



Universidad
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

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

TRABAJO ACADÉMICO

Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el
Centro Quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima, 2023

**Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico**

Presentado Por:

Autor: Dávila Díaz, Sirli Úrsula

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0339-2890>

Asesora: Dr. Molina Torres, José Gregorio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>

Línea de Investigación

Salud y bienestar

Lima – Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo,.... **DÁVILA DÍAZ SIRLI ÚRSULA** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE BARRANCA-LIMA, 2023”**

Asesorado por el docente: Mg.Jose Gregorio Molina Torres. DNI ...003560692 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>..... tiene un índice de similitud de (17) (diecisiete) % con código __oid:__ oid:14912:287687561verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1

DÁVILA DÍAZ SIRLI ÚRSULA Nombres y apellidos del Egresado

DNI:15851051

Firma de autor 2

DNI:




Firma

Mg.Jose Gregorio Molina Torres.

DNI:003560692

Lima, ...18...de.....noviembre..... de.....2023...

DEDICATORIA

A Dios, en primer lugar, por darme la vida, salud, fortaleza y capacidad.

A mis padres, a mi esposo por su amor, comprensión y apoyo constante en estos años sin ellos nada hubiera sido posible.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, por permitirme lograr mis metas y objetivos.

A mis padres y esposo, por su apoyo incondicional durante toda la carrera.

JURADOS:

Presidente : Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos

Secretario : Mg. Paola Cabrera Espezua

Vocal : Mg. Jose Gregorio Molina Torres

:

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
JURADO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.1.1 Problema general	4
1.1.2 Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	6
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1 Teórica	6
1.4.2 Metodológica	6

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	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	13
2.3. Formulación de hipótesis	19
2.3.1 Hipótesis general	19
2.3.2 Hipótesis específicas	20
3. METODOLOGÍA	21
3.1. Método 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
3.6. Variables y operacionalización	23
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24

	x
3.7.1 Técnica	24
3.7.2 Descripción de instrumentos	24
3.7.3 Validación	35
3.7.4 Confiabilidad	25
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	26
3.9. Aspectos éticos	27
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	28
4.1. Cronograma de actividades	28
4.2. Presupuesto	29
5. REFERENCIAS	30
Anexos	38
Anexo 1: Matriz de consistencia	39
Anexo 2: Instrumentos	41
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	45
Anexo 6: Informe del asesor de Turnitin	46

Resumen

La principal responsabilidad de la profesión de los cuidados de enfermería implica conocer a cada paciente en su totalidad para ofrecerle la mejor atención posible. Sumado a ello, el derecho más importante de todo paciente es estar satisfecho con los servicios ofrecidos en los centros sanitarios. Por esta razón, la satisfacción del paciente se considera uno de los indicadores más significativos de la calidad de la atención médica. Debido a ello, el presente trabajo tiene como **OBJETIVO:** Determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico de un Hospital de Barranca-Lima, 2023. **MATERIALES Y MÉTODOS:** Se seguirá una investigación hipotética deductiva, cuantitativa, descriptiva, correlacional, corte transversal, no experimental. Tomando en cuenta como población a 90 pacientes atendidos en el el Centro Quirúrgico de un Hospital de Barranca, Lima-Perú. La técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, para ambas variables, con validación del trabajo de Jökel (2022). Para procesar los datos se utilizarán estadísticas descriptivas inferenciales, que se llevarán a cabo mediante el programa estadístico SPSS 24 con un alfa de 0,05. Para examinar estadísticamente la relación entre las dos variables clave, también se empleará la Rho de Spearman.

Palabras clave: Calidad, Enfermería, Satisfacción, Paciente, Centro Quirúrgico.

Abstract

The primary responsibility of the nursing care profession is to know each patient as a whole in order to provide the best possible care. In addition, the most important right of every patient is to be satisfied with the services offered in healthcare facilities. For this reason, patient satisfaction is considered one of the most significant indicators of the quality of medical care. Due to this, the present work has as its **OBJECTIVE:** To determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the surgical center of a Hospital in Barranca-Lima, 2023. **MATERIALS AND METHODS:** A hypothetical, deductive, quantitative, descriptive, correlational, cross-sectional, non-experimental research will be carried out. Taking into account as population 90 patients attended in the Surgical Center of a Hospital in Barranca, Lima-Peru. The survey technique and as an instrument the questionnaire, for both variables, with validation of the work of Jökel (2022). In order to process the data, descriptive inferential statistics will be used, which will be carried out by means of the SPSS 24 statistical program with an alpha of 0.05. To statistically examine the relationship between the two key variables, Spearman's Rho will also be used.

Key words: Quality, Nursing, Satisfaction, Patient, Surgical Center.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La principal responsabilidad de la profesión de los cuidados de enfermería implica conocer a cada paciente en su totalidad para ofrecerle la mejor atención posible. Sumado a ello, el derecho más importante de todo paciente es estar satisfecho con los servicios ofrecidos en los centros sanitarios. Por esta razón, la satisfacción del paciente se considera uno de los indicadores más significativos de la calidad de la atención médica (1).

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere que, uno de cada diez pacientes de los países de renta alta sufre daños mientras recibe tratamiento en los hospitales. Muchas circunstancias desfavorables, de las que casi el 50% son evitables, pueden provocar daños. Cada año mueren 2,6 millones de personas como consecuencia de 134 millones de acontecimientos adversos provocados por un tratamiento médico deficiente o mala atención hospitalaria de naciones de ingresos bajos y medios (2).

Por ello, una mayor satisfacción del paciente reduce la probabilidad de demandas por negligencia, mejora la rentabilidad de los hospitales en un mercado tan exigente, fomenta la participación del paciente en su propio cuidado y aumenta la probabilidad de que mejore su estado de salud, sin embargo, a pesar de la importancia de este tema, la mayoría de los centros de salud a nivel mundial aún no llenan las expectativas deseadas tanto por el paciente como por las instituciones (3).

En el mismo orden de ideas, la OMS respecto a la atención sanitaria de calidad, refiere que cada vez se entiende mejor que una atención eficaz, segura y centrada en la persona, que tenga en cuenta las elecciones, necesidades y valores individuales, es un componente esencial de una asistencia sanitaria de alta calidad. Por ello, los servicios sanitarios deben ser oportunos, igualitarios, integrados y eficientes para que sean de alta calidad (4).

En este sentido, para contextualizar esta problemática a nivel internacional, se puede mencionar que en el departamento de maternidad del Hospital Vicente Corral Moscoso, una investigación realizada en Ecuador reveló que el 65% de las pacientes tienen un alto grado de satisfacción con los cuidados del personal de enfermería, frente a un 8% que están insatisfechas (5).

Asimismo, en Cuba un estudio realizado en consultas de médicos de familia y enfermeras reveló que el 92,6% de los pacientes se sentían satisfechos con la atención recibida. Los factores de satisfacción y tiempo de espera antes de la consulta, explicación del estado de salud, exploración física, medición de la temperatura y la tensión arterial, explicación médica y terapia médica resultaron estadísticamente significativos (6).

De esta forma, la satisfacción respecto a los servicios sanitarios es un concepto complejo, que está influida por una amplia gama de variables, como las experiencias previas, el modo de vida, las expectativas y creencias del usuario y la sociedad. La incidencia del descontento es muy variable: en los hospitales públicos paquistaníes es del 58,3%. Aunque una investigación restringida al Servicio de Medicina Interna informó de un 9,9% de descontento, éste varía en toda España desde el 53,2% en consultas externas hasta el 47,1% en urgencias. Mientras que en un hospital privado de Brasil, la insatisfacción llegó al 5% (7).

