

**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización quirúrgica de un hospital público de lima, 2023

**Para optar el Título de**

**Especialista en Cuidado Enfermero en Paciente Clínico Quirúrgico**

**Presentado Por:**

**Autor:** León Roldan, Keylith Carmen.

**Código ORCID:** <http://orcid.org/0000-0002-1278-3626>

**Asesor:** Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-8482-1281>

**Línea de investigación general:**

Salud y bienestar

**Lima – Perú**

**2023**

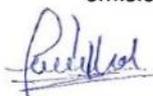
 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo,... **LEÓN ROLDAN KEYLITH CARMEN** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN QUIRÚRGICA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2023**

Asesorado por el docente: Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera DNI ...44551282 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-8482-1281> tiene un índice de similitud de (18 ) (dieciocho) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:334904836 \_\_\_\_\_ verificable 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

**LEÓN ROLDAN KEYLITH CARMEN** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....47830034

Firma de autor 2

DNI: .....



Firma

Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

DNI: .....44551282

Lima, 25 de febrero de 2024

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SU  
RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE  
EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN QUIRÚRGICA DE UN  
HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2023**

## **DEDICATORIA**

A quien creo cielo y tierra por brindarme el privilegio de vivir, a mis padres por guiarme y ser partícipes de mis mejores logros, a mi hermana por ser quien me impulsa cada día para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente al asesor de tesis Mori Castro Jaime Alberto, por ofrecerme su paciencia y también a la universidad Norbert Wiener por las enseñanzas otorgadas durante este proceso.

**ASESOR: Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth**

## ÍNDICE

<b>Resumen .....</b>	<b>ix</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>x</b>
<b>CAPITULO I. EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1. Problema general.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2. Problemas específicos .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Objetivos de la investigación.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1. Objetivo general .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2. Objetivos específicos .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.1. Teórica .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.2. Metodológica.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4.3. Práctica .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5.2. Espacial .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5.3. Población o unidad de análisis .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Antecedentes .....</b>	<b>8</b>
<b>2.3. Formulación de hipótesis .....</b>	<b>16</b>
<b>2.3.1. Hipótesis general.....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1. Método de la investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2. Enfoque de la investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>3.3. Tipo de investigación .....</b>	<b>18</b>
<b>3.4. Diseño de la investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>3.5. Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>19</b>
<b>3.6. Variables y operacionalización .....</b>	<b>22</b>
<b>3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>24</b>
<b>3.7.1. Técnica .....</b>	<b>24</b>
<b>3.7.2. Descripción de instrumentos .....</b>	<b>24</b>
<b>3.7.3. Validación .....</b>	<b>25</b>
<b>3.7.4. Confiabilidad .....</b>	<b>26</b>
<b>3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....</b>	<b>26</b>
<b>3.9. Aspectos éticos .....</b>	<b>27</b>
<b>CAPITULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>29</b>
<b>4.1. Cronograma de actividades .....</b>	<b>29</b>

4.2. Presupuesto .....	30
5. BIBLIOGRAFIA.....	31
ANEXOS .....	35
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	36
Anexo 2: Instrumentos .....	37
Anexo 3: Consentimiento informado .....	¡Error! Marcador no definido.

## Resumen

El propósito de este estudio radica en investigar la correlación existente entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en un Hospital Público de Lima durante el año 2023. Esta investigación se adhiere a un enfoque prospectivo y cuantitativo de corte transversal. La obtención de datos se llevará a cabo mediante pruebas estadísticas, con el objetivo de respaldar y demostrar la hipótesis planteada. Dado que se trata de una investigación de naturaleza cuantitativa, el énfasis recae en los datos estadísticos que fundamentan este enfoque. Adicionalmente, se efectuará un análisis estadístico que permitirá examinar los patrones de proceder de los fenómenos y problemas que se van a detallar. En cuanto al tipo de estudio, se clasifica como analítico, correlacional, y se inscribe en un diseño no experimental de naturaleza transversal y prospectiva.

**Palabras claves:** cuidados de enfermería, Satisfacción del paciente, calidad de cuidado, paciente quirúrgico.

## Abstract

The purpose of this study is to investigate the correlation between nursing care and the level of patient satisfaction in a Public Hospital in Lima during the year 2023. This research adheres to a prospective and quantitative cross-sectional approach. Data will be obtained through statistical tests, with the aim of supporting and demonstrating the proposed hypothesis. Since this is a quantitative research in nature, the emphasis falls on the statistical data that underpins this approach. Additionally, a statistical analysis will be carried out that will allow us to examine the patterns of behavior of the phenomena and problems that will be detailed. Regarding the type of study, it is classified as analytical, correlational, and is part of a non-experimental design of a transversal and prospective nature.

**Keywords:** nursing care, patient satisfaction quality of care, surgical patient.

# CAPITULO I. EL PROBLEMA

## 1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de Salud (OMS) indica que la calidad de la atención se refiere al nivel en que los servicios de salud dirigidos a individuos y comunidades aumentan la probabilidad de lograr resultados sanitarios favorables, al tiempo que se adhieren a estándares profesionales respaldados por evidencia y Watson indica que el cuidado de enfermería debe ser humanizado, con empatía respetando su nivel sociocultural, calidad para cumplir con las expectativas del usuario, proporcionarles satisfactores adecuados a necesidades, la persona espera de atención un cuidado de enfermería, libre de riesgos, basado en conocimiento y sobre todo cuidado humanizado, finalmente hay que tomar en cuenta que calidad es una forma de ser, una forma de vivir, una forma de actuar, pero sobre todo forma de convivir (1).

Según los estudios internacionales; en México el 50% de los usuarios encuestados considera insuficiente la calidad de atención recibida, Este principio se suele relacionar con la justicia distributiva, que se refiere a la equidad en la asignación de recursos escasos en las comunidades. La justicia implica otorgar a cada individuo lo que le corresponde o lo que necesita, y busca establecer vínculos en proyectos sociales que brinden beneficios equitativos a las poblaciones (2).

Colombia – Barranquilla, la calidad del cuidado percibida de la atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados es insatisfecho en un 78% generando en el personal de enfermería monotonía y total frialdad al cuidado del paciente (3).

