. Soto,P. Virù,M.Elorreaga,O.et al. Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. Rev. cuerpo méd. HNAAA 13(1) 2020 [citado el 18 feb 2023]

Disponible en:

<https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/595/308>

12. OPS. Base de datos de estadísticas del personal sanitario mundial. [Internet] Washington, D.C., EUA [2022]. [18 feb 2023]

Disponible en:

<https://www.who.int/data/gho/data/themes/topics/health-workforce>

13) Zarza M. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. Los maestros escriben. Rev. Enfer. Univ. ENEO-UNAM. 2007 38(4) [18 feb 2023]

Disponible en:

<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/01/1028458/461-manuscrito-anonimo-879-1-10-20180417.pdf>

14) Arcentales,G. Mesa,I.et al. Satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. [Tesis para optar el título profesional de Maestría en Gestión del Cuidado del Posgrados]. Ecuador: Universidad Católica de Cuenca. Disponible en: [Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería \(redalyc.org\)](#)

15) Boton,S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente Cap De Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017. [El Título Y Grado Académico De Licenciada En Enfermería]. Guatemala: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR;2018.

Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>

16) Hernández. León. et al. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Rev. Cub. De Enf [Internet]2021;37(4): e5186

Disponible en: [Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García | Hernández Vergel | Revista Cubana de Enfermería \(sld.cu\)](#)

17) Fahad, H. Alzahrani, N.et. al. Satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería y asociados. Rev.Nur. Ope.Wil[Internet]2022;00:1–10

Disponible en: [\(PDF\) Patients satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study \(researchgate.net\)](#)

18) Karaka,A. Durna,Z .Satisfacción del paciente con la calidad de los cuidados de enfermería. Rev.Nur.Ope.Wil[Internet]2018;6:535–545.

Disponible en: [Patient Satisfaction with Nursing Care: A Descriptive Study Using Interaction Model of Client Health Behavior \(sapub.org\)](#)

19) Jara,M. Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021[Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería].Universidad Autónoma de Ica;2021.

Disponible en:

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1817>

20) García, M. Satisfacción de pacientes postoperados y cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas-2021. [Tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión de los servicios de la salud]. Andahuaylas:Universidad Cesar Vallejo;2021.

Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80646/Barrial_LC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

21) Garcia,M.Calidad de atención de enfermería y la satisfacción en el usuario del servicio de cirugía. hospital II Jorge Reategui Delgado Essalud PIURA, 2022.[Tesis para obtener el grado académico maestra en ciencias de enfermería]. Piura: Universidad Católica los Angeles Chimbote.

Disponible en:

<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29003>

22) Ramos,S. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón-Chimbote, 2021. [Tesis para obtener el grado académico de doctora en salud publica]. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.

Disponible en:

<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25553>

23) Villar,M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, centro de salud la Huayrona, Lima 2022. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener.

Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7605>

24) Euroinnova inernational.Que es la calidad según ISO. [Internet]. España: online education;2023[consultado 27 feb 2023].

Disponible en: <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-la-calidad-segun-iso>

25) Asociación española de calidad. Calidad [Internet]. España: AEC;2023[consultado 27 feb 2023].

Disponible en: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/calidad>

26) Diaz,E. Rodriguez,J. et al. Calidad y modelos de calidad para su medición y aseguramiento en hospitales públicos: ¿es posible normar un constructo?.rev. Jur. [internet]2018 , 15 (1), 131-153.

Disponible en:

file:///C:/Users/user/Downloads/El%20concepto%20de%20calidad_%20Historia%20evoluci%C3%B3n%20e%20importancia%20para%20la.pdf

27) Sistema de gestión en la calidad de salud. Dirección ejecutiva en la calidad de salud. Lima: Ministerio de Salud, 2007. 44p [Internet]. [consultado 27 feb 2023]. Disponible en:

https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/acerca_ins/gestion_calidad/014. SGC MINSA RM 519-2006.pdf

28) MINSA. Sistema de gestión de calidad en salud. Dirección general de salud. [Internet]. Lima 2008 [consultado 27 feb 2023].

Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf

29)ISO. “Conceptos de calidad”: Paripassu. (2021). [Internet]. [18 feb 2023]. Disponible en:
[Conceptos de calidad: todo lo que usted necesita saber \(paripassu.com.br\)](http://paripassu.com.br)

30) Simplificamos la gestión y fomentamos la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones. “Que normas iso afectan el sector salud”. Isotools.org. (2020). [Internet]. [consultado 27 feb 2023].

Disponible en:

<https://solucionesqes.com/sectores/iso-27001-medicina-salud/#:~:text=Una%20de%20las%20normas%20ISO,continuo%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20riesgos.>

31)Ortega M.et al. Manual de la evaluación de la calidad del servicio de enfermería. Estrategias para su aplicación. México. Segunda ed. Medica Panamericana. 2009 39

Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=713446>

32) Kappeli A-M. Cenas feministas. In: Duby G, Perrot M, organizadores. História das mulheres no Ocidente: o século XIX. Porto: Afrontamento; 1994. p. 540-79.

Disponible en:

[https://ieg.ufsc.br/public/storage/articles/October2020/Pagu/1995\(4\)/Perrot.pdf](https://ieg.ufsc.br/public/storage/articles/October2020/Pagu/1995(4)/Perrot.pdf)

33) Romero, A. Aparicio, P., Martínez., C., Méndez., “Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital nacional sur este salud cusco - noviembre diciembre 2018” [tesis de licenciatura], Universidad Nacional de cusco, 2018, [Acceso 28/02/2023]

Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bv_revistas/situa/2001_n17/satisfaccion.htm.

34) Ramirez, C. Perdomo, A. et al. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Rev. av.enferm. [Internet]. Junio-2013 [citado el 28 de febrero de 2023]; 31(1): 42-51.

Disponible en:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005#:~:text=El%20instrumento%20utilizado%20fue%20el,generales%20y%20correlaci%C3%B3n%20de%20Pearson.

[Vista de Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. \(ufps.edu.co\)](#)

35) Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud: una revisión de literatura. Rev. Fac. Med. 2016;64(4):715-20.

Disponible en: [0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf \(scielo.org.co\)](0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf)

36) Galvis M. Teorías y modelos de enfermería usados en la enfermería psiquiátrica. Revista Cuidarte [revista en Internet] 2015 [acceso 27 de mayo 2022]. 6(2):1108–20.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3595/359540742012.pdf>

37) Ortega, G. Rojas, J. Vargas, B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima-2019 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Universidad Cayetano Heredia; 2019.

Disponible en: file:///C:/Users/user/Downloads/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf

38) Ministerio de Salud (2006). Resolución Ministerial N.º 519 - Documento Técnico Sistema de la Gestión de la Calidad en Salud.

Disponible en:

251477_RM519-2006.pdf20190110-18386-plydyr.pdf (www.gob.pe)

39) Organización Panamericana de la Salud. Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. Un enfoque práctico para elaborar políticas y estrategias destinadas a mejorar la calidad de la atención. Washington, D.C. 2018 [consultado 27 feb 2023].

Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7467931>

41) Romero, A. Aparicio, P. Martínez, C. Méndez. “Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital nacional sur este salud cusco - noviembre diciembre 2018” [tesis de licenciatura], Universidad Nacional de cusco, 2018, [consultado 27 feb 2023]

Disponible en Internet:

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2001_n17/satisfaccion.htm

42) Pabón Córdoba y Palacio Díaz, Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019. [Internet]. Tesis pregrado. Universidad de la Costa, Barranquilla 2020

Disponible en : <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/6423>

43) Villanueva (2022) Satisfacción Y La Calidad De Los Cuidados De Enfermería En Pacientes Post-Quirúrgicos De Los Servicios De Hospitalización En El Instituto Nacional Materno Perinatal – 2022 [Internet]. Tesis de especialidad. Universidad Norbert Wiener; 2022

