



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, Centro  
Quirúrgico de un hospital de Lima, 2024

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

**Presentado por:**

**Autora:** Ruiz Mantilla, Karla Janelly

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0004-1769-0180>

**Asesor:** Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>

**Lima – Perú**

**2024**

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

Yo, Ruiz Mantilla, Karla Janelly, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico de un hospital de Lima, 2024", Asesorado por el Docente Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando, DNI N° 05618139, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>, tiene un índice de similitud de 16 (Dieciseis) %, con código oid:14912:363396027, 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(a)  
 Ruiz Mantilla, Karla Janelly  
 DNI N° 44052915



.....  
 Firma del Asesor  
 Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando  
 DNI N° 05618139

Lima, 01 de Marzo de 2024

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme sabiduría en mi camino. A mis padres por el apoyo incondicional durante mi desarrollo profesional y a mi hijo por ser el motor y motivo de seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad Norbert Wiener por darme la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente, a mis docentes por el apoyo y la guía necesaria para lograr cumplir con mis objetivos académicos.

**Asesor: Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando**  
**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>**

## **JURADO**

**Presidente** : Mg. Palomino Taquire, Rewards

**Secretario** : Mg. Valentin Santos, Efigenia Celeste

**Vocal** : Mg. Matos Valverde, Carmen Victoria

## **ÍNDICE**

Resumen

9

Abstract	10
1. EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación de la investigación	14
1.4.1. Teórica	15
1.4.2. Metodológica	15
1.4.3. Práctica	15
1.5. Delimitaciones de la investigación	16
1.5.1. Temporal	16
1.5.2. Espacial	16
1.5.3. Población o unidad de análisis	16
2. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Bases teóricas	22
2.2.1. Primera variable:	22
2.2.2. Segunda variable:	27
2.3. Formulación de hipótesis	32
2.3.1. Hipótesis general	32
2.3.2. Hipótesis específicas	32

3. METODOLOGÍA	33
3.1. Método de la investigación	33
3.2. Enfoque de la investigación	33
3.3. Tipo de investigación	33
3.4. Diseño de la investigación	33
3.5. Población, muestra y muestreo	34
3.6. Variables y operacionalización	36
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.7.1. Técnica	38
3.7.2. Descripción de instrumentos	38
3.7.3. Validación	39
3.7.4. Confiabilidad	39
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	39
3.9. Aspectos éticos	39
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	42
4.1. Cronograma de actividades	42
4.2. Presupuesto	43
6. ANEXOS	54
6.1. Matriz de consistencia	55
6.2. Instrumentos	56
6.3. Consentimiento Informado	59



## **Resumen**

El desarrollo del trabajo tiene el propósito de determinar el nivel en la calidad de la atención de enfermería que ofrece el profesional de enfermería quirúrgico y su relación con la satisfacción del paciente, todo ello en un hospital de Lima. En la metodología la investigación se trabajará con un paradigma cuantitativo con un diseño no experimental y el alcance correlacional, con la participación de una muestra de 100 pacientes quirúrgicos, en el caso de la recolección se desarrollará mediante la encuesta y el uso de dos cuestionarios la variable calidad del cuidado será evaluada a través de 33 ítems que considera las dimensiones; interpersonal, técnico científico, ambiente/confort, por otro lado, la satisfacción del paciente se medirá a través de 30 ítems que considera midiendo la satisfacción humana, oportuna, continua y segura. La recolección de datos nos brindará una base de información codificada que podrá ser analizada estadísticamente por el SPSS de 25.0 el cual detallará los resultados por tablas y figuras considerando un análisis descriptivo e inferencial haciendo uso de pruebas como el Spearman.

**Palabras clave:** calidad de atención de enfermería, servicio quirúrgico, nivel de satisfacción del paciente

## **Abstract**

The purpose of this study is to determine the level of quality of care offered by the surgical nursing professional and its relationship with patient satisfaction, all in a hospital in Lima. In the methodology, the research will be worked with a quantitative paradigm with a non-experimental design and correlational scope, with the participation of a sample of 100 surgical patients, in the case of the collection it will be developed through the survey and the use of two questionnaires, the variable quality of care will be evaluated through 33 items that consider the dimensions; On the other hand, patient satisfaction will be measured through 30 items that consider human satisfaction, timely, continuous and safe. The data collection will provide us with a coded information base that can be statistically analyzed by the SPSS 25.0, which will detail the results by tables and figures considering a descriptive and inferential analysis using tests such as the Spearman.

**Key words:** Nursing care, surgical service, patient satisfaction level

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La satisfacción del paciente es una consideración importante para cualquier práctica médica. Pero es particularmente crítico cuando se trata de cirugía. Después de todo, cuando se presenta la satisfacción del servicio por parte de los pacientes, es más probable que regresen en el futuro y recomienden su práctica a otros. Sin embargo, un estudio reciente encontró que en Estados Unidos, sólo el 30% de los pacientes están conformes con el servicio de salud actual recibido (1).

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) refirió que los sistemas de salud están teniendo problemas por las complejidades y exigencias de los pacientes que cada vez son mayores, si bien la tecnología ayuda a este proceso es necesario desarrollar estrategias que se enfoquen en la satisfacción del paciente, es por esto que a nivel mundial se busca reducir el riesgo en la atención de salud porque durante 15 años no ha habido un cambio sustancial lo que se refleja en una respuesta poco satisfactoria de los pacientes (2).

Lo que se observa en un estudio en Etiopía en asociación al cuidado y atención de enfermería en el servicio quirúrgico, encontrándose en ese aspecto un nivel medio de satisfacción en especial en el manejo de la anestesia perioperatoria y en el dominio relación paciente-personal con un 61,44%; en el dominio provisión de información fue del 60,32%, y en el dominio miedo y preocupación fue del 72,06%, observándose una falta de humanismo y cercanía de los profesionales a los pacientes (3). De igual forma en un estudio del 2022 en el mismo país donde se entrevistó a un total de 372 participantes del estudio con una tasa de respuesta del 97,8%, que casi dos quintas partes (43%) de los pacientes estaban satisfechos con el consentimiento informado quirúrgico (4).

Por otro lado la salud en México tiene a su disposición más de 300 mil profesional de enfermería lo que indica que tienen 2.6 profesionales por cada mil ciudadanos, por otro lado en Chile se tiene aproximadamente siete personal de enfermería por cada 1000 pobladores, lo cual afecta la calidad en sus servicios en su atención y cuidado, lo que se refleja en que la mayoría de personas están insatisfechas con estos servicios (5).

De igual forma en México se evidencia que el nivel satisfactorio del paciente presentó un nivel regular en un 83% mientras según la evaluación EVA mostró una media de 3.4, donde se evidencio que la satisfacción en el postoperatorio fue regular de manera general con puntos positivos en el manejo de la anestesia (6).

A nivel de Nacional, se encontró en un estudio del 2021 donde el nivel satisfactorio de los usuarios y pacientes se considera bajo en relación con el cuidado de enfermería. Lo cual demuestra una necesidad de poder comprender aquellos factores que influyen negativamente en la calidad que se brinda sobre el cuidado de enfermería, como es el caso de la deficiencia en la cantidad de personal y un mal manejo de los recursos por parte de sus administraciones (7).

De igual forma el nivel satisfactorio del paciente con el servicio es considerado un indicador del nivel de calidad que las instituciones brindan, clave en la mejora continua del sistema sanitario peruano (8). En el Perú, el valor del trato con los pacientes se considera muy importante, pero, a la vez, es el más criticado en los hospitales públicos, pues los resultados están basados en la satisfacción del paciente. El servicio en los hospitales del Ministerio de Salud se presenta como 'baja', debido a las limitaciones de la calidad de cuidado presentadas durante 2019 (9).

