



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ciencias de la Salud

**Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de
satisfacción de pacientes postquirúrgico de la Clínica Sanens,
Lima 2023**

**Trabajo académico para optar el Título de Especialista
en Enfermería en Centro Quirúrgico**

Presentado por:

Autora: Arquinigo Torres, Rosa Antonieta

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-1233-5437>

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

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

Lima – Perú

2023

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

Yo, Arquinigo Torres, Rosa Antonieta, 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 atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la Clínica Sanens, Lima 2023”, Asesorado por el Docente Mg. Mori Castro, Jaime Alberto, DNI N° 07537045, ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>, tiene un índice de similitud de 12 (Doce) %, con código oid:14912:279369503, 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)
 Arquinigo Torres, Rosa Antonieta
 DNI N° 46669927



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Mori Castro, Jaime Alberto
 DNI N° 07537045

Lima, 11 de Junio de 2023

DEDICATORIA

A Dios por concederme la existencia, por mantenerme sana física y mentalmente a lo largo de mi formación, de la presente especialidad. A las dos personas importantes que me dieron la vida, Gaudencio y Blanca por apoyarme por su amor incondicional, a mi esposo Carlos, padre de mi hija, compañero de vida por su apoyo incondicional en cada momento, y a mi amada hija Fernanda que es el amor de mi vida, a mis hermanos quienes están siempre dándome apoyo emocional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Norbert Wiener, a sus autoridades y catedráticos por abrirme las puertas dándome la ocasión de desarrollarme y formar mi perfil profesional.

Agradezco de forma especial a mi asesor por su esfuerzo y dedicación profesional durante la etapa de asesoramiento, guiando cada pequeño detalle del trabajo para ser ejecutado con excelentes resultados.

A todos los profesores que tuve la oportunidad de conocer, quienes me enseñaron sus conocimientos y experiencia a lo largo de esta hermosa carrera.

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto
Código ORCID: [https://orcid.org/ 0000-0003-2570-0401](https://orcid.org/0000-0003-2570-0401)

JURADO

Presidente : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

Secretario : Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

Vocal : Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

ÍNDICE

Carátula	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
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	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	16
1.4.1. Teórica	16
1.4.2. Metodológica	16
1.4.3. Práctica	16
1.5. Delimitaciones de la investigación	17
1.5.1. Temporal	17
1.5.2. Espacial	17
1.5.3. Población o unidad de análisis	17
2. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes	18
2.2. Base Teórica	22

2.3.	Formulación de hipótesis	34
3.	METODOLOGÍA	36
3.1.	Método de la investigación	36
3.2.	Enfoque de la investigación	37
3.3.	Tipo de investigación	37
3.4.	Diseño de la investigación	38
3.5.	Población, muestra y muestreo	38
3.6.	Variables y operacionalización	39
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.7.1.	Técnica	43
3.7.2.	Descripción de instrumentos	43
3.7.3.	Validación	43
3.7.4.	Confiabilidad	43
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	44
3.9.	Aspectos éticos	45
4.	Aspectos administrativos	47
4.1.	Cronograma	47
4.2.	Presupuesto	49
	REFERENCIAS	50
	ANEXOS	63

Resumen

Objetivo: Analizar la calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023. Material y método: estudio de enfoque cuantitativo, tipo correlacional, transversal, de diseño no experimental, conformada por un total de 365 pacientes postquirúrgico atendidos en la Clínica Sanens en sus diferentes especialidades como: Traumatología, Cirugía general Cirugía plástica, Cirugía bariátrica y Urología, utilizando la fórmula de tamaño muestral obteniendo una muestra de 187 pacientes, aplicando el tipo de muestreo probabilístico estratificado. Método: La técnica de investigación será la encuesta y como instrumento al cuestionario, los cuales constaron de 2, uno para cada variable estructurado en el tipo de escala Likert, ambos se encuentran validados y aplicaron la prueba del alfa de Crombach teniendo como resultado de 0,85 y 0,75 respectivamente, posterior a ello se hará uso del programa estadístico SPSS24 y se aplicarán las pruebas de normalidad para poder utilizar la prueba estadística idónea, posterior a ello se aplicará la contrastación de la hipótesis de investigación y serán mostrados a través de cuadros y figuras.

Palabras claves: Satisfacción, Calidad, Atención, pacientes, Enfermería.

Abstract

Objective: : To analyze the quality of nursing care and its relationship with the level of satisfaction of postsurgical patients of the Sanens clinic, lima 2023. Material and method: study with a quantitative approach, correlational, cross-sectional type, non-experimental design, made up of a total of 365 post-surgical patients treated at the Sanens Clinic in its different specialties such as: Traumatology, General Surgery, Plastic Surgery, Bariatric Surgery and Urology, using the sample size formula, obtaining a sample of 187 patients, applying the type of stratified probabilistic sampling. Method: The research technique will be the survey and the questionnaire as an instrument, which consisted of 2, one for each variable structured in the Likert type of scale, both are validated and applied the Cronbach alpha test, resulting in 0.85 and 0.75 respectively, after that the statistical program SPSS24 will be used and the normality tests will be applied to be able to use the appropriate statistical test, after that the contrasting of the research hypothesis will be applied and will be shown through of tables and figures.

Keywords: Satisfaction, Quality, Attention, patients, Nursing.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere la calidad de la atención (CA) es parte de los objetivos de los programas de salud definiéndolo como requisitos de salud a través de una alta experiencia que brinda el equipo profesional, utilizando de manera eficiente a los recursos, la minimización del riesgo del paciente y el óptimo nivel en la atención interdisciplinaria, logrando el impacto en la satisfacción de los usuarios que necesitan un servicio de salud (1).

En el ámbito sanitario, la satisfacción del paciente (SP) se encuentra íntimamente ligado con la prestación de servicios en la salud dada a los pacientes que acuden para obtener algún tratamiento que mejore su integridad física o psicológica, la SP incluye saber cumplir con las expectativas y/o responder a sus necesidades (2).

A nivel mundial, en algunos países, más del 50% de las muertes se deben a la posición médicas que usualmente necesitan tales como los países bajos y medianos ingresos, se pueden atribuir a una mala CA y a una infraestructura insuficiente, parte del problema esta notado en los abastecimiento poco exigentes y con no contar con lo mínimamente requerido, por ejemplo actualmente 1 de cada 8 centros de salud no tienen acceso a agua., uno de cada cinco no tiene saneamiento y uno de cada seis hogares de ancianos no tiene lavaderos. Por ello casi más de 1500 millones de pobladores vive en condiciones de vulnerabilidad, lo que dificulta la misión de que los servicios de salud se encuentren cada vez más preparados antes dichas necesidades (3).

En Cuba, desde el triunfo de la revolución, se ha ido perfeccionando y fortaleciendo y adaptando a los requerimientos, esto permite que el sistema de salud brinde soluciones que

garanticen las acciones de competencia en el margen de brindar atención adecuada y oportuna, sobre la calidad del trabajo existente, se encuentra un componente que expresa de forma voluntaria su expresión dentro del aspecto político, cuyo objetivo es lograr llenar las expectativas de la población (4).

La investigación en Brasil muestra que la calidad de atención y satisfacción del paciente, de los cuales el 92% por calidad y atención segura, 70% por atención inferior; en cuanto a la satisfacción de los pacientes, el 92% de los residentes está satisfecho con los técnicos profesionales, la confianza y capacitación La satisfacción es alta y 8% es baja. (5).

En Colombia, la calidad de atención se determina como la asistencia en los servicios médicos a personas y grupos de manera accesible y justa, en un nivel óptimo de profesionalismo, evaluando los alcances y beneficios, considerando la existencia de riesgos y costo, por ende lograr el cumplimiento de la satisfacción a cada usuario, hecho que muestran la realidad y diferencia en otros países, sin embargo la demanda muchas veces por cantidad supera la oferta, siendo este modelo que se repite constantemente para perder su objetivo principal (6).

En nuestro país, un estudio planteó que la satisfacción del paciente establece la dependencia entre la percepción del servicio que recibirá y la forma de como le resuelven el problema durante esa búsqueda, es decir calificara al profesional que se encuentre antes, durante y después de ser evaluado problema, el trato y el ambiente es parte importante de la calificación del paciente (7).

Por otra parte, un estudio realizado en Chíncha demuestra dentro de sus resultados sobre calidad de atención que al menos el 30,0% considera mala la calidad de atención en el profesional de enfermería; El 42,9% la estimó como normal y el 27,1% dijo que la calidad de atención de los enfermeros fue buena. Para la variable satisfacción de paciente, el 38% refirió el nivel de satisfacción (NS) fue bajo. Tan solo el 40% encontró el nivel de

satisfacción como medio y el 21,4% lo calificó como muy satisfecho, lo que indica que aún hay áreas de mejora, estas puntuaciones fueron dadas preferentemente en el servicio brindado por el profesional de enfermería (8).