Disponible en : <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6458>

44) Izquierdo. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev. cub.enferm.(internet) 2015; Vol. 31, No. 3

Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131>

45) Sánchez, F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. Rev. dig.de Invest. Docencia Universitaria. [Internet]. Junio-2019. 13(1), 102-122 [citado el 25 de Julio de 2023]

Disponible en Internet:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

46) Calizaya et. al. Relevancia del análisis estadístico en la investigación cuantitativa. Rev. Univ.Cien.Tec. [Internet]. Junio-2022. Vol. 26, Nº 113 (pp. 49-56) [citado el 25 de Julio de 2023]

Disponible en Internet:

<file:///C:/Users/user/Downloads/569-article-1676-1-10-20220615.pdf>

47) Sampieri, H. y Mendoza C. Rev. RUDICS: Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Universidad Nacional Autónoma de México. [Internet]. Ene 2019 [citado el 25 de Julio de 2023]

<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

48) Manterola, C. Quiroz, G. Salazar, P. García, N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. Rev. Méd. Clín. Las Condes. [Internet]. 2019 p: 36-49 [citado 26 Jul 2023]

Disponible en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>

49) Cvetkovic-Vega, A. Maguiña, L. et al.. Estudios transversales. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. Ene 2021; 21(1): 179-185. [citado 26 Jul 2023]

Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230805312021000100179&lng=es.

50) Condori-Ojeda, Porfirio (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller.

Disponible en:

<https://www.academica.org/cporfirio/18>

51) Ponce M, “Calidad del Cuidado Enfermero y Nivel de Satisfacción del Familiar Acompañante del Paciente Crítico Servicio de Emergencia Hospital Rezola Cañete”, [Tesis de Licenciatura], Lima, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2018 [Acceso 30 de junio de 2022]

Disponible en:

<https://1library.co/document/yj7jromy-calidad-enfermero-satisfaccion-familiar-acompanante-servicio-emergencia-hospital.html>

52) Rengifo E. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019 [Internet]. tesis de maestría, Universidad César Vallejo; 2020.

Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42661#:~:text=Tuvo%20como%20hip%C3%B3tesis%20general%3A%20si,%25%20regular%2C%208.4%25%20bueno.>

53) Gallardo E. Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo [internet]. Huancayo: Fondo Editorial de la Universidad Continental; 2017.

Disponible en:

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

54) Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación [internet]. 6ª Ed. México DF: McGraw Hill Interamericana; 2014.

Disponible en: <https://bit.ly/3CGBYkb>

55) Instituto Nacional de Estadística e Informática. INEI y SUSALUD realizarán la encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud - ENSUSALUD 2016. Instituto Nacional de Estadística e Informática [Internet]. 2016.

Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n021-2016-inei.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

**CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE POS OPERADO DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA - LIMA 2023**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente pos operado de una institución privada - Lima 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero en dimensión técnico científico con la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - Lima 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción del paciente pos operado de una institución privada - Lima 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar como se relaciona la calidad del cuidado enfermero en su dimensión técnico científico con la satisfacción del paciente pos operado en</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - lima 2023.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - lima 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión técnico científico y la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - lima 2023.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su</p>	<p>Primera variable:</p> <p>Calidad de la atención de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Técnico científico</p> <p>Funcional entorno</p> <p>Interpersonal Humano</p> <p>Segunda variable:</p> <p>Satisfacción del paciente pos operado</p> <p>Dimensiones</p>	<p>Método: Hipotético deductivo.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Tipo de investigación: aplicada,</p> <p>Diseño de la investigación: observacional, descriptivo, correlacional.</p> <p>Población: Por 80 pacientes posoperados en una institución privada en el año 2023.</p>