Asimismo, en un estudio del 2022 se pudo evidenciar que la calidad en el cuidado de enfermería según el 39.71% fue regular, por lo que la satisfacción del paciente en un 42.65%

presento una nivel medio, asimismo el 1.47% consideran que es insatisfecho. Donde los investigadores consideraron que a mayor calidad en el cuidado se generara una mayor satisfacción de los pacientes (10).

Lo que también se observa en el lugar de estudio, en donde el personal presenta una carga de trabajo elevada, omitiendo algunos contextos de interrelación como el aspecto humano y se limita a cubrir solo las necesidades físicas del pacientes, asimismo, los pacientes refieren que sienten un poco de incomodidad a la hora de conversar con el profesional de enfermería porque no lo comprenden y si le preguntan de nuevo suelen responder de manera poco amable, de igual forma existe una evidente falta de personal por lo que no se puede brindar una atención de manera individual , entre otras problemáticas que genera a continuación estas interrogantes:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico de un hospital de Lima, 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

a. ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico?

b. ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico?

c. ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión ambiente/confort y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico?

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

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Identificar la relación entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico.
- b. Identificar la relación entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico.
- c. Identificar la relación entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión ambiente/confort y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico.

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

#### **1.4.1. Teórica**

La calidad de la atención de enfermería es un tema que se viene investigando en los últimos años en asociación con el nivel satisfactorio del paciente, por la importancia que tiene ello para el crecimiento continuo del sistema de salud, ya que son los elementos principales de todo el sistema, es por lo cual su continua investigación tiene que seguir desarrollándose para encontrar nuevos parámetros, visiones y perspectivas acerca de la problemática que se aqueja, teniendo el propósito de solucionar algunas brechas del conocimiento que aún sigue existiendo ya que el paciente de hoy en día tiene nuevas exigencias, tiene un mayor conocimiento por lo que evalúa constantemente el cuidado y como ello es importante para seguir creciendo no sin olvidar los fundamentos de la

enfermería como es el caso de la teoría de los cuidados de Kristen Swanson; que expresa la relevancia del trabajo de enfermería del cuidado que ella brinda, en razón de ello la investigación presente busca seguir aportando en este conocimiento con el análisis de la información más actual posible del tema.

#### **1.4.2. Metodológica**

Estudio cuantitativo que permitirá mediante el uso del método hipotético deductivo conocer el desarrollo de la calidad del cuidado y el nivel satisfactorio del paciente con el servicio en un centro quirúrgico relacionándolos a fin de comprender sus interacciones, esto a través de instrumentos que se bridan analizados tanto en validez como confiabilidad para que puedan ser usados en otras investigaciones con propósitos similares.

#### **1.4.3. Práctica**

El trabajo a nivel práctico busca brindar información sobre las variables y demostrar la relación que hay entre ellas con el fin de mostrar las deficiencias que se presentan en dichos procesos para poder estructurar mejores estrategias que mejoren la calidad de la atención de enfermería y se logre una mayor satisfacción del paciente.

Por otro lado, a nivel de la disciplina el estudio va aportar conocimientos sobre la relevancia que tiene la atención que brinda el personal de enfermería en la satisfacción que se produce en el paciente a razón de ello. A nivel de la institución el estudio aportará indicadores e índices porcentuales sobre la problemática de estudio para que a partir de ello puedan desarrollar estrategias de mejora. A nivel de la sociedad se busca mejorar el servicio con una mayor satisfacción del paciente, mostrando la relevancia de la calidad de la atención de enfermería en ello.

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

### **1.5.1. Temporal**

El estudio tendrá su desarrollo desde el mes de enero a marzo del 2024.

### **1.5.2. Espacial**

El trabajo será aplicado en un Centro Quirúrgico de un hospital de Lima.

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

Paciente quirúrgico.



## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **A nivel internacional:**

Alemu et al. (11) en el 2023, en Etiopía, tuvieron el propósito de “medir los niveles de satisfacción entre los pacientes de cirugía invasiva en hospitales estatales”. Se empleó un diseño de estudio transversal. Los datos se recopilaron de 422 participantes del estudio del 6 de febrero al 6 de abril de 2020. Del total de participantes, 290 (68,7%, IC 95%: 64,5–73,5) se sintieron satisfechos con el servicio quirúrgico. Factores como edad >58 años [AOR = 3,80, IC 95% (1,53–9,46)], 47–58 años [AOR = 2,47, IC 95% (1,07–5,71)], aquellos sin educación formal [AOR = 2,73, IC 95% (1,18–6,32)], educación primaria [AOR = 3,89, IC 95% (1,65–9,17)] y educación secundaria [AOR = 3,37, IC 95% (1,38–8,23)], sin antecedentes de ingreso quirúrgico previo [AOR = 2,09, IC 95% (1,07–4,08)], duración de la estancia hospitalaria <7 días [AOR = 2,13, IC 95% (1,21–3,75)] e ingreso electivo para cirugía [AOR = 1,75, IC95% (1,03–2,99)] se asociaron significativamente con satisfacción con el servicio quirúrgico. Conclusión. Se encontró que la proporción que estuvo satisfecha con el servicio era baja.

Shang et al. (12) en el 2021, en China, buscaron “evaluar el nivel asociativo entre la satisfacción de los usuarios hospitalizados y los indicadores de evaluación de la calidad quirúrgica, y explorar aquellos aspectos que pueden disminuir el nivel satisfactorio de la muestra en estudio”. Un total de 5.000 pacientes hospitalizados que fueron intervenidos quirúrgicamente en 10 terciarios. Se seleccionó al azar un hospital en Chongqing y se le pidió que completara un cuestionario. Se halló una satisfacción con el servicio alto. En concreto, la satisfacción fue del 88,7% y el nivel de insatisfacción del 11,3%. Conclusiones: las variables presentaron un nivel relacional significativo.

Arcentales et al. (13), en 2021, en Ecuador, buscaron “medir el nivel satisfactorio del paciente quirúrgico en respuesta del cuidado enfermero”, siendo un estudio cuantitativo, descriptivo con una muestra de 132 personas que resolvieron una encuesta, de los cuales se encontró que la mayoría del personal brindar un cuidado en un nivel óptimo, por lo que el paciente en un 54% está satisfecho con el servicio. Se concluyó que los elementos en evaluación presentaron una relación directa.

Umoke et al. (14) en 2020, en Nigeria, buscaron “medir la satisfacción del paciente quirúrgico hospitalario y su asociación con la calidad en el servicio”, se desarrolló un estudio en un corte transversal, con la participación de 400 pacientes a través del uso de encuestas, de los cuales se obtuvo que el 39.4%, estaban satisfechos con el servicio, se concluyó que la satisfacción fue en base a una buena calidad del servicio pero más enfocado con la empatía al contrario fue bajo en el tema de elementos tangibles.