Igualmente, un hospital público de Perú realizó estudios que revelaron que el 60% de los pacientes tenía una opinión relativamente positiva de la atención prestada por las enfermeras. Pero, en lo que respecta a la dimensión interpersonal, la enfermera no se identifica o interrelaciona con el paciente (38%) y no es amable en un (10%) (8).

En este sentido, debido a que el personal de enfermería constituye entre el 40% y el 60% de todo el equipo sanitario y son, por tanto, el recurso humano más importante, éste es evaluado y mejorado constantemente para responder a las exigencias de bienestar y confort del

paciente. Para alcanzar un alto grado de excelencia en la satisfacción del paciente, la esencia de la enfermería es proporcionar cuidados excelentes, que se centran en una interacción con el paciente compartiendo sentimientos, emociones, compañía, apoyo y una buena comunicación afectiva y efectiva (9).

Ahora bien, Perú ha mostrado tasas de insatisfacción en la atención de salud de entre 53.2% y 75%, lo cual es una tasa relativamente alta si se compara con otros países sudamericanos, según investigaciones actuales sobre el tema en instituciones de salud. Esto ilustra que, a pesar de querer formar parte de los países en desarrollo, existe un sistema de salud defectuoso y, en consecuencia, el tratamiento que se brinda a los pacientes será deficiente. La felicidad de los usuarios externos no debe descuidarse en los centros sanitarios porque es el objetivo más crucial de las empresas. La identificación de este objetivo establece la posición real y actual en la que se encuentran estas instituciones en términos de calidad del servicio (10).

En este contexto, se aborda la problemática local del Hospital de Barranca, el cual ha venido ampliando sus instalaciones, mejorando y modernizando su infraestructura y preparándolas para la atención especializada. Sin embargo, la alta rotación de personal médico de diversos grupos ocupacionales que, por diversas razones, encuentran mejores ofertas de trabajo, resulta en limitaciones para brindar una atención adecuada a cientos de usuarios.

Por ello, el servicio de cirugía persigue como fin ser reconocido por los pacientes, el público en general y las autoridades, busca tener los mejores servicios del Hospital de Barranca, estableciendo consistencia y coherencia de las funciones específicas, brindando calidad de atención al usuario que acude con patologías quirúrgicas, en todas las etapas de la vida para ofrecer una alta calidad profesional y humana con buena atención al paciente.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima.

Identificar cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima.

Identificar cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Esta investigación permitirá conocer los índices de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el centro quirúrgico. Además, las partes para el marco teórico han sido organizadas y compiladas como resultado del análisis bibliográfico de las variables aportadas a esta investigación. Lo que contribuye como un estudio que se pone a disposición de otros investigadores, convirtiéndose en una obra de referencia sobre el tema.

Asimismo, el estudio se apoyará en la “Teoría del cuidado humanizado” de Jean Watson, la cual sustenta que los humanos no pueden ser tratados como objetos y que no pueden separarse de sí mismos, de los demás, de la naturaleza y de la fuerza laboral en general. Su teoría abarca todo el mundo de la enfermería; con énfasis en el proceso interpersonal entre el paciente y el cuidador.

1.4.2. Metodológica

Para lograr los objetivos planteados en el estudio, el cual trata de determinar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima, se acudirá al empleo de técnicas de investigación y procesamiento de la información para el recojo de datos, con lo cual se permitirá medir las variables de estudio. De allí el aporte del presente estudio, ya que se tomarán basamentos

teóricos-metodológicos que permitirán crear una base de datos bibliográficos que ayudarán a futuras investigaciones en este tema.

Asimismo, la metodología que se utilizará será descriptiva-correlacional, hipotético-deductiva y cuantitativa, empleando la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario, para ambas variables. De igual forma, a través del trabajo de Jökel (2022) “Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería durante el post quirúrgico inmediato”, se validarán los instrumentos de este estudio.

1.4.3. Práctica

La aplicación práctica de esta investigación radica en reconocer la importancia del tema para el personal de enfermería y las instituciones de salud, proporcionar una mejor atención sanitaria reforzando las áreas débiles de los hallazgos de la investigación, beneficiar al hospital objeto de estudio, facilitando dicha formación y valorar los cuidados prestados por los profesionales de enfermería.

Los resultados del estudio también proporcionarán mejoras relacionadas con la calidad de atención en el Centro Quirúrgico, con el objetivo de cambiar los cuidados de enfermería prestados al paciente, teniendo en cuenta que la atención al usuario de la salud es integral y holística para su mayor satisfacción.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La investigación se llevará a cabo desde el mes de junio hasta el mes de septiembre de 2023.

1.5.2. Espacial

Este estudio se realizará en el Centro Quirúrgico del Hospital de Barranca, Lima-Perú.

1.5.3. Población o unidad de análisis

La población de estudio estará constituida por 90 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico del Hospital de Barranca, Lima-Perú.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Lotfi et al. (11) el año 2019 en Irán realizaron un estudio con el objetivo de “Evaluar la comunicación enfermera-paciente y la satisfacción del paciente de los servicios de enfermería en las salas de quemados de mujeres y hombres”. Estudio cuantitativo descriptivo-correlacional. Muestra de 295 pacientes. Como instrumento un cuestionario de Escala de Satisfacción del Paciente de La Monica Oberst (LOPSS) y la Calidad de la Comunicación de la Enfermera con Cuestionario del Paciente (NQCPQ). Los resultados muestran que la mayoría de los pacientes estaban insatisfechos con la atención de enfermería. Más del 80% no conocía a su enfermera. Hubo correlación entre la comunicación enfermera-paciente y la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. Se concluyó que la debilidad de la comunicación de las enfermeras con los pacientes fue evidente y los pacientes estaban insatisfechos con este tipo de comunicación y, en consecuencia, la satisfacción de los pacientes se informó muy baja.

La satisfacción de los pacientes en el hospital debe ser la prioridad de los gestores hospitalarios, al educar al personal de enfermería, se identificaran los factores motivadores y los factores de insatisfacción y mejoraría la satisfacción del paciente (11).

Calong et al. (12), en el año 2018 en Filipinas, realizaron un estudio cuyo objetivo fue “Determinar el nivel de conductas asistenciales de las percibidas por enfermeras y pacientes y determinar la diferencia entre sus percepciones”. Estudio cuantitativo descriptivo-correlacional. Población de 101 pacientes y 47 enfermeras en la unidad médico-quirúrgica de una selección de hospitales. Instrumento de Satisfacción del Paciente (PSI). Los hallazgos sugieren que las enfermeras se calificaron a sí mismas más alto en términos de comportamiento asistencial en comparación con las calificaciones de los pacientes de los pacientes. Sin embargo, los pacientes seguían estando satisfechos con el nivel de cuidados recibidos de las

enfermeras del hospital. Como conclusión se observó una diferencia significativa en la percepción del comportamiento asistencial de enfermeras y pacientes.

La evaluación de la satisfacción es una de las de las principales medidas de la atención sanitaria, ya que las enfermeras tratan con diferentes pacientes cada día y eso significa que constantemente tienen necesidades y expectativas del paciente (12).

Sillero et al. (13) en el año 2018 en Estados Unidos, realizaron un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la satisfacción de los pacientes perioperatorios en el ámbito de los cuidados quirúrgicos”. Población de 150 pacientes Se realizó una encuesta descriptiva transversal. El instrumento se trató de una versión modificada de la Escala de Satisfacción del Paciente de La Monica-Oberst (LOPSS-12). Como resultados, la puntuación media de satisfacción global en la Escala de Satisfacción del Paciente de La Monica-Oberst fue de 3,17 (desviación estándar, 0,21). Como conclusiones, la satisfacción de los pacientes con los cuidados perioperatorios de enfermería fue buena.

Este estudio identificó varias áreas de los cuidados de enfermería que necesitaban mejoras, en particular la necesidad de pasar más tiempo con los pacientes y de mantenerlos mejor informados sobre el proceso perioperatorio (13).

