



**Universidad  
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

**Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado  
del profesional de enfermería de Centro Quirúrgico en el Hospital  
Nacional Sergio E. Bernales, 2023.**

Trabajo académico para optar el título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico

**Presentado por:**

**Autora:** Lic. Escarza Aquino, Carola Jesus

**Asesor (a):** Lic. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

Código orcid: 0000-0001-8642-2797

**LIMA-PERÚ**

**2023**

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

Yo,... **ESCARZA AQUINO, CAROLA JESUS** 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 DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, 2022”**  
 Asesorado por el docente: Mg. Paola Cabrera Espezua.

DNI ... 48832154 ... <https://orcid.org/0000-0001-86422797> ..... tiene un índice de similitud de ( 20 ) (veinte) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:237384361\_\_\_\_\_ 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

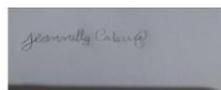
**ESCARZA AQUINO, CAROLA JESUS**

DNI: ...45225853

.....  
 Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....



Firma

Mg. Paola Cabrera Espezua

DNI: .....48832154.....

Lima, ...01...de.....junio ..... de.....2023.....

## **DEDICATORIA**

A mi padre, por haber sido y será por siempre el pilar más importante en mi crecimiento personal y profesional. Por sus enseñanzas, consejos y sobre todo por sus demostraciones de cariño y apoyo incondicional que me motivaron a seguir adelante y lograr mis metas. Te amo papá.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Lic. Jeannelly Paola Cabrera Espezua, por sus excelentes enseñanzas y paciencia, que me han motivado y conducido a lograr mis metas.

**ASESOR (A):**

LIC. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

**JURADO:**

PRESIDENTE: Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

VOCAL: Dra. Milagros Lizbeth Uturunco Vera

SECRETARIA: Mg. Paola Cabrera Espezua

# INDICE

Resumen.....	6
Abstract.....	7
<b>1. EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del problema.....	8
1.2. Formulación del problema.....	10
1.2.1. Problema general.....	10
1.2.2. Problemas específicos.....	10
1.3. Objetivos de la investigación.....	11
1.3.1. Objetivo general.....	11
1.3.2. Objetivos específicos.....	11
1.4. Justificación de la investigación.....	12
1.4.1. Teórica.....	12
1.4.2. Metodológica.....	12
1.4.3. práctica.....	12
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	13
1.6. Temporal.....	13
1.7. Espacial.....	13
1.8. Recursos.....	13
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>14</b>
2.1. Antecedentes.....	14
2.2. Bases teóricas.....	16
2.3. Formulación de hipótesis.....	23
2.3.1. Hipótesis general.....	23
2.3.2. Hipótesis específicas.....	23
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>25</b>
3.1. Metodo de la investigación.....	25
3.2. Enfoque de la investigación.....	25
3.3. Tipo de investigación.....	25

3.4. Diseño de la investigación.....	25
3.5. Población, muestra y muestreo.....	26
3.6. Variables y operacionalización.....	28
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.7.1. Técnica.....	33
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	33
3.7.3. Validación.....	33
3.7.4. Confiabilidad.....	34
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	34
3.9. Aspectos éticos .....	34
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	36
4.1. Cronograma de actividades.....	36
4.2. Presupuesto.....	37
5. REFERENCIAS.....	38
Anexos.....	42
Matriz de consistencia.....	49

## RESUMEN

El desarrollo de este estudio de investigación tiene como **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Nacional Sergio E. Bernales; **la Metodología:** el presente estudio es de Enfoque cuantitativo, método hipotético y deductivo, diseño relacional, nivel aplicativo, de corte transversal. **Población:** conformada por 300 pacientes post operados inmediatos; siendo una población indefinida se tomará como muestra a 169 pacientes. La técnica de recolección de datos se efectuará mediante dos cuestionarios tipo escala de Lickert modificado por Gloria Sepúlvera para evaluar la calidad de atención y Pacha Sara para evaluar el nivel de satisfacción, los cuales serán aplicados a los pacientes post operados en la unidad de URPA previo consentimiento informado. El análisis estadístico realizado será descriptivo aplicando el software IBM-SPSS versión 23,0.

**Palabras clave:** nivel de satisfacción, calidad de atención, paciente, profesional de enfermería, centro quirúrgico, URPA (unidad de reanimación postanestésica).

## ABSTRACT

The development of this research study has as **Objective:** Determine the relationship between quality of care and level of patient satisfaction regarding the care of the surgical center nursing professional at the Sergio E. Bernales National Hospital. **Methodology:** the study is a quantitative type, hypothetical and deductive method, relational design, applicative level, cross-sectional. **Population:** made up of 300 immediate post-operated patients in the operating room of the Sergio E. Bernales National Hospital; being an indefinite population, 169 patients will be taken as a sample. The data collection technique will be carried out through two Lickert scale-type questionnaires modified by Gloria Sepúlvera to evaluate the quality of care and Pacha Sara to evaluate the level of satisfaction, which will be applied to post-operated patients in the PACU unit prior informed consent. The statistical analysis performed will be descriptive applying the IBM-SPSS version 23.0 software.

**Keywords:** level of satisfaction, quality of care, patient, nursing professional, surgical center, PACU (post-anesthetic resuscitation unit).

## **1. EL PROBLEMA**

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

La enfermería se caracteriza por ser una profesión de servicio, vocación y de cuidado al paciente. siendo una de las profesiones más importantes de la atención a la salud, estando especializada en el entorno de los cuidados abocados a la promoción, mantenimiento y recuperación de la salud. (1) Además, enfermería constituye el primero y algunas ocasiones el único recurso humano en contacto con los pacientes. Por lo antes mencionado, la enfermera debe enfocar sus cuidados con compromiso, lealtad, valores y humanismo, logrando la plena satisfacción del paciente. (2)

Asimismo, estudios recientes consideran al cuidado de enfermería como un proceso flexible, oportuno, continuo y permanente, basado en resolver problemas particulares que afectan la dimensión personal de los pacientes. Por otra parte, un paciente satisfecho tiene mayor adherencia al tratamiento y está dispuesto a colaborar con el proceso de atención, lo que reduciría costos innecesarios de atención; siendo la satisfacción del usuario el indicador fundamental del cuidado de enfermería. (3)

Por lo anterior se considera, que es valioso escuchar lo que los pacientes tienen para contar sobre el cuidado que le es prestado y sobre su satisfacción, pudiendo establecer un indicador de resultado que encamine a los gestores a la elaboración de innovaciones. (4) Debido a esto, una labor sistemática se considera al control de la calidad de los servicios, lo que además conlleva a los cambios interpuestos en los propios servicios, actividades docentes e investigativas. En líneas generales, se considera provechoso conocer los aspectos vinculados con la calidad y su control, dada la utilidad existente de los conocimientos de enfermería, para permanecer dando cumplimiento a las finalidades y directrices del Sistema de salud. (2)

A nivel mundial, la calidad de atención que proporciona el profesional de enfermería es de gran importancia, en dirección a la satisfacción del usuario. Por el cual, para lograr alcanzar esa satisfacción se requiere elaborar estrategias y acudir a todos los elementos existentes. Evidenciándose, en muchos casos que los pacientes y sus familiares exigen hoy en día profesionales que brinden sus cuidados en forma humanizada, anhelando para

ello enfermeras que no sólo den solución a sus problemas de salud, sino que los entiendan y escuchen. (5)