Diversos estudios relacionados con el proyecto señalaron insatisfacción, por ejemplo, en una encuesta a pacientes ingresados en un hospital de Lima encontraron que existen altos índices de satisfacción del 37,5% para el aspecto humano de la atención y del 57,5% para el aspecto técnico. Por el contrario, el 61,5% de los pacientes postoperatorios se mostró insatisfecho con su atención, el cual se puede analizar que las etapas de ingreso y atención directa de las posibles intervenciones son accesibles y sólidas para los pacientes, sin embargo aparentemente la etapa de estancia posoperatoria y de egreso no son del agrado, esto se puede deber, al grado de dolor, dependencia y cuidado por parte del profesional (9).

Por otra parte, en una encuesta realizada en el Hospital Caetano Heredia de Lima, menciona que el ejercicio profesional de la especialidad, en la URPA, es la unidad en la que se intervienen todos los pacientes. Son internados en el hospital bajo anestesia general, anestesia local o sedación en la que el enfermero (a) monitorea y mantiene la hemodinámica postoperatoria del usuario, mientras se recupera de la anestesia, se pueden haber observado algunas expresiones de disconformidad ya que algunos pacientes relataron que algunas enfermeras fueron malintencionadas en sus llamadas, de manera oportuna y no responde a sus preguntas (10).

Las realidades entre países desarrollado y subdesarrollados es diferente, centrándonos en las dificultades que hoy en día ha dejado como secuela el COVID en los recursos, materiales, equipos, medicamentos, infraestructura en los servicios de salud que han sido afectadas, y que actualmente forman parte de las deficiencias que son parte de la calificación de la calidad de atención y que dependiendo quien lo realice se evalúa al equipo de salud, siendo el más

evidenciado en los profesionales de enfermería, debido a que son encargado de los cuidados en el tratamiento durante la estancia hospitalaria, situación que adicional a la problemática ya sustentada, se hace necesario estudiar la situación actual para poder seguir mejorando la atención de calidad a nivel personal, familiar y comunitario, dejando ver la vocación de servicio la profesión basado en la atención de usuarios que son sometidos a un cuadro de estrés y sobre todo de riesgo pos cirugía.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023?
- ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente entorno con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023?
- ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

¿Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023?

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023.
- Determinar la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente entorno con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023.
- Determinar la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación Teórica

A través de los hallazgos que se encuentren en el estudio demostrarán que el paciente en general se verá beneficiado, dada la importancia del estudio se tendrá mayor conocimiento sobre este tema, ya que la enfermera es la prestadora de los cuidados terapéuticos y rehabilitadores, ya que interviene con las personas con -necesidades de cuidado, sabemos que el cuidado postoperatorio y la satisfacción del paciente son

importantes. son indicadores críticos de calidad de atención, es parte fundamental y clave para el éxito en la satisfacción del usuario, entendiendo que las debilidades que puedan ser catalogados como deficientes se ajusten buscando la mejora. Por ello, las enfermeras se dedican a su labor profesional y actúan con responsabilidad y dignidad para garantizar la completa satisfacción de los pacientes durante su recuperación de la cirugía.

1.4.2. Metodológica

El alcance de la investigación arraigará una gran relevancia posterior a la emisión de resultados en donde se brindará un reporte renovado sobre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes atendidos con procedimientos de posoperación en la Clínica Sanens, estos resultados servirán para emprender trabajos de mejora en beneficio del paciente, lo que redundará en una mejora de parte del equipo profesional a través de un buen trato por parte del personal calificado para el cuidado posterior a las intervenciones quirúrgicas como es el enfermero (a), además de lograr estandarizar protocolos que formen parte de los indicadores de calidad de la clínica en bienestar de los pacientes, disminuyendo el riesgo que forma parte del prestigio sanitario.

1.4.3. Práctica

El motivo de generar resultados en dicha investigación es llegar a contribuir en el conocimiento y profundización de las variables como la calidad de atención y nivel de satisfacción en el usuario postoperatorio inmediato, posibilitando a los profesionales de enfermería mejorar y/o modificar los cuidados prestados. Del mismo modo, las autoridades deben utilizar el conocimiento científico, el aprendizaje, la experiencia, la intuición y las actividades, actitudes y comportamientos basados en el pensamiento crítico para garantizar una atención de calidad y lograr de manera colaborativa un

estado de recuperación posoperatoria. Asimismo, se pretender recomendar estrategias de formación de enfermeras de desarrollo, el objetivo es crear un entorno saludable donde pueda recibir atención con tranquilidad, sin afectación, en un espacio de confianza y sobre todo de calidad desde la atención humanizada en la práctica profesional.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La investigación tiene una etapa de proyección, la cual estará dado en el estadio 2023, la cual será ejecutado en los meses de febrero - junio, espacio el cual se tendrá en consideración la recopilación de toda la información según el esquema del planteamiento del proyecto.

1.5.2. Espacial

La investigación será realizada en los ambientes de la Clínica Sanens en el distrito Surquillo - Lima, en el área de cirugía.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Pacientes post operados en la Clínica Sanens.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Wojtas y col., (11), en el 2021, en Polonia, el objetivo fue “evaluar la SP en los cuidados de enfermería durante su internación en el Servicio de Neurología”. Dentro de su metodología: es un estudio tipo correlación descriptivos, contando con una muestra de 81 usuarios, utilizó a la encuesta y al cuestionario en una escala que mide la Satisfacción. Como resultado, el puntaje promedio de experiencia de la enfermera fue de 77,69 y el puntaje promedio de satisfacción de la enfermera fue de 83,67, existiendo una diferencia entre el puntaje de experiencia educativa ($p = 0,03$), motivación activa para estudiar y trabajar ($p = 0,00$) y hay una diferencia significativa en la puntuación de la experiencia educativa ($p = 0,00$). = 0,03). La diferencia en el grado de satisfacción según el estado civil ($p = 0,02$). En conclusión, existe relación entre ambas variables.

Zehra (12), en el 2019, en Turquía, su objetivo fue “evaluación de la CA con la SP en los cuidados de enfermería y consideración de factores relacionados”. La metodología del estudio fue descriptivo, enfoque cuantitativo, de tiempo trasversal, con un total de 635 usuarios, utilizando como instrumentos a cuestionarios por cada variable de estudio. Resultados: Los pacientes están más satisfechos con la CA, pero menos satisfechos con la información proporcionada. los pacientes (63,9%) calificaron la atención de las enfermeras durante su estadía hospitalaria como excelente.

Naser y col., (13), en el 2020, en Irán, tuvo el objetivo de Describir a la SP y los factores relacionados entre los pacientes con COVID-19 en el Hospital Taleghani, Urmia-Irán, en 2020”. Estudios de correlación descriptivos y aplicados. Una muestra de 196 pacientes. El

método utiliza un muestreo de conveniencia intencional para reclutar participantes. Se mostraron completamente satisfechos con los resultados (68,9%). Según el análisis de correlación de Pearson, el estado de residencia solo se relacionó inversamente con la SP con coronavirus ($r = -0,0238$, $P = 0,001$).

Ruiz y col., (14) en el 2020, en México, con el fin de delimitar la percepción de la CA desde el punto de vista del paciente hospitalizado". en establecimientos públicos". Investigación, descripción y corte transversal, con una muestra dada por 90 usuarios adultos, que fueron identificados mediante muestreo por conveniencia. Aplicando el cuestionario SERVQHOS-E, para lo cual se aplica la prueba de alfa de Cronbach es 0,87. En cuanto a la CA, la satisfacción general promedió 1,97 puntos. La mayoría de los usuarios reportaron estar satisfechos con su tratamiento (67,8%). Conclusiones: En general, más del 50% de participantes calificaron la CA como buena.

Salazar y col., (15) en el 2019, en Colombia, su objetivo de "evaluar la CA de enfermería que brindan los profesionales en los establecimientos de salud de Sencelejo. El método de estudio utilizado fue el tipo descriptivo, contando con un total de 123 pacientes utilizando el muestreo no probabilístico según las condiciones de la investigación. Método: la variable se valora con una herramienta proporcionada por el instrumento Care Q, las cuales exploran las siguientes dimensiones: facilitación, accesibilidad, interpretabilidad, conveniencia, previsibilidad y mantenimiento de una relación de confianza, según seguimiento y acompañamiento. Como resultado, se puede observar que la calidad global alcanzada es del 62%. El factor de calidad más alto fue el 'seguimiento' 73% y el más bajo fue la 'expectativa' en un 56% , asimismo los usuarios que mencionaron no recibir buena atención ni conocer quién es el profesional de enfermería que lo atiende fue el 42% Conclusiones: Finalmente se encuentra que la CA es mejor percibida por los participantes.