En Ecuador según el estudio de la evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios, según el resultado existe insatisfacción por los usuarios en las dimensiones de seguridad y empatía, para capacidad de respuesta en el cuidado de enfermería considera parcialmente satisfecho, las enfermeras reportan que los cuidados ven disminuidos por factores externos como dotación del personal insuficiente (4).

En Brasil según el estudio de la calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital, según sus resultados los pacientes se mostraron satisfechos en los cuidados recibidos (5).

Por otra parte la satisfacción del paciente según la OMS es el alto nivel de excelencia profesional, utilizando recursos adecuados para lograr impacto final positivo en salud, la importancia de evaluación que permite conocer la percepción del paciente de estilos de prácticas, aspectos administrativos y tratamiento, en el mundo se demostró que existe insatisfacción por la falta de calidad del cuidado en el servicio aproximadamente el 50% de los pacientes y en América latina el 60% evidencio estar insatisfecho (6).

Un paciente que se encuentra insatisfecho tiene mayor posibilidad de realizar una queja, motivo por el cual Es importante poder reconocer los incidentes que podrían causar la insatisfacción del usuario en este caso el paciente del nosocomio. y así poder solucionar a la brevedad sus requerimientos. La Enfermera debe tener la disposición de escuchar y permitir que la persona se exprese antes de contestar, es recomendable no asumir una actitud defensiva, preguntar por sus expectativas y en su caso explicar lo que procede, brindándole un adecuado cuidado (7).

En el ámbito Nacional en Huánuco un estudio realizado en Tingo María encontró que el 32% de los pacientes se encontraron insatisfechos en los cuidados recibidos, todo lo contrario en un estudio realizado en Lima se encontró que el 72% de los pacientes valoraron

el cuidado recibido con un nivel alto y el 28% como un nivel medio, la mayoría de los pacientes percibieron un nivel alto respecto a la satisfacción con los cuidados que se les fue brindado, identificaron la empatía como una fortaleza en los profesionales de enfermería (8).

El personal de enfermería representa el 70% de la fuerza laboral mundial en el cuidado de los pacientes, por lo que constituye un grupo ocupacional mayoritario en un hospital siendo responsable de la atención a través del cuidado continuo (9).

Entonces un servicio de calidad del cuidado brinda una atención en forma eficaz y eficiente a los pacientes, desde que ingresan al hospital, la enfermera tiene como fin comprometerse con el enfermo por justicia a la atención necesaria a lo largo de la enfermedad (10).

Durante la jornada laboral en un Hospital Público a estudiar se observa que la demanda de atención está en aumento debido a que los clientes externos de un hospital anhelan recibir una atención que vaya más allá de lo profesional, una atención que sea eminentemente humanizada mostrando empatía que no solo solucionen los inconvenientes de salud, sino que también cuiden su estado emocional recalcando que la profesión de enfermería brinda el cuidado de una manera holística, donde la enfermera demuestre compromiso, empatía, humanismo y así poder obtener la satisfacción del paciente. Es por ello, que se realiza este estudio para conocer la calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la Calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023?

- ¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023?

- ¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar relación de la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023.
- Identificar la relación de la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023.
- Identificar la relación de la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Teórica**

Según el trabajo de investigación se busca analizar el nivel Calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización quirúrgica.

Donavedian define la calidad en el campo de la atención, identificando 03 dimensiones, dimensión técnica, interpersonal y amenidades estos permiten tener resultados que reflejan de manera integral la calidad del servicio enfatizando en el aspecto humanístico manera integral la calidad del servicio enfatizando en el aspecto humanístico.

### **1.4.2. Metodológica**

Se realizará unos procesos metodológicos ordenados y sistematizados, se utilizarán técnicas de investigación cuantitativa que sean orientados a los análisis y la síntesis relacionados al uso del instrumento de evaluación con las metodologías llevadas a cabo en la investigación, así como la hipótesis planteada, las variables y los indicadores.

### **1.4.3. Práctica**

Este estudio tiene el propósito de adquirir conocimientos para facilitar la creación de estrategias y protocolos dirigidos a mejorar la calidad de la atención en los hospitales, con el objetivo de incrementar la satisfacción de los pacientes en los diversos nosocomios, brindando un cuidado integral basado en lo asistencial y obteniendo una comunicación asertiva con el usuario.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

La información que permitirá la realización de la investigación propuesto será en el periodo del mes de octubre y noviembre 2023 donde será obtenido de encuestas que serán los instrumentos; se aplicará investigación de evaluación que se determinará el manejo y eficiencia en el cuidado de enfermería, analizando el nivel de satisfacción del usuario.

### **1.5.2. Espacial**

El plan propuesto se ejecutará en un entorno hospitalario Público, sin embargo, para la toma de información será necesario ampliar la adquisición de información en base teórica y en comparativa con otras áreas relevantes y estadios recuperativos, según consideraciones.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

Pacientes quirúrgicos de un Hospital Público en el periodo comprendido de octubre y noviembre del año 2023.

## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### A nivel internacional:

Arcentales et al.(11), en el 2021 en Venezuela, con el objetivo: “determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería”. Un enfoque descriptivo prospectivo en un contexto cuantitativo y no experimental – correlacional donde se estudió a 132 pacientes. Método, utilizó como herramienta de estudio el cuestionario. Resultado, el nivel de satisfacción fue alto entre las categorías; explica y facilita 94%, conforta 90%, se anticipa y es accesible 88%, demostrando que existe una buena relación enfermera-paciente. Conclusión, "Facilita la detección de posibles fortalezas y debilidades en el ámbito de investigación.

Santana (12), en el 2020 en Brasil, con el objetivo: “evaluar la calidad del cuidado de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos”. Estudio trasversal. Muestra de 275 pacientes. Método, utilizo como instrumento el cuestionario. Resultado, Los cuidados de enfermería evaluados incluyeron aspectos de higiene y comodidad física, y los pacientes expresaron satisfacción en los ámbitos de confianza y educación. En resumen, se encontró un nivel elevado de satisfacción en relación a los cuidados de enfermería proporcionados durante su estancia.