Por otro lado, la Organización Mundial de la salud (OMS), menciona que la tecnología moderna en el cuidado de salud ha aumentado los costos del sector salud y las expectativas de la población con los servicios ofertados. Aun así, estudios indican fallas en el cuidado y seguridad de la atención, conllevando a eventos indeseados. (6) En tal sentido, la calidad de atención comprende el buen desempeño profesional, el uso eficiente de los recursos, garantiza el mínimo de daños y logra la satisfacción del paciente y los familiares. (2)

Por consiguiente, la OMS plantea que, para conseguir una atención óptima el paciente debe recibir un conjunto de servicios diagnósticos, terapéuticos más adecuados, considerando todos los conocimientos del usuario y del servicio, obteniendo así un mejor resultado con más bajo riesgo y suprema satisfacción del usuario”. (7)

Según Watson, el cuidado tiene que ser profesional, estructurado, formalizado y enfocado a satisfacer las necesidades del ser humano con el propósito de promover, mantener o recuperar la salud. Además, el cuidado es una actividad que involucra a todos los profesionales de la salud, aun así, enfermería como profesión sanitaria es la que destina más esfuerzo, tiempo y dedicación a los cuidados. (8)

A nivel Nacional, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA), expone que los servicios médicos de apoyo y establecimientos de salud salvaguarden los derechos de los usuarios, velen por una atención médica adecuada y promuevan un trato digno y respetuoso. A cargo de las organizaciones proveedoras de atención de salud públicas, privadas y mixtas. Además, originen prácticas de atención apropiadas a los enfoques de interculturalidad y ofrezcan las facilidades para el ejercicio de la vigilancia ciudadana de la atención de salud. (9)

Siendo así, en el Perú, se le da importancia al nivel de satisfacción del usuario sobre los servicios de salud, ya que es un indicador de calidad de atención en salud, donde el rol que cumple el profesional de enfermería es de suma importancia al brindar sus cuidados que aseguren una atención integral, personalizada y libre de riesgo. Siendo, en el

ambiente quirúrgico, el personal de enfermería quien tiene que lidiar oportunamente con las manifestaciones de inseguridad, miedo, ansiedad y nerviosismo por parte del paciente quirúrgico y su familia. Por ello, se debe valorar al paciente de forma holística, planificar y ejecutar sus cuidados con una visión antropológica del mismo. (10)

Un estudio realizado en el País en el año 2016, determinó que del 100% de pacientes post operados de cirugía abdominal abierta, el 68% de pacientes se sentían satisfechos y un 32% insatisfecho con la atención de enfermería; concluyendo que existe una relación significativamente entre los cuidados del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes post operados de cirugía abdominal. (11)

Asimismo, la satisfacción del paciente por la asistencia recibida en los servicios quirúrgicos, se relaciona con la probabilidad de recuperación de sus salud y reintegración a su medio social, pues el paciente post operado requiere de cuidados que compensen sus limitaciones que surgen posteriormente de una intervención quirúrgica. (12) por ello, es de mucha importancia valorar la atención que brinda el profesional de enfermería al paciente durante su estancia en centro quirúrgico desde su ingreso a sala de operaciones hasta su traslado al servicio de hospitalización ya que representa un desafío, por lo que la calidad del cuidado de enfermería debe ser oportuna, humana, segura y continua. (13)

En sala de operaciones del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, al interactuar con algunos pacientes post operados sobre los cuidados brindados por el profesional de enfermería, refirieron que: “la enfermera solo lee la historia clínica y no conversa conmigo”, “las enfermeras andan apuradas”, “solo me preguntan de mi cirugía y no me preguntan cómo me siento”, “no me explican nada cuando termina la cirugía”.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión accesibilidad y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión explica y facilita y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión conforta y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión se anticipa y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión relación de confianza y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimensión monitorea y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales?

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

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

Determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital nacional Sergio E. Bernales – 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre calidad de atención en la dimensión accesibilidad y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2023.
- Identificar la relación entre calidad de atención en la dimensión explica y facilita y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2023.
- Identificar la relación entre calidad de atención en la dimensión conforta y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2023.

- Identificar la relación entre calidad de atención en la dimensión se anticipa y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2023.
- Identificar la relación entre calidad de atención en la dimensión relación de confianza y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2023.
- Identificar la relación entre calidad de atención en la dimensión monitorea y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2023.

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

##### **1.4.1. Teórica**

Esta investigación se realizará porque reconoce la importancia que tienen los servicios de salud quirúrgicos de enfermería, con ello, considerar apropiadamente las expectativas de los pacientes, con el objetivo de desarrollar estrategias que fortalezcan estos servicios para conseguir la satisfacción de las necesidades de los pacientes quirúrgicos. Además, en la actualidad, la institución no cuenta con investigaciones al respecto.

##### **1.4.2. Metodológica**

Esta investigación representa un antecedente importante para futuras investigaciones de mayor alcance relacionadas a la problemática en estudio, ya que se utilizarán instrumentos confiables que han sido validados por jueces expertos en la temática en estudio, que permitan identificar adecuadamente la satisfacción del paciente y la calidad de atención sobre los cuidados brindados por el profesional de enfermería a los pacientes quirúrgicos.

##### **1.4.3. Práctica**

Este estudio aportará al profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, porque incentivará a optar una conducta reflexiva acerca de la forma cómo están atendiendo las necesidades del cuidado de los pacientes. Además, los resultados del estudio se pondrán a disposición de las autoridades del servicio para que a partir de la realidad encontrada se puedan

implementar planes de mejora y establecer estrategias orientadas a elevar el nivel de satisfacción del paciente quirúrgico.

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

### **1.5.1. Temporal**

El poco tiempo para poder realizar la investigación, sumado a la carga laboral a causa del problema de salud pública que estamos atravesando a nivel mundial.

### **1.5.2. Espacial**

Las dificultades que vayamos a presentar para poder ejecutar nuestros instrumentos en los servicios de salud que hayamos elegido aplicar, ya que, en la actualidad hay instituciones de salud que aún no está permitido la presencia de alumnos.

### **1.5.3. Recursos**

Escasos trabajos de investigación en la institución.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **Internacionales:**

Bracamontes, et al., (14) en el 2018, realizó un estudio que tuvo como objetivo en su estudio determinar el nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía general y traumatología del Hospital General de Acapulco. Metodología: estudio descriptivo de corte transversal, se entrevistaron a 25 pacientes postquirúrgicos de ambos sexos mayores de 16 años atendidos en el servicio. Para la recolección de datos se aplicó la Escala de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería de Eriksen. Resultados: entre las 5 dimensiones del nivel de satisfacción el que obtuvo un mayor porcentaje fue trato (92%) significando la atención satisfiecha. Se concluye que la satisfacción medida en los pacientes fue 76% satisfactoria.