A nivel nacional

Gamarra (16) en el 2018, en su objetivo de “establecer el vínculo entre la CA de enfermería y la SP. en el Puesto de Salud (PS) 15 de enero”. Investigación, de enfoque cuantitativo, métodos hipotéticos de inferencia, de tipo no experimental, transversal, descriptiva, correlacional. Una muestra de 215 pacientes. Método, cuestionario Likert desarrollado para medir cada variable, los resultados utilizaron como prueba estadística a la correlación de, obteniendo como un grado de fuerza de correlación positiva. Además, la significancia es ($0.000 < 005$) dando como decisión estadística el uso de la hipótesis alterna. Se concluye que la CA de enfermería.

Pacha (17) en el 2018, tuvo como objetivo “determinar la relación entre el nivel de SP después de la cirugía y la CA de enfermería en el servicio de reanimación postanestésica del Hospital Ilo-Moquegua”. Investigación cuantitativa aplicada, diseño descriptivo de correlación transversal. Una muestra de 50 pacientes después de la cirugía. Metodología y uso de la entrevista como herramienta y guía para la observación directa. Como resultado, en la SP fue medio (76,0%), en referencia a la efectividad el 54% indica que la enfermera lo es durante su atención, brindando buena calidad de servicio. Finalmente se concluye que existe relación positiva en ambas variables con el valor de significancia de $p = 0,000$.

Cerna y Colonia (18) en el 2022, con su objetivo de “determinar la relación entre la satisfacción y la CA de enfermería en adultos mayores que se atienden en el Hospital Essalud de Huaraz”. Investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, no experimental según tiempo trasversal, con un total de 168 usuarios. El método utilizado fue la técnica de encuesta, y como instrumento al cuestionario Care Q ayuda. Se obtuvo como resultado; el 61,3% está satisfecho con el nivel bajo y solo el 8,3% está satisfecho con el nivel alto de CA, el 57,7% lo ve mal, mientras que el 9,5% ve la calidad de atención como buena. Se concluyó que, si

existe relación de tipo positiva entre la CA y la SP, teniendo como información que la relación es de tipo medio, indicando que a mayor calidad que se realice en el adulto mayor mayor será el grado de satisfacción del mismo.

Rodríguez y Arévalo (19) en el 2023, en su objetivo “determinar la relación entre la CA de enfermería y la SP en el servicio de Emergencia de un Hospital Nacional de la Ciudad de Lima”. Como metodología se trabajó el método inferencial- hipotético, método cuantitativo, tipo de aplicación, elección no experimental, correlación y cruce nivel seccional. Una muestra de 105 pacientes. El método que utilicé para la herramienta de recopilación de datos fueron dos cuestionarios. Como resultado, se obtiene que la CA es alta en un 53%, un 47% media, en cuanto a la SP en el servicio de emergencia se tiene que el 87% satisfecho y un 13% insatisfecho. Finalmente concluye la existencia en relación de ambas variables.

Pinho y Reátegui (20), en el 2020, con el objetivo de “establecer la relación entre la CS y la SP después de la cirugía para el Hospital Regional de Pucallpa”. Investigación, descripción, correlación, división cruzada de tipo cuantitativo y diseño no estándar, te tuvo como muestra 120 pacientes. Se aplicaron los métodos, cuestionario tipo Likert para cada una de las variables, asimismo dentro de los resultados se evidencia que existe una correlación que equivale al 83% entre la confiabilidad y la satisfacción originada después de la cirugía, en referencia al nivel de respuesta y la satisfacción llega al 68%, y en cuanto a la seguridad llega al 83%, hallazgo similar a la empatía en un 78%. Concluyendo que existe relación entre las variables estudiadas realizadas a pacientes después de la cirugía en el HR de Pucallpa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Primera variable: Calidad de atención

La OMS define la calidad como: “Para lograr resultados minimizando el riesgo de daño, es importante identificar que según los diagnósticos y el tratamiento terapéutico el equipo considera una serie de pasos para su atención en búsqueda del sostenimiento del mismo, obteniendo como objetivo una atención óptima, considerando siempre las inquietudes y aclarar y mejorar del conocimiento, para que de esta forma también se logre obtener un sistema de salud (21).

Por lo tanto, la calidad viene a ser el nivel de armonía entre lo que se expresa y se obtiene, relacionadas con la necesidad en la mente del usuario y la intervención oportuna que permite un mayor beneficio, la calidad de atención emitida por el personal de salud va de la mano con el grado de probabilidad de incrementar o reducir la satisfacción que tiene ante el servicio o cuidado recibido, dependerá mucho de la formación técnica, profesional, emocional, entre la experiencia y el trato, sin embargo la calidad asistencial va más allá, pues tiene una definición de la intersección de características y actividades que finalmente repercutan en la salud del paciente, debido a que el confort después de una intervención en su mejorar debe tener una buena recuperación. Esta definición se basa en la definición de Virginia Henderson del papel de la enfermería (22).

La OMS define la calidad de la siguiente manera: "Para lograr resultados minimizando el riesgo de daño, es importante determinar los servicios de diagnóstico y terapéuticos más apropiados, teniendo en cuenta que los pacientes son conocedores sobre los factores y derechos en el sistema de salud, es por ello que llegar a cumplir con las expectativas se darán si se logra satisfacer sus necesidades (23).

Para el Colegio de Enfermeras del Perú, la calidad de atención es vista como un esfuerzo endógeno, no se impone, no basta que un eje se comprometa con ella. Es una tarea que requiere la participación de todo el equipo y es importante el aporte de todos para lograr resultados, o sea, lo que se desea es organizar o mantener una cultura en la calidad asistencial en la atención, utilizando mecanismos de autorregulación que favorezcan la crítica constructiva, el autoexamen, es decir el logro y satisfacción por el trabajo bien hecho (24).

Dimensión 1: Interpersonal

Las relaciones personales son fundamentales para poder establecer un nivel adecuado de satisfacción del paciente y el pleno cumplimiento de las recomendaciones de tratamiento. En esta relación, los pacientes pueden expresarse libremente y recibir información suficiente para disipar las dudas existentes, asegurando así una mayor satisfacción y adherencia a las indicaciones médicas (25).

Las cuales cuenta con los siguientes indicadores:

Calidez

Se centra en el nivel de atención que puedan a llegar a brindar los profesionales, incluyendo a los siguientes elementos: la cortesía, la comprensión, la paciencia, la atención, la amabilidad, la simpatía, el uso de terminología comprensible, escuchar las preocupaciones y la privacidad que las enfermeras brindan a los pacientes (26).

Orientación en los procedimientos

Los enfermeros están llamados a administrar su cuidado de manera efectiva, sensible y comprensiva en las relaciones mutuas con los pacientes quirúrgicos; porque durante la cirugía tienen diferentes emociones como: miedo a perder la vida, dolor, inmovilidad,

tensión, ansiedad, pensar en quedar mal después de la cirugía. Además, provoca una fuerte respuesta emocional, que es de gran importancia en el desarrollo del procedimiento y posterior recuperación. Antes de que los pacientes quirúrgicos se sometan a un procedimiento, deben estar debidamente preparados para minimizar los riesgos del procedimiento (27).

Monitoreo y seguimiento

Para realizar actividades propias de enfermería, debemos conocer las raíces que lo aquejan, ganándose la confianza de los usuarios y de esta forma llegar a la realización de métodos en la atención que demuestra a través de la prestación del cuidado, la cultura organizacional del establecimiento, esto incluye la planificación y seguimiento para enseñar a su equipo interdisciplinario de atención y seguridad en el hogar, actuar bien a tiempo para lograr la mejor recuperación del paciente (28).

Dimensión 2: De entorno (confort)

Esto lo aseguran las instalaciones que brinda la institución de salud, que son una agrupación de condiciones que se distribuyen durante la estancia que conforta a los usuarios, desde las cosas materiales hasta el ambiente como por ejemplo: orden, la correcta iluminación en un espacio ventilado, abastecimiento suficiente para la dispensación de los alimentos, espacios adecuados en el área de esparcimiento o espera, protección de la confidencialidad, limpieza y espacios de tranquilidad en el ambiente (29).

Las cuales cuenta con los siguientes indicadores:

Buen ambiente o entorno

El confort de la salud es una forma generar alivio o calma ante otra sensación que hace la vida más fácil y placentera. Cuando se conceptualiza la comodidad, descubrió tres significados (relajante, tranquilo y trascendente) que cambian según cuatro situaciones (física, mental, ambiental y social) (30).

Iluminación

Las condiciones de iluminación son un factor del microclima de trabajo y son esenciales para todo trabajo realizado por personas, porque e profesional de enfermería en particular tiene un trabajo muy responsable y los errores pueden tener consecuencias muy graves para la salud del paciente (31).