Collante (13), en el 2020 en España, con el objetivo: “determinar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación a la calidad de cuidados de enfermería en España”. Estudio tipo relacional, de diseño no experimental, trasversal. Muestra 80 pacientes, Método, utilizo como instrumento el cuestionario. En cuanto a los resultados, se observó que un 93,7% de los usuarios de servicios de salud expresaron un

nivel de satisfacción moderado en lo que respecta a la dimensión humana, un 91,3% en la dimensión de oportunidad y un 63,7% en la dimensión de seguridad. En lo que se refiere al cuidado proporcionado por el personal de enfermería, el 58,7% de los usuarios de servicios de salud calificaron el cuidado como regular. Donde se pudo concluir que al establecer una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los pacientes y la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería.

Alison (14), en el 2019 en Ecuador, con el objetivo: “Analizar los aspectos que influyen en la calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S.A. Se llevó a cabo una investigación de carácter descriptivo y diseño transversal que incluyó a una muestra de 2400 pacientes. Se utilizó un cuestionario como herramienta de estudio. Los resultados indicaron que la mayoría de los participantes manifestaron satisfacción en las áreas evaluadas es decir las dimensiones señaladas. Sin embargo, en las dimensiones de puntualidad e interés de la enfermera, se observó un nivel de satisfacción ineficiente.

García et al. (15), en el 2021 en Colombia, con el objetivo: “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes acerca del cuidado de enfermería recibido en un hospital del área metropolitana de Barranquilla”. Estudio descriptivo – transversal. Muestra 1361 pacientes. Método, utilizo el instrumento de cuestionario. Resultado. Gran parte de los encuestados se sintieron satisfechos con el cuidado de enfermería. En resumen, la satisfacción de los pacientes con respecto al cuidado de enfermería proporcionado es positiva.

**A nivel nacional:**

Martino (16), en el 2021, con el objetivo “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de cuidado” Estudio descriptivo correlacional de corte transversal. Muestra 73 pacientes atendidos en el Hospital I Moche. Método, se utilizó la encuesta, Resultado, Un 57.53% de los participantes manifestaron satisfacción con la atención que recibieron, mientras que un 42.4% expresaron insatisfacción. Además, un 73.3% indicaron recibir una atención de buena calidad, mientras que un 32.14% consideraron que la calidad de la atención fue deficiente. En resumen, se encontró en el trabajo realizado existe una correlación estadística entre las dos variables.

Morí et al. (17), en el 2020 con el objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos” Estudio cuantitativo, de diseño descriptivo, transversal y correlacional. Muestra 336 pacientes adultos. Método, se utilizó el cuestionario, Resultado El 76.5% de los usuarios de servicios de salud destacaron que la calidad del cuidado por parte de enfermería fue de alta calidad, mientras que el 24.5% opinó que la calidad del cuidado por parte del personal de enfermería fue deficiente. El 76.2% de los pacientes expresaron satisfacción con la atención proporcionada por la enfermera, en contraste con el 23.8% que se mostraron insatisfechos. En resumen, se observa una relación significativa entre la calidad del cuidado del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los sujetos atendidos.

Mallqui (18), en el 2020 con el objetivo “Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma” Estudio aplicativo correlacional y transversal. Muestra 120 pacientes hospitalizados. Método, se utilizó el instrumento tipo Likert. Resultado, existe

correlación positiva entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Se empleó un cuestionario tipo Likert como herramienta de medición. Los resultados indican la presencia de una correlación positiva entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, en conclusión, según las estadísticas es favorable brindar un cuidado de calidad de enfermería en la satisfacción del paciente en la dimensión humana, técnico científica y entorno (18).

Chumpitaz (19), en el año 2019 con el objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalización de una clínica Privada de Lima” Estudio, cuantitativo correlacional. Muestra, 51 pacientes. Método, se utilizó el cuestionario. Resultado, Se ha observado una correlación entre la variable de la atención y la satisfacción de los usuarios de servicios de salud, dado que el 64% de las enfermeras ofrecieron una atención de nivel intermedio en cuanto a calidad, y el 47% de los pacientes manifestaron un nivel intermedio de satisfacción. En resumen, se puede concluir que existe una relación positiva entre la calidad de la atención proporcionada por las enfermeras y la satisfacción de los usuarios de servicios de salud hospitalizados.

Echenique (20), en el 2019 con el objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP” Estudio, cuantitativo y correlacional. Muestra 100 pacientes. Método, se utilizó el cuestionario. Resultado, el (46%) indica la calidad del cuidado de enfermería regular, el (21%) indica un nivel deficiente, el (47%) presenta satisfacción intermedia. Conclusión, si existe correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Primera variable: Calidad del cuidado del paciente**

El cuidado es la esencia fundamental de enfermería, cuidar significa conocer a cada ser humano y poder tratarlos como seres holísticos, practicando lo correcto siendo eficiente cumpliendo los valores sociales éticos humanos, técnicos científicos (21).

Donavedian (22), definió “la calidad de cuidado como la capacidad de alcanzar el beneficio máximo y así se debe tener en cuenta los valores de los individuos”, el grupo de enfermería es aquel que se involucra en el proceso del procedimiento asistencial teniendo un rol resaltante en la seguridad y la calidad de estos procesos

La calidad y seguridad del cuidado de enfermería, permite el desarrollo del trabajo y la responsabilidad con disciplina evaluando los cuidados necesarios hacia los pacientes, para evaluar el rendimiento de este proceso la OMS propuso la medición de estos mediante auditorias, estadísticas, epidemiología, etc. Brindar cuidado con calidad es la esencia de la enfermería encamina y comparte sentimientos, emociones, compañía, confianza, comunicación afectiva y el trato con calidad y calidez hacia el paciente (23).

El profesional de enfermería cumple varios procedimientos, por lo cual se va enfrentando a distintos fenómenos, cambios y evaluaciones de la calidad de los servicios de salud, la OMS define a la calidad “como la asistencia sanitaria en el cual el paciente recibe un conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para lograr un resultado óptimo” (24).

## **Dimensiones de la calidad**

**Dimensión técnica:** son aquellos que centra en los componentes técnicos del cuidado, orientados hacia la implementación de acciones y intervenciones seguras, brindando atención de calidad y ética manteniendo la efectividad y eficiencia, el equipo multidisciplinario cuenta con habilidades para optimizar el resultado del cuidado (25).