Santana, et al., (15) en el 2016, realizaron un estudio que tuvo como objetivo evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. Método: estudio transversal con 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la Región Centro-Oeste de Brasil. Para la recolección de datos se aplicó paralelamente tres instrumentos. Resultados: de los cuidados de enfermería, solamente consideraron seguros: higiene y confort físico. El resto se consideró como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Esto se justifica por la correlación débil a moderada entre esas variables. Conclusión: existe un alto nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados recibidos.

Juárez, (16) en el 2016, realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar los cuidados de enfermería post operatorio y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital General Docente “Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso” de Santiago de Cuba. Metodología: estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por pacientes de ambos sexos con edades entre 18 y 65 años. Resultados: el 45,1% de pacientes post operados refiere recibir cuidados de enfermería en un nivel medio y 15,5% bajo. El 49,3% de pacientes post operados expresan poca satisfacción con los cuidados de enfermería. En conclusión:

existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y los cuidados post operatorios de enfermería ( $p < 0.05$ ).

### **Nacionales:**

Gálvez y Villaneda, (17) en el 2019, realizaron un estudio que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo. Su metodología: estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Para la muestra, se seleccionaron a 184 pacientes empleando el no probabilístico intencional. La recolección de datos fue mediante una encuesta. Resultados: del 13% de los usuarios se observa satisfacción y el 10,9% percibe a la calidad de atención como media. Asimismo, de la relación de las variables se obtuvo que el 78,3% de los pacientes están poco satisfechos y 85,9% la calidad es media. En Conclusión: es poca la satisfacción del usuario y la calidad de atención es media.

Bocangel, (18) en el 2018, realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar en qué medida la evaluación de la calidad de atención influye en el grado de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en el servicio de unidad de recuperación post anestesia del Hospital Regional del Cusco. la metodología fue descriptiva, cuantitativa de tipo correlacional y con corte transversal. Resultados: en cuanto a la calidad de servicio, los pacientes manifiestan que están indiferentes un 64,29% y están en desacuerdo un 14,29%. En cuanto a la satisfacción del paciente, el 52.38% de los pacientes manifestaron estar indiferente, el otro 28.57% están de acuerdo y el 2.38% están muy de acuerdo. En conclusión: la satisfacción del usuario se relaciona significativamente con la calidad de atención.

Cárdenas, (19) en el 2017, realizó un estudio que tuvo como objetivo en su estudio determinar el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho. Metodología: estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, de método descriptivo simple de corte transversal. El instrumento fue aplicado a 40 usuarios que fueron seleccionados mediante el muestreo probabilístico de proporciones. Resultados: del 100% (40), se encontró que

el 57% (23) fueron medianamente satisfechos. Conclusión: el nivel de satisfacción del usuario es mediano sobre la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Concepto de calidad de atención.**

La organización mundial de la salud (OMS) define la calidad como “el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más apropiado para conseguir una atención sanitaria optima, teniendo en consideración todos los factores u conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos yatrogénicos, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”. Además, la universidad de Harvard, define a la calidad como “la provisión de servicios accesibles y equitativos ofrecidos por un nivel profesional óptimo, y teniendo en cuenta los recursos disponibles y que logra la satisfacción del usuario”. (20)

### **2.2.2. Atención de Calidad en enfermería.**

Se define como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que ofrece el personal de enfermería basado a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el objetivo de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería. (21)

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

#### **a) Accesibilidad:**

Brindar cuidados de forma oportuna y en el lugar adecuado, como es el acercarse al paciente dedicándoles tiempo. Asimismo, es la facilidad con que el paciente alcanza la atención a la salud.

#### **b) Explica y facilita:**

El profesional de enfermería brinda sus cuidados orientados a informar de manera clara, sencilla y comprensible sobre aspectos desconocidos o difíciles de entender para el paciente en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación. Teniendo en cuenta el nivel intelectual y cultural del paciente.

#### **c) Conforta:**

Cuidados que ofrece el profesional de enfermería con la finalidad de lograr la comodidad del paciente y su familia, tratándoles de dar confort, motivación, buen trato e implicando a la familia en todo momento para así favorecer un entorno que pueda influenciar en su bienestar del paciente.

**d) Se anticipa:**

La enfermera evalúa los cuidados que proyecta con anterioridad teniendo en consideración las necesidades del usuario con el fin de prevenir daños. Explicándoles sobre los procedimientos a realizar, elaborando un plan de cuidado de forma oportuna e identificando los problemas reales y las estrategias de mejora.

**e) Mantiene relación de confianza:**

Son los cuidados que brindan los profesionales de enfermería para que el usuario tenga la libertad de expresar sus sentimientos y pensamientos. Tales cuidados, van dirigidos en su pronta recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; lo cual involucra la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario, a pesar de que esto sea difícil por la misma demanda de trabajo en el servicio.

**f) Monitorea y hace seguimiento:**

Son las actividades de enfermería que implican un conocimiento científico en la ejecución de los procedimientos, conllevando a mostrar su organización y dominio al momento de brindar el cuidado, esto involucra los planes y acciones de seguimiento que son ejecutados al usuario y a la familia, garantizando que todo se realice bien y en el tiempo preciso para así lograr una recuperación óptima del paciente. (22)

**2.2.4. Cuidado del paciente.**

El cuidado en definiciones generales es el proceso de interacción de sujeto a sujeto dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la ejecución de sus necesidades humanas fundamentales. (23)

El cuidado de un paciente es básicamente brindar cuidados de calidad, seguridad y humanidad. Ya que, el ser humano cuando sufre deterioro de su salud demanda de

ayuda y cuidados profesionales para obtener la adaptación, explicaciones acerca como abordar los procesos de salud y vivir momentos de incertidumbre por el desconocimiento de la enfermedad y de los procesos de atención hospitalarias. (24) finalmente, este cuidado es la esencia del profesional de enfermería que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente.

#### **2.2.5. Cuidado de enfermería.**

La enfermería es la ciencia del cuidado de la salud que abarca el rol autónomo, es decir, atiende la respuesta humana que genera en las personas las situaciones de salud o de enfermedad. (25) desempeñando un papel importante en el logro del nivel máximo de salud de las personas. Asimismo, esta profesión enfatiza las relaciones humanas, el autocuidado y la ayuda mediante la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades. (26)

La enfermería se ha caracterizado por ser una profesión de servicio y cuya esencia en el respeto a la vida y el cuidado del ser humano, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional enfocado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se basa en la relación terapéutica enfermera – paciente mediante la realización de sus necesidades humanas fundamentales. (27)

#### **2.2.6. La teoría del cuidado Humano**

Según Jean Watson, sostiene que el cuidado es el núcleo y la esencia de la profesión en enfermería. Asimismo, enfatiza que ese cuidado debe estar acompañado con un amor incondicional; lo cual, son indispensables para la recuperación del usuario. Además, esta teoría se fundamenta en la unidad o equilibrio entre mente, cuerpo y alma (espíritu), guiando a la enfermera a adoptar esa armonía al momento de planificar y ejecutar sus cuidados enfocados a la satisfacción del usuario. Lo que implica cuidar la mente, el cuerpo y el espíritu del paciente, mediante una relación de ayuda y confianza entre el cuidador y la persona cuidada.