<p>¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero en dimensión funcional entorno con la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - Lima 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado enfermero en dimensión Interpersonal humano con la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - Lima 2023?</p>	<p>una institución privada - lima 2023.</p> <p>Identificar como se relaciona la calidad del cuidado enfermero en su dimensión funcional entorno con la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - lima 2023.</p> <p>Identificar como se relaciona la calidad del cuidado enfermero en su dimensión interpersonal humano con la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - lima 2023.</p>	<p>dimensión funcional entorno y la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - lima 2023.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión interpersonal humano y la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - lima 2023.</p>	<p>Actitud de atención</p> <p>Comunicación</p> <p>Capacidad técnica</p>	
--	--	--	---	--

Anexo 2. Instrumentos



INSTRUMENTO N° 1
Universidad Norbert Wiener
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Académico Profesional de Enfermería

Técnica: encuesta

INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA

Autor: Gamarra J(2018)

1. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - Lima 2023

2. Introducción: Estimado sr. (a) solicito su participación en la presente investigación sobre

“Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - Lima 2023”, para la cual tenemos formulada una serie de preguntas sobre la atención que Ud. ha recibido por parte de la enfermera(o) durante su atención en este establecimiento, a continuación, la respuesta será marcada con una (x) a criterio personal según como Ud. haya sido atendido servirá para la mejora de la atención, esta información es completamente confidencial y anónima.

1 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad

2= CASI NUNCA: Cuando las actividades se realizan algunas veces

3 = A VECES: Cuando esas actividades lo observan frecuentemente

4= CASI SIEMPRE: cuando las actividades se observan seguidas

5 =SIEMPRE: Cuando esas actividades lo observan siempre Para satisfacer sus necesidades.

N.-	ÍTEMS O PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Técnico científico					

1	Mostro interés el enfermero durante su atención.					
2	Durante su atención mostro habilidad el personal de salud					
3	La enfermera uso protección personal durante su atención.					
4	La enfermera (o) le explica bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.					
5	Al realizar algún procedimiento la enfermera utilizo equipo de bioseguridad.					
6	La enfermera (o) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada.					
7	Comprende la información que le proporcione la enfermera(o).					
8	La enfermera usa palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten.					
9	La enfermera da soluciones a sus inquietudes					
10	La enfermera resolvió sus dudas con las que llevo a consultorio.					

	Funcional entorno					
11	Se respeta la programación y el orden de llegada.					
12	La historia clínica se encontró en consultorio para la atención rápida.					
13	Las señalizaciones están correctamente colocadas.					
14	La señalización en el puesto de salud esta visible.					
15	El consultorio de atención cumple con sus expectativas.					
16	El consultorio de atención se encuentra ordenado.					
17	Los consultorios de atención tienen iluminación adecuada.					
18	Los consultorios de atención se encuentran adecuadamente ventilados.					
19	El área de atención se encuentra limpio.					
20	El área de espera esta acondicionado adecuadamente.					
	Interpersonal humano					

21	El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza.					
22	El enfermero (a) se mostró amable durante la atención.					
23	La información dada por el enfermero fue clara.					
24	El enfermero comprende amablemente su salud.					
25	El enfermero(a) lo ayudo durante su atención.					
26	Se le brindo información verdadera y oportuna.					

INSTRUMENTO N° 2

Universidad Norbert Wiener

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Técnica: encuesta

INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Autor: Gamarra J(2018)

1. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - Lima 2023

2. Introducción: Estimado sr. (a) solicito su participación en la presente investigación sobre

“Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - Lima 2023”, para la cual tenemos formulada una serie de preguntas sobre la atención que Ud. ha recibido por parte de la enfermera(o) durante su atención en este establecimiento, a continuación, la respuesta será marcada con una (x) a criterio personal según como Ud. haya sido atendido servirá para la mejora de la atención, esta información es completamente confidencial y anónima.