Barrezueta (15) en 2019, en Ecuador, buscó “identificar el nivel satisfactorio con el servicio por parte del paciente en relación con la calidad de servicio. Se trabajo con una investigación de en foque cuantitativo con un método inductivo en donde participaron 99 enfermeras y se aplicaron dos cuestionarios. Se obtuvo como resultado que en su mayoría las enfermeras están satisfechas en un 22% y la calidad de servicio fue regular en un 32%. Se encontró que entre las variables de estudio se presenta un nivel de correlación significativa

#### **A nivel nacional:**

Huamani et al. (16) en el 2022, buscó “medir el nivel asociativo considerando a la calidad del cuidado de enfermería y el nivel satisfactorio del paciente quirúrgico”, para ello el trabajo se desarrolló de manera cuantitativa, aplicando estrategias no experimentales con la participación de 68 pacientes que a través del uso de encuestas brindaron información en

la cual se observó que la calidad de cuidado en el 20,59% es considerando excelente, el 36,76% opinaron que es de nivel bueno, así mismo, el 39,71% considerando que es regular y el 2,94% refirió que deficiente, por otro lado la satisfacción por parte del paciente el 59% presentan un nivel bueno, el 42,65% opinaron que es medianamente satisfecho, teniendo en cuenta el 1,47% considerando que es insatisfecho. Se evidencia que entre los elementos de estudio se presenta un nivel correlacional significativo.

Alcántara (17) en 2021, buscó “medir el nivel satisfactorio con el servicio por parte del paciente y el cuidado que brinda la enfermera en el servicio quirúrgico” El trabajo fue descriptivo, no experimental, prospectivo y cuantitativo. Muestra, 40 pacientes postoperatorios en donde se usó dos cuestionarios. Como resultado, el 47,5% (19 personas) tuvieron una satisfacción media con la atención brindada por las enfermeras, mientras que una porción importante del 35,0% (14 personas) dijo estar muy satisfecho con los servicios de enfermería. La conclusión es que las variables en cuestión mostraron un nivel significativo.

Urquiaga (18) en 2021, busco “evaluar la consistencia de la asociación entre la calidad del servicio y el nivel satisfactorio del paciente quirúrgico”. Estudio correlacional de naturaleza cuantitativa con una muestra de 153 personas en donde se hizo uso de dos cuestionarios. Se obtuvo que la calidad evaluada es buena según la mayoría de pacientes, y la mayoría de las cirugías califican como satisfactoria poco más del 5% de cada calidad de atención. pacientes y no están satisfechos con sólo el 6%. Se concluyó que los fenómenos de estudio en evaluación presentaron un nivel de correlación directo.

Blancas (19) en el 2020, presentó su estudio con el objetivo de “comprobar la relación que podría presentarse entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado quirúrgico”.

Se realizó mediante un enfoque cuantitativo, correlacional, con la participación de 50 pacientes a través de la aplicación de cuestionarios. Como resultado, el 10% de los pacientes postoperatorios expresaron baja satisfacción, el 8% indicó muy baja, y el 80% obtuvo un nivel medio de satisfacción, y la calidad en un 74% fue media. Se concluye que entre las variables se presenta un nivel significativo de correlación.

Pacha (20) en el 2019, buscó “medir el nivel correlacional entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los pacientes” para ello se usó la metodología cuantitativa correlacional, con la participación de 50 pacientes postoperatorios. Los métodos incluyen entrevistar a los pacientes y la observación y gestión directa de las enfermeras. Se encontró que la satisfacción de la muestra en un 76% es media, en el caso de la calidad evaluada en un 54% fue alta, por lo que se evidencia que existe un valor significativo de correlación.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Primera variable: Calidad de la atención de enfermería**

#### **Conceptualización**

La calidad de un sistema de atención de salud no solo basa su éxito en la gestión del talento o infraestructura también en cumplir con la expectativa de los pacientes sobre la atención esperada y experimentada, que deberían convertirse en factores fundamentales en las estrategias de mejora de las instituciones de salud (21).

El desarrollo de la calidad del servicio de salud se basa en la expectativa del usuario y es en este aspecto que depende la calidad en sus servicios, lo que incrementa la posibilidad de seguir creciendo institucionalmente además de un mejor servicio para el paciente y un mejor desarrollo para sus profesionales. De este modo, la existencia de calidad depende de la eficiencia del servicio, tanto en su ejecución como en su planeación (22).

Nuevamente, es una actividad con seguridad comprobada, fácil acceso a estándares de intervención poblacional y, a su vez, capacidad de incidir en las problemáticas de salud, con un daño mínimo y un acceso máximo para los pacientes y mejores resultados Satisfacción (23).

La atención no sólo se considera un medio para proporcionar bienestar a los pacientes, sino también una forma de optimizar su nivel general de bienestar. (24). Esto implica evaluar y sopesar cuidadosamente los posibles beneficios y desventajas asociados con aspectos relacionados al servicio. Al cumplir con las pautas establecidas, la atención se adapta para garantizar que en cada etapa se tenga en cuenta el equilibrio entre los beneficios esperados y los daños potenciales (25).

El concepto de calidad de la atención abarca las intervenciones que las enfermeras desarrollan para abordar de manera eficaz lo que el paciente necesita en razón de su salud, dichas actividades tienen el propósito de que el paciente saliera del tratamiento, también el controlar las complicaciones que podría presentarse además de educar al paciente sobre su propio cuidado enfocado en lograr el bienestar del paciente (26).

### **Implicancias de la calidad de la atención de enfermería**

Según Henderson, cuidar implica brindar asistencia en todas las actividades que una persona no puede realizar de forma independiente, con el objetivo de promover su salud y ayudar a aumentar su independencia en la vida diaria y adaptarse a sus capacidades. embarazada. La dedicación al cuidado de la humanidad implica valores universales como la gentileza, la flexibilidad y la generosidad. La dedicación al cuidado de la humanidad implica valores universales como la gentileza, la flexibilidad y la generosidad. Además, se enfatiza que la enfermería es una práctica ética porque implica una actitud o comportamiento moral basado en virtudes morales, reflejado en la solidaridad y la preocupación por el bienestar humano, lo que requiere que se le dé mayor respeto a la responsabilidad. para la gente (27).

### **Causas de la calidad de la atención de enfermería**

Desde el caso considerado como el Hospital Magnético desarrollado por la Asociación Americana de Enfermería, un entorno positivo en el trabajo es considerado como un determinante real y contundente de la calidad de servicio, tanto en el cuidado como en la atención del paciente. Se conoce que un entorno laboral positivo genera un mejor nivel de práctica de enfermería además que retiene el talento humano, valorando sus labores y promocionando la excelencia de sus cuidados, lo cual reduce la incidencia y riesgos en el servicio. (28).

### **Consecuencias de la calidad de la atención de enfermería**

El término calidad deriva del vocablo latino *qualitis*, que significa cualidades e incluye términos como clase, actitud, excelencia, categoría, casta, nobleza o superioridad. La calidad en el servicio de salud es definido como una serie de características que se prestan para lograr estabilizar la salud de los pacientes tanto a nivel individual como colectivo. Cumpliendo con los estándares internacionales de los servicio de salud enfocados en la satisfacción del paciente. Este es un enfoque inclusivo. Las definiciones para definir la calidad requieren la creación de procesos claros, precisos y adaptables para medir, evaluar y desarrollar planes de mejora basados en resultados. Un proceso llamado evaluación de la calidad de la enfermería tiene como objetivo establecer los más altos estándares de liderazgo en enfermería (29).

### **Evolución histórica de la calidad de la atención de enfermería**

La calidad de la atención en salud es quizás el atributo más valorado del servicio de salud, esta consideración se observa desde 1858, cuando Florence Nightingale introdujo dos principios importantes relacionados con la calidad. Desde 1950 las instituciones de salud experimentaron cambios contundentes tanto a nivel técnico, tecnológico y humano, desde

ese tiempo se incrementaron los dispositivos y herramientas para mejorar el trabajo de enfermería, pero esto a su vez generó mayor complejidad en el entorno laboral con el uso de códigos, protocolos y otros elementos (30).