Privacidad

Esta es una consideración clave en la formación de un espacio o entorno saludable, que sea real en la práctica de medicina, es decir un área que cuente con la privacidad necesaria, en donde el usuario se encuentre protegido y que el profesional puede acoger y crear un vínculo de confianza con el paciente. Este sentimiento es esencial para los pacientes que se someten a ciertos tipos de tratamiento. El entorno físico y el tamaño de la habitación deben proporcionar un nivel adecuado de privacidad. También se necesitan habitaciones personalizadas para que las familias puedan esperar juntas y minimizar el contacto con otros pacientes (32).

Estructura física

El marco físico del hospital debe permitir que el proceso de atención se desarrolle en un ambiente saludable que promueva la condición física del paciente. Las directrices publicadas tienen como objetivo reducir el estrés y mejorar la comodidad centrándose en las mejoras estructurales y arquitectónicas de los hospitales (33).

Dimensión 3: Componente técnico

Es una agrupación de factores que se encuentran por parte del desarrollo en la prestación de atención sanitaria, en este proceso se considera la atención prestada, el progreso de la ciencia y la competencia profesional; infraestructura, servicios; esto significa que todos los procedimientos se realizan bajo 6 dimensiones básicas: eficiencia, competencia profesional, eficiencia, continuidad, disponibilidad y seguridad (34).

Las cuales cuenta con los siguientes indicadores:

Competencia profesional

Los enfermeros se desarrollan para brindar cuidados profesionales, habilidades, competencias y conocimientos (preparación, conocimiento y liderazgo del equipo de salud); Asimismo, esta dimensión también incluye una actitud de cuidado profesional y un comportamiento amable, proactivo, comprensivo, cortés y receptivo, demostrando una buena imagen y entrega oportuna de información para crear relaciones empáticas y de igual respeto en un ambiente caracterizado por la confianza (35).

Eficiencia

La eficiencia se define como el enlace entre los resultados obtenidos y los bienes utilizados en una determinada actividad. La eficiencia sanitaria se refiere a la mayor inversión posible en "máxima salud" con los recursos disponibles. En general, la eficiencia dinámica se asocia con ideas que promueven una innovación moderada. Indicadores de posesión temporal y distribución de la eficiencia técnica (36).

Accesibilidad

El acceso se mejora cuando toma una nueva dimensión, ya no se trata solo de la capacidad de los pacientes para moverse, es una cuestión de recursos para moverse e ingresar al sistema de atención, no se trata solo de recibir un tratamiento curativo, sino también de evitando A. el grado de riesgo de enfermedad o cualquier otra cosa que complique la situación (37).

Seguridad

Son los conocimientos, modales y capacidad para llevar una vida comunitaria que los empleados adquieren a través de su trabajo. Este es un componente fundamental de la CA debido a que a través de esta sensación y practica en base a la protección del usuario, garantizaría la tranquilidad y la confianza en el desarrollo de la prestación de servicio, se manifiesta en su comportamiento y hábitos. Manifestar y brindar habilidades sociales que inspiren confianza y energía positiva, así como respetar la apertura y la habilidad del personal para comunicarse con usuarios externos, y comprender el servicio brindado de manera amigable y cortés (38).

Segunda variable: Nivel de satisfacción

La satisfacción del cliente es el fin último de todos los que integran una organización, este es un aspecto que va más allá de la CA brindado e incluye también la satisfacción de las expectativas de aquellos a quienes va dirigido el trámite (39).

La satisfacción es una respuesta completa del consumidor, una valoración temporal de la CS, o del propio producto o servicio, que proporciona niveles interesantes y variables de satisfacción del consumidor (40).

De manera similar, es la reacción positiva que experimenta un consumidor como resultado de encontrar un producto o servicio y el estado emocional que surge en respuesta a esa apreciación. (41).

Dimensión 1: Necesidades

Dentro de las necesidades que tienen los humanos, contamos con las básicas que son referidas debido a resistencia en la vida sobre todo en la salud, tales como alimentos, bebidas, seguridad, afección. Aunque las necesidades básicas de cada persona son diferentes, el grado en que se satisfacen da a conocer como se encuentra su estado de salud, dependiendo de eso podremos decir si reúne el mínimo vital para encontrarse sano (42).

Las cuales cuenta con los siguientes indicadores:

Fisiológicas: Las necesidades fisiológicas ocupan el primer nivel de la pirámide, que es el básico. Esta es una misión para sobrevivir, del mismo modo, se puede clasificar como biológico, estos procesos hacen posible la existencia del cuerpo y mantienen nuestro sistema fisiológico en equilibrio. (43).

Necesidades de Seguridad y Protección

Estos son la necesidad de protección contra el peligro físico (real o imaginario), protección contra las amenazas (peligro de violencia), protección contra la privación (limitación física y economía). Esta necesidad de sentirse seguro es una preocupación constante a la que aspiramos a lo largo de nuestra vida y necesita estar constantemente presente en nuestro entorno (44).

Necesidades de Amor y Pertenencia

Maslow menciona que los problemas en que se encuentra la población es enfrentarse a una sociedad deshumanizada de hoy provienen de necesidades insatisfechas de amor y pertenencia. Los humanos son criaturas sociales y necesitan socializar con otros para lograr comodidad, desde mucho antes la socialización se basa en la comunicación e interacción. La seguridad social también tiene mucho que ver sobre todo por el impacto que ocasiona de acuerdo a la cultura, y tiene mucho que ver la percepción de la persona que dependerá que tan seguro y cómodo se sienta en sus relaciones con los demás. La necesidad de relaciones cercanas con los demás, como para saber que es aceptado, o que se le da la oportunidad de ser incluido en un grupo ya formado, la necesidad de estar en un ambiente al estilo hogar, y sobre todo de ser participe en el trabajo grupal por el bien común. (45).

Dimensión 2: De expectativas

Las cuales cuenta con los siguientes indicadores:

La posibilidad de que una acción dirija hacia el logro de resultados, cuyas expectativas se basarán en su experiencia laboral previa y sus expectativas de desempeño personal (qué tan bien la persona cree que puede desempeñarse). capacidad de realizar el trabajo para lograr buenos resultados) y la dificultad percibida del objetivo a lograr. Esta percepción se verá afectada por la disponibilidad de los medios, la información y el apoyo necesarios para lograr el objetivo, el grado de deseabilidad de algo y una estimación de la probabilidad de lograrlo. Si una persona tiene altos valores y expectativas, entonces la estimulación en base a la satisfacción será alta, por lo tanto, si es a la inversa las expectativas y la valoración disminuyen, es decir son bajos (46).

Cuando se expresa el termino expectativas se considera a las esperanzas o confianza que tienen los clientes cuando reciben algo. Las expectativas del cliente se crean como resultado de una o más de las siguientes cuatro situaciones: Compromiso explícito con el servicio: son declaraciones sobre el servicio que una organización brinda a sus clientes. Promesas de servicio implícitas: estas son ideas relacionadas con el servicio que no se vuelven explícitas. Discurso Oral - Comunicación Auditiva: Fue diseñado como una fuente imparcial de información, razón por la cual es tan confiable. Experiencia previa: Suponga que ha estado expuesto antes, las expectativas son a menudo más realistas debido al conocimiento adquirido (47).

Accesibilidad

La accesibilidad puede abordarse desde tres perspectivas: como partes de la instauración y necesidad de las políticas públicas; como componente de la política integral propuesta por la OMS y como nexo entre los procesos de oferta y demanda, por ello las instituciones deben contar con los servicios y bienes desde la accesibilidad de los residentes, para evitar la discriminación, se deben brindar las condiciones de acceso físico, acceso económico y toda la información necesaria para que la persona comprenda y pueda recibir una atención efectiva (48)

Agilidad

La agilidad empresarial garantiza una innovación sostenible, una mayor rentabilidad de los productos y servicios contando con una mayor lealtad de los clientes y socios internos. La agilidad tiene como objetivo de mejorar la satisfacción en el usuario interno y externo mediante la mejora sistemática y continua de los servicios que brinda la organización (49).

Comunicación

Como parte integral ante el vínculo del paciente- enfermera se valora como a la comunicación, que es un hecho o acción que con los pacientes te conduce a una mejor información, un diagnóstico más preciso, la provisión de indicaciones adecuadas y una mejor comunicación, el cual demuestra que influye en el agrado satisfactorio del paciente. La comunicación inadecuada debilita el enfoque holístico hacia las personas y genera poca compasión e intolerancia hacia los usuarios de la atención médica. Si la comunicación es insuficiente, se reduce la participación del paciente y el tratamiento puede fallar, por lo que la comunicación es esencial (50).