1=TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)

2= EN DESACUERDO (D)

3= NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (N.D.A), (N.E.D)

4= DE ACUERDO (A)

5= TOTALMENTE DE ACUERDO (TA)

N.-	ÍTEMS O PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		T/D	E/D	NDA/ NED	D/A	T/A
	Actitud de atención					
1	Cuando ingresó el enfermero (a) al consultorio lo saludó.					

2	El enfermero(a) lo llamó por su nombre.					
3	La enfermera(o) le preguntó el motivo de atención.					
4	Entendió la información que le dió el enfermero durante su atención.					
5	La enfermera (o) le explicó hasta que usted comprenda acerca del tratamiento o procedimiento a realizar.					
6	La enfermera (o) escuchó y entendió sus inquietudes.					
7	La enfermera(o) se preocupó en agilizar su atención en el servicio.					
8	Su historia clínica se encontraba lista para su atención en consultorio.					
9	La enfermera mostró interés en su salud durante su atención.					
	Comunicación					
10	La enfermera utilizó un lenguaje simple y claro durante su atención					
11	La enfermera le explicó sobre los efectos probables					

	del procedimiento o indicación a seguir.					
12	La enfermera(o) le explicó sobre los cuidados o procedimientos a seguir en casa.					
13	La enfermera resolvió sus dudas durante la atención.					
14	La enfermera se mostró amable durante su atención					
15	La enfermera (o) hizo uso de afiches, rotafolios, figuras para explicarle y resolver sus dudas.					
16	La enfermera (o) mostró respeto durante su atención.					
17	Durante su atención la enfermera mostró actitud positiva.					
18	El enfermero le inspiró confianza durante su atención.					
19	Existió una comunicación adecuada durante su atención con el enfermero (a)					
	Capacidad técnica					

20	El enfermero que lo atendió demostró conocer su trabajo					
21	La enfermera mostro interés en su salud durante su atención.					
22	La enfermera realiza los procedimientos con mucho cuidado y delicadeza.					
23	Logró obtener la información esperada del enfermero (a)					
24	El enfermero(a) que lo atendió demostró conocer acerca del procedimiento o indicaciones.					
25	La enfermera (o) mostró conocer y fundamento sus respuestas durante su atención.					
26	El enfermero (a) que lo atendió demuestra confianza durante su trabajo.					

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Universidad Norbert Wiener
Facultad de ciencias de la salud
Escuela académico profesional de enfermería

Investigadora: Silvia Anggel Villanueva Pampañaupa

Título: Calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - Lima 2023

Lo invitamos a participar de un estudio llamado ,Calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - Lima 2023,estdio realizado por investigadores de la universidad Norbert Wiener facultad de ciencias de la salud, Escuela académico profesional de enfermería, el propósito de este estudio es, determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente pos operado en una institución privada - Lima 2023,su ejecución ayudará a la mejora del servicio en beneficio de sus pacientes.

Al aceptar su participación en este estudio será de suma importancia que conteste una serie de preguntas sobre la atención recibida por parte de la enfermera(o) durante su atención en este establecimiento, ello tomará aproximadamente 5 min.

La participación en este estudio no tiene ningún costo o beneficio económico, así mismo, es estrictamente voluntaria, los datos obtenidos serán usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación por lo tanto serán anónimas, una vez transcrita la información codificada a la base de datos, el cuestionario será eliminado; Si usted se siente incómodo durante la aplicación del presente cuestionario podrá retirarse del estudio en cualquier momento, o no participar de alguna parte del estudio sin perjuicio alguno Si tiene alguna pregunta no clara sobre este estudio o preguntas acerca del cuestionario, puede comunicarse con Silvia Anggel Villanueva Pampañaupa al número, 99564505

DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Acepto participar voluntariamente de este estudio en responder este cuestionario que forma parte del estudio, realizado por S. Anggel Villanueva Pampañaupa. Entiendo que puede pasar si participo en el proyecto, así mismo entiendo que puedo decidir no participar en cualquier momento, recibiré una copia firmada del presente consentimiento.