### **Dimensiones de la calidad de la atención de enfermería**

#### **Dimensión 1: Interpersonal**

Los seres humanos, por naturaleza, son criaturas sociales que naturalmente establecen conexiones entre sí. Estas relaciones tienen un impacto significativo en la conducta humana, lo que se evidencia en las interacciones con otros individuos. En el caso de la enfermería es una capacidad necesaria para ser empáticas con los pacientes y familiares, lo cual es esencial para mejorar la calidad de servicio y cumplir con las necesidades del paciente (31).

#### **Dimensión 2: Técnico científico**

El concepto abarca todos los procesos en el servicio de salud incluido los aspectos científicos, técnicos y del servicio mismo. El brindar un servicio de calidad requiere que se priorice la eficiencia y experiencia de todo el equipo de profesionales, además de ofrecer continuidad de manera fluida durante toda la atención del paciente, lo que disminuye la constante evaluación haciendo un uso óptimo de los recursos disponibles(32).

#### **Dimensión 3: Ambiente/comfort**

Un entorno cómodo con el servicio de atención médica brindado está estrechamente relacionado con su nivel de atención médica e incluye factores como limpieza estructura orden etc. En términos de calidad de la atención, es importante que los usuarios se sientan seguros de que se satisfacen sus necesidades, que existe una buena relación y que los servicios están a su disposición (33).

## **Teoría de los cuidados de Kristen Swanson**

El autor considera el cuidado como una forma de enseñar, es decir, ayuda a las personas a desarrollar un "vínculo especial con su ser querido" y a hacerlo sentir. Según los autores, en este proceso existen cinco etapas principales: conocer a la persona, acompañarla, apoyarla emocionalmente, brindarle autoridad y respaldar sus opiniones. Los conceptos presentan una oportunidad para reevaluar la perspectiva de la enfermería, que fusiona aspectos históricos con aspectos filosóficos e históricos.' La capacidad de las personas para brindar atención, el nivel de compromiso personal y atención requeridos para fomentar esa atención, categorizada como servicio u organización de salud, determina si la atención brindada satisface esas necesidades. Aunque la teoría afirma que el cuidado es un aspecto fundamental de la enfermería, no necesariamente significa que las enfermeras utilicen esta habilidad. Sanabria enfatizó que el cuidado no es empírico ni está determinado por necesidades aleatorias, sino que depende de conocimientos teóricos para explicar y analizar el cuidado brindado (34).

### **2.2.2. Segunda variable: Satisfacción del paciente**

#### **Conceptualización**

La calidad de la atención proporcionada por el sistema de salud puede verse influenciada por la satisfacción del usuario. Al comprender los niveles de satisfacción, podemos rectificar las deficiencias y replicar las que existen para generar un servicio de salud de alta calidad (35).

Es la evaluación del efecto del tratamiento determinado subjetivamente. Esto se debe a que sus componentes o dimensiones parciales se utilizan para minimizar la efectividad, y la satisfacción ahora se mide a través de la percepción y la respuesta en lugar de criterios.



Estos últimos se consideran "indicadores blandos" (36).

Al evaluar la satisfacción del cliente, es importante considerar no solo si se satisfacen sus necesidades, sino también cómo perciben que se satisfacen esas necesidades. Es posible que se cumpliera con la solicitud del cliente, pero aún no con un alto grado de satisfacción. Estos requisitos pueden estar descritos en el contrato o determinados por la organización. En última instancia, corresponde al cliente aceptar el producto o servicio ofrecido (37).

El nivel de servicio e intervención del paciente puede verse relacionada al nivel satisfactorio con el servicio reflejando esto la eficiencia en la interrelación de enfermeras y pacientes como se indica en la fuente. (38). La realización de evaluaciones de satisfacción del paciente puede proporcionar información valiosa sobre lo que percibe el paciente sobre su diagnóstico y permitir la evaluación de los resultados del tratamiento (39).

### **Evolución histórica satisfacción del paciente**

Durante la época de conquista los hospitales eran considerados como lugares en los cuales se podrían albergar a personas que necesitaban de un cuidado humanístico. En donde se tomaba en cuenta la opinión de los usuarios para poder expresar el nivel de calidad del servicio, pero esta conceptualización empezó en el mundo empresarial y luego fue adoptado por el sistema de salud. La primera experiencia de aseguramiento de la calidad comenzó con la revisión de historias clínicas oficiales en una institución en México durante los años 50. Luego la OMS la define con altos estándares que se deben cumplir en el desarrollo de un servicio de salud para brindar seguridad y confianza al paciente reduciendo el riesgo que se presenta en ese tipo de servicios (40).

### **Implicancias de la satisfacción del paciente**

Este tipo de satisfacción es un aspecto de múltiples dimensiones que consideran varios elementos en el servicio de salud como sería el caso de la comunicación, la interacción, los valores y ética que se necesita en un servicio donde se interactúa directamente con las personas. Asimismo en estos procesos se consideran los aspectos sociodemográficos del paciente como su edad, el sexo, la preparación académica, entre otros aspectos que influyen en el nivel de satisfacción del paciente (41).

### **Causas de la satisfacción del paciente**

La satisfacción del paciente es el resultado de lo que percibe en comparación con lo que esperaba recibir del servicio, cuanto mayor sea elevado la satisfacción del paciente reflejará una mayor calidad en el servicio. Dentro de este proceso de interacción se encuentran elementos como la relación entre la enfermera y el paciente, las condiciones tangibles del servicio, entre otros (42).

### **Consecuencias de la satisfacción del paciente**

Esta satisfacción significa la lealtad de los pacientes con el servicio y con la institución. Perder pacientes debido a la insatisfacción significa menos ingresos, por lo tanto, es importante utilizar encuestas de salud para mejorar la experiencia de salud. Mejorar la moral de los empleados evitando su rotación también puede aumentar la productividad. Una buena satisfacción puede evitar el riesgo de demandas injustas. Cuando la enfermedad mejora, aumenta la satisfacción de los empleados (43).

### **Dimensiones de la satisfacción del paciente**

#### **Dimensión 1: Humana**

Este aspecto se refiere a aquellos elementos que promueven conductas positivas en el personal de salud, lo cual es parte de su desempeño en la atención y cuidado del paciente

donde se brinda la seguridad y la confianza necesaria. La humanidad es una herramienta para mejorar la atención al paciente. El personal del hospital debe tener habilidades para atender a los pacientes, antes que habilidades técnicas. Sin cualidades humanas, un trabajador cualificado, bien formado y perfecto no vale nada. Es una representación de las cualidades humanas (44).

### **Dimensión 2: Oportuna**

Este elemento es esencial en el servicio de enfermería porque permite reaccionar de manera eficiente y a tiempo ante una situación grave o complicada durante el servicio de salud, este elemento tiene el objetivo de mantener el estado de salud del paciente de manera integral (45).

### **Dimensión 3: Continua**

Este elemento se refiere a la continuidad de los cuidados que todo el personal de enfermería ofrece al paciente a través de tratamientos, control de síntomas y otros tipos de cuidado, tanto a nivel físico, emocional y psicológico, considerando además elementos sociales, espirituales y culturales del paciente lo cual incluye a los familiares también (46).