**Dimensión interpersonal:** Hace referencia al trato de las personas que se encuentran en un mismo equipo, actuando con calidez y competencia haciendo relevancia a las expresiones afectivas, es importante que puedan facilitar al manejo de eventos críticos conflictivos (26).

**Dimensión entorno:** es aquello que rodea a algo o alguien, el análisis del entorno identifica los factores estratégicos para mejorar las oportunidades y amenazas de la empresa, teniendo como objetivo mejora continua en la organización de trabajo, motivar a sus empleados para los servicios de alta calidad (27).

**Principios básicos de calidad del cuidado: enfoque al usuario,** es necesario conocer las necesidades del cliente, que se muestre satisfecho y contento con el servicio brindado, liderazgo, mantener un ambiente interno donde el personal se involucre con su organización, obteniendo las mejores ideas para poder resaltar su empresa, mejora continua, resaltar nuevos enfoques, métodos de trabajo, mejorando procesos de trabajo y siendo resilientes con los problemas laborales (28).

**Modelo ideal en la calidad del cuidado enfermero,** De acuerdo con Juran, un sistema de calidad debe tener como fundamento la gestión de riesgos de salud para evitar fallas en la atención médica. según ello se plantea la siguiente trilogía: planificación de la calidad, control de la calidad, optimización de la calidad (29).

### **2.2.2. Rol de la enfermera sobre el tema**

La enfermera cumple una función significativa ya que es aquella proveedora del cuidado humanizado, siendo pieza esencial en el equipo de trabajo de salud, durante el proceso quirúrgico genera confianza y seguridad a aquella persona que será sometida a un acto quirúrgico, satisface las necesidades humanas tratando a los pacientes como seres individualizados, reduce los riesgos, logrando el bienestar y recuperación del paciente(30).

### **2.2.3. Segunda variable: satisfacción del paciente**

La relación de enfermera paciente son elementos para valorar los objetivos finales de la atención recepcionada, el arte de la atención es la principal labor de las enfermeras es un factor fundamental en la atención al paciente logrando un resultado positivo, todo es necesario, el trato, comunicación e interacción entre el grupo de trabajo; la satisfacción es el placer que tienen las personas cuando cumplen un deseo, según la OMS, la satisfacción es un alto nivel de excelencia profesional que minimiza los riesgos del paciente (31).

La satisfacción del paciente Se fundamenta en las expectativas de atención del paciente y el discernimiento o apreciación de aquello recibido durante su estadía, la atención y el cuidado de enfermería debe apreciar al paciente como un ser holístico que comprenda su totalidad brindando un ambiente agradable de un cuidado integral, el cuidado debe estar relacionado con el trato humanizado facilitando su pronta recuperación y el poder seguir su vida cotidiana con normalidad disminuyendo su estancia hospitalaria (32).

Según Cafferata y Roghmann en el 2012 indican que la satisfacción del paciente puede ser la interacción que predispone al paciente en una actitud, condicionando la conducta de las enfermeras, según Bunge define la satisfacción como el nivel de

congruencia sobre la atención ideal y lo que perciben de la atención recibida, expresa el grado de cumplimiento por la institución de salud (33).

Por su parte Ley en su modelo describe lograr una adecuada comunicación el resultado es el encuentro de enfermera - paciente donde sobresalga la interacción, sus dimensiones según el autor: los aspectos cognitivos incluyen la cantidad y calidad de la pesquisa proporcionada por el galeno y la enfermera. Mientras que aspectos afectivos se refieren a las emociones y la relación interpersonal en el cuidado del paciente interés y comprensión que muestran el cliente interno del nosocomio; competencia profesional: habilidades y competencia clínica (32).

La satisfacción del cliente externo de un hospital es un indicador esencial usado para evaluar la calidad de la atención del personal de salud , ya que impacta en los resultados clínicos, la custodia de los pacientes y las reclamaciones por negligencia médica, la evaluación de los elementos del resultado incluye la percepción del usuario basado en lo siguiente: nivel de información, interés y cortesía, rapidez en la atención, el modo que recibe los servicios (33).

Dentro de las ventajas para conocer la satisfacción del paciente encontramos, evita el riesgo de demandas por mala praxis, mejora la fidelidad del paciente por su atención, teniendo en sus dimensiones: trato, continuidad, resultado, teniendo el enfermero el trato amable con una atención continua y a su vez cumpliendo el objetivo trazado podrá obtener el mejor resultado en cuanto a la mejoría del paciente (34).

### **Dimensiones de la satisfacción**

**Dimensión trato:** es aquella que incluye en sus características el saludo amable del personal de salud, presentación del personal de servicio, conversar con el paciente y llamarlo

por su nombre, brindarle confianza y un trato respetuoso, la atención debería ser uniforme efectiva para que se logren los resultados esperados.; para la evaluación del indicador se considera lo siguiente el trato respetuoso (el secreto profesional) respetándose los derechos humanos dignidad, intimidad, derechos de los pacientes y derecho a la salud (35).

**Dimensión continuidad:** es aquella dimensión donde el enfermero debe ser consecuente con la atención y cuidado de enfermería, lograr que se sienta cómodo y satisfecho durante su estadía, tiene estrategias y procedimientos que deben ser implementados por el equipo multidisciplinario (36).

**Dimensión resultada:** es aquella valoración de eficacia y calidad de la atención siendo necesario para la constante evaluación en el trabajo como equipo (37).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima 2023.

H0: No hay relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

Este estudio se enmarca en un enfoque hipotético-deductivo, siguiendo la perspectiva de Sampieri en 2014, donde se requiere la formulación de una hipótesis para explicar los eventos, seguida de la recopilación de datos para verificarla, y finalmente, la formulación de leyes o presunciones como conclusión de la comprobación de dichas hipótesis (38).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

Esta investigación en proceso de su desarrollo, se realizará según la perspectiva de los enfoques cuantitativo ya que se harán mediciones de las magnitudes del problema que se está investigando, de igual manera, los datos a tener recoger y en la fase de investigación de campo, se analizarán utilizando técnicas de análisis estadístico.