Dimensión 3: De percepción

Hoffman y Batesón afirmaron que: La satisfacción cobra un sentido diferente de acuerdo a la percepción que se tenga, pudiendo afectar directamente a la calidad brindada a los usuarios, ya que estas se basan en experiencias o satisfacciones pasadas, que se revisan en cada encuentro posterior para determinar las expectativas e intenciones de usar el servicio (51).

Las cuales cuenta con los siguientes indicadores:

Disponibilidad

La distribución de la respuesta del sistema a las necesidades de diferentes grupos, generalmente desfavorecidos, es decir, la probabilidad de que el artículo esté en condiciones de trabajo y envío al comienzo de la tarea (52).

Cortesía

Los profesionales realizan un buen trato hacia los pacientes con respecto a la CA tales como el respeto, la consideración, simpatía y amabilidad. Entonces, si introducimos nuevas características en nuestro producto, los pacientes las apreciarán, tratar a los demás adecuadamente y mostrar empatía también es esencial para la satisfacción de nuestros clientes con los servicios que brindamos (53).

Confianza

La autenticidad y honestidad del servicio brindado, para que los clientes puedan confiar en los empleados con los que interactúan, es importante mostrar comprensión, saber comunicarse con ellos de manera sencilla y si no entienden algo, vuelvan a preguntar amablemente, les explican (54).

Competencia

Las enfermeras competentes pueden planificar conscientemente y ayudar conscientemente a lograr un nivel de eficiencia y organización del trabajo, pueden coordinar necesidades complejas y tomar decisiones gracias a la agudeza de la percepción y la capacidad de comprender situaciones y circunstancias (55).

Teorías empleadas:

La teoría de Gene Watson afirma que cuando los cuidadores están abiertos a aspectos culturales que integren la espiritualidad, las costumbres y el aspecto legal, los cuales se relacionan con las actividades diarias en el ejercicio profesional de enfermería, relacionados con estos aspectos, la calidad del cuidado humano puede mejorar. Dado que la investigación de Jean Watson se basa en el desarrollo de importantes fundamentos éticos y filosóficos en

enfermería, las cuales están subdivididas en 10 dimensiones y/o elementos en el profesional de enfermería. Los tres primeros son elementos interdependientes y forman parte de la filosofía en la ciencia de ayudar a través del cuidado. En primer lugar, se menciona la formación de los beneficios que sugiere ser generoso cuando se desea generar satisfacción positiva, las cuales serán logradas si se realiza adecuadamente, respetando el equilibrio de la mente, cuerpo y alma (56).

Teorías de Maslow Una de las más conocidas es la Teoría de las Necesidades de Maslow. El autor ha identificado cinco niveles diferentes de necesidades dispuestos en una estructura piramidal con las necesidades básicas en la parte inferior y las necesidades avanzadas o racionales en la parte superior. (fisiológico, seguridad, social, respetuoso, autorrealización). Para Maslow, este tipo de categoría relacionales están organizadas jerárquicamente y las necesidades se activan. Solo cuando una persona trata de satisfacer necesidades inferiores, las necesidades superiores emergen gradualmente y lo utilizan como un incentivo para satisfacerlas (57).

En esta teoría utilizan dos términos importantes tales como la motivación y la higiene, las cuales serán dos factores establecidos por el teorista Herzberg: el primero de debe considerar desde un punto ambiental o espacial, cuya presencia no conduce directo a la motivación, si no a la acomodación, lo cual no sentirse cómodo o no tener presencia de espacios higiénicos pueden provocar insatisfacción, y factores externos al puesto de trabajo. Se incluyen factores como el salario y la seguridad laboral; Los motivadores son aquellos relacionados la realización de la misma, es decir el comportamiento de las personas esta basados a como se encuentre su ambiente laboral, motivándolos si se encuentran espacios motivadores que impulsen a generar un impacto positivo en los colaboradores internos y externos, responsabilizándose a través del entorno en la recopilación de sumar indirectamente el

positivismo de calificar adecuado para el desenvolvimiento de las actividades, si no de calificar insatisfecho (58).

Herzberg (1962), también mencionó que los factores de higiene (insatisfacción) están expuestos a factores externos y por ende provocan que las personas estén insatisfechas; y en cuanto a las actividades de identificación de cada factor, mencionó que son convincentemente las causas de las tareas de crecimiento siendo parte de la opinión que pueda tener la institución, así como formar los personas que participen exclusivamente en el contenido del trabajo (59).

La teoría de Donabedian define la CA en términos de resultados medidos por las mejoras que son esperadas en la evaluación del equipo de salud basados en el estado corporal y emocional, y sobre todo la optimización de los recursos humanos. Esta calidad se puede evaluar desde las dimensiones catalogadas como: interpersonal, tecnológica para garantizar que se puedan crear metas visibles a corto y largo plaza que, al mismo tiempo reales, por el cual la presencia adecuada de la misma generará mayor adaptación y/o participación al establecimiento ofertado, es por ello que el cuidado interpersonal mide la adherencia del paciente a valores, normas, expectativas y deseos (60).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023.

H0: No hay relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023.

2.3.2 Hipótesis Especifica

H1: Existe una relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023.

H2: Existe una relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente entorno con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023.

H3: Existe una relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Este estudio utiliza un enfoque deductivo, cuyos métodos describen la construcción del conocimiento científico. Estos métodos son: científico, hipotético, hipotético, hacer una predicción correcta si la conjetura es correcta, comparar varias posibilidades usando observaciones y modificar, rechazar o aceptar tentativamente con base en la comparación (61).

3.2. Enfoque de la investigación

De enfoque cuantitativo debido a que la investigación es codificada a través de números los cuales se recopilará y analizará sistemáticamente mediante procedimientos estadísticos. Cuantitativamente nos ocupamos del campo de la estadística, por lo que este método se basa en un análisis objetivo de hechos a partir de cálculos aritméticos y estudios de tipo estadísticos con el objetivo de predecir o seguir el patrón de comportamiento del problema (62).

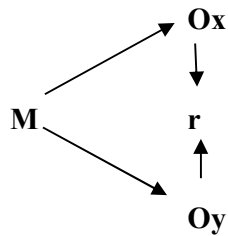
3.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, en otras palabras, pretendiendo detallar de forma independiente la necesidad de relacionar la probabilidad sobre las variables planteadas, además, el investigador trata de determinar el grado de mutualidad o vínculo entre la otra variable que desean conocer en un contexto determinado (63).

3.4. Diseño de la investigación

Este diseño fue no experimental y de corte transversal ya que tuvo como objetivo determinar la relación entre dos variables de interés dentro de una misma muestra. También es positivo

que los datos se recolectaron directamente de la fuente primaria, es decir, la muestra en estudio (64).



Dónde:

M = Muestra.

Ox = Satisfacción del usuario

Oy = Calidad de atención

R = Relación de las variables

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: La población estará conformada por 365 pacientes postquirurgico de la Clínica Sanens en sus diferentes especialidades como: Traumatología, Cirugía general Cirugía plástica, Cirugía bariátrica y Urología, los cuales serán seleccionados según los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de selección

Criterio de Inclusión:

- Pacientes postquirurgicos de las diferentes especialidades de la Clínica Sanens
- Pacientes de las diferentes especialidades que firmen los consentimientos informados

- Pacientes postquirúrgico mayores de 18 años que acepten participar en el estudio

Criterio de exclusión:

- Pacientes postquirúrgicos que no desean participar en el estudio
- Pacientes que no se hayan operado
- Pacientes postquirúrgico menores de edad
- Pacientes de las diferentes especialidades que no firmen los consentimientos informados

Muestra y muestreo:

Se utilizará muestreo aleatorio simple con la fórmula para obtener el tamaño de muestra para este estudio (65):

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

N = 365 Población

Z = 1.96 Nivel de confianza

p = 0.5 Probabilidad de ocurrencia

q = 0.5 Probabilidad de no ocurrencia

E = 0.05 Error sistemático

(n0) = 187

La investigación cuenta con un muestreo probabilístico, por tanto, el total de población evaluada será dada por 187 pacientes postquirurgico de la Clínica Sanens, para este proceso

se realizado el aleatorio simple, asimismo será de tipo probabilístico ya que al conocer la población se aplicó una fórmula de tamaño muestral el cual determino en base a la probabilidad de ser seleccionado, por tanto, se trabajaran de la siguiente manera:

0.512 x 50 Traumatología 26 pacientes

0.512 x 75 Cirugía general 38 pacientes

0.512 x 170 Cirugía plástica, 87 pacientes

0.512 x 50 Cirugía bariátrica 26 pacientes

0.512 x 20 Urología 10 pacientes

3.6. Variables y operacionalización

Primera variable: Calidad de atención

Definición conceptual de la primera variable:

La calidad de atención se da con el objetivo de garantizar que cada usuario reciba el trato, el ambiente, el cuidado, entre otras necesidades que desean recibir para determinar los servicios brindados en énfasis a su cuidado debido al diagnóstico y su proceso de atención para minimizar la iatrogenia y lograr el mejor resultado. Resultados y máximos de riesgo.