### **Dimensión 4: Segura**

Se refiere al grado en que se reduce el riesgo del entorno de intervención y atención para el paciente y otras personas, incluido el personal de atención. Según Maslow: Los seres humanos necesitan un entorno estable en el que estén protegidos del peligro y las privaciones. Esta característica debe responder a preguntas como las condiciones físicas de la zona, qué problemas les preocupan, el corto tiempo de espera, etc. Preguntas Todo el material necesario para cuidar y reducir el riesgo de complicaciones (47).

### **2.2.3. Rol de la enfermera sobre la satisfacción del paciente**

Lo que implica la satisfacción del paciente es que es un elemento que refleja claramente la calidad del servicio, además de ello permite una mejor recuperación del paciente por lo que tendremos una respuesta positiva del mismo paciente, y así cumplirá adecuadamente sus tratamientos e indicaciones que se le brinde. Estos procesos son importantes también para controlar aspectos negativos como la ansiedad y la depresión del paciente, Es por eso que los cuidados de enfermería no solo abarcan temas patológicos también otros elementos como el nivel de comunicación, la interacción paciente-enfermera y otros roles que expresan una mayor calidad del servicio (48).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico de un hospital de Lima, 2024.

**H0:** No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico de un hospital de Lima, 2024.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**H1:** Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico.

**H2:** Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico.

**H3:** Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión ambiente/confort y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico.

### **3. METODOLOGÍA**

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

Se utilizara el hipotético deductivo, el cual tiene su desarrollo desde la observación general hasta obtener un resultado particular mediante la comprobación de hipótesis (49).

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

En este caso se hará uso del cuantitativo, el cual define tendencias y patrones a través del desarrollo de técnicas ordinales y estadísticas y así poder ofrecer conclusión a un fenómeno investigado (50).

#### **3.3. Tipo de investigación**

Es aplicada porque su propósito es promover activamente la solución de los problemas observados mediante la aplicación del conocimiento (51).

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

Es el no experimental de corte transversal, el cual no manipula las variables de manera intencional solo los observa tal y como se presenta en la realidad, investigado en un solo momento y lugar (52). De igual forma el estudio tiene un alcance o nivel correlacional el cual y tiene el propósito de encontrar el nivel correlacional de las variables (53).

#### **3.5. Población, muestra y muestreo**

##### **Población**

Grupo de personas que cumplen con requisitos y similitud entre ellos y están relacionados con los fenómenos de estudio (54) en el presente estudio será desarrollado en 135 pacientes del Centro Quirúrgico.

### **Criterios de inclusión**

- Pacientes mayores de 18 años de edad.
- Pacientes del centro quirúrgico.
- Pacientes que deseen participar.

### **Criterios de exclusión**

- Pacientes que no firmen el consentimiento informado
- Pacientes menores de 18 años
- Pacientes de otros servicios diferentes al centro quirúrgico

### **Muestra**

La muestra es un conjunto de individuos que es una fracción representativa de la totalidad de elementos en estudio (55). Para este caso se utilizará la ecuación de poblaciones finitas desarrolladas a continuación, el cual nos dio un total de 100 pacientes:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 (p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2 (p \cdot q)}$$

### **Donde:**

- N : Población (135)  
Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)  
P : Probabilidad de éxito (0.5)  
Q : Probabilidad de fracaso (0.5)  
E : Error estándar (0.05)

### **Reemplazando:**

$$n = \frac{135 \cdot 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(135-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$
$$n = 100$$

## **Muestreo**

El muestreo se basa en un principio aleatorio simple. Este método garantiza que cada elemento del conjunto del marco muestral tenga las mismas posibilidades de ser seleccionado en la muestra (55).



### 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
V1.  <b>Calidad de la atención de enfermería</b>	Se trata del resultado logrado a través de la gestión de la atención y la respuesta a las necesidades reales y percibidas de los usuarios (individuos, familias y comunidades) (56)	La variable será evaluada por un cuestionario de 33 ítems que con 3 dimensiones; interpersonal, técnico científico, ambiente/confort (57)	<b>Interpersonal</b>	Saludos Identificación Comunicación Trato Respeto Confidencialidad Amabilidad Atención Cuidado Escucha	Ordinal	Alta (99 - 132)  Media (66 - 98)  Baja (33 - 65)
			<b>Técnico científico</b>	Orientación Capacitación Conocimientos Información Autorización		
			<b>Ambiente/confort</b>	Ambiente Limpieza Orden Equipos médicos Ventilación Iluminación Comodidad Privacidad		

<b>V2. Satisfacción del paciente</b>	Evaluación positiva del paciente sobre varios aspectos de la atención médica que recibió (58)	La variable será evaluada por un cuestionario de 30 ítems con 4 dimensiones humana, oportuna, continua y segura(59)	Humana	Respeto. Amabilidad. Interés por sus necesidades afectivas. Paciencia y buen humor. Escuchar y responder. Fortalecimiento de la autoestima. Preparación psicológica del paciente.	Ordinal	Alta (110-150)
			Oportuna	Identificación del paciente. Verificación del sitio quirúrgico Verificar el consentimiento informado y los informes que incluyen: procesos diagnósticos y esenciales..		Media (70-109)
			Continua	Cumplimiento de los principios de asepsia. Atención sin interrupción y en forma permanente		Baja (30-69)
			Segura	Control y seguridad ambiental. Colocación en posición adecuada de acuerdo a los principios fisiológicos. - Atención sin riesgos para el paciente. Accidentes sufridos durante la intervención quirúrgica.		

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

#### **3.7.1. Técnica**

Se utilizará la encuesta la cual es una estrategia estructurada que busca a través de preguntas cerradas obtener de manera eficiente información de un grupo de individuos (60).

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

##### **a) Instrumento para medir la variable calidad de la atención de enfermería :**

Para evaluar la calidad de la atención de enfermería se hará uso de un cuestionario que consta de 33 preguntas desarrolladas por la autora Olortegui (57) en el año 2018 en el país., dicho instrumento se desarrolla mediante 3 dimensiones Interpersonal (14 preguntas), Técnico científico (8 preguntas) y Ambiente/confort (11 preguntas). Dichas preguntas serán evaluadas por una escala de Likert. Asimismo para evaluar la variable se considera los siguientes rangos: calidad alta con un puntaje de 99 a 132, calidad media con un puntaje de 66 a 98 puntos, y calidad baja con un puntaje de 33 a 65.

##### **b) Instrumento para medir la variable satisfacción del paciente:**

Para medir la satisfacción del paciente se hará a través de un cuestionario que consta de 30 preguntas desarrolladas por la autora Atencio (59) en el año 2018 en el país., dicho instrumento se desarrolla mediante 4 dimensiones Humana (7 preguntas), Oportuna (10 preguntas), Continua (7 preguntas) y Segura (6 preguntas). Por otro lado el cuestionario será calificado por una escala ordinal tipo Likert de igual forma la variable será evaluada de manera general por los siguientes rangos satisfacción alta con un puntaje de 110 a 150, satisfacción media con un puntaje de 70 a 109 puntos, y satisfacción baja con un puntaje de 30 a 39.

### **3.7.3. Validación**

#### **a) Validación de la variable calidad de la atención de enfermería:**

El primer instrumento fue validado por 3 expertos de los cuales se emitió un valor de V de Aiken de 1.0 siendo una alta validez (57).

#### **b) Validación de la variable satisfacción del paciente**

El segundo instrumento fue validado por 3 expertos de los cuales se emitió un resultado de “r de Pearson” mayor a 0.71 significando alta validez (59).

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **a) Confiabilidad de la variable calidad de la atención de enfermería:**

El primer cuestionario a través de una prueba piloto obtuvo una confiabilidad del coeficiente de alfa de Cronbach de 0.924 (57).