Sharew et al. (14), en el año 2018 en Etiopía realizaron un trabajo cuyo objetivo fue “Evaluar el nivel de satisfacción del paciente con la atención de enfermería”. Se realizó un estudio transversal de base hospitalaria con 252 pacientes ingresados en las salas médica, quirúrgica y pediátrica. Como instrumento se utilizó la Escala de Satisfacción con la Enfermería de Newcastle. Utilizando un enfoque de división de medias, las puntuaciones de satisfacción del paciente se dicotomizaron en "satisfecho" e "insatisfecho". Como resultados, el 49,2% de los pacientes se mostró satisfecho con la atención de enfermería. El nivel educativo y el historial de ingreso fueron factores significativos que influyeron en la satisfacción del paciente con la atención de enfermería. Los pacientes que tenían antecedentes de ingreso

estaban 2,2 veces más satisfechos en comparación con los que no tenían antecedentes de ingreso ($p = 0,02$, $OR = 2,2$, IC del 95%: 1,2 a 4,2). Según las conclusiones, la satisfacción difirió significativamente según el nivel educativo de los pacientes y el historial de ingreso.

Esta información puede ser útil en estudios comparativos de satisfacción del paciente y en la identificación de características que puedan explicar o predecir la satisfacción del paciente (14).

Gezer (15) en el año 2021 en Turquía, realizaron un estudio con el objetivo de “Evaluar los niveles de satisfacción de los pacientes de cirugía ambulatoria con la atención de enfermería”. El estudio utilizó un diseño descriptivo y transversal, con entrevistas de la Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS), cara a cara a 98 pacientes que se encontraban hospitalizados en la unidad de cirugía de día de un hospital universitario. Resultados: El nivel de satisfacción en los pacientes de la clínica quirúrgica fue alto de manera estadísticamente significativa. Hubo una correlación positiva y estadísticamente significativa entre las puntuaciones medias de los pacientes en ENCS y SNCS. Se concluyó que los puntajes de la experiencia del cuidado de enfermería y la satisfacción del cuidado de enfermería de los pacientes fueron altos, y a medida que aumentó el puntaje total de la experiencia del cuidado, aumentó el puntaje de satisfacción del cuidado de enfermería.

La actitud profesional de las enfermeras está influyendo en la satisfacción y la separación de los pacientes del hospital (15).

2.1.2. A nivel nacional:

Sandoval (16) en el año 2018, en Perú, realizó un trabajo cuyo objetivo fue “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía en el Hospital Regional Lambayeque en el año 2018”. Investigación descriptiva transversal cuantitativa. Población de 255 usuarios. El instrumento empleado fue el cuestionario SERVQUAL modificado, que contiene 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad

y características tangibles. Como conclusiones, los consumidores hospitalizados muestran una alta proporción (76,61%) de satisfacción con el servicio recibido, siendo la dimensión característica concreta la que presentó un mayor porcentaje de satisfacción (83,02%). El componente que se relaciona con la capacidad de respuesta, particularmente en el aspecto que se refiere a que los procesos de alta son rápidos, presenta la menor proporción de satisfacción (66,09%). Se establece que los consumidores del servicio de cirugía que están hospitalizados declaran niveles muy altos de satisfacción (76,61%).

Determinar la discrepancia entre percepción y expectativa, calibrar la satisfacción del paciente con el tratamiento hospitalario y ayudar a remediar los fallos del proceso debieran ser los principales objetivos del enfermero (16).

Torres (17).en el año 2021, en Perú, realizó un trabajo cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención de enfermería en el servicio de hospitalización de la Clínica San José del Cusco en el año 2021”. Se utilizó una muestra de 70 pacientes en un estudio aplicado con un diseño no experimental, descriptivo correlacional, cuantitativo. Como instrumento un cuestionario para las dos variables de investigación. Como resultado el 30,0% de los encuestados considera que la atención de enfermería no está a la altura, el 40,0% califica su satisfacción como media y el 21,4% afirma estar muy satisfecho. Se concluyó que existe una clara relación entre la satisfacción del paciente y el calibre de los cuidados de enfermería, como demuestra una fuerte correlación Rho de Spearman con un valor de correlación de 0,700.

El personal de enfermería es el encargado de garantizar la calidad de los cuidados; se espera que sea consciente de los errores que ha cometido y de lo que ha hecho para solucionarlos o evitar que vuelvan a producirse (17).

De Pinho (18) en el año 2021, en Perú, realizó su estudio con el objetivo de “Conocer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente postquirúrgico en el

Hospital Regional de Pucallpa, 2020. Población de 120 pacientes. Este estudio tiene un diseño no experimental, descriptivo, correlacional, transversal y cuantitativo. Según los resultados, existe una correlación del 83% entre la fiabilidad y la felicidad del usuario, y una correlación del 87% entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. Se ha determinado que existe un fuerte vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente posquirúrgico.

La importancia de este estudio radica en su capacidad para identificar las necesidades que los pacientes requieren de unos cuidados de enfermería de alta calidad para sentirse realizados (18).

Ramos (19) en el año 2021 realizó su estudio con el objetivo de “Evaluar la calidad de la atención prestada por el personal médico de un centro quirúrgico y la satisfacción de los pacientes”. La investigación fue cuantitativa y descriptiva correlacional. La muestra estaba formada por 157 pacientes. Para la recogida de datos se utilizaron dos cuestionarios. Los resultados mostraron que el 94,3% de los participantes estaban satisfechos con la atención recibida. El grado de correlación entre los coeficientes de Pearson de las variables de la investigación fue de 0,599, lo que indica una asociación bastante positiva. Se concluye que, en el ámbito de la atención sanitaria personal, el profesional de enfermería se encarga no sólo de mejorar la calidad de los servicios médicos, sino también el grado de satisfacción de los pacientes con los cuidados prestados por el personal de enfermería.

El profesional de enfermería en el ámbito de la atención sanitaria personal tiene la responsabilidad no sólo de mejorar la salud, sino también de aumentar la satisfacción del paciente con el tratamiento recibido (19).

Pacha (20) en el año 2019, en Perú, realizó un estudio con el objetivo de “Conocer la asociación entre el grado de satisfacción del paciente postquirúrgico y el trato de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Centro Quirúrgico del Hospital de Ilo - Moquegua 2018. El estudio utiliza un diseño cuantitativo, transversal, descriptivo

correlacional. 50 pacientes postoperados constituyeron la población de la investigación. Los pacientes fueron interrogados y la enfermera recibió una orientación de observación directa. Los resultados indican que el nivel de satisfacción del paciente posquirúrgico es moderado (76,0%) y que los cuidados de enfermería recibidos fueron de una calidad eficiente (54,0%). Según las conclusiones, las variables Grado de Satisfacción del Paciente Postquirúrgico y Calidad de los Cuidados de Enfermería tienen una conexión estadísticamente significativa ($p=0,000$).

La satisfacción del usuario es un determinante crucial de la calidad de los cuidados, por lo que los cuidados de enfermería no deben limitarse a seguir las prescripciones del tratamiento concreto del paciente (20).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad

- **Definición**

La calidad la deciden las distintas percepciones del consumidor en función de sus necesidades. Las mejores cualidades deben estar presentes en el momento exacto en que el usuario solicita un servicio para satisfacer esa necesidad. El nivel de perfección que la empresa ha decidido para satisfacer a sus clientes es la calidad del servicio. Los consumidores imponen entonces a través de sus exigencias y expectativas la calidad del servicio que cualquier empresa suele prestar. Por ello, sólo podrá competir la empresa que adopte las mejores normas de calidad y ofrezca la gama más amplia de servicios al consumidor de acuerdo con esas exigencias (21).