ACEPTO () NO ACEPTO ()

Participante:

Investigadora:

Nombres:

Nombres:

Dni:

Dni:

● 13% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de trabajos entregados
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Miryam Gabriela Pacheco Rodriguez. "Modelo de comunicación intern...	3%
	Crossref posted content	
2	Rosas, Angela Giannina Cuarite Bardales, Mariela Eraida Quispe. "Niv...	3%
	Publication	
3	Mónica R. Tamayo García, Zoila E. Miraval Tarazona, Lincoln A. Mirava...	2%
	Crossref	
4	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Internet	
5	repositorio.untumbes.edu.pe	2%
	Internet	

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

FUENTES EXCLUIDAS

repositorio.uwiener.edu.pe	76%
Internet	
Universidad Wiener on 2023-07-30	58%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2023-03-18	54%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2023-03-16	53%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2023-03-17	53%
Submitted works	
Submitted on 1692152298845	53%
Submitted works	
Submitted on 1687008490053	52%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2023-08-12	51%
Submitted works	
uwiener on 2024-01-28	51%
Submitted works	

Universidad Wiener on 2023-08-06	51%
Submitted works	
uwiener on 2023-10-12	50%
Submitted works	
uwiener on 2023-05-28	50%
Submitted works	
uwiener on 2023-11-18	49%
Submitted works	
Submitted on 1685851357051	48%
Submitted works	
uwiener on 2023-09-03	48%
Submitted works	
uwiener on 2023-10-29	48%
Submitted works	
uwiener on 2023-10-17	48%
Submitted works	
uwiener on 2024-01-28	48%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2023-10-14	48%
Submitted works	
uwiener on 2024-01-11	47%
Submitted works	
Submitted on 1685564814059	47%
Submitted works	

uwiener on 2023-10-02 Submitted works	47%
uwiener on 2023-12-28 Submitted works	47%
Submitted on 1690995402710 Submitted works	47%
uwiener on 2024-01-21 Submitted works	47%
uwiener on 2023-04-02 Submitted works	47%
uwiener on 2024-01-28 Submitted works	47%
uwiener on 2023-10-26 Submitted works	47%
uwiener on 2023-05-22 Submitted works	46%
uwiener on 2023-11-18 Submitted works	46%
uwiener on 2023-10-02 Submitted works	46%
uwiener on 2023-01-23 Submitted works	46%
uwiener on 2023-03-05 Submitted works	46%

uwiener on 2024-01-28	46%
Submitted works	
Submitted on 1693193137652	45%
Submitted works	
Submitted on 1690688900333	45%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2023-03-19	45%
Submitted works	
uwiener on 2023-10-02	45%
Submitted works	
uwiener on 2023-04-14	45%
Submitted works	
uwiener on 2023-04-07	45%
Submitted works	
uwiener on 2023-03-05	45%
Submitted works	
uwiener on 2023-02-26	45%
Submitted works	
uwiener on 2023-10-12	45%
Submitted works	
uwiener on 2024-01-11	44%
Submitted works	
uwiener on 2024-01-28	44%
Submitted works	

uwiener on 2023-02-27	43%
Submitted works	
uwiener on 2023-12-29	43%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2023-03-19	43%
Submitted works	
uwiener on 2023-02-05	43%
Submitted works	
Submitted on 1690995000258	43%
Submitted works	
uwiener on 2023-11-18	43%
Submitted works	
uwiener on 2023-10-16	43%
Submitted works	
Submitted on 1690608102336	43%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2023-08-12	42%
Submitted works	
hdl.handle.net	42%
Internet	
uwiener on 2023-11-18	42%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2023-11-11	42%
Submitted works	