### **3.3. Tipo de investigación**

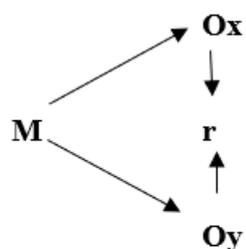
La investigación es cuantitativa, ya que se empleará la recolección y análisis estadístico de datos para verificar la variable basándose en la valoración numérica y estadística, con el propósito de establecer patrones de comportamiento y confirmar teorías. Además, este enfoque es descriptivo, ya que se centrará en un hecho específico y responderá a preguntas concretas. El estudio tiene un diseño de corte transversal, ya que examinará la variable en un momento determinado.

### **3.4. Diseño de la investigación**

Esta investigación sigue un diseño de naturaleza no experimental, siguiendo la definición de Sampieri en 2014, que caracteriza a los diseños no experimentales como

aquellos en los que no se requiere la manipulación o influencia de las variables. Además, el diseño se clasifica como correlacional por que busca relacionar ambas variables (38).

Corregido



**Dónde:**

**M** = Muestra.

**Ox** = satisfacción del paciente

**Oy** = calidad de atención de enfermería

**R** = Relación entre las variables

### 3.5. Población, muestra y muestreo

El presente estudio utilizará la población que corresponde a los pacientes quirúrgicos, que ingresen por procedimientos quirúrgicos que se encuentren internados, que manifiesten su deseo de participar en el estudio por medio del consentimiento informado. En ese sentido, al no conocer el valor poblacional se procede a determinar el tamaño muestral: las mismas que tienen una proyección total de 510 participantes .

**Muestra y muestreo:**

Para obtener el tamaño de muestra en la presente investigación se utilizará el muestro

aleatorio simple, cuya fórmula es:

$$n_o = \frac{n * Z_{\alpha/2}^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

$Z_{\alpha/2}$  = valor tabulado de la distribución estandarizada = 1.96

$\alpha$  = nivel de significancia = 0.05

d = precisión o error del muestreo del  $\pm 7\%$  (0.07)

p = proporción de pacientes que cumplen con la condición del 50% (0.50)

q = proporción de pacientes que no cumplen con la condición del 50% (0.50)

Pq = varianza máxima del 25% (0.25)

$n_o$  = población de 510

$n^{\circ}F$  = tamaño de la muestra final

Substituyendo los valores la población es de 510 usuarios.

**Reemplazando:**

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 510}{0.05^2 * (510 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{93.0627}{1.45497}$$

$$n = 220$$

El estudio tiene un muestreo no probabilístico, por tanto, se trabajarán con 220 pacientes quirúrgicos.

### **Criterios de selección**

#### **Criterios de Inclusión del paciente**

- Personas que se encuentran hospitalizados en el servicio quirúrgico.
- Individuos que han proporcionado su consentimiento informado.
- Adultos mayores de 18 años que han sido sometidos a una intervención quirúrgica en el servicio de cirugía.
- Pacientes que presentan orientación en cuanto al tiempo, el espacio y su propia identidad

#### **Criterios de Exclusión del paciente**

- Menores de 18 años hospitalizados en hospitalización quirúrgica sin cuidador
- Pacientes sin consentimiento informado o que se nieguen a participar del proyecto
- Personas hospitalizadas desorientados en tiempo, espacio y persona
- Pacientes atendidos de manera ambulatoria

### **3.6. Variables y operacionalización**

#### **Variables de estudio**

**V1:** Calidad de atención de enfermería

**V2:** Satisfacción del paciente

### 3.6.1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Calidad de cuidado	“Atención centrada en las personas, familias y comunidades con niveles óptimos de seguridad oportunidad, eficiencia.	Es aquella actividad para lograr los servicios diagnósticos y terapéuticos adecuados para el paciente.	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad</li> <li>- Efectividad</li> <li>- Eficiencia</li> </ul>	Ordinal	Bueno de 15 a 21 puntos Regular de 8 a 14 puntos Deficiente de 0 a 7 puntos
			Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación asertiva</li> <li>- Comprensión</li> <li>- Igualdad</li> </ul>		
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente</li> <li>- Clima laboral</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Equipos</li> </ul>		
V2: Satisfacción del paciente	“complacencia del usuario por el servicio recibido”	Es aquella evaluación positiva que tiene el paciente de la atención recibida	Trato	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad</li> <li>- Respeto</li> <li>- Paciencia</li> <li>- Empatía</li> </ul>	Ordinal	Buena de 13 a 18 puntos Regular de 7 a 12 puntos Deficiente de 0 a 6 puntos
			Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades emocionales</li> <li>- Necesidades espirituales</li> <li>- Necesidades sociales</li> <li>- Higiene confort físico</li> </ul>		
			Resultado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Educación</li> <li>- Escucha activa</li> <li>- Interés Infraestructura</li> </ul>		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica que se usará para este estudio será la encuesta con ella se busca indagar lo que opina la población sobre un tema en específico y el cuestionario que tendrá como objetivo determinar si la calidad del cuidado de enfermería tiene relación con el nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica debido a su característica y duración, se llevará a cabo en un período de aproximadamente 20 a 25 minutos.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

##### **3.7.2.1 Instrumentos para medir Variable 1: Calidad de cuidado**

La herramienta que se empleará, con las adaptaciones apropiadas según el contexto del estudio, es el Caring Assessment Instrument (Care-Q), desarrollado y validado por la doctora Patricia Larson en una investigación llevada a cabo en Colombia. Esta herramienta consiste en 50 interrogantes distribuidas en 6 clases, el cual fue modificado por Merino en el año 2018 con su tesis, “Calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post operado del hospital Cayetano Heredia Lima 2018”, teniendo 20 preguntas al final en sus 03 dimensiones (39).

##### **3.7.2.2 Instrumentos para medir la Variable 2: Satisfacción del Paciente**

Para medir la satisfacción del paciente, se empleará el cuestionario titulado 'Evaluación de la Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería'. Este instrumento fue inicialmente diseñado por Eriksen en 1988 en Norteamérica y posteriormente traducido y modificado por Martínez en 2002 con su tesis, “Satisfacción del Paciente Quirúrgico con

el cuidado de Enfermería, realizado en la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León”. La herramienta se ha adecuado a nuestro ámbito nacional en el 2015 por Ramírez en su tesis titulada: “Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. 2015” (40). La herramienta utilizada fue un cuestionario compuesto por 22 ítems que están distribuidos en 4 dimensiones.