Definición operacional de la primera variable:

La calidad de atención será evaluada mediante un cuestionario, a través 3 dimensiones: componente interpersonal, componente entorno y componente técnico. Los resultados serán medidos, mediante tres alternativas: siempre, a veces, nunca.

Segunda variable: Satisfacción

Definición conceptual de la segunda variable:

La satisfacción del paciente es evidencia de recibir atención, la cual tiene componentes cognitivos y emocionales subjetivos. Es satisfactorio comparar sus propias experiencias de vida con sus criterios subjetivos, tales como ideales de servicio, percepciones de cuidado merecido y cuidado inferior anterior.

Definición operacional de la segunda variable:

La satisfacción de la paciente percibida se evalúa en tres dimensiones mediante un cuestionario estructurado llamados: necesidades, expectativas y percepciones, cuyos resultados serán medidos, mediante tres alternativas: satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.

3.6.1 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala
------------------	------------------------------	-------------------------------	--------------------	--------------------	---------------------------	---------------

VI: calidad de atención	Es el nivel de armonía entre lo que se expresa y se obtiene, relacionadas con la necesidad en la mente del usuario y la intervención oportuna que permite un mayor beneficio (22)	La calidad de atención será evaluada mediante un cuestionario, a través 3 dimensiones: Componente interpersonal, componente entorno y componente técnico. Los resultados serán medidos, mediante tres alternativas: Mala Regular y Buena	Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Derivación a la enfermera del paciente • Cálida bienvenida del personal • Orientación del personal sobre las técnicas utilizadas en los procedimientos • Atención inmediata basada en la necesidad expresada por el paciente 	ordinal	Mala: 28 a 46 puntos. Regular: 47 a 65 puntos. Buena: 66 a 84 puntos.
			Componente entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminación ambiental adecuada • Orientación del paciente con respecto al entorno del paciente • Servicios de comidas designados • Consideraciones de privacidad del paciente. • Infraestructura 		
			Componente técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia técnica • Eficiencia • Accesibilidad • Seguridad 		

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: satisfacción del paciente	La satisfacción del paciente es evidencia de recibir atención, la cual tiene componentes cognitivos y emocionales subjetivos. Es satisfactorio comparar sus propias experiencias de vida a través de los criterios intrínsecos, así como las ideas presentes en el servicio, percepciones de cuidado merecido y cuidado inferior anterior (39).	Es la respuesta interpretada por el paciente evaluado a través de un cuestionario estructurado, a través 3 dimensiones llamados dimensiones: necesidades, expectativas y percepción cuyos resultados serán medidos, mediante tres alternativas: satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.	Necesidades	<ul style="list-style-type: none"> • Fisiológicas • Seguridad y protección • Amor y pertenencia 	nominal	Satisfecho: 110 a 150 puntos Medianamente satisfecho: 70 a 109 puntos. Insatisfecho: 30 a 69 puntos
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Agilidad • Comunicación 		
			Percepción	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Cortesía • Confianza • Competencia 		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se hará uso de una encuesta es una técnica utilizada para investigar, explorar y recopilar datos, directa o indirectamente, haciendo preguntas a los sujetos que constituyen la unidad de análisis en el estudio (66).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Los instrumentos son las evaluaciones de las propiedades métricas de ese contenido, o sea el conjunto de preguntas o ítems (67).

Instrumento de la variable Calidad:

Este instrumento es un cuestionario de escala de Likert modificado de 28 ítems diseñado para evaluar la satisfacción del paciente con la atención postoperatoria en términos de necesidades, expectativas y percepciones, elaborada Urure (2007), citado por Arango en Lima (2017), serán medidos, mediante tres alternativas: Mala Regular y Buena (68).

Mala: 28 a 46 puntos.

Regular: 47 a 65 puntos.

Buena: 66 a 84 puntos.

Instrumento de la variable Nivel de Satisfacción:

Se utilizará como instrumento un formulario de 30 preguntas cerradas de opción múltiple (tipo escala Likert). Utilizándose una escala de alternativas cuyas puntuaciones son: 1 = nunca; 2 = pocas veces; 3 = regularmente; 4 = muchas veces; y 5 = siempre. Este cuestionario

fue sometido a validez de contenido y constructo por su autora Lilian Romero (2008) citado por Arango Lima 2017, medidos en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho (68).

Satisfecho:

*110 a 150 puntos

Medianamente satisfecho:

*70 a 109 puntos.

Insatisfecho:

*30 a 69 puntos

3.7.3 Validación

Variable nivel de satisfacción y calidad realizaron Juicio de expertos de 8 profesionales médicos, incluidos enfermeros de educación, enfermería y administrativos, que presentaron sugerencias para tablas de concordancia y pruebas binomiales, dando por aplicable ambos instrumentos.

3.7.4 Confiabilidad

Para la variable nivel de satisfacción: Posterior a la validez, Romero (2008) realizaron una prueba piloto para determinar la eficacia y confiabilidad estadística mediante la aplicación de la prueba del ítem y el coeficiente de correlación r de Pearson y el coeficiente alfa de Cronbach. La confianza general se determinó en 0,96 y la media por dimensión en 0,85.

De igual forma, se utilizó el coeficiente de consistencia alfa interna de Cronbach para la variable calidad, resultando un valor de 0,75, que se considera aceptable e indica que el instrumento es confiable y adecuado para su aplicación a una muestra de investigación.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Luego de aplicar el instrumento, los datos deberán ser plasmados en un programa estadístico llamado SPSS versión 26, posteriormente se diseñará tablas y figuras, y finalmente se estimará la realización de pruebas de normalidad en las variables y dimensiones para poder tener claro la aplicabilidad de la misma, por ende a raíz de dicho resultado se podrá de tener conocimiento que prueba estadística se utilizara para definir el objetivo contrastando la hipótesis, asimismo se utilizarán técnicas estadísticas como las descriptivas, quienes dan las características propias de la población de estudios, estos componentes contribuyen al nivel de satisfacción y calidad de atención .

3.9. Aspectos éticos

Todos los involucrados en la investigación serán protegidos, debido a contar con una serie de aspectos éticos que puedan brindar respeto y tranquilidad en los usuarios, manifestando el grado de colaboración con los que contribuyen esas esferas que en el futuro Los participantes se protegidos por los principio éticos básicos que deba respetar las libertades individuales en todo momento de la descripción y ejecución del proyecto, que deben ser considerados en toda investigación científica tales como

Principio de autonomía

Este principio se describe como autodeterminación, sobre la disposición consciente de actuar con libertad en base a las decisiones en ausencia de circunstancias externas. Este principio será seguido por el consentimiento informado que se dará a los pacientes explicándoles que la evaluación será en vista al trabajo del profesional de enfermería.

Principio de beneficencia

El propósito de este principio es facilitar y asistir a los profesionales del cuidado en la solución de problemas buscando condiciones sobre la calidad de vida durante la atención en sus pacientes, sin embargo, se deja claro desde antes de la aplicación de instrumento que solo generará para el autor y las personas implicadas reacciones positivas que involucren y beneficien al grupo focalizado,

Principio de no maleficencia

Se explicó a los encuestados en que su participación no pondrá en peligro de ninguna manera la salud del paciente, sino que se busca mejorar el cuidado humanizado en el profesional de enfermería, para que así se entienda que busca mejorar una situación.

Principio de justicia

Los profesionales con cortesía y consideración, de manera justa e igualitaria, sin favoritismo ni discriminación. Esto se debe a la justa implementación del respeto y el equilibrio en las opiniones desde el inicio hasta el final del estudio, mostrando equidad entre los participantes.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Denominación del trabajo de investigación																				
Realización del trabajo de investigación: elaboración del problema, su formulación de objetivos, justificación, y límites.				X																
Desarrollo de un Marco Teórico para la Investigación: Presentación de Antecedentes, Fundamentos Teóricos e Hipótesis						X														
Implementación de métodos de investigación: tipos y diseños de estudio, poblaciones, el desarrollo de la operacionalización de las variables, el uso de métodos y aplicación de recojo de datos, así como el procesamiento de la información a través de pruebas estadísticas, asimismo se considera los aspectos éticos.								X												
Se plasma el aspecto administrativo detallando el presupuesto de gastos y cronograma de actividades.											X									
Se elabora los anexos, tablas, matriz y/o revisiones bibliográficas.														X						

Aceptación de Proyectos de Investigación.																			X			
Apoyo a Proyectos de Investigación																						X

4.2. Presupuesto

RECURSOS HUMANOS	Asesorías	1	4,000.00
	Asesor Estadísticos	1	1,000.00
	Encuestador	2	100.00
	Digitador	2	100.00
RECURSOS MATERIALES	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO		
	Textos	4	200.00
	Internet	Calculado	280.00
	MATERIAL DE IMPRESIÓN		
	Copia e impresión	Calculado	230.00
	Empastados del proyecto de investigación	3 empastados	150.00
	USB	Unidad	30.00
	MATERIAL DE ESCRITORIO		
	Papel bond A4	2 millar	60.00
	Lapiceros	6 unidad	10.00
SERVICIOS	Teléfono	Calculado	60.00
	Transporte	Calculado	190.00
	Refrigerios	Calculado	190.00
	Total		6,600.00
RECURSOS FINANCIEROS	El trabajo de investigación será autofinanciado.		