Esta teoría se conforma por categorías, tales como:

- Categoría sentimientos del paciente: la interacción enfermera - paciente trae consigo sentimientos agradables de bienestar. Además, durante la interacción existió comunicación, confianza, respeto y compromiso del uno con el otro. Por

ello el paciente se va a sentir apoyado, acogido, atendido, cuidado y sentirá afecto, conllevándolo a crecer como ser humano.

- Categoría del apoyo emocional: refiere al apoyo percibido por el usuario en la interacción enfermera - paciente a través de un trato cordial y amistoso, con calor humano, que da comodidad y confianza, que deriva en sentimientos de bienestar para el paciente.
- Categoría desempeño profesional: refiere a la percepción del paciente sobre las características de la enfermera. En el cual, la considera como una profesional cálida, agradable y amable que aporta a su trabajo dotes de empatía y comunicación en el cuidado.
- La categoría de empatía: refiere a todas aquellas acciones positivas que surgen a causa de la capacidad que tiene la enfermera de comprender las circunstancias, emociones y necesidades de los pacientes, durante la interacción enfermera - paciente; permitiendo al paciente conocer su estado de salud y estar actualizado respecto a su enfermedad. Generando una relación cálida, agradable y cercana.

Watson nos dice que la empatía es la capacidad de comprender las percepciones y sentimiento de otra persona, así como la capacidad para comunicar esta comprensión. (28) Esto favorece que la enfermera realice un plan de cuidado personalizado, contribuyendo con el mantenimiento de la salud y mejora la actividad de enfermería.

### **2.2.7. Servicio de Centro quirúrgico.**

Es una unidad operativa compleja, donde dirigen todas las intervenciones quirúrgicas programadas y no programadas. (29) asimismo, los quirófanos están equipados con la más avanzada tecnología, para brindar una intervención quirúrgica más eficiente a los pacientes, además de cuidados post operatorios inmediatos en la unidad de recuperación post anestésica (URPA) hasta su paso al área de hospitalización. (30)

### **2.2.8. Cuidado enfermero del paciente quirúrgico.**

La persona enferma esta expuesta a una importante situación de vulnerabilidad física y psicológica. En esta circunstancia los cuidados de enfermería resultan ser relevantes y obligan a proporcionar unos cuidados excelentes desde el ingreso, encaminados a garantizar su seguridad, prevalecer la dignidad de la persona y evitar complicaciones.

En el ámbito quirúrgico, una misma intervención puede ser vivida desde muchos puntos de vista, tanto como pacientes se sometan a dicha intervención. Es decir, la enfermera debe brindar cuidados individualizados hacia el paciente, capaz de satisfacer sus expectativas y necesidades, asimismo requiere la elaboración de herramientas estandarizadas de manera que la actuación profesional sea homogénea, en base a los mejores criterios de calidad.

En el proceso quirúrgico se establecen diferentes fases:

- a. Preoperatorio: comprende el periodo previo a la intervención. Se da cuando el paciente es preparado físico y psicológicamente para la intervención quirúrgica por la enfermera responsable de su cuidado en el servicio de hospitalización o emergencia. Finalizando con el traslado del paciente desde el servicio de hospitalización al área quirúrgica. Siendo los cuidados en este periodo, los siguientes:
  - resolver las dudas del paciente y familiares entorno a la intervención quirúrgica.
  - garantizar una adecuada preparación del organismo: nutrición, eliminación, oxigenación e higiene.
  - canalización de una vía venosa antes de la intervención.
  - colocación de enemas si fuera necesario.
  - ayuno, como mínimo seis horas antes de la intervención.
- b. Intraoperatorio: Se da cuando el paciente es recibido por la enfermera de centro quirúrgico que será responsable de sus cuidados mientras dure la intervención quirúrgica. Además, comprende el tiempo que dura la intervención quirúrgica, es decir, desde que el paciente ingresa al antequirófono hasta que se le traslada a la unidad postquirúrgica. Los cuidados en este periodo son:
  - apoyar psicológicamente al paciente, donde uno de los problemas más importantes del paciente quirúrgico es la ansiedad. Por ello, es de suma importancia mantener al paciente informado sobre el plan de cuidados, se informa a la familia sobre el tiempo estimado de la cirugía, dónde deberán esperar y la unidad donde se traslada al paciente después de la intervención.
  - garantizar el control de las pertenencias del paciente.
- c. Postoperatorio inmediato: finalizada la cirugía, el paciente es trasladado a la unidad de reanimación posanestésica (URPA). Siendo acompañado durante

su traslado por su enfermera referente del quirófano. En esta unidad, se produce la recuperación postanestésica del paciente. En el cual, es recibido y cuidado por la enfermera de esta área, permaneciendo allí hasta que se estabilice físicamente como emocionalmente, para luego ser trasladado de nuevo a hospitalización. Los cuidados en este periodo son:

- apoyo psicológico al paciente.
- prevención de la infección de la herida operatoria.

- d. Posoperatorio tardío: se da cuando el paciente sale del área quirúrgica y se le traslada de nuevo al servicio de hospitalización, donde permanecerá hasta su alta. (31)

### **2.2.9. Concepto de Satisfacción del paciente.**

La satisfacción del paciente es el agrado de los pacientes con los servicios de salud, con las empresas y con los efectos de la atención. (32). Asimismo, la satisfacción está sometida a numerosos factores, entre los que se consideran las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud. Estos elementos determinan que la satisfacción sea desigual para distintas personas y para la misma persona en distintas circunstancias. (33)

Por ende, la satisfacción se considera como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante efectúan las expectativas del usuario y familia. Conllevando a influir en:

- El hecho que el usuario tramite o no tramite atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios recibidos.
- El hecho de que el paciente efectúe o no efectúe las indicaciones del prestador de servicios. (34)

Para lograr la satisfacción del paciente es importante crear una buena comunicación, brindar trato humanizado y calidad en los cuidados que depende de muchos factores. Tales como: la actitud del enfermero, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la manera como el usuario reciba los cuidados.

Medir la satisfacción del cliente permite evaluar el nivel de calidez y calidad en el accionar de la enfermera. mediante la identificación del cliente por su nombre, para

lograr un ambiente de confianza de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas que cada cliente tiene. Las necesidades son aquellas que, el cliente espera ver satisfechas. Por lo cual ha de constituir un constante reto de superación permanente para el proveedor de los cuidados. (35)

#### **2.2.10. Dimensiones de la satisfacción del usuario.**

##### **a. Campo profesional:**

Refieren a las técnicas aplicadas por enfermería en la atención al paciente. (36)

##### **b. Educación:**

Refiere a la actitud de la enfermera hacia el paciente.

##### **c. Relaciones interpersonales:**

Este dado por la interacción recíproca entre la enfermera y el paciente.

##### **d. Cortesía:**

Está orientado a la amabilidad y el respeto hacia el paciente. Por ejemplo: cuando la enfermera se dirige al paciente por su nombre.

##### **e. Accesibilidad:**

Refiere a la facilidad con la que el paciente recibe cuidados de enfermería. Ejemplo: durante el turno, la enfermera permanece en la URPA.

##### **f. Comunicación:**

El lenguaje utilizado por la enfermera debe ser claro y preciso, evitando vocablos técnicos al momento de informar al paciente.