### **3.7.3. Validación**

#### **3.7.3.1 Variable Calidad del cuidado/ Instrumento Calidad de cuidado del Enfermero**

La validación de la legitimidad de esta escala se llevó a cabo a través de la evaluación de expertos, en la que participaron 6 Licenciados en Enfermería. De estos, 4 poseen el título de Máster en Gestión de Servicios de en Salud, y 2 tienen un Doctorado en Educación. Estos expertos evaluaron la escala y la calificaron como altamente aplicable.

#### **3.7.3.2 Variable Satisfacción del paciente/ Instrumento Satisfacción del paciente con el Cuidado de Enfermería**

La validación se llevó a cabo mediante la realización de juicios de expertos, en los cuales participaron 8 Licenciados en Enfermería. La significancia de los resultados se estableció mediante valores "p" que oscilaron entre 0.004 y 0.035, siendo que "p" < 0.05, lo que indica que el instrumento posee validez y que existe una concordancia estadísticamente significativa entre los jueces.

### **3.7.4. Confiabilidad**

En el informe que se llevará a cabo, se empleará el cuestionario de calidad de cuidado y satisfacción del paciente. Este instrumento se sujetó de manera imparcial a pruebas de confiabilidad utilizando el Coeficiente de Alfa de Cronbach, con el fin de obtener valores relacionados con la variabilidad de las preguntas y la variabilidad de las puntuaciones acumuladas.

#### **3.7.4.1 Variable Calidad del Cuidado/ Instrumento Calidad de cuidado del Enfermero**

La evaluación de la confiabilidad de la herramienta se realizó mediante el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual arrojó un valor de 0.897. Esta cifra respalda cuantitativamente la confiabilidad de la herramienta (41).

#### **3.7.4.1 Satisfacción del paciente/ Instrumento Satisfacción del paciente con el Cuidado de Enfermería**

La confiabilidad de la herramienta se evaluó utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual arrojó valores en el rango de 0.81 a 0.95. Estos resultados confirman confiabilidad al aplicar la encuesta (41).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

#### **3.8.1 Autorización y coordinación previa para la recolección de datos**

Se procederá a gestionar la autorización de las autoridades del hospital en este caso el comité de investigación y se concertara con las enfermeras para establecer la fecha en que se realizarán las encuestas.

### **3.8.2 Aplicación del instrumento de recolección de datos.**

La recolección de datos se llevará a cabo durante los meses de octubre y noviembre del año 2023. Se ejecutará en los turnos en que las enfermeras estén atendiendo a los pacientes que forman parte del estudio. A cada usuario se le aplicará el instrumento y se les expondrán los objetivos de la presente investigación y los criterios para ser parte de la nuestra de investigación, se les solicitará firmar un consentimiento informado. La administración de cada encuesta tomará entre 15 y 20 minutos. Posteriormente, se revisarán los instrumentos para confirmar su contenido y prepararlos para su posterior análisis

### **3.8.3 Plan de análisis**

Una vez completada la recopilación de la información recopilada después de usar la encuesta, se llevará a cabo el análisis de los datos utilizando el software SPSS 25.0. Luego, se crearán gráficos y tablas en Microsoft Office Word 2014 y Microsoft Office Excel 2016, se realizarán los análisis estadísticos necesarios, incluyendo el cálculo de porcentajes y frecuencias en tablas, y se utilizarán gráficos de barras para representar visualmente las descripciones de las variables de estudio.

### **3.9. Aspectos éticos**

Se protegerá al sujeto de estudio en presente proyecto se aplicarán los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. Se obtendrá el consentimiento informado de los participantes y se les proporcionará información detallada sobre el estudio.

**Principio de autonomía**

Se respetará mediante el consentimiento informado la aceptación del participante en la investigación.

**Principio de beneficencia**

Este principio beneficiara a la muestra elegida en la investigación, aportando mejoras en las condiciones de calidad del cuidado en los interrogados.

**Principio de no maleficencia**

En toda investigación no se perjudicará a los establecimientos de salud, se respetarán las privacidades de los datos de los participantes y el bienestar del sujeto.

**Principio de justicia**

Este principio se suele relacionar con la imparcialidad distributiva, que se refiere a la equidad en la asignación de recursos escasos en las colectividades. La justicia implica otorgar a cada individuo lo que le corresponde o lo que necesita, y busca establecer vínculos en proyectos sociales que brinden beneficios equitativos a las poblaciones.



## 4.2. Presupuesto

<b>POTENCIALES HUMANOS</b>	<b>REC. HUMANOS</b>		
	Asesorías	1	1000.00
	Técnicos en digitaciones	1	120.00
	Encuestador	2	80.00
	Estadísticos	1	750.00
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>MATERIAL BIBLIOGRÁFICO</b>		
	Textos	Estimado	300.00
	Internet	Estimado	120.00
	Otros	Estimado	200.00
	<b>MATERIAL DE IMPRESIÓN</b>		
	Impresión y copia	Estimado	250.00
	Empastados de la Tesis	3 ejemplares	120.00
	USB	Unidad	40.00
	CD	2 unidades	4.00
	<b>MATERIAL DE ESCRITORIO</b>		
	Papel bond A4 80 gramos	2 millar	50.00
	Papelote cuadriculado	10 unidades	4.00
	Cartulinas	10 unidades	5.00
	Cintas Adhesivas	2 unidades	2.00
	Lapiceros	4 unidades	4.00
	Plumones	6 unidades	15.00
<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>		
	Comunicaciones	Estimado	79.00
	Movilidad y Viáticos	Estimado	200.00
	Imprevistos	Estimado	200.00
	<b>Total, costo</b>		<b>1578.000</b>
<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>	<b>El proyecto será autofinanciado</b>		