REFERENCIAS

1. OMS. Calidad de la atención [Internet]. 2021 [consultado el 15 de mayo de 2023].
Disponible en:

https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Febres R., Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Revista de la Facultad de Medicina Humana [Internet]. 2020 [consultado el 15 de mayo de 2023]; 20 (3).
Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
3. OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [consultado el 15 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Rojas F. La Salud Pública Revolucionaria Cubana en su aniversario 50. Revista Cubana de Salud Pública [Internet]. 2009 [consultado el 15 de mayo de 2023]; 35 (1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662009000100003&script=sci_abstract
5. Santana J., Bauer A., Minamisava R., Queiroz A., Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Revista Latino Americana de Enfermagem [Internet]. 2014 [consultado el 15 de mayo de 2023]; 22 (3). Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?lang=es>

6. MINSALUD. Sobre el sistema obligatorio de garantía de la calidad [Internet]. Colombia [consultado el 15 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/abece-sistema-obligatorio-garantia-calidad.pdf>
7. Ayerbe K., Fermin K., Inga S. Nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital [Internet]. Perú, 2017 [consultado el 15 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/951/Nivel_AyerbeMalaver_Katterine.pdf?sequence=3&isAllowed=y
8. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de Hospitalización de la Clínica San José [Internet]. Perú, 2021 [consultado el 15 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.autonomaeica.edu.pe/bitstream/autonomaeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
9. Ataurima R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno José. [Internet]. Perú, 2016 [consultado el 15 de mayo de 2023]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13650/Ataurima_mr.pdf?sequence=4&isAllowed=y
10. Farro G. Nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica de un Hospital. [Internet]. Perú, 2017. [consultado el 15 de mayo de 2023]. Disponible en:

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/951/Nivel_AyerbeMalaver_Katterine.pdf?sequence=3&isAllowed=y

11. Wojtas K., Kaminska A., Kucharczyk A. Evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería en el servicio de Neurología. Problemas de enfermería [Internet]. 2021 [consultado el 15 de mayo de 2023]; 29 (1). Disponible en: <https://www.termedia.pl/Assessment-of-patients-satisfaction-level-with-nursing-r-ncare-in-the-department-of-neurology,134,45557,1,1.html>
12. Karaca A., Durna Z. Satisfacción del paciente con la calidad de los cuidados de enfermería. Enfermería abierta [Internet]. 2019 [consultado el 15 de mayo de 2023]; 6 (2). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30918704/>
13. Parizad N., Goli R., Mirzaee R., Baghai R., Habibzadeh H. Satisfacción con el cuidado de enfermería y sus factores relacionados en pacientes con COVID-19: Un estudio descriptivo correlacional. Promoción Salud J Educación [Internet]. 2021 [consultado el 15 de mayo de 2023]; 10 (437). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35071643/>
14. Ruiz J., Tamariz M., Méndez L., Torres L., Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [Internet]. 2021 [consultado el 15 de mayo de 2023]; 5 (14). Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003
15. Amed E., Villarreal G., Alvis C. Calidad del cuidado de enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Revista Ciencia y Cuidado [Internet]. 2019

[consultado el 16 de mayo de 2023]; 16 (2). Disponible en:
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>

16. Gamarra J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de enero [Internet]. Perú, 2018 [consultado el 16 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17303>
17. 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 de Ilo [Internet]. Perú, 2019 [consultado el 16 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>
18. Cerna R., Colonia H. Nivel de satisfacción del adulto mayor y calidad de atención de enfermería en el Hospital II Essalud Huaraz [Internet]. Perú, 2022 [consultado el 16 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109052>
19. Rodríguez R., Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima. Revista Multidisciplinar Ciencia Latina [Internet]. 2023 [consultado el 16 de mayo de 2023]; 7 (1). Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
20. De Pinho R., Reategui G. Calidad de servicio y satisfacción del paciente post quirúrgico del Hospital Regional de Pucallpa [Internet]. Perú, 2020 [consultado el 16 de mayo de 2023]. Disponible en: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4632/UNU_ENFERMERIA_2020_T2E_ROSA-DE-PINHO_GENY-REATEGUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

21. UNICEF. Metodología para la observación de los Procesos de Atención y Humanización en los Servicios Materno [Internet]. 2018 [consultado el 19 de mayo de 2023]. 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>
22. Suarez G. Percepción sobre calidad de la atención en el Centro de Salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas [Internet]. 2019 [consultado el 19 de mayo de 2023]; 38 (2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
23. Ulloa I., Valbuena L., Camargo F. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. Revista Cuidarte [Internet]. 2021 [consultado el 19 de mayo de 2023]; 12 (1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3595/359568729015/html/>
24. Chiroque M., Duran M. Nivel de satisfacción de la persona sobre el cuidado enfermero en la Unidad de Recuperación post anestésica del Hospital Santa Rosa II [Internet]. Perú, 2019 [consultado el 19 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3596/BC-TES-TMP-2439.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. De los Ríos J., Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. 2004 [consultado el 19 de mayo de 2023];22 (2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

26. Capcha Y., Rojas L., Pardo K. Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de Gastroenterología en un Hospital Público [Internet]. Perú, 2018 [consultado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4387/Nivel_Capcha_Vargas_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Contreras R., Llutari G. Comunicación enfermera – paciente y grado de satisfacción en pacientes postoperados mediatos de la Clínica Santo Domingo [Internet]. Perú, 2020 [consultado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6656/TESIS_2DAES_P_CONTRERAS_LLUTARI_FCS_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Cardenas R., Cobeñas C., García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Unanue [Internet]. Perú, 2017 [consultado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Guevara S. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de cred de la red de Essalud San José [Internet]. Perú, 2013 [consultado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1040/Guevara_ss.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Componente%20del%20entorno%20\(confort\)%3A,el%20cuidado%20de%20la%20privacidad%2C](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1040/Guevara_ss.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Componente%20del%20entorno%20(confort)%3A,el%20cuidado%20de%20la%20privacidad%2C)
30. González A., Montalvo A., Herrera A. Comodidad de los pacientes hospitalizados en unidades de cuidado intensivo e intermedio. *Enferm. glob.* [Internet]. 2017 [consultado el 29 de mayo de 2023]; 16(45): 266-294. Disponible en:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000100266

31. Castaño B., Sierra D. Diagnóstico de las condiciones higiénicas de iluminación en una Institución Prestadora de Salud de la Ciudad de Cartagena [Internet]. 2016 [consultado el 20 de mayo de 2023]; 24 (2). Disponible en: <http://ve.scielo.org/pdf/st/v24n2/art03.pdf>
32. Cedrés S. Humanización y Calidad de los ambientes hospitalarios. Revista de la Facultad de Medicina [Internet]. 2000 [consultado el 20 de mayo de 2023]; 23 (2). Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692000000200004
33. Hospitecnia. Dimensiones del confort en espacios hospitalarios. Revista de Arquitectura, Ingeniería, Gestión hospitalaria y sanitaria [Internet]. 2020 [consultado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://hospitecnia.com/sites/default/files/inline-files/PPestana-pinearq-dimensiones-confort.pdf>
34. Pino W. Dimensiones de la calidad en Salud [Internet]. 2014 [consultado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-en-salud>
35. Castro E., Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. [Internet]. 2017 [consultado el 20 de mayo de 2023]; 25 (4). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pdf>

36. Artaza O. Editorial. Salud Pública de México [Internet]. 2016 [consultado el 20 de mayo de 2023]; 58 (5). Disponible en: <https://scielosp.org/article/spm/2016.v58n5/493-495/es/#:~:text=La%20OMS%20ileg%C3%B3%20incluso%20a,con%20un%20m%C3%ADnimo%20de%20recursos>
37. Ruelas E. Calidad y accesibilidad. Gaceta Médica de México [Internet]. 2011 [consultado el 20 de mayo de 2023]; 510 (3). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/gaceta/gm-2011/gm116j.pdf>
38. Guevara J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas [Internet]. Perú, 2018 [consultado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
39. Gonzales A. La satisfacción del paciente [Internet]. 2022 [consultado el 16 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://gestiondeenfermeria.com/la-satisfaccion-del-paciente/>
40. Zárraga L., Molina V., Corona E. La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática [Internet]. 2018 [consultado el 16 de mayo de 2023]; 7 (18). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