##### **g. Credibilidad:**

Refiere a la honestidad de la enfermera que brinda sus cuidados, observándose tanto en sus palabras como en sus actos. Ejemplo: la enfermera informa al paciente lo que le está realizando.

##### **h. Seguridad:**

Se refiere a la ausencia de peligro, riesgo o duda al brindar el cuidado. Siendo la enfermera quien brinda educación y asegura su comprensión para evitar riesgos post alta.

##### **i. Conocimiento:**

Refiere a los esfuerzos realizados por enfermería para entender a sus pacientes y sus necesidades, para poder atenderlo. (37)

#### **2.2.11. Los niveles de satisfacción.**

- a. Insatisfacción o bajo: es cuando el desempeño percibido del servicio no obtiene las expectativas del paciente.
- b. Medio satisfecho o medio: es cuando el desempeño percibido del servicio concuerda con las expectativas del paciente.
- c. Satisfecho o alto: es cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente. (38)

### **2.3. Formulación de hipótesis:**

En el presente estudio se formularon las siguientes hipótesis de investigación:

#### **2.3.1. Hipótesis general:**

**H1:** Existe significativamente relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

**Ho:** No existe significativamente relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- **H1:** Existe relación significativa entre calidad de atención en la dimensión accesibilidad y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

**Ho:** No existe relación significativa entre calidad de atención en la dimensión accesibilidad y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

- **H1:** Existe relación significativa entre calidad de atención en la dimensión explica y facilita y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

**Ho:** No existe relación significativa entre calidad de atención en la dimensión explica y facilita y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

- **H1:** Existe relación significativa entre calidad de atención en la dimensión confort y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

**Ho:** No existe relación significativa entre calidad de atención en la dimensión confort y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.
- **H1:** Existe relación significativa entre calidad de atención en la dimensión se anticipa y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

**Ho:** No existe relación significativa entre calidad de atención en la dimensión se anticipa y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.
- **H1:** Existe relación significativa entre calidad de atención en la dimensión monitorea y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

**Ho:** No existe relación significativa entre calidad de atención en la dimensión monitorea y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

### **3. METODOLOGÍA**

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

El método que se aplicará para el presente estudio es el método hipotético y deductivo. Ya que, se combinará la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación). (39)

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

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo, porque se recolectará datos utilizando uno o más instrumentos de medición, para luego ser analizados y reportar los resultados, con el fin de probar teorías. (40)

#### **3.3.Tipo de investigación**

El estudio será de tipo aplicada, ya que posee como propósito implementar los hallazgos en el quehacer de la actividad de la salud pública. (41)

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

El diseño del presente estudio será correlacional, prospectivo de corte transversal; por cuanto busca describir el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención sobre los cuidados de enfermería en un determinado momento, es decir, se hará un corte en el tiempo para ejecutar el estudio por única vez. (42)

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

##### **3.5.1. Población**

La población estará conformada por 300 pacientes post operados inmediatos que se encuentren en la Unidad de Recuperación post anestésico del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

##### **3.5.2. Muestra**

Se realizan 300 cirugías mensuales, aproximadamente.

Siendo la población finita, la muestra se determinará aplicando la fórmula que tiene como resultado un total de 169 pacientes y con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 0,5%.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q} \qquad n = \frac{300 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (300 - 1) + 196^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 169$$

n = muestra

Z = nivel de confianza

N= tamaño de la población o universo

p = proporción esperada (probabilidad de que el evento ocurra)

q = 1 – p (probabilidad de que el evento no ocurra)

e = precisión (en este caso deseamos un 5%).

Del cual, los criterios de inclusión y exclusión serán los siguientes:

- Inclusión:
  - Pacientes post operados que firmen el consentimiento informado.
  - Pacientes de ambos sexos.
  - Pacientes adultos y adultos mayores.
  - Pacientes que sepan leer y escribir.
- Exclusión:
  - Adultos mayores con problemas de comprensión y comunicación que no puedan dar buena información.
  - Pacientes menores de edad.
  - Pacientes post operados mediatos.
  - Pacientes que no sepan leer y escribir.

### 3.5.3. Muestreo

Se aplicará el muestreo aleatorio simple, teniendo presente los criterios de inclusión y exclusión anticipadamente establecidos.

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

#### **3.6.1. Variables**

Variable 1: Nivel de satisfacción

Variable 2: Calidad de atención

#### **3.6.2. Operacionalización de variables**



			<p>Dimensión relaciones interpersonales</p> <p>Dimensión cortesía</p>	<p>f. La enfermera le avisa a su familiar sobre su estado de salud, al pedido suyo.</p> <p>g. Al recobrar la conciencia, la enfermera se presenta ante usted.</p> <p>h. La enfermera le saluda por su nombre.</p> <p>i. Queda satisfecho con el trato del enfermero (a).</p> <p>j. Queda satisfecho con el interés que demuestra la enfermera.</p> <p>k. La enfermera en su actuar, le hace sentir</p>	Ordinal	<p>Satisfecho (37 a 54 puntos)</p> <p>Medianamente Satisfecho (19 a 36 puntos)</p> <p>Insatisfecho (0 a 18 puntos)</p>
--	--	--	---	--	---------	--

			Dimensión credibilidad	importante como persona. l. Siente que la enfermera trata a todos los pacientes por igual.		Satisfecho (37 a 54 puntos)
			Dimensión seguridad	m. Cuando usted despierta, la enfermera se encuentra cerca de usted. n. La enfermera contesta en forma adecuada a sus preguntas.	Ordinal	Medianamente Satisfecho (19 a 36 puntos)
			Dimensión accesibilidad	o. Cuando recobró la conciencia la enfermera le brinda orientación e información. p. La enfermera le informa en forma		Insatisfecho (0 a 18 puntos)

			Dimensión comunicación	<p>clara y precisa los cuidados post operatorios. (herida, control de sangrado, irrigación)</p> <p>q. Al brindarle orientación sobre su cirugía, le dio tiempo a usted para que reitere la explicación.</p>	Ordinal	
--	--	--	---------------------------	---	---------	--

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>dimensiones</b>	<b>indicador</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa</b>
<b>V2:</b> Calidad de atención	El grado de utilización de los medios más adecuados con el propósito de conseguir los mayores progresos en la salud.	Se basa en ofrecer un servicio de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera, sobre las dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, relación de confianza y monitorea de la calidad de atención del profesional de enfermería en sala de operaciones.	Dimensión Accesibilidad	a. Apoyo b. Ayuda	Ordinal	Calidad alta (103-138 pts.)
			Dimensión Explica y facilita	a. Información b. Enseñanza c. Honestidad	Ordinal	
			Dimensión Conforta	a. Descanso b. Tratamiento c. Apoyo físico d. Apoyo espiritual e. Amabilidad	Ordinal	Calidad Media (36-102 pts.)
			Dimensión Se anticipa	a. Atención b. Oportunidad		

				c. Cambios en su salud		Calidad alta (103-138 pts.)
			Dimensión relación de confianza	a. Aclara dudas b. Prioriza al paciente c. Acercamiento d. Identifica	Ordinal	Calidad Media (36-102 pts.)
			Dimensión Monitorea	a. Identificación b. Cumplimiento c. Organización de la atención d. Control personal		Calidad baja (00-35 pts.)