#### **b) Confiabilidad de la variable satisfacción del paciente**

El segundo cuestionario a través de una prueba piloto obtuvo una confiabilidad del coeficiente de alfa de Cronbach de 0.900 (59).

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

#### **a) Plan de procesamiento de datos:**

- Luego de recibir la aprobación por parte del comité de ética se brindará una carta de presentación para adjuntarla a la solicitud de autorización a la institución investigada.
- Una vez obtenida la autorización se conversará con la muestra y se explicará los pasos a seguir esto previa firma del consentimiento informado
- Para implementar el instrumento de manera efectiva, cada participante seleccionado se someterá a una encuesta integral que se espera que tome aproximadamente 30 minutos para completar.

- Después de recopilar toda la información necesaria, los siguientes pasos incluyen organizarla en formato matricial en Excel. Luego ello será analizada estadísticamente.

**b) Análisis de datos:**

Luego de obtener de información y obtener la matriz de datos se realizará un análisis estadístico por el SPSS de 25.0 el cual detallará los resultados por tablas y figuras considerando un análisis descriptivo e inferencial haciendo uso de pruebas como el Spearman.

### **3.9. Aspectos éticos**

Principios éticos (61):

**Principio de justicia:** Todo integrante de la muestra será tratado por igual con el respeto debido..

**Principio de Autonomía:** Se desarrollará a través de la firma de la muestra del consentimiento informado lo que expresa su autónoma participación.

**Principio de beneficencia:** Solo se busca mejorar los servicios de salud a través del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.

**Principio de no maleficencia:** al ser un estudio académico no perjudicará a ninguna persona en el proceso

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024															
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aceptación del tema		X	X													
Desarrollo del trabajo académico				X												
recolección de fundamentos teóricos					X	X										
Correcciones del trabajo								X	X				X	X		
Defensa del trabajo académico															X	
Subsanación de correcciones															X	
Entrega final de trabajo académico																X

## 4.2. Presupuesto

<b>Recursos Humanos</b>					
<b>Cargo/puesto</b>	<b>Rol</b>	<b># meses</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Precio al 100%</b>	<b>Precio total (S/.)</b>
Alumno investigador	Investigador	5	100%	---	----
Asesor de metodología	Asesor	5	100%		
Asesor temático	Asesor de contenido				
Asesor estadístico	Estadístico	2	25%	1000	250.00
				<b>Sub Total</b>	<b>250.00</b>
<b>Materiales de Oficina</b>					
<b>Producto</b>	<b>Nombre comercial</b>	<b>Presentación</b>	<b>Cantidad requerida</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio total (S/.)</b>
Laptop	Laptop	1	1	1800	1800
Bolígrafos	Lapiceros	1	7	2	14
Impresiones		1	500	0.1	50
USB	USB	1	1	40	40
Resaltador	Resaltador	1	5	2.0	10
Empastado y anillado		1	3	3	30
Hojas Bond		1	1000	0.036	36
				<b>Sub Total</b>	<b>1980.00</b>
<b>Comunicaciones, Transporte y Suministro</b>					
<b>Producto</b>	<b>Tipo de gasto</b>	<b>cantidad requerida</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio total (S/.)</b>	
Internet	Mes	5	60	300	
Teléfono	Mes	5	30	150	
Gastos de local o centro de investigaciones	Mes	5	100	300	
Viáticos	Mes	5	200	1000	
				<b>Sub Total</b>	<b>1750.00</b>
				<b>Total</b>	<b>3730.00</b>

## 5. REFERENCIAS

1. Organización mundial de la salud. Seguridad del paciente [Internet]. 2020 [citado el 15 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/patient-safety>
2. Teshome D, Mulat Y, Fenta E, Hunie M, Kibret S, Tamire T, et al. Patient satisfaction and its associated factors towards perioperative anesthesia service among surgical patients: A cross-sectional study. Heliyon [Internet]. 2022 [citado el 15 de septiembre de 2023];8(3):e09063. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35287330/>
3. Universidad Nacional Autónoma de México. La enfermería estableció la gran diferencia en los momentos más complicados de la pandemia [Internet]. Unam; 2022 [citado el 15 de septiembre de 2023]. Disponible en: [https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2022\\_379.html](https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2022_379.html)
4. Parreño Á, Ocaña S, Bonilla M. Evaluación de la satisfacción de servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención. Rev Cuba Med Gen Integral [Internet]. 2022 [citado el 15 de septiembre de 2023];38(2). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252022000200010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252022000200010)
5. Cordova F, Tapara J, Gallardo N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. Educ médica [Internet]. 2021 [citado el 15 de septiembre de 2023];24(5):277. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2014-98322021000500277](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277)
6. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019 [citado el 15 de septiembre de 2023];36(2):304–11. Disponible en:



[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000200020](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200020)

7. Alamo IJ, Matzumura JP, Gutiérrez HF. Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. Rev Fac Med Humana [Internet]. 2020 [citado el 15 de septiembre de 2023];20(2):74–81. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000200246&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000200246&script=sci_abstract)
8. Institut de Publique Sondage d’Opinion Secteur. IPSOS Global Health Service Monitor 2021 [Internet]. 2021. p. 1-32. Disponible en: <https://www.ipsos.com/es-pe/global-health-monitor-2021>.
9. Ministerio de Salud. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos - HSR Servqual [Internet]. 2021 [citado el 15 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.hsr.gob.pe/wp-content/uploads/2022/10/INFORME-DE-ENCUESTA-SERVQUAL-I-SEMESTRE-2021-...3-2.pdf>
10. Castillo S. Satisfacción de analgesia postoperatoria y de dolor crónico. Universidad Autónoma de Nuevo León; 2023. [citado el 15 de septiembre de 2023]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/24532/>
11. Leyes Quiñones, S. Calidad De Los Cuidados De Enfermería Relacionado Con El Grado De Satisfacción De Los Usuarios Que Asisten A La Emergencia Del Centro De Salud Tipo C San Rafael. Ecuador - PUCESE - Maestría en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias; 2021. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2783>

12. Arcentales Lema GC, Esa Cano IC, Ramírez Coronel AA, Gafas González C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. 2021; Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5281/ZENODO.5035696>
13. Umoke M, Umoke PCI, Nwimo IO, Nwalieji CA, Onwe RN, Emmanuel Ifeanyi N, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. SAGE Open Med [Internet]. 2020 [citado el 15 de septiembre de 2023];8:2050312120945129. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32782795/>
14. Barrezueta Álvarez, Nuria G. Calidad de atención en relación con la satisfacción del personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital General del Norte de Guayaquil - Los Ceibos. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13227>
15. Merchán Moreira, Janina A. Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes con discapacidad del centro de salud tipo B Huambaló – Ambato, Ecuador 2019. Universidad Nacional de Tumbes; 2021. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2480>
16. Huamani Ayquipa MDC, Lopez Meza MV. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a centro quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco-Ica, 2021. PE; 2022. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1883>
17. Alcántara Chávez, Vivian J. Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, clínica Veronesi, Huacho – 2021. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2021. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4465>

18. Urquiaga Alva, María E. Calidad de atención y satisfacción percibida por el paciente quirúrgico del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2018. Universidad Privada Antenor Orrego; 2021. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8323>
19. Blancas EK, Castillo ME, Victorio KJ. Calidad de atención y satisfacción del paciente post operado en el servicio de cirugía del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión - Huancayo 2020. Universidad Nacional del Callao; 2020. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6653>
20. Pacha Turpo, Sara P. 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. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>
21. Ramos LC, Sancho JMC, Lozano ALM. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2022 [citado el 15 de septiembre de 2023];38(3). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4706/885>
22. Cordova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Servicio Pediatría, Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2018. [Tesis para optar el título profesional de: licenciada en enfermería] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 [citado el 15 de septiembre de 2023]. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS\\_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
23. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [citado el 15 de septiembre de 2023]; (1)26: 26. Disponible en:

- en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es).
24. Ramírez C, Perdomo A, Perdomo A. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *av. enferm.* [Internet]. 2013 [citado el 15 de septiembre de 2023]; 31(1): 42-51. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en).
  25. Moreno J. Calidad de los cuidados: Mejora de la calidad en los planes de cuidados enfermeros en el Área de salud VI de la Región de Murcia [tesis para obtener el grado de doctor en gestión de la salud]. España: Universidad de Murcia; 2016 [citado el 15 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/1401/TD.%20Josefa%20Patricia%20Moreno.pdf>
  26. Jiménez M, Fuentes N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados. *ISUB* [Internet]. 2018 [citado el 15 de septiembre de 2023];5(2):219-45. Disponible en: <http://200.21.15.145/index.php/rs/article/view/319>
  27. Yáñez K, Rivas E, Campillay M. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. *Enferm Cuid Humaniz* [Internet]. 2021 [citado el 15 de febrero de 2024];10(1):03–17. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-66062021000100003](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062021000100003)
  28. Salas E, Villamor A, Zabalegui A. Condicionantes de calidad de los cuidados enfermeros durante el turno de noche. *Rev Cubana Enferm* [Internet]. 2022 [citado el 15 de febrero de 2024];38(1). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192022000100015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000100015)
  29. Ramírez Perdomo Claudia Andrea, Perdomo Romero Alix Yaneth, Perdomo Romero Alix Yaneth. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *av.enferm.* [Internet]. 2018 [cited 2024 Feb 14]; 31(1): 42-51. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en).
  30. Arizmendi Z, Dolores MM. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. *Enfermería Universitaria* [Internet]. 2018 [citado el 15 de febrero de 2024];4:34–8.

- Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/01/1028458/461-manuscrito-anonimo-879-1-10-20180417.pdf>
31. Echegaray R. Calidad del Cuidado de Enfermería a pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019. [Tesis para obtener el título profesional de: licenciada en enfermería] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019 [citado el 15 de septiembre de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39590/Echegaray\\_QR\\_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39590/Echegaray_QR_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  32. Moreno J. Calidad de los cuidados: Mejora de la calidad en los planes de cuidados enfermeros en el Área de salud VI de la Región de Murcia [tesis para obtener el grado de doctor en gestión de la salud]. España: Universidad de Murcia; 2016 [citado el 15 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/1401/TD.%20Josefa%20Patricia%20Moreno.pdf>
  33. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [citado el 15 de septiembre de 2023]; (1)26: 26. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es).
  34. Campo R, Suazo V, En M, Candidata E, En D, Profesora De Biología E. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. Swanson's care theory and her fundamental ideas, a mid-range theory for professional nursing in Chile [Internet]. 2018 [citado el 15 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>
  35. Febres RJ, Mercado MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana [Internet]. 2020 [citado el 15 de septiembre de 2023];20(3):397–403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
  36. Kleeberg K, Méndez L. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico

- CENESA- Jesús María, 2021. Universidad Cesar Vallejo; 2021. [citado el 15 de septiembre de 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57730#:~:text=El%20resultado%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,brinda%20el%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa.>
37. Calderón R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018. Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. [citado el 15 de septiembre de 2023] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>
38. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Rev Enferm IMSS [Internet]. 2017 [citado el 15 de septiembre de 2023];25(4):271–8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991>
39. Hernández E, Ochando A, Mora J, Lorenzo S, López K. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. Rev Soc Esp Enferm Nefrol [Internet]. 2015 [citado el 15 de septiembre de 2023]; 8(2): 90-96. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1139-13752005000200002&lng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752005000200002&lng=es)
40. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutiérrez I, Romero M, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Publica (Bogota) [Internet]. 2018 [citado el 15 de febrero de 2024];20(2):254–7. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
41. Arteta LE, Palacio K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Rev Salud Publica (Bogota) [Internet]. 2018;20(5):629–36. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v20n5.61032>

42. Rodríguez P, Reategui A, Pantoja L. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horiz méd* [Internet]. 2022 [citado el 15 de febrero de 2024];22(3):e1769. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2022000300002](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300002)
43. Ortega C. Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla [Internet]. *QuestionPro*. 2021 [citado el 15 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>
44. Almanza G. Cuidados de enfermería frente al manejo del paciente diagnosticado con Covid-19 en el área de hospitalización. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet]. 2020 [citado el 15 de septiembre de 2023] ; 20(4): 696-699. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000400696&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000400696&lng=es).
45. Escobar B, Cid P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Acta Bioeth* [Internet]. 2018 [citado el 15 de septiembre de 2023];24(1):39-46. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2018000100039](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2018000100039)
46. SEOM: Sociedad Española de Oncología Médica. Sistema. Cuidados de soporte - [Internet]. *Seom 2023* [citado el 15 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://seom.org/guia-actualizada-de-tratamientos/cuidados-de-soporte>
47. Chambi R. Calidad de cuidado enfermero relacionado con satisfacción del paciente post operado mediato, servicio de cirugía, hospital María Auxiliadora, Lima, 2020. *Universidad Interamericana para el Desarrollo*; 2021. Disponible en: <http://209.45.52.21/handle/unid/99>

48. Pardo K, Rojas L, Capcha Y. Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el Servicio de Gastroenterología en un hospital público, abril - diciembre 2018. 2018 [citado el 15 de septiembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/4387>
49. Carrasco S. Metodología de La Investigación Científica. [Internet]. 2016 [citado el 15 de septiembre de 2023]; Disponible en: [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)
50. Hernández R, Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
51. Dzul M. Diseño No-Experimental. [Internet]. 2013 [citado el 15 de septiembre de 2023]; Disponible en: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
52. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. Rev medica Sanitas [Internet]. 2018;21(3):141–6. Disponible en: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>
53. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013.
54. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2012.
55. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014.
56. Ramírez CA, Perdomo AY. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Av Enferm [Internet]. 2013 [citado el 15 de



- septiembre de 2023];31(1):42–51. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002013000100005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005)
57. Olortegui J. Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017. Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14320>
58. Palomino AM, Rivera ED, Tocto PA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. 2018 [citado el 15 de septiembre de 2023]; Disponible en:  
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6361>
59. Atencio N. Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC-Huancayo 2013. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018. [citado el 15 de septiembre de 2023]; Disponible en:  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13165>
60. López P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. 2016 [citado el 15 de septiembre de 2023]. Disponible en:  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
61. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. [Internet].; 2009 [citado el 15 de septiembre de 2023]. Disponible en:  
[https://www.cep.org.pe/download/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf).