2.2.1.1. Calidad de la Atención

- **Definición:**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) recoge como requisitos de la calidad en la sanidad: el alto nivel de excelencia profesional, el uso eficiente de los recursos, el mínimo riesgo para el paciente, el alto grado de satisfacción del usuario y el impacto global sobre la población en su constitución como objetivo del macro proyecto de salud para todos (22).

Para conseguir el mayor grado de satisfacción, tanto del usuario como de los profesionales, al precio más asequible, la calidad asistencial consiste en dar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios sanitarios, con los recursos humanos y materiales disponibles y el nivel de desarrollo científico actual (23).

La interacción de varios factores que pueden separarse en dos componentes -el componente científico-técnico y el componente referido a la calidad percibida- es lo que determina la calidad de la atención al paciente. Este componente se basa en las interacciones interpersonales (la observancia de normas y valores sociales) y el entorno en el que se prestan los cuidados (instalaciones accesibles y físicamente adecuadas y equipos funcionales, entre otras cosas). Para lograr la satisfacción del paciente, es fundamental que los cuidados de enfermería sean de calidad (24).

2.2.1.2. Dimensiones de calidad de atención de enfermería

a. Dimensión técnica: se refiere a la aplicación adecuada de los conocimientos y habilidades científicas del profesional para prestar atención de manera apropiada a las necesidades reales o potenciales del paciente, teniendo en cuenta la calidad ética y los binomios riesgo-beneficio, es decir, con acciones y procedimientos seguros y eficaces que se evalúan a través de indicadores, procesos, protocolos o estándares (25).

Esta dimensión se traduce en el mejor desempeño profesional posible en todos los métodos y técnicas empleadas por el profesional, mostrando destreza para proporcionar el mejor tratamiento posible de manera oportuna, evitando circunstancias de riesgo y maximizando los beneficios del usuario. Se evalúa utilizando las siguientes métricas:

- **Oportuno:** Prestación de servicios o cuidados en el momento designado, interviniendo cuando es necesario para atender al usuario.

- **Seguridad:** ausencia de riesgos o peligros para el usuario mientras recibe los cuidados de enfermería.

- **Continuo:** Realizar las tareas de enfermería según las indicaciones y sin interrupción desde que el paciente solicita los cuidados hasta que es dado de alta (26).

b. Dimensión humana: Se refiere a la interacción enfermera-paciente, al aspecto interpersonal de los cuidados, e incluye elementos como: dar una información completa, utilizar un lenguaje fácil de entender para el paciente, demostrar interés por sus necesidades y tratar al paciente con amabilidad, empatía y calidez. Sin embargo, no sólo se refiere al comportamiento de la enfermera hacia los pacientes, sino también a cómo se desenvuelve en su entorno con el equipo multidisciplinar (27).

Los indicadores que destacan especialmente en esta dimensión son:

- **Amabilidad:** Se refiere a la preocupación o ternura de la enfermera al dirigirse al paciente mientras le presta cuidados.

- **Respeto:** Se refiere a la forma en que se trata a las personas, junto con la protección de la confidencialidad de la información facilitada por el paciente y/o su familia.

- **Educación:** Un paciente quirúrgico experimenta un torbellino de emociones, sumado a la sensación de no tener control sobre lo que está sucediendo y ser transferido de una persona a otra sin presentaciones ni explicaciones sobre las funciones que cada uno cumple dentro del área. es el conocimiento intelectual especializado que la enfermera posee y pone en práctica para brindar cuidados y orientación al paciente y/o familia durante su estadía en el área (28).

- **Preste mucha atención a lo que dice el paciente;** la enfermera debe establecer contacto visual para transmitir interés.

- **Evite realizar varias tareas a la vez mientras escucha al paciente**, ya que ello demuestra que no está interesado.

- **Describa con claridad y sencillez lo que está haciendo.** La enfermera no debe dar por sentado que, por el mero hecho de transmitir un mensaje, el paciente lo ha recibido. Por el contrario, hay que buscar indicios de que el paciente ha entendido lo que se le ha dicho (29).

c. Dimensión entorno: Involucra la importancia que representa el lugar donde se brinda los cuidados de enfermería, así como las condiciones que presenta tales como infraestructura, limpieza, iluminación y ventilación necesaria para que el usuario se sienta cómodo y seguro, pero también evalúa la organización y disposición que presenta el servicio al momento de atender al usuario (30).

Algunos indicadores que resaltan en esta dimensión son:

- **Comodidad:** El conjunto de circunstancias presentes que permiten a la persona moverse, relajarse o recibir cuidados sintiéndose contenta y a gusto.

- **Privacidad:** Para proteger el pudor de la usuaria y la confidencialidad de la información suministrada durante los cuidados de enfermería, éstos se llevan a cabo en una zona designada a tal efecto.

- **Integralidad:** Es la fuerza de los cuidados de enfermería prestados, teniendo en cuenta que el paciente es una entidad holística e integrada, que requiere la capacidad de la enfermera para reconocer sus necesidades y contribuir a satisfacerlas (31).

2.2.2. La satisfacción

- **Definición:**

La palabra satisfacción se describe como "actividad y efecto de satisfacer o ser satisfecho", "Razón, acción o modo por el cual se mantiene y responde cabalmente a una queja, sensación o razón contraria", y otros términos similares en el léxico de la Real Academia. El

grado en que se cumplen las expectativas del paciente en cuanto a su tratamiento sanitario y los resultados de salud podría considerarse satisfacción (32).

2.2.2.1 Satisfacción del paciente

- **Definición:**

Los informes de los pacientes sobre su satisfacción con los cuidados de enfermería recibidos se basan en diversas variables, como el conocimiento previo, las expectativas y las referencias de otros pacientes que han visitado el hospital público. La sensación subjetiva del paciente de cuando se satisfacen sus necesidades y se cumplen sus expectativas cuando recibe ayuda y/o cuidados de enfermería también puede describirse como satisfacción. Es importante señalar que los pacientes pueden estar satisfechos con un trato relativamente deficiente si sus expectativas son bajas o tienen un acceso restringido a cualquiera de los servicios (33).

2.2.2.2. Dimensiones de satisfacción

a. Trato recibido: Se refiere a la relación que se establece entre el paciente y el personal de enfermería durante la prestación de cuidados, en la que el paciente evalúa la actitud de la enfermera. El respeto de los derechos humanos es la base de unos cuidados dignos, que el paciente interpreta como prestados de forma amable, considerada, digna de confianza y privada. En consecuencia, el término "trato" se refiere a la atención prestada por el personal de enfermería al paciente de acuerdo con sus necesidades y características, teniendo en cuenta una serie de factores como la cortesía, la consideración, el interés, la paciencia, e incluso estableciendo una relación de amistad y hablando al paciente con sinceridad (34).

b. Disponibilidad: Destaca las ganas que tiene el equipo de enfermería de ofrecer asistencia. Tiene dos componentes: el primero es llamar la atención de una enfermera para que te dé el tratamiento que necesitas, y el segundo es no darte los cuidados suficientes (35).

También se incluye la relación enfermera-paciente, en la que la enfermera desempeña un papel crucial ayudando al paciente en situaciones que le resultan imposibles de resolver por

sí mismo, así como el seguimiento continuo del estado del paciente. Se centra en el servicio y el trato personalizado que proporciona el profesional de enfermería y también se refiere a las instalaciones disponibles para proporcionar una atención eficaz (36).

c. Continuidad del cuidado: Tiene que ver con los cuidados de enfermería prestados al paciente desde un ángulo amplio, que incluye lo social, lo psicológico y lo biológico, confirmando una atención continuada desde el ingreso del paciente hasta el alta, manteniendo una atención ininterrumpida (37).

d. Resultado del cuidado: Lo que se expresa es la percepción que tiene el paciente de los cuidados de la enfermera que ha anticipado. La participación en los cuidados, la enseñanza de los autocuidados y el alivio del dolor son algunos de los elementos que influyen en el placer (38).