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

#### **3.7.1. Técnicas**

La técnica que será utilizada en el presente estudio será la encuesta para aplicar el cuestionario, que contiene un temario estructurado con la finalidad de obtener información relacionada a la satisfacción de los pacientes post operados y la calidad de atención brindados por el profesional de enfermería en el servicio de sala de operaciones del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

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

Los instrumentos que serán utilizados dentro de la presente investigación son:

- a. Calidad de atención: será aplicado a los pacientes post operados del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. El presente formulario fue creado por la Dra. Patricia Larson en 1981, modificado en versión español por Gloria Sepúlvera en el año 2009, en Colombia. Consta de 46 preguntas, distribuidas en las siguientes dimensiones: accesibilidad con 5 ítems, explica y facilita con 5 ítems, confort con 9 ítems, anticipa con 10 ítems, mantiene relación de confianza con 9 ítems y monitorea y hace seguimiento con 8 ítems. Estando diseñado según la escala Likert con los siguientes puntajes: 0 = nunca, 1 = a veces, 2 = casi siempre y 3 = siempre.
- b. Nivel de satisfacción del paciente: será aplicado a los pacientes post operados del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. El presente formulario fue creado por Pacha Sara en el año 2018, es tipo escala Lickert modificado con un total de 21 preguntas (3 preguntas de datos personales y 18 preguntas específicas), el cual posee la siguiente estructura: presentación, instrucciones, datos generales y datos específicos.

#### **3.7.3. Validación de ambos instrumentos**

- a. Calidad de atención: el instrumento CARE-Q en su versión corta tiene una validez interna inicial de 0.881. por el cual, se realizó un análisis factorial exploratorio de componentes principales.
- b. Nivel de satisfacción: La validez de contenido y constructo del instrumento se llevó a cabo a través del juicio de expertos. consecutivamente se realizó la prueba piloto para establecer la validez mediante la opinión de expertos se obtuvo un

valor de 1,75 cayendo en la zona A, lo que significa adecuación total del instrumento.

#### **3.7.4. Confiabilidad**

La confiabilidad fue desarrollado a través del Alfa de Cronbach, aplicada estadísticamente en el programa SPSS, donde para la variable calidad de atención tomó un valor de 0.881, mientras que para la variable satisfacción del usuario tiene un valor de 0.923, Por lo tanto, estos datos hacen que el instrumento sea confiable.

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

Para llevar a cabo la aplicación del instrumento, se realizarán las coordinaciones administrativas correspondientes por medio de la presentación de un oficio a mesa de partes dirigido a la Dirección del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, con la finalidad de conseguir la autorización y que se me brinde las facilidades oportunas para la realización del estudio. Una vez que se cuente con la autorización, se coordinará con la jefatura del servicio de centro quirúrgico sobre las fechas y el horario que será accesible para la aplicación de los instrumentos, teniendo en cuenta el llenado previo del consentimiento informado.

Para el análisis e interpretación de datos se aplicará:

- a. **Estadística descriptiva:** nos permitirá describir individualmente a las variables, determinar el número de casos, promedios, mediana, moda y porcentajes para el análisis de cada uno de nuestros datos.
- b. **Estadística inferencial:** nos permitirá inferir el comportamiento de las variables, de igual manera permitirá verificar la información o comprobar mediante la prueba estadísticas de  $X^2$  – Chi cuadrado, asimismo será procesado utilizando el software del programa Excel.

#### **3.9. Aspectos éticos**

- a. **Principio de Autonomía:** los pacientes participarán en forma voluntaria, como personas autónomas, libres en la toma de decisión de participar en el estudio o negarse. Por eso, se aplicará el consentimiento informado.
- b. **Principio de Beneficencia:** el estudio se realizará en beneficio de los pacientes, mediante la identificación de la calidad de atención que brinda el profesional de

enfermería a los pacientes post operados y conocer el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a la atención brindada.

- c. **Principio de la No maleficencia:** no causará daño alguno a los sujetos de estudio.
- d. **Principio de Justicia:** todos los pacientes tendrán la misma oportunidad de participar en el estudio en forma equitativa e igualitaria, teniendo en cuenta el respeto a su raza, género, credo y política.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1.Cronograma de actividades:

ACTIVIDADES	2022					2023
	MARZO	ABRIL	JUNIO	JULIO	DICIEMBRE	MARZO
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	X					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	X	X				
JUSTIFICACIÓN		X				
OBJETIVOS		X				
MARCO TEÓRICO			X			
METODOLOGÍA			X	X	X	
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS				X	X	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS				X	X	X
PRESENTACION DE PROYECTO						

#### 4.2.Presupuesto

ITMS	DETALLES	TOTALES
<b>BIENES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros</li> <li>• Impresiones</li> <li>• Fotocopias</li> <li>• Folder</li> <li>• USB</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Internet</li> <li>• Lápiz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 libro</li> <li>• 30 impresiones</li> <li>• 300 fotocopias</li> <li>• 10 folders</li> <li>• 01 laptop</li> <li>• 01 USB</li> <li>• Internet</li> <li>• 05 lapiceros</li> <li>• 20 lápices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S/. 150.00</li> <li>• S/. 12.00</li> <li>• S/. 30.00</li> <li>• S/. 10.00</li> <li>• S/. 1500.00</li> <li>• S/. 25.00</li> <li>• S/. 300.00</li> <li>• S/. 5.00</li> <li>• S/. 20.00</li> </ul>
<b>SERVICIO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 horas de internet</li> <li>• 15 llamadas</li> <li>• 50 mensajes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 horas</li> <li>• 15 llamadas</li> <li>• 50 mensajes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S/. 50.00</li> <li>• S/. 30.00</li> <li>• S/. 10.00</li> </ul>
<b>IMPREVISTOS:</b>	S/ 150	S/150
		S/ 2292.00

## 5. REFERENCIAS

1. Burgos M. Enfermería como profesión: Scielo. [Internet]. [consultado 20 octubre 2021]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192009000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192009000100010)
2. Trincado A. Calidad en enfermería: Scielo. [Internet]. [consultado 20 octubre 2021]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03191995000100001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001)
3. Zarate R. la gestión del cuidado de enfermería: Scielo. [Internet]. 2004 [consultado 20 octubre 2021]. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)
4. Pedace M. la importancia de la escucha activa para profesionales de la salud. Hospital Italiano de Buenos Aires. [Internet]. 2017 [consultado 21 octubre 2021]. Disponible en: <https://www.fcchi.org.ar/la-escucha-activa-en-los-profesionales-de-la-salud/>
5. Rocha T., Faria S. Lacomunicación enfermera: Enferm. Glob. [Internet]. 2013 [consultado 21 octubre 2021]. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412013000200005](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000200005)
6. Alarcón D., Gil L. Evaluación de las causas de los eventos adversos o incidentes que afectan la seguridad del paciente. [tesis para optar el título de magister en administración en salud]. Bogotá: universidad del Rosario; 2015.
7. ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. [Internet]. 2016 [consultado 21 octubre 2021]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y>
8. Urra E., Jana A., García M. algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales: Scielo. [Internet]. 2011 [consultado 22 octubre 2021]. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532011000300002](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002)
9. Ministerio de salud. Política Nacional de calidad en salud. 2009.
10. Revista Cubana de enfermería [publicación periódica en línea] 2018. [citada: 22 octubre 2021]; 34(1). Disponible en: <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1463/340>
11. Chavez J., Charres a. y Flores E. Nivel de satisfacción de los pacientes post operados de cirugía abdominal relacionado con los cuidados de enfermería. [tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Perú: Universidad de Huánuco; 2017.
12. Universidad nacional de Córdoba. Postoperatorio. [Internet]. 2011 [consultado 21 octubre 2021]. Disponible en: <https://blogs.unc.edu.ar/cirugia/2011/08/08/postoperatorio/>
13. Cárdenas S. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho.