Universidad Wiener on 2022-10-09	42%
Submitted works	
<hr/>	
uwiener on 2023-12-23	42%
Submitted works	
<hr/>	
uwiener on 2023-02-19	41%
Submitted works	
<hr/>	
uwiener on 2023-11-18	40%
Submitted works	
<hr/>	
uwiener on 2023-10-13	40%
Submitted works	
<hr/>	
uwiener on 2023-12-29	40%
Submitted works	
<hr/>	
Submitted on 1690607422896	40%
Submitted works	
<hr/>	
uwiener on 2023-04-28	39%
Submitted works	
<hr/>	
uwiener on 2023-02-16	39%
Submitted works	
<hr/>	
uwiener on 2023-02-16	39%
Submitted works	
<hr/>	
uwiener on 2023-10-24	39%
Submitted works	
<hr/>	
uwiener on 2023-10-24	39%
Submitted works	

Universidad Wiener on 2023-03-12	38%
Submitted works	
uwiener on 2023-11-16	38%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2023-10-14	38%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2022-09-14	38%
Submitted works	
uwiener on 2023-12-28	38%
Submitted works	
uwiener on 2024-01-09	38%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2023-03-12	37%
Submitted works	
uwiener on 2024-01-03	37%
Submitted works	
uwiener on 2023-11-26	37%
Submitted works	
uwiener on 2024-01-30	37%
Submitted works	
uwiener on 2023-03-02	36%
Submitted works	
uwiener on 2023-12-08	35%
Submitted works	

uwiener on 2023-03-24	35%
Submitted works	
uwiener on 2023-11-06	34%
Submitted works	
Submitted on 1692890259550	34%
Submitted works	
Submitted on 1686868449054	34%
Submitted works	
uwiener on 2023-02-21	33%
Submitted works	
uwiener on 2023-11-06	33%
Submitted works	
Submitted on 1687385418764	33%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2022-11-15	32%
Submitted works	
uwiener on 2024-01-16	31%
Submitted works	
uwiener on 2024-01-03	31%
Submitted works	
Submitted on 1687443489353	31%
Submitted works	
uwiener on 2023-05-18	30%
Submitted works	

uwiener on 2023-12-28	30%
Submitted works	
uwiener on 2023-09-24	30%
Submitted works	
uwiener on 2023-01-23	28%
Submitted works	
Submitted on 1686868412782	28%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2023-01-07	28%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2023-03-19	27%
Submitted works	
uwiener on 2023-12-23	27%
Submitted works	
uwiener on 2023-05-28	27%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2023-08-10	27%
Submitted works	
uwiener on 2023-09-22	27%
Submitted works	
uwiener on 2023-09-03	27%
Submitted works	
uwiener on 2023-04-28	25%
Submitted works	

Submitted on 1689037982603	25%
Submitted works	
uwiener on 2023-11-06	25%
Submitted works	
uwiener on 2023-04-28	21%
Submitted works	
uwiener on 2023-04-28	19%
Submitted works	
uwiener on 2024-01-04	18%
Submitted works	
uwiener on 2023-05-10	17%
Submitted works	
Universidad Wiener on 2023-04-30	17%
Submitted works	
uwiener on 2023-05-19	16%
Submitted works	
repositorio.utea.edu.pe	10%
Internet	
Navarro, Elena Isabel Galván. "Percepción de Padres, Pacientes y Teleterapeu..."	9%
Publication	
repositorio.uladech.edu.pe	7%
Internet	
Reyes, Esmila Calderón. "Estrategias de Comunicación en la Prevención del Vi..."	7%
Publication	

repositorio.ucss.edu.pe	6%
Internet	
uwiener on 2023-03-31	5%
Submitted works	
repositorio.autonomadeica.edu.pe	5%
Internet	
Universidad Wiener on 2023-06-05	4%
Submitted works	
uwiener on 2023-11-13	4%
Submitted works	
repositorio.upn.edu.pe	3%
Internet	
repositorio.unac.edu.pe	3%
Internet	
repositorio.uma.edu.pe	3%
Internet	