2.2.3. Teoría de enfermería

2.2.3.1. Jean Watson y el “Cuidado humanizado”

Según Watson, el núcleo de la Teoría del cuidado es que los humanos no pueden ser tratados como objetos y que los humanos no pueden separarse de sí mismos, de los demás, de la naturaleza y de la fuerza laboral en general. Su teoría abarca todo el mundo de la enfermería; con énfasis en el proceso interpersonal entre el paciente y el cuidador. La teoría se centra en núcleo del cuidado humano y en la relación transpersonal de cuidado y su potencial curativo tanto para el que cuida como para el que está siendo cuidado. La jerarquía de necesidades de Watson comienza con las necesidades biofísicas de orden inferior, que incluyen la necesidad de alimentos y líquidos, evacuación y ventilación. Luego están las necesidades psicofísicas de orden inferior, que incluyen la necesidad de actividad, inactividad y sexualidad. Finalmente, son las necesidades de orden superior, que son psicosociales. Incluyen los deseos de éxito, pertenencia y autorrealización (39).

Watson desarrolló la Teoría del Cuidado Humano con diez factores caritativos principales son:

1. La formación de un sistema humanístico-altruista de valores.
2. La instalación de la fe-esperanza.
3. El cultivo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás
4. El desarrollo de una relación de ayuda-confianza
5. La promoción y aceptación de la expresión de sentimientos positivos y negativos.
6. El uso sistemático del método científico de resolución de problemas método científico de resolución de problemas para la toma de decisiones.
7. El fomento de la enseñanza-aprendizaje interpersonal
8. La provisión de un entorno mental, físico, sociocultural y espiritual de apoyo, protección y/o corrección.
9. La asistencia a la gratificación de las necesidades humanas.
10. La consideración de las fuerzas existencial-fenomenológicas.

Los tres primeros factores del cuidado constituyen el "fundamento filosófico" de la ciencia del cuidado. filosófica" de la ciencia del cuidado. Los siete factores caritativos restantes surgen de los cimientos establecidos por los tres primeros (40).

2.3. Formulación de la Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima, 2023.

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima, 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

H_{i1}: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima.

H_{i2}: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima.

H_{i3}: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La investigación que se utilizará es de método hipotético deductivo; el cual se utiliza para caracterizar el proceso científico, que se centra en un ciclo repetido de inducción, deducción e inducción, en el que se plantean hipótesis con la intención de demostrarlas o refutarlas después (41).

3.2. Enfoque de la investigación

Se utilizará un método cuantitativo, ya que se medirá y se obtendrá un resultado numérico, lo que permitirá repetir las conclusiones en estudios posteriores con otros participantes y en distintos entornos (42).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación será de tipo aplicada, al basarse en la investigación fundamental, el tipo de estudio se llevará a cabo con el objetivo de resolver problemas actuales y producir nuevos conocimientos para mejorar la prestación de cuidados de enfermería (43).

3.4. Diseño de la investigación

El estudio tendrá un diseño no experimental por lo que mide dos variables , asimismo será de corte transversal y correlacional, dado que las variables revelarán las características del grupo de participantes, será posible determinar la relación estadística entre las variables una vez recogidos los datos (44).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población de estudio estará constituida por 90 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico del Hospital de Barranca, Lima-Perú.

Los cuales deben cumplir con los criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico del Hospital de Barranca, Lima-Perú.
- Pacientes que acepten participar en el estudio de investigación y firmen consentimiento informado.
- Pacientes que no presenten alteración de su estado de conciencia.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no sean atendidos en el Centro Quirúrgico del Hospital de Barranca, Lima-Perú.
- Pacientes que no acepten participar en el estudio de investigación y firmen consentimiento informado.
- Pacientes que presenten alteración de su estado de conciencia.

3.4. Variables y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1 Calidad de la Atención de Enfermería	Es el nivel de atención en el que la ciencia, la tecnología médica y la competencia profesional se emplean con el objetivo de satisfacer las necesidades del paciente (24).	Además de la calidad profesional con el objetivo de agradar, la ciencia y la tecnología médicas se aplican en el ámbito asistencial. En este caso en pacientes del Centro Quirúrgico del Hospital de Barranca, Lima y ver el grado de la Atención de Enfermería en ese centro de salud.	Técnica Humana Entorno	Socializa Retroalimenta Guardia de enfermería Habilita para el alta Se presenta Respeto la autonomía Escucha activa Es amable Muestra bondad Suministra información Comunicación terapéutica Respuesta clara y sencilla Libre de riesgo	Ordinal	Calidad de enfermería bueno (31 a 40 puntos) Calidad de enfermería regular (11 a 30 puntos) Calidad de enfermería deficiente (0 a 10 puntos)
V2 Satisfacción del Paciente	Es la opinión subjetiva del paciente la que se hace patente cuando recibe el tratamiento adecuado en el momento oportuno, satisfaciendo sus necesidades con prontitud, y satisfaciendo sus necesidades (33).	Es una percepción Subjetiva experimentada por el Paciente en el Centro Quirúrgico del Hospital de Barranca, Lima y ver el grado de la Atención de Enfermería en ese centro de salud.	Trato Disponibilidad Continuidad del cuidado Resultado del cuidado	Amabilidad Comprensión Paciencia Excelente y precisa atención Privacidad Educación Higiene Alimentación Necesidades Fisiológicas Valoración Cuidado de enfermería Continuo Confort Tranquilidad y relajado Seguridad Orientación Información recibida Orientación al alta hospitalaria Educación	Ordinal	Insatisfecho (22-46 puntos) Medio satisfecho (47-54 puntos) Satisfecho (55-66 puntos)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

En la presente investigación, la técnica a utilizar será la encuesta, así será como se recopilen los datos, para luego encontrar la exploración de las construcciones. Garantizando que se produzcan datos precisos y ricos en información para el análisis estadístico, de modo que se puedan tomar decisiones basadas en hechos para el estudio (45).

En el presente estudio se empleó la técnica de la “Encuesta” para ambas variables de estudio:

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para la variable 1: El cuestionario estructurado "Satisfacción del paciente y calidad de los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato" elaborado por Jökel en el año 2022 es el instrumento que facilitará la medición de la variable “Calidad de la Atención” en el presente estudio (46).

El instrumento tiene un total de 20 ítems: la primera dimensión tecnológica tiene un total de 8 ítems, la dimensión humana tiene un total de 8 ítems y la dimensión medioambiental tiene un total de 4 ítems.

Cada uno de los 20 ítems de la escala tipo Likert elaborada por esta herramienta de medición tiene tres respuestas posibles: Siempre (2 puntos), De vez en cuando (1 punto) y Nunca (0 puntos). Se divide en tres categorías: calidad excelente (31-40 puntos), calidad razonable (11-30 puntos) y calidad inferior (0-10 puntos).

Para la variable 2:

El cuestionario estructurado "Satisfacción del paciente y calidad de los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato" elaborado por Jökel en el año 2022 es el instrumento que facilitará la medición de la variable "Satisfacción del paciente" en el presente estudio.

El cuestionario consta de 22 ítems que incorporan las cuatro dimensiones: la primera dimensión de tratamiento incluye 8 ítems totales; la segunda dimensión de disponibilidad incluye 4 ítems totales; la tercera dimensión de continuidad de la atención incluye 3 ítems totales; y la cuarta dimensión de resultado de la atención incluye 7 ítems totales. Cada uno de los 22 ítems de la escala ofrece tres posibles opciones de respuesta: insatisfecho (1 punto), medio satisfecho (2 puntos) y satisfecho (3 puntos). La escala se construyó utilizando un método de evaluación tipo Likert (3 puntos). Insatisfecho 22-46 puntos, Medio satisfecho 47-54 puntos y Satisfecho 55-66 puntos son las categorías en las que se encuadra.