- [tesis para optar el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.
14. Bracamontes, et al. Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco. [tesis para optar el título de especialista en enfermería médico quirúrgico]. México: Universidad Autónoma de Guerrero; 2018.
  15. Santana, et al. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2016; 22(3): 454-60.
  16. Juárez. Cuidados de enfermería post operatorio y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital General Docente “Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso”. *Medisan*. 2016; 15(12): 1405-15.
  17. Gálvez y Villaneda. Satisfacción del usuario y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del hospital Regional Docente Clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión. [tesis para optar el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2019.
  18. Bocangel. Evaluación de la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en el servicio de unidad de recuperación post anestesia del Hospital Regional del Cusco. [tesis para optar el grado académico de Maestra en gestión en los servicios de la salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
  19. Cárdenas S. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho. [tesis para optar el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.
  20. Unicef. Metodología para la observación de los Procesos de atención y humanización en los servicios Maternos. [Internet]. 2018 [consultado 21 octubre 2021]. Disponible en:  
<https://www.unicef.org/dominicanrepublic/informes/metodolog%C3%ADa-para-la-observaci%C3%B3n-de-los-procesos-de-atenci%C3%B3n-y-humanizaci%C3%B3n-en-los>
  21. León C. la seguridad del paciente, una responsabilidad en el acto del cuidado. *Revista Cubana de Enfermería*. 2006; 22(03).
  22. Aguilar N. calidad de cuidado de enfermería según dimensiones, servicio de emergencia. Hospital de Apoyo Chepén. [tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2020.
  23. Lagoueyte M. El cuidado de enfermería a los grupos humanos: Scielo. [Internet]. [consultado 22 octubre 2021]. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-08072015000200013](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013)
  24. Guerrero R., Meneses M., De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015. [Internet] 2016 [consultado 22 octubre 2021]; 9(2). Disponible en:  
<https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
  25. Organización Panamericana de la Salud. Enfermería. [Internet] United States of America [consultado 22 octubre 2021]. Disponible en:  
<https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>

26. De Arco C., Suarez Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Univ. Salud. 2018; 20(2): 171-182.
27. Pineda V., Solsol A. El cuidado enfermero, invisibilidad e importancia. Univ. Peruana Unión. 2017 [consultado 22 octubre 2021]. Disponible en: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/950-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1288-1-10-20180524%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/950-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1288-1-10-20180524%20(1).pdf)
28. Guzmán S. El cuidado humano en la formación del estudiante de enfermería según la teoría de Jean Watson-Chiclayo. [tesis para optar el grado académico de magíster en enfermería]. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013.
29. Colegio de enfermeros del Perú. Centro quirúrgico. [Internet] Perú [consultado 23 octubre 2021]. Disponible en: [https://www.hsj.gob.pe/servicios/enfermeria/anestesia\\_cqx.html](https://www.hsj.gob.pe/servicios/enfermeria/anestesia_cqx.html)
30. Hospital Clínico San Carlos. Unidad de recuperación posanestésica. [Internet] Madrid [consultado 23 octubre 2021]. Disponible en: <https://www.comunidad.madrid/hospital/clinicosanCarlos/profesionales/unidad-recuperacion-postanestesia>
31. Bellido J., Pereira F., Cruz J. Planificación de cuidados en el paciente quirúrgico. [Internet] España [consultado 23 octubre 2021]. Disponible en: [http://www.index-f.com/inquietudes/36pdf/36\\_aticulo\\_4.pdf](http://www.index-f.com/inquietudes/36pdf/36_aticulo_4.pdf)
32. De los Ríos J., Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. [Internet] Colombia [consultado 23 octubre 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
33. Massip C., et al. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev. Cubana Salud Pública. 2008; 34(4).
34. Arias L. calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la Ciudad de Tingo María. [tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración]. Perú: Universidad Nacional Agraria de la Selva; 2019.
35. Martínez N. Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios de la casa de reposo Madre Josefina Vannini. [tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Perú: Universidad Ricardo Palma; 2006.
36. Ginez B., Diaz W. Identidad profesional del enfermero. [Internet] Perú [consultado 24 octubre 2021]. Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/949-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1286-1-10-20180524.pdf>
37. Pacha S. 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. [tesis para obtener el título de segunda especialidad en enfermería en Centro quirúrgico]. Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019.
38. Thompson I. La satisfacción del cliente. [Internet] España [consultado 24 octubre 2021]. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
39. Rodríguez A., Pérez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de administración de Negocios. 2017 [consultado 25 octubre 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
40. Sampieri R., Collado C., Lucio P. Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana. México, 2003.
41. Mirón J., Alonso M., Iglesias H. Metodología de investigación en salud laboral. Med. Secur. Trab. 2010: 56(221).

42. Diseño y tipo de estudio. [consultado 25 octubre 2021]. Disponible en:  
<https://www.uv.es/invsalud/invsalud/disenyo-tipo-estudio.htm>

# Anexos

## ANEXO N°01

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN CARE-Q ADAPTADO CALIDAD DE ATENCIÓN

#### PRESENTACIÓN:

Estimado Sr (a). tenga Ud. Buen día, soy estudiante de la Especialidad de Enfermería en CENTRO QUIRÚRGICO, por lo que les solicito a Ud. Tenga a bien de responder el siguiente cuestionario según su apreciación ya que los ítems se refieren a actividades relacionadas al trabajo que usted realiza, marcando con un aspa (X) su respuesta.

Nunca.....: (0)

A veces.....: (1)

Casi siempre...: (2)

Siempre.....: (3)

PROPOSICIONES	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	0	1	2	3
<b>ACCESIBILIDAD</b>				
1. La enfermera se aproxima al paciente para ofrecerle medidas que alivien el dolor y realizarle procedimientos.				
2. La enfermera le administra medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo al paciente.				
3. La enfermera visita con frecuencia para verificar el estado de salud del paciente.				
4. La enfermera responde rápidamente al llamado del paciente o familiar.				
5. La enfermera le indica al paciente para que la llame si se siente mal.				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>				
6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre la situación actual de su enfermedad.				
8. La enfermera le enseña cómo cuidarse así mismo.				
9. La enfermera le sugiere preguntas para que pueda formularle a su médico cuando lo necesite.				