## 5. BIBLIOGRAFIA

1. Ardila R. Los orígenes del conductismo, Watson y el manifiesto conductista de 1913. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 26 de septiembre de 2013;45:315.
2. Saturno-Hernández PJ, Gutierrez-Reyes JP, Vieyra-Romero WI, Romero-Martínez M, O'Shea-Cuevas GJ, Lozano-Herrera J, et al. Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. *Fundamentos metodológicos*. 15 de diciembre de 2016 [citado 6 de noviembre de 2023]; Disponible en: <http://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/8323>
3. Arango AMA, Chernichovsky D, Esperato A. Encuestas de Satisfacción del Paciente en Colombia: Una Oportunidad para Mejorar. *Salud Uninorte*. 2018;34(1):33-46.
4. Paredes JDP, Ronquillo MAF. Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. 2020;
5. Freitas JS de, Silva AEB de C, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG de. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev Latino-Am Enfermagem*. junio de 2014;22:454-60.
6. SciELO - Salud Pública - Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. [citado 6 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
7. Diaz RB. La calidad percibida en la sanidad pública. *Revista de Calidad Asistencial* [Internet]. 1 de enero de 2005 [citado 6 de noviembre de 2023]; Disponible en: [https://www.academia.edu/10626955/La\\_calidad\\_percibida\\_en\\_la\\_sanidad\\_p%C3%BAblica](https://www.academia.edu/10626955/La_calidad_percibida_en_la_sanidad_p%C3%BAblica)
8. Victorio Noreña PN. Satisfacción del familiar en relación a la calidad de atención de enfermería en los pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de mayo a octubre Huánuco - 2017. [Huanuco Peru]: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2018.
9. OPS. El personal de enfermería es esencial para avanzar hacia la salud universal - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 7 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/9-5-2019-personal-enfermeria-es-esencial-para-avanzar-hacia-salud-universal>
10. Ruiz Romero V, Fajardo Molina J, García-Garmendia JL, Cruz Villalón F, Rodríguez Ortiz R, Varela Ruiz FJ. Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. *Rev Calidad Asistencial*. 1 de marzo de 2011;26(2):111-22.

11. Lema GCA, Cano ICM, Coronel AAR, González CG. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. AVFT – Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica [Internet]. 2021 [citado 7 de noviembre de 2023];40(3). Disponible en: [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_aavft/article/view/22960](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22960)
12. Freitas JS de, Silva AEB de C, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG de. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev Latino-Am Enfermagem. junio de 2014;22:454-60.
13. Delgado DC, Pérez VC. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. FACSALUD-UNEMI. 16 de diciembre de 2020;4(7):11-22.
14. Franco Villamar AM. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL S.A. 4 de junio de 2019 [citado 7 de noviembre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13165>
15. García Ordoñez KA, Hernández Martínez C, Pérez Orellano AM, Villar Garcerant SP. Nivel de satisfacción de los pacientes con Covid-19 acerca del cuidado de enfermería recibido en un hospital del Área metropolitana de Barranquilla. 2021 [citado 7 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://manglar.uninorte.edu.co/handle/10584/10159>
16. Martino Segura YI. Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera servicio de emergencia Hospital I Moche ESSALUD. 2021.
17. Alván Mori GC, Quiroz Murrieta LL. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos - 2020 [Internet]. Universidad Científica del Perú; 2021 [citado 7 de noviembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
18. Marcelo Mallqui DD. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima - Perú, 2019. Quality of nursing care and Patient Satisfaction in hospitalization services of the Clinic Ricardo Palma Lima Peru 2019 [Internet]. 30 de junio de 2020 [citado 7 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3977>
19. Chumpitaz Carrasco MI. "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018". Repositorio institucional – UNAC [Internet]. 2019 [citado 7 de noviembre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544>
20. Echenique Hoyos M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2020 [citado 7 de noviembre de 2023]; Disponible en: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3212590>
21. Hidalgo-Mares B, Altamira-Camacho R, Hidalgo-Mares B, Altamira-Camacho R. ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería? Enfermería Actual de Costa Rica [Internet]. junio de 2021 [citado 7 de noviembre de 2023];(40). Disponible en:

[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1409-45682021000100017&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-45682021000100017&lng=en&nrm=iso&tlng=es)

22. Mijangos ADS, Jiménez Zuñiga EA, Pérez Fonseca M, Hernández Martínez A, Mijangos ADS, Jiménez Zuñiga EA, et al. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y enfermería* [Internet]. 2020 [citado 7 de noviembre de 2023];26. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0717-95532020000100219&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95532020000100219&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
23. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Rev Med Clin Condes*. 1 de mayo de 2018;29(3):278-87.
24. Yaguargos Torres JL, Romero Urrea HE. Cuidado humanizado del profesional de enfermería a pacientes intervenidos quirúrgicamente en una entidad gubernamental 2019. *Más Vita Rev Cienc Salud*. 10 de diciembre de 2020;2(4):18-25.
25. Paravic Klijn T, Lagos Garrido ME, Paravic Klijn T, Lagos Garrido ME. Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería* [Internet]. 2021 [citado 7 de noviembre de 2023];27. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0717-95532021000100402&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95532021000100402&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
26. Aquehua M, Guevara MV, Rosario M. Manejo de conflictos y compromiso organizacional del personal de salud de una Microred en el Cusco, 2022. [cuzco]; 2022.
27. Soto de Zepeda M. Riesgos laborales del personal de enfermería en el servicio de infectología Del Hospital Nacional De Niños Benjamín Bloom de mayo -septiembre de 2017. Universidad de El Salvador; 2018.
28. Guevara Carranza JM. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Universidad César Vallejo [Internet]. 2018 [citado 7 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26164>
29. Terán JJT, Moreno MMÁ. Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Cotacachi. [Ecuador]: Universidad Técnica del Norte;
30. Estrada Zapata K. Pensamiento crítico: concepto y su importancia en la educación en Enfermería. *Index de Enfermería*. diciembre de 2019;28(4):204-8.
31. Organización mundial de la salud. Calidad de la atención [Internet]. [citado 7 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
32. Valverde Solis FM. Calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica que asisten al hospital Nacional de ESSALUD, Lima, 2022 [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2023 [citado 7 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8314>