3.7.3. Validación

Variable 1: La validez de la legitimidad del instrumento se verificó mediante el criterio de expertos, en donde participaron 06 licenciados en enfermería, los que aprobaron la aplicabilidad por ser muy buena en calificación. Asimismo, el presente estudio tiene validación en el trabajo de Jökel (2022).

Variable 2: Se realizará mediante juicio de expertos, teniendo en cuenta por su importancia valores de "p" entre 0,004 y 0,035, con "p" 0,05. De forma similar, 06 licenciados en enfermería participaron en el proceso de juicio de expertos para confirmar la validez de la legalidad del instrumento, y reconocieron su aplicación como de muy alta calificación. Asimismo, el presente estudio tiene validación en el trabajo de Jökel (2022).

3.7.4. Confiabilidad

Variable 1: Se obtuvo un alfa de Crombach de 0,70 para la fiabilidad del cuestionario destinado a medir la primera variable; este valor es satisfactorio y garantiza la fiabilidad del instrumento.

Variable 2: La determinación de la confiabilidad del instrumento para medir la segunda variable se efectuará a través del alfa de Crombach, siendo el mayor valor de alfa '1', que es un coeficiente utilizado para cuantificar la consistencia interna de una escala, o el grado de consistencia de los ítems de un instrumento. En este caso, se obtuvo un nivel de confianza de 0,95, un valor cuantitativo aceptable que demuestra que el instrumento es fiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

3.8.1. Plan de procesamiento

Luego de la recogida de datos, se codificará la información de cada participante encuestado en el programa Excel, el cual será de gran ayuda en los cálculos de las bases de datos estadísticos, como las tablas para las frecuencias y sus gráficos. Se utilizará el programa estadístico SPSS 24 para realizar la estadística descriptiva e inferencial, y se empleará un alfa de 0,05. Para examinar estadísticamente la relación entre las dos variables clave, se empleará la Rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

La investigación aplica los siguientes principios éticos:

Beneficencia. Las ventajas de participar en el estudio se explicarán al participante cuando se le contacte, y esta información también se incluirá en el formulario de consentimiento informado.

No Maleficencia. Se informará a los pacientes participantes de que no sufrirán ningún daño ni correrán ningún peligro. Se mantendrá la confidencialidad de toda la información facilitada y obtenida a lo largo del estudio, como es habitual en los profesionales sanitarios.

Justicia: Los pacientes serán tratados con respeto y sin discriminación, independientemente de sus características como edad, sexo o situación económica, entre otras.

Autonomía: Todos los participantes tendrán la libertad de elegir si desean o no participar en la investigación tras ser informados de sus detalles y tener la oportunidad de dar su asentimiento verbal y su consentimiento informado previo (47).

4. Aspectos Administrativos

4.1. Cronograma de actividades

DESCRIPCIÓN	2023															
	Junio				Julio				Agosto				Setiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema.	■	■														
Búsqueda de información.			■	■												
Elaboración de situación problemática.			■	■												
Elaboración de interrogantes, objetivos y justificación.					■	■	■									
Elaboración de delimitación, marco teórico e hipótesis.					■	■	■									
Elaboración de diseño metodológico, población operalización de las variables.						■	■									
Elaboración de técnicas e instrumentos y procesamiento de análisis de datos.									■	■	■					
Elaboración de aspectos éticos.									■	■	■					
Elaboración de aspectos administrativos y anexos.											■	■	■			
Aprobación del proyecto														■	■	■

4.2. Presupuesto

DETALLES	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
Recursos Humanos			
Recolección de datos	S/. 80.00	1	S/. 80.00
Informática	S/. 450.00	1	S/. 450.00
Recursos Materiales Y Equipos (Bienes)			
Archivadores	S/. 20.00	2	S/. 40.00
Carpetas	S/. 5.00	3	S/. 15.00
Papel tamaño carta	S/. 0.20	40	S/. 8.00
Tinta impresora	S/. 200.00	1	S/. 300.00
USB	S/. 25.00	1	S/. 25.00
Lápices	S/. 1.00	10	S/. 10.00
Gomas	S/. 5.00	2	S/. 10.00
Lapiceros	S/. 1.00	20	S/. 20.00
Servicios			
Fotocopias	S/. 0.30	40	S/. 12.00
Anillados	S/. 15.00	4	S/. 60.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS U OTRAS EVENTUALIDADES			
Movilidad, otros gastos			S/. 150.00
TOTAL			S/. 1.180.00

5. REFERENCIAS

1. García Martínez S, Solé Magdalena A, Magdalena Díaz, ML, AI, Pérez Álvarez A & Pérez Arias A. Calidad percibida por los pacientes intervenidos en una unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria. *Cir May Amb*. [Internet] 2020 [citado mar 2023] 25 (1), Disponible en: https://www.asecma.org/Documentos/Articulos/04_25_1_OR_Garc%C3%ADa.pdf
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Seguridad del paciente. [Internet] 2019 [citado mar 2023] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
3. Ramírez-Coronel AA., Martínez-Suárez PC, Cabrera-Mejía JB, Buestán-Andrade PA, Torracchi-Carrasco E, Carpio MG. Social skills and aggressiveness in childhood and adolescence. *AVFT-Arch Venez Farmacol Ter* 2020 [citado 2021 Ene 31];39(2):209-214. Disponible en: <https://search.proquest.com/docview/2422402946?pqorigsite=gscholar&fromopenview=true>
4. Organización Mundial de la Salud (OMS). Calidad de atención. [Internet] 2019 [citado mar 2023] Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
5. Arcentales Lema, GC, Mesa Cano, IC, Ramírez Coronel AA, Gafas González C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*. [Internet] 2021 [citado mar 2023] 40 (3). Disponible en: https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quir%C3%BArgicos.pdf
6. González Fiallo S, Castro Batista P, Mena Rodríguez & Paz Peña R. Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. [Internet] 2021 [citado mar 2023] Disponible en: <https://revmedicina.sld.cu/index.php/med/article/view/2496/2214>
7. González Barrios Y, Gauto Ibarrola LM, Portillo Ruiz SJ, Ordano Vázquez NG, Rojas Fleytas AD, Alcaraz Ferreira PM. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional en 2018. *Rev. Nac. (Itauguá)* [Internet]. 2018 [cited

2023 Mar] ; 10(2): 58-75. Disponible en:

http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200058&lng=en

8. Quispe Montero, CM. Nivel de satisfacción y calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción – Junin 2021. Tesis de Licenciatura en enfermería. Universidad Privada Norbert Wiener [Internet] 2021 [citado mar 2023]; Disponible en:

https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/6377/T061_76633714_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

9. Maceda G. Nivel de Satisfacción del Paciente Post operado con Anestesia Regional sobre los cuidados de enfermería Unidad de Recuperación Post anestésica Hospital Regional II-2 - Tumbes, [Internet] 2021 [citado mar 2023]; Disponible en:

<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9315>

10. Corredor B. Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería durante el post-operatorio inmediato en la clínica medical duarte durante el primer trimestre de 2018 (Archivo Electrónico) [Internet]. Universidad Francisco de Paula Santander; 2018 [citado mar 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ufps.edu.co/handle/ufps/2566>

11. Lotfi, M, Zamanzadeh, V, Valizadeh, L, Khajehgoodari, M. Assessment of nurse–patient communication and patient satisfaction from nursing care. Nursing Open. [Internet] 2019 [citado mar 2023]; 6: 1189– 1196. Disponible en:

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop2.316>

12. Calong KA & Soriano GP. Caring Behavior and Patient Satisfaction: Merging for Satisfaction. International Journal of Caring Sciences. [Internet] 2018 [citado mar 2023] 11 (2): 697-703. Disponible en: https://internationaljournalofcaringsciences.org/docs/9_1-soriano_original_10_2.pdf

13. Sillero Sillero A. & Zabalegui A. Satisfaction of surgical patients with perioperative nursing care in a Spanish tertiary care hospital. SAGE Open Medicine. [Internet] 2018 [citado mar 2023] 6: 1–9; Disponible en:

<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2050312118818304>

14. Sharew NT , Bizuneh HT , Assefa HK. Investigación de la satisfacción de los pacientes ingresados con la atención de enfermería en el hospital de referencia Debre Berhan en Etiopía: un estudio transversal. Abierto BMJ 2018; 8: e021107. [Internet] 2018 [citado mar 2023] Disponible en: <https://bmjopen.bmj.com/content/8/5/e021107.abstract>

15. Gezer, D & Arslan, S. Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería: el caso de la cirugía ambulatoria. Cukurova Medical Journal [Internet] 2021 [citado mar 2023] 46: 663-669; Disponible en: <https://dergipark.org.tr/en/pub/cumj/issue/62101/895225>

16. Sandoval-Vásquez D, Díaz-Flores K , Vasquez-RevillaM, Vásquez-Castañeda P, Vera-Hernández L, Yacarini-Martínez A. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018. Rev Exp Med [Internet] 2021 [citado mar 2023]; 4(4). Disponible en: <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-NivelDeSatisfaccionDeUsuariosHospitalizadosEnServi-6744743.pdf>

17. Torres Sánchez, MJ. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, cusco – 2021. Tesis de Licenciatura en enfermería. Universidad Autónoma De Ica [Internet] 2021 [citado mar 2023]; Disponible en:

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>

18. De Pinho Villena, RA; Reategui Torres, G. Calidad de servicio y satisfacción del paciente post quirúrgico del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. Tesis de Licenciatura en enfermería.

Universidad Nacional de Ucayali. [Internet] 2021 [citado mar 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4632>

19. Ramos Moscoso, SM. 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 de Licenciatura en enfermería. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote [Internet] 2022 [citado mar 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25553>

20. Pacha Turpo, SP. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua 2018. Tesis de Licenciatura en enfermería. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. [Internet] 2019 [citado mar 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>

21. Vargas G, et al. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Rev. ciencia sociales de la Univ. Zulia, [Internet]. 2013;19(4):663-71. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>

22. Castro R, et al. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción el usuario externo del CC. SS. San Juan [Internet]. Edu.pe. 2018 [citado mar de 2023]. Disponible en: https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

23. Jiménez O, et al. Cuidado enfermero a la persona en el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestésica en un Hospital II-1 – Utcubamba, 2018 [citado mar de 2023]; Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG_d6a5af9c9d129237f26695f2d2dfbdc62

24. Tello M. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021 [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021 [citado mar de 2023]. Disponible en:

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16944>

25. Flores R. Conceptualización del término calidad asistencial estudio-análisis de las dimensiones y políticas en calidad de atención de salud asistencial [Internet]. Udd.cl. 2018 [citado 12 de mayo de 2022]. Disponible en:

<https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2881/Conceptualizaci%C3%B3n%20de%20t%C3%A9rmino%20calidad%20asistencial%20y%20estudioan%C3%A1lisis%20e>

26. Ramírez Perdomo C, Perdomo Romero A, Perdomo Romero A. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *av.enferm.* [Internet]. 2018 June [cited 2023 Mar 18] ; 31(1): 42-51. Available from:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en.

27. Ruiz-Cerino J, Tamariz-López M, Méndez-González L, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [revista en la Internet]. 2020 Jun [citado 2023 Mar 18]; 5(14): e174. Disponible en:

<https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.

28. Torres Santiago M, Zárate Grajales R, Matus Miranda R. Calidad de los registros clínicos de enfermería: Elaboración de un instrumento para su evaluación. *Enferm. univ* [revista en la Internet]. 2018 Mar [citado 2023 Mar 18]; 8 (1): 17-25. Disponible en:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000100003&lng=es.

29. Guerrero Núñez S. Indicadores de calidad en el cuidado de enfermería: estrategia para la cobertura universal de salud. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2018 [citado 2023 Mar 18] ; 24: 1. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100101>.
30. Mijangos Alma D, Jiménez Zuñiga E, Pérez Fonseca M, Hernández M. Calidad de la atención de enfermería desde el enfoque donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia enfermo* [Internet]. 2020 [citado el 18 de marzo de 2023] ; 26: 26. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>.
31. Febres-Ramos RJ., Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet]. 2020 Jul [citado 2023 Mar 18] ; 20(3): 397-403. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
32. Arteta-Poveda, Luis E. y Palacio-Salgar, K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública* [online]. 2018, v. 20, n. 5 [Accedido 18 Marzo 2023], pp. 629-636. Disponible en: <<https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032>>. Epub 26 Oct 2020. ISSN 0124-0064. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032>.
33. Hernández Meca M, Ochando García A, Mora Canales J, Lorenzo Martínez S, López Revuelta K. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. *Rev Soc Esp Enferm Nefrol* [Internet]. 2005 Jun [citado 2023 Mar 18]; 8(2): 90-96. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752005000200002&lng=es.
34. Freitas JS de, Silva AEB de C, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG de. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. *Rev Latino-Am Enfermagem* [Internet]. 2018 (Rev. Latino-Am. Enfermagem, 2014 22(3)):454–60. Available from: <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3241.2437>

35. Vázquez-Cruz, E et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública* [online]. 2018, v. 20, n. 2 [Accedido 18 Marzo 2023] , pp. 254-257. Disponible en: <<https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>>. ISSN 0124-0064. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>.
36. Valls Martínez M.C., Abad Segura E. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Anales Sis San Navarra*[Internet]. 2018Dic [citado 2023 Mar 18] ; 41(3): 309-320. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0315>.
37. Reolid Martínez Ricardo E., Flores Copete María, López García Mónica, Briones Monteagudo Fernando, Alcantud Lozano Pilar, Azorín Ras Milagros et al. Satisfacción de los pacientes atendidos en dos modelos diferentes de Atención Primaria, en España y Portugal. *Rev Clin Med Fam* [Internet]. 2018 [citado el 18 de marzo de 2023]; 11(3): 128-136. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2018000300128
38. Peralta R.et al. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. *Rev. virtual Soc. Parag. Med. Int.* [Internet]. 2019 Mar [cited 2023 Mar 18] ; 6(1): 41-53. Disponible en: [https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2019.06\(01\)41-053](https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2019.06(01)41-053).
39. Usha Rani K. Watson Human Caring Theory. *JNPE*, March 2019, Vol.5, Issue 1, pp. 28–31. [Internet]. 2019 Mar [cited 2023 Mar] ; Disponible en: <file:///C:/Users/user/Downloads/JEANWATSONTHEORY.pdf>
40. Guillén Fonseca M. Teorías aplicables al proceso de atención de enfermería en Educación Superior. *Rev Cubana Enfermer* [Internet]. 2019 Abr [citado 2023 Mar] ; 15(1): 10-16. Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191999000100002&lng=es.