10. La enfermera es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica.				
<b>CONFORTA</b>				
11. La enfermera se esfuerza para que el paciente pueda descansar cómodamente.				
12. La enfermera motiva al paciente a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13. La enfermera es amable con el paciente a pesar de tener situaciones difíciles.				
14. La enfermera es alegre.				
15. La enfermera se sienta con el paciente para entablar una conversación.				
16. La enfermera establece contacto físico cuando necesita consuelo.				
17. La enfermera lo escucha con atención				
18. La enfermera habla con el paciente amablemente.				
19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
<b>SE ANTICIPA</b>				
20. La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con el paciente y su familia sobre su situación de salud.				
22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad La enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para el paciente y le presta especial atención durante este tiempo.				
25. Cuando la enfermera está realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en el paciente.				
26. La enfermera se interesa en el paciente, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27. La enfermera ayuda al paciente a establecer metas razonables.				
28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29. La enfermera concilia con el paciente antes de iniciar un procedimiento o intervención.				

MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA				
30. La enfermera ayuda al paciente a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31. La enfermera acepta que el paciente es quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32. La enfermera anima al paciente para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33. La enfermera pone al paciente en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.				
34. La enfermera es amistosa y agradable con el paciente, sus familiares y allegados.				
35. La enfermera permite al paciente a expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con el paciente.				
37. La enfermera identifica y trata al paciente como una persona individual				
38. La enfermera se identifica y se presenta ante el paciente.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO				
39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad				
43. La enfermera es calmada (o).				
44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45. La enfermera se asegura que los familiares y allegados sepan cómo cuidar al paciente.				
46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

### VALORACIÓN:

#### GESTIÓN DE LA CALIDAD:

- CALIDAD ALTA: 103-138
- CALIDAD MEDIA: 36-102
- CALIDAD BAJA: 00-35

## ANEXO N°02

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

#### PRESENTACIÓN:

Estimado Sr (a). tenga Ud. Buen día, soy estudiante de la Especialidad de Enfermería en CENTRO QUIRÚRGICO, me encuentro ejecutando un estudio de investigación con la finalidad de conseguir información sobre el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en centro quirúrgico. Para lo cual solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras, informándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco su participación.

#### INSTRUCCIONES:

Seguidamente, se le presentará una serie de enunciados por el cual le pido que responda a cada uno de ellos según sea conveniente, marcando con un aspa (X) cada pregunta.

#### I. DATOS GENERALES:

##### A. EDAD:

B. SEXO: F( ) M( )

##### C. GRADO DE INSTRUCCIÓN:

1) PRIMARIA ( )

2) SECUNDARIA ( )

3) SUPERIOR ( )

#### II. DATOS ESPECÍFICOS:

A continuación, se le entrevistará en base a las preguntas que se enuncian en el presente listado, al costado de ellos se marcará la frecuencia con la que realiza la enfermera en centro quirúrgico dichos gestos y/o actividades de acuerdo a sus respuestas.

0. **Nunca:** cuando nunca realiza esa actividad.

1. **Algunas veces:** cuando realiza esa actividad de vez en cuando.

2. **Frecuentemente:** cuando esa actividad la realiza la mayoría de veces.

3. **Siempre:** cuando esa actividad lo realiza siempre.

N°	ITEM	CRITERIOS A EVALUAR			
1	Al recobrar la conciencia ¿la enfermera se presentó ante usted?	3	2	1	0
2	¿la enfermera le saludo por su nombre?	3	2	1	0
3	¿la enfermera le pregunto cómo se siente después de la cirugía?	3	2	1	0
4	¿la enfermera se acercó con gestos amables suaves?	3	2	1	0
5	¿el tono de voz de la enfermera fue comprensivo?	3	2	1	0
6	¿cuándo usted manifestó sus preocupaciones, le escuchó?	3	2	1	0
7	¿la enfermera le aviso a su familiar su estado de salud, al pedido suyo?	3	2	1	0
8	¿la enfermera le informó en forma clara y precisa los cuidados post operatorios? (herida, control de sangrado, irrigación)	3	2	1	0
9	¿La enfermera le explica los efectos o reacciones que le puede producir el tratamiento que recibe?	3	2	1	0
10	¿la enfermera le administró en forma oportuna los medicamentos?	3	2	1	0
11	¿la enfermera respeta sus creencias?	3	2	1	0
12	¿la enfermera contestó en forma adecuada a sus preguntas?	3	2	1	0
13	¿Cuándo recobró la conciencia la enfermera le brindo orientación e información?	3	2	1	0
14	La enfermera en su actuar ¿le hizo sentir importante como persona?	3	2	1	0
15	¿sintió que la enfermera trató a todos los pacientes por igual?	3	2	1	0
16	¿considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda?	3	2	1	0
17	¿cuán satisfecho quedó con el trato del enfermero(a)?	3	2	1	0
18	¿cuán satisfecho quedo con el interés que demostró la enfermera?	3	2	1	0

Clasificación de la satisfacción del paciente post quirúrgico:

**Nivel de satisfacción alta : 37 a 54 puntos**

**Nivel de satisfacción media : 19 a 36 puntos**

**Nivel de satisfacción baja o insatisfacción : 0 a 18 puntos**

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

## ANEXO N°03

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, 2021”**

Yo, \_\_\_\_\_  
identificado(a) con número de DNI: \_\_\_\_\_.

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizada adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

\_\_\_\_\_  
FIRMA

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES. 2023

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales-2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales-2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión explica y facilita de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales-2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales - 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar la relación entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales-2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>H1: Existe significativamente relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p> <p>Ho: No existe significativamente relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p>	<p>Variable 1: nivel de satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campo profesional</li> <li>• Educación</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Cortesía</li> <li>• credibilidad</li> <li>• accesibilidad</li> <li>• seguridad</li> <li>• comunicación</li> </ul> <p>Variable 2: calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Explica y facilita</li> <li>• Conforta</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Es tipo aplicada.</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>El estudio será relacional, prospectivo de corte transversal</p> <p><b>Población-muestra:</b></p> <p>La población conformada por 300 pacientes post operados inmediatos. Y la muestra conformada por 169 pacientes.</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión confort de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales-2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión se anticipa de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales-2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión relación de confianza de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales-2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión monitorea de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales-2023?</p>	<p>Identificar la relación entre la dimensión explica y facilita de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales-2023.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión confort de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales-2023.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión se anticipa de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales-2023.</p>	<p>-H1: Existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p> <p>-H1: Existe relación significativa entre la dimensión explica y facilita de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se anticipa</li> <li>• Relación de confianza</li> <li>• Monitorea</li> </ul>	
---	--	---	---	--

	<p>Identificar la relación entre la dimensión relación de confianza de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales-2023.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión monitorea de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales-2023.</p>	<p>Ho: No existe relación significativa entre la dimensión explica y facilita de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p> <p>-H1: Existe relación significativa entre la dimensión conforta de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la dimensión conforta de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el</p>		
--	---	---	--	--

		<p>Hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p> <p>-H1: Existe relación significativa entre la dimensión se anticipa de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p> <p>Ho: No existe relación entre la dimensión relación de confianza de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p> <p>-H1: Existe relación significativa entre la dimensión monitorea de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de</p>		
--	--	--	--	--

		<p>centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la dimensión monitorea de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de centro quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p>		
--	--	---	--	--