## **6. ANEXOS**

## 6.1. Matriz de consistencia

Título: “Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico de un hospital de Lima, 2024”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico de un hospital de Lima, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión ambiente/comfort y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la relación entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico.</li> <li>Identificar la relación entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico.</li> <li>Identificar la relación entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión ambiente/comfort y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico de un hospital de Lima, 2024.</p> <p>H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico de un hospital de Lima, 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico.</p> <p>H2: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico.</p> <p>H3: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión ambiente/comfort y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico.</p>	<p>Primera variable: Calidad de la atención de enfermería</p> <p>Segunda variable: Satisfacción del paciente</p>	<p><b>Método de la investigación</b></p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo de estudio:</b> Aplicada  <b>Diseño:</b> no experimental de corte transversal</p> <p><b>Población, muestra y muestreo</b>  <b>Población</b> 135 pacientes  <b>Muestra</b> 100 pacientes  <b>Muestreo</b> Probabilístico aleatorio simple</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>

## 6.2. Instrumentos

### INTRODUCCIÓN

Estimada (o) profesional:

Yo, Ruiz Mantilla Karla Janelly alumna de la Segunda Especialidad de Enfermería en Centro Quirúrgico de la Universidad Norbert Wiener, vengo realizando un estudio de investigación titulado “Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico de un hospital de Lima, 2024” que se da en el servicio de centro quirúrgico de vuestra sede, con el propósito de fortalecer la calidad del servicio. Por ello se le invita a responder el presente cuestionario que es de carácter anónimo, solicitándole la veracidad en sus respuestas. Se le agradece su participación.

**I INSTRUCCIONES.** Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presentan, marque con un aspa o círculo la letra con la respuesta que usted estime verdadera. Agradecemos de antemano su colaboración.

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

#### DATOS GENERALES:

**Edad:**

\_\_\_\_\_

**Sexo:**

Femenino ( )

Masculino( )

1= Nunca

2= Pocas veces

3= Casi Siempre

4= Siempre

N°		1	2	3	4
<b>Interpersonal</b>					
1	La enfermera(o) le saluda al ingresar a su ambiente				
2	La enfermera lo llama a usted por su nombre.				
3	La enfermera(o) se identifica por su nombre en el servicio				
4	La enfermera(o) responde a sus preguntas con términos sencillos.				
5	La enfermera(o) durante su atención lo trato con respeto.				
6	Usted observa que la enfermera(o) respeta sus creencias y costumbres.				
7	La enfermera(o) solicita su colaboración al momento de realizar un procedimiento				
8	Confía usted en la atención que le brinda la enfermera(o).				
9	La enfermera(o) es amable con usted en la atención				
10	La enfermera(o) acude de forma inmediata cuando tiene alguna necesidad.				

11	El cuidado que brinda la enfermera(o) es el suficiente para satisfacer sus necesidades				
12	Las enfermeras(os) muestran preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados.				
13	La enfermera(o) permite que usted exprese sus preocupaciones y temores.				
14	La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones y observaciones en la atención				
<b>Técnico científico</b>					
15	La enfermera lo orienta sobre su continuidad del tratamiento				
16	La enfermera(o) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización.				
17	Usted cree que el personal de enfermería está debidamente capacitado.				
18	La enfermera emplea conocimientos durante la aplicación del cuidado				
19	La enfermera(o) presenta habilidades para realizar un procedimiento				
20	La enfermera (o) le informa a usted y/o familiar sobre los procedimientos para su atención.				
21	La enfermera le explica de la administración de medicamentos a realizar				
22	La enfermera (o) solicita autorización a usted y/o familiares para realizar los procedimientos en su atención.				
<b>Ambiente/confort</b>					
23	El ambiente de hospitalización es adecuado				
24	El ambiente cuenta con servicios higiénicos				
25	Observa usted su ambiente limpio.				
26	Observa usted su ambiente ordenado.				
27	Observa usted, que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios				
28	El ambiente donde está usted, cuenta con buena ventilación				
29	El ambiente donde está usted, cuenta con buena iluminación				
30	Los ambientes de hospitalización son cómodos				
31	La enfermera(o) se preocupa por su descanso.				
32	La enfermera(o) ofrece las condiciones necesarias para proteger su privacidad.				
33	El ambiente cuenta con señalización				

Fuente: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14320/Olortegui\\_IJM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14320/Olortegui_IJM.pdf?sequence=1)

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

**Marcar con una x la respuesta lo que considere correcto**

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Humana</b>						
1	La Enfermera se presenta ante usted					
2	La enfermera le saluda por su nombre					
3	La Enfermera muestra interés sobre su estado de salud					
4	La Enfermera se preocupa por indagar sobre las molestias que siente.					
5	Siente que la Enfermera trata a todos por igual.					
6	Siente que la enfermera se muestra indiferente frente a su estado emocional.					
7	Cuando usted ingresa al quirófano la Enfermera se acerca con un gesto amable					
<b>Oportuna</b>						
8	La Enfermera explica el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar					
9	La Enfermera le orienta sobre los procedimientos que debe de realizarse antes de ingresar a quirófano					
10	La Enfermera soluciona sus diferentes dudas					
11	La enfermera se preocupa sobre el sangrado de la herida operatoria					
12	La Enfermera coordina los cuidados a brindarle con el equipo de sala de operaciones					
13	La enfermera explica para que sirven sus medicamentos durante su administración.					
14	Antes de ingresar a quirófano la Enfermera estuvo a su lado					
15	Después de que sale de quirófano la Enfermera se muestra atenta hacia el paciente.					
16	La Enfermera le ayudó a vestirse para ingresar al quirófano					
17	La enfermera le controla las funciones vitales					
<b>Continua</b>						
18	El lenguaje que la enfermera utiliza es comprensible.					
19	Acude la enfermera de inmediata cuando siente algún molestia (dolor, nauseas)					
20	Siente que la enfermera cuida de su intimidad.					
21	La Enfermera le orienta sobre la colocación del tipo de anestesia que usaran y los efectos de esta					
22	La enfermera lo protege de miradas o de corrientes de aire					
23	La Enfermera le orienta para evitar complicaciones en la recuperación					
24	La Enfermera le orienta a usted para los cuidados en casa.( dieta, ejercicios e higiene)					
<b>Segura</b>						
25	La enfermera revisa la historia clínica verificando todo que esté en orden					
26	La Enfermera le brinda un ambiente con una temperatura adecuada, limpio y ordenado					
27	La enfermera utiliza los barandales de la camilla en el traslado a quirófano					
28	Considera que la Enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar a quirófano					
29	La enfermera verifica el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos					
30	La Enfermera se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgos para Ud.					

Fuente:

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13165/Atencio\\_Gonzales\\_Norma\\_Edith\\_2014.pdf?sequence=1&isAllo wed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13165/Atencio_Gonzales_Norma_Edith_2014.pdf?sequence=1&isAllo wed=y)

### 6.3. Consentimiento Informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título del proyecto:** “Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico de un hospital de Lima, 2024”.

**Nombre del investigador principal:**

**Propósito del estudio:** Determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico.

**Participantes:** pacientes del Centro Quirúrgico

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

**Beneficios por participar:** Los participantes del estudio podrán acceder a los resultados de la investigación.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Remuneración por participar:** Ninguna es voluntaria.

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

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

**Consultas posteriores:** Si tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca del estudio, puede dirigirse a la coordinadora de equipo.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Presidente del Comité de Ética de la ..... ubicada en la 4, correo electrónico: .....

## **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer pregunta; y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa su aceptación de participar voluntariamente en el estudio. En mentó a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad: .....

Correo electrónico personal o institucional: .....

---

Firma



## ● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 0% 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>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	3%
2	<b>uwiener on 2023-12-23</b> Submitted works	1%
3	<b>uwiener on 2023-10-24</b> Submitted works	1%
4	<b>uwiener on 2024-03-09</b> Submitted works	1%
5	<b>uwiener on 2024-06-27</b> Submitted works	1%
6	<b>uwiener on 2024-04-13</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2023-10-29</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2024-05-26</b> Submitted works	<1%