41. Sánchez, MJ., Fernández, M, & Diaz, JC. Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. Revista Científica UISRAEL, [Internet]. 2021 [cited 2023 Mar]; 8(1), 107-121. Disponible en: <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
42. Díaz-Narváez Víctor P., Calzadilla-Núñez Aracelis. Metodología de la Investigación, procesos de investigación y estudiantes de Medicina. Salud, Barranquilla [Internet]. 2018 Apr [cited 2023 Mar]; 34(1): 251-252. Disponible en: <https://doi.org/10.14482/sun.34.1.10367>.
43. Salazar Raymond, M, Icaza Guevara, M, & Alejo Machado, O. La importancia de la ética en la investigación. Revista Universidad y Sociedad, [Internet]. junio de 2018 [citado marzo de 2023]; 10(1), 305-311. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es.
44. Lecuona I. Evaluación de los aspectos metodológicos, éticos, legales y sociales de proyectos de investigación en salud con datos masivos (big data). Gac Sanit [Internet]. diciembre de 2018 [citado marzo de 2023]; 32(6): 576-578. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2018.02.007>.
46. Jökel Panduro, CA. Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería durante el post quirurgico inmediato. Tesis de Licenciatura en enfermeria. Universidad Privada Norbert Wiener. [Internet] 2022 [citado mar 2023]; Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/6814/T061_47883628_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
47. Acevedo Pérez Irene. Aspectos Éticos En La Investigación Científica. Ciencia enferma [Internet]. junio de 2020 [citado el 10 de marzo de 2023]; 8(1): 15-18. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>.

6. ANEXOS

ANEXO 1.

6.1. Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño/Metodológico
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima, 2023?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima, 2023.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima, 2023.</p> <p>H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima, 2023.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Calidad de atención de enfermería</p>	<p>Método de investigación</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque será cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental, Corte transversal</p> <p>Correlacional</p> <p>Población y muestra</p> <p>La población de estudio estará constituida por 90 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico del Hospital de Barranca, Lima-Perú.</p> <p>Técnica e Instrumentos:</p> <p>La técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, para ambas variables.</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima.</p> <p>Identificar cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el centro</p>	<p>Hipótesis específica:</p> <p>Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima.</p> <p>Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Satisfacción del paciente</p>	

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima?

quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima.
Identificar cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima.

del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima.
HI3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Lima.

ANEXO 2.**6.2. Instrumentos****A. CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

Estimado (a) señor (a) este cuestionario, que es anónimo y se utilizará para mejorar continuamente la calidad del tratamiento al paciente, tiene por objeto identificar la atención que recibió de un profesional de enfermería durante su estancia en el hospital.

A.-DATOS GENERALES:

Edad: ____ años **Sexo:** F () M ()

Ocupación: Ama de casa () Comerciante () Otro () _____

Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior () Analfabeto ()

Procedencia: _____

Instrucción: conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que considere adecuada: Siempre (2 puntos), A veces (1 punto), Nunca (0)

Nº	DIMENSION / INDICADOR	S	AV	N
I.	TÉCNICA			
1.	¿ El profesional de enfermería le ofrece apoyo y responde a su llamada de inmediato?			
2.	¿Aplica los procedimientos de enfermería con una planificación previa y una información clara?			
3.	¿ Tiene en cuenta su punto de vista a la hora de aplicar cualquier tipo de medida.?			
4.	¿Vigila continuamente la evolución de su salud durante el turno?			
5.	¿Cumple sin falta el programa de tratamiento establecido?			
6.	¿Le pone al día regularmente sobre cuestiones relativas a su salud y la importancia de la medicación?			

7.	¿Garantiza su seguridad mientras le atiende eliminando cualquier objeto punzante que pueda hacerle daño?			
8.	¿Tiene cuidado de tratarle con seguridad cuando le hace un procedimiento?			
II.	HUMANA			
9.	¿Demuestra verdadera preocupación por usted y comprensión de su situación?			
10.	¿Reconoce sus emociones particulares y comprende su sufrimiento y sus miedos?			
11.	¿Le trata con amabilidad?			
12.	¿Interactúa con usted de forma serena y tranquila?			
13.	¿Respeto y reconoce sus derechos como persona y como paciente?			
14.	¿Es amable y accesible?			
15.	¿Le da la bienvenida, se comunica con usted y comparte sus sentimientos?			
16.	¿Escucha activamente tus preocupaciones y te da una respuesta cuando es necesario?			
III.	ENTORNO			
17.	¿Ofrece un entorno acogedor para disfrutar?			
18.	¿Mantiene un entorno limpio?			
19.	¿Protege su intimidad evitando sentirse expuesto ante los demás cuando se somete a un tratamiento?			
20.	¿Le pareció acogedor el entorno del hospital durante su estancia?			

B. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO

Instrucción: conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que considere adecuada: Insatisfecho (I) Medio Satisfecho (MS) Satisfecho (S)

Nº	DIMENSION / INDICADOR	I	MS	S
I.	TRATO			
1.	Las enfermeras te tratan con cortesía.			
2.	Usted o sus sentimientos son comprendidos por las enfermeras.			
3.	Cuando prestan cuidados, las enfermeras son pacientes.			
4.	Las enfermeras prestan cuidados precisos y de alta calidad.			
5.	La enfermera utiliza un lenguaje directo para guiarle.			
6.	Las enfermeras le ponen atención cuando conversa con ella			
7.	Las enfermeras te tratan con amabilidad.			
8.	Las enfermeras respetan su intimidad cuando realizan un procedimiento.			
II.	DISPONIBILIDAD			
9.	En el hospital, una enfermera le enseña a cuidarse.			
10.	Cuando es necesario, una enfermera le ayuda a bañarse.			
11.	Cuando necesita comer, la enfermera le ayuda.			
12.	Cuando lo necesita, la enfermera le pone cómodo o le ayuda a ir al baño.			
III.	CONTINUIDAD DEL CUIDADO			
13.	A lo largo del turno, las enfermeras evalúan sus necesidades.			
14.	Usted recibe la atención que requiere de las enfermeras.			
15.	Sin necesidad de comunicarse entre sí, las enfermeras están al tanto de sus necesidades.			
IV	RESULTADO DEL CUIDADO			
16.	Las enfermeras te hacen sentir cómodo y se ocupan de tu sufrimiento.			
17.	Entre las enfermeras te sientes cómodo y a gusto.			
18.	Al ayudarle a deshacerse de un problema, las enfermeras le ayudan a sentirse seguro.			

19.	Los tratamientos pueden realizarse con la iluminación adecuada.			
20.	Tras la intervención, se le dan detalles sobre cada procedimiento.			
21.	Cuando vuelva a casa, la enfermera le indicará cómo cuidarse.			
22.	Cree que la orientación ha facilitado su recuperación postoperatoria.			

ANEXO 3.

6.3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
 Investigadores : Dávila Díaz, Sirlí Úrsula
 Título : “Calidad de la Atención de Enfermería y la Satisfacción del Paciente en el Centro Quirúrgico del Hospital de Barranca. Lima 2023”

Propósito del estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de la Atención de Enfermería y la Satisfacción del Paciente en el Centro Quirúrgico del Hospital de Barranca. Lima 2023”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener **Dávila Díaz, Sirlí Úrsula**. El propósito es: “Determinar la relación entre la Calidad de la Atención de Enfermería y la Satisfacción del Paciente en el Centro Quirúrgico del Hospital de Barranca. Lima 2023”

Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio se le solicitará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

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

Beneficios: Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Lic. **Dávila Díaz, Sirlí Úrsula** al 000000000 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigadora

Nombre:

DNI:

Reporte de similitud TURNITN

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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	Universidad Wiener on 2023-04-01 Submitted works	2%
2	uwiener on 2023-09-03 Submitted works	1%
3	uwiener on 2023-10-22 Submitted works	1%
4	uwiener on 2023-11-06 Submitted works	<1%
5	Submitted on 1687388923771 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-09-24 Submitted works	<1%
7	Submitted on 1693193162564 Submitted works	<1%
8	Submitted on 1690607422896 Submitted works	<1%