33. Silva-Treviño JG, Macías-Hernández BA, Tello-Leal E, Delgado-Rivas JG, Silva-Treviño JG, Macías-Hernández BA, et al. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*. junio de 2021;15(2):85-101.
34. Flores JAR. Calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia covid-19.
35. Amaningo BM, Araceli L. calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la empresa Promart Homecenter, Moquegua, Año 2018.
36. Abrahantes TNR, Abrahantes AR. Dimensión ética del cuidado de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet]. 29 de diciembre de 2018 [citado 8 de noviembre de 2023];34(3). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2430>
37. Ramírez EL, Valenzuela MCS, Rodríguez RL, Aguilar SL, González GPP. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la buap: metodologías SERVPERF y Donabedian [Internet]. 2021 [citado 8 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4576/457665440016/html/>
38. 2. Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf [Internet]. [citado 8 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
39. Alva Merino RStefani, Huaman Enciso karen, Zuñiga Quinde V. Calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post operado del Hospital Cayetano Heredia Lima 2018. [Lima]: Cayetano Heredia;
40. Ramirez Tazza IB. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2015. Repositorio de Tesis - UNMSM [Internet]. 2015 [citado 8 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13601>
41. Fernández RL, Martínez RA, Urquiza DEP, Gálvez SS, Álvarez MQ. Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*. 29 de junio de 2019;48(2(Sup)):441-50.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuáles es la calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>-¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023?</p> <p>-¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023?</p> <p>-¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>-Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima 2023</p> <p>-Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023</p> <p>-Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de paciente en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima 2023</p> <p>H0: No hay relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de. Lima 2023</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima 2023</p> <p>H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de Lima 2023</p> <p>H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción en el Servicio de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Público de, Lima 2023</p>	<p>V1: Calidad del cuidado</p> <p>V2: Satisfacción del paciente</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicada</li> <li>▪ Enfoque cuantitativo</li> </ul> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>Método: hipotético-deductivo</p> <p>Diseño: correlacional y transversal</p> <p>Población:510 Muestra: 220</p>

## Anexo 2: Instrumentos

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**INSTRUMENTO: ESCALA DE CALIDAD DE CUIDADOS DE**  
**ENFERMERIA EN PACIENTE QUIRURGICO**

Institucion : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadora : LEON ROLDAN, Keylith Carmen

Título : “calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción

del paciente en el servicio de hospitalización quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023”

<b>COMPONENTE</b>	<b>NUNCA</b>	<b>AVECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>TECNICO</b>			
Considera que la atención lo ha ayudado a recuperarse			
Considera que el personal enfermero sigue los protocolos del centro de salud			
Considera que la enfermera realiza un uso adecuado de los materiales y recursos			
Se le brinda atención segura y adecuada			
Consideran que le brindan la atención suficiente para que pueda recuperar su salud.			

La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud			
<b>COMPONENTE INTERPERSONAL</b>			
Lo ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada			
La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud			
Le enseña a cuidar de sí mismo como le sea posible			
Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su estado			
Conversa con usted antes de iniciar cualquier intervención, por ejemplo, controlar las funciones vitales y administrar tratamiento			
Es agradable y amistosa con usted			
Le permite expresar totalmente sus sentimientos acerca de su operación, tratamiento, manejando la información confidencialmente			
Se presenta y le explica el procedimiento a realizar			
Considera que guardan su diagnóstico con la debida confidencialidad			
<b>COMPONENTE DEL ENTORNO</b>			

Procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sabanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente			
Le infunde ánimos, identificando elementos positivos relacionados con el estado y su tratamiento			
Le da la mano, cuando necesita que alguien lo anime			
Lo escucha atentamente			
Usted observa que la enfermera se cerciora de que los procedimientos y otras actividades sean para el paciente correcto			
Le proporciona buen cuidado físico			

\*Fuente: Patricia Larson. Caring Assessment Instrument (Care-Q)

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**INSTRUMENTO**

**ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUIRÚRGICO**

Institución : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadora : LEON ROLDAN, Keylith Carmen

Título : “calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción

del paciente en el servicio de hospitalización quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023”

<b>DIMENSIÓN: TRATO</b>	<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
El profesional enfermero es amable			
El profesional enfermero entiende cómo se siente			
El profesional enfermero son pacientes cuando le brindan cuidado			
El profesional enfermero le brinda atención buena y precisa			
El profesional enfermero emplea lenguaje claro y sencillo al orientarlo			
El profesional enfermero le presta atención cuando conversa con ellos			
El profesional enfermero es amigable			
El profesional enfermero cuida su privacidad cuando realiza algún procedimiento			
<b>DIMENSIÓN: CONTINUIDAD</b>			
El profesional enfermero valora sus necesidades			
El profesional enfermero le proporciona cuidado que necesita			

El profesional enfermero sabe lo que necesita sin que usted lo verbalice			
<b>DIMENSIÓN: RESULTADO</b>			
El profesional enfermero lo mantienen cómodo y alivian su dolor			
El profesional enfermero lo mantienen tranquilo y relajado			
El profesional enfermero lo mantienen seguro al ayudarlo con algún problema			
El profesional enfermero lo mantiene informado sobre los procedimientos después de la intervención quirúrgica			
El profesional enfermero lo orienta sobre autocuidado en su estancia en el centro de salud			
El profesional enfermero lo orienta sobre autocuidado una vez se encuentre en su domicilio			
Cree que las recomendaciones brindadas por el profesional enfermero facilitan la recuperación después de la intervención quirúrgica			

\*Fuente: Escala de satisfacción del paciente quirúrgico sobre el cuidado de enfermería (Eriksen) de la Lic.: María Elena Martínez García – Universidad Autónoma de Nuevo Leon

### Anexo 3: Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DE E-1

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores : LEON ROLDAN, Keylith Carmen

Título : “**calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización quirúrgica de un Hospital Público de Lima, 2023**”

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: **CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN QUIRÚRGICA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA 2023**

Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Leon Roldan Keylith Carmen**, El propósito de este estudio es: Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente quirúrgico de un Hospital Lima 2023. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

**Procedimientos:**

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

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

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados de la/la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran 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 éste 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 LEON ROLDAN, Keylith Carmen 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](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que 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:**

---

**Investigador****Nombre:****DNI:**

## Turnitin

● **18% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 3% 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	<b>uwiener on 2024-02-23</b> Submitted works	2%
2	<b>Universidad Wiener on 2023-08-06</b> Submitted works	2%
3	<b>uwiener on 2023-10-12</b> Submitted works	2%
4	<b>Submitted on 1686254956849</b> Submitted works	1%
5	<b>uwiener on 2023-03-23</b> Submitted works	1%
6	<b>uwiener on 2023-10-24</b> Submitted works	1%
7	<b>uwiener on 2023-09-10</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2024-01-09</b> Submitted works	<1%