41. Dos M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Revista de la Educación Superior [Internet]. 2016 [consultado el 17 de mayo de 2023]; 45 (178). Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
42. Basseto G. Necesidades básicas del ser humano y su satisfacción a través de la cultura [Internet]. Argentina, 2014 [consultado el 17 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.economicas.unsa.edu.ar/adminperso/Necesidades%20Humanas%202014.pdf>
43. Andrada A. ¿Para qué sirve y como me afecta la pirámide de Maslow? [Internet]. México, 2020 [consultado el 17 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://unade.edu.mx/para-que-sirve-la-piramide-de-maslow/>
44. Villarreal E. Seguridad de los pacientes. Un compromiso de todos para un cuidado de calidad. Salud Uninorte [Internet]. 2007 [consultado el 17 de mayo de 2023]; 23 (1). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v23n1/v23n1a11.pdf>
45. Navarro J. La pirámide de Maslow [Internet]. España, 2019 [consultado el 17 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.mheducation.es/blog/la-piramide-de-maslow>
46. Vroom V. Teoría de las expectativas de Vroom [Internet]. EE. UU, 2018 [consultado el 17 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/teoria-de-las-expectativas/>
47. Millones P. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado [Internet]. Perú, 2010 [consultado el 17 de mayo de 2023]. Disponible en: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf

48. Sánchez D. Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro social* [Internet]. 2017 [consultado el 17 de mayo de 2023]; 55 (1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4577/457749297021/html/>
49. UPC School. Alex Ballarín: “La agilidad busca la satisfacción del cliente innovando sistemáticamente en productos y servicios” [Internet]. 2022 [consultado el 17 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.talent.upc.edu/blog/alex-ballarin-la-agilidad-busca-la-satisfaccion-del-cliente-innovando-sistematicamente-en-productos-y-servicios/>
50. Domínguez R., Romero Z., Cuba M. Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana. *Revista Médica Herediana* [Internet]. 2022 [consultado el 17 de mayo de 2023]; 33 (1). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2022000100035
51. Morillo M., Morillo M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamiento turísticos del estado Mérida. *Revista de Ciencias Sociales* [Internet]. 2016 [consultado el 19 de mayo de 2023]; 22 (2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>
52. Wallace S., Enriquez V. Disponibilidad, accesibilidad y aceptabilidad en el sistema de atención médica en vías de cambio para los adultos mayores en los Estados Unidos. *Revista Panamericana de Salud Pública* [Internet]. 2001 [consultado el 19 de mayo de 2023]; 10 (1). Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpsp/2001.v10n1/18-28>

53. Manene L. Satisfacción del cliente: Importancia e infraestructura necesaria [Internet]. 2017 [consultado el 19 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://actualidadempresa.com/satisfaccion-del-cliente-importancia-e-infraestructura-necesaria/#:~:text=CORTES%C3%8DA%3A%20los%20empleados%20tratan%20a,t%C3%A9rminos%20que%20estos%20puedan%20comprender.>
54. USAT. Gestión de la calidad del ser servicio: cinco dimensiones a tener en cuenta [Internet]. Perú, 2021 [consultado el 19 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://especializate.usat.edu.pe/blog/gestion-de-la-calidad-del-servicio-cinco-dimensiones-a-tener-en-cuenta/>
55. Soto P., Reynaldos K., Martínez D., Jerez O. Competencias para la enfermera / o en el ámbito de gestión y administración: desafíos actuales de la profesión. Aquichan [Internet]. 2014 [consultado el 19 de mayo de 2023]; 14 (1). Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972014000100008#:~:text=La%20enfermera%20competente%20es%20capaz,y%20tomar%20decisiones%20\(26\).](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972014000100008#:~:text=La%20enfermera%20competente%20es%20capaz,y%20tomar%20decisiones%20(26).)
56. Urra M., Jana A., García V. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales Ciencia y Enfermería. Internet]. Chile, 2011 [consultado el 20 de mayo de 2023]; 17 (3). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3704/370441808002.pdf>
57. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. Cuba, 2015 [consultado el 20 de mayo de 2023]; 31 (3). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131>

58. Madero S. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria* [Internet]. 2019 [consultado el 20 de mayo de 2023]; 29. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>
59. Parra C., Bayona J., Salamanca T. Vigencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Herzberg. [Internet]. Colombia. 2018 [consultado el 20 de mayo de 2023]; 14 (27). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132008/html/>
60. Torres M., Vasquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium* [Internet]. 2015 [consultado el 20 de mayo de 2023]; 18 (35). Disponible en: redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf
61. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. México, 1991 [actualizado el 24 de marzo del 2023]. Disponible en: <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
62. Araujo P. Manual básico para la elaboración de un proyecto de graduación en enfermería. [Internet]. España. 2009 [actualizado el 25 de marzo del 2023]. Disponible: index-f.com/lascasas/documentos/lc0494.pdf
63. Monje C. Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa [Internet]. México, 2011 [actualizado el 25 de marzo del 2023]. Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

64. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la Investigación [Internet]. México. 2014 [actualizado el 18 de marzo del 2023]. Disponible en:<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
65. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la Investigación [Internet]. México. 2011 [actualizado el 18 de marzo del 2023]. Disponible en:https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
66. Casas J., Repullo J. Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Elsevier [Internet] 2003 [actualizado el 18 de marzo del 2023]; 31 (8). Disponible en:<https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
67. García F., Alfaro A., Hernández A., Molina, M. Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. [Internet]. España. 2006 [actualizado el 24 de marzo del 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>
68. Arango R. Nivel de satisfacción de los pacientes relacionado con la calidad de atención de la enfermera servicio de Cirugía Hospital II Lima Norte. [Internet]. Lima. 2017 [actualizado el 24 de marzo del 2023]. Disponible en:http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1992/TESIS_Rosa%20Mar%c3%ada%20Arango%20Parhuana.pdf?sequence=2&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023? • ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente entorno con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023? 	<p>Objetivo general ¿Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023?</p> <p>1.3.2. Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023. • Determinar la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente entorno con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023. • Determinar la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico con el nivel de satisfacción de 	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe una relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023.</p> <p>H0: No hay relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023.</p>	<p>Primera variable: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones: Componente interpersonal Componente entorno Componente técnico</p> <p>Segunda variable: Satisfacción</p> <p>Dimensiones: Necesidades Expectativas Percepción</p>	<p>Tipo de Investigación: Tipo descriptivo correlacional.</p> <p>Método y diseño de la investigación: Correlacional, no experimental y transversal</p> <p>Población y Muestra: Está conformada por 365 pacientes postoperados de la clínica sanens..</p> <p>Muestra: 187 pacientes, con el tipo de muestreo probabilístico.</p> <p>Se aplican pruebas de normalidad.</p> <p>Prueba estadística: rho de spearman.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023? 	<p>pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023.</p>			
--	--	--	--	--

ANEXO A:

CALIDAD DE ATENCION

(Elaborado y validado por Uruce, 2007)

CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES POSTQUIRURGICO DE LA CLINICA SANENS, LIMA 2023.

INTRODUCCIÓN:

Buenos días estimados (a) licenciada en Enfermería. Soy estudiante de la segunda especialidad Cuidado Enfermero Clínico Quirúrgico y estoy realizando una investigación titulada calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023.

En esta oportunidad, me es grato dirigirme a Ud. para presentarle este cuestionario que tiene como finalidad obtener información sobre la apreciación que Ud. tiene en torno a la calidad de atención que le brinda la Enfermera de este servicio. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación. Agradezco anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presenta, una serie de preguntas, lea detenidamente cada una de ellas y seleccione la que usted considere correcta marcando con un aspa (X)

I.- DATOS GENERALES

Edad: _____ años.

Sexo: Femenino () Masculino ()

Estado Civil:

Soltero(a) () Separado(a) ()

Conviviente () Divorciado(a) ()

Casado(a) () Viudo(a) ()

Grado de Instrucción:

Primaria completa () Superior completa ()

Primaria incompleta () Superior incompleta ()

Secundaria completa () Analfabeto(a) ()

Secundaria incompleta ()

Tiempo de Hospitalización:

05 - 09 días () 25 - 29 días ()

10 - 14 días () 20 - 24 días ()

15 - 19 días ()

Condición Laboral:

Independiente () Su casa ()

Dependiente () Otros ()

Especifique, por Favor, a Qué se Dedicar:

.....

A continuación, en la siguiente página se presenta una serie de ítems; léalos detenidamente y, según sea su opinión, marque con un Check (√) o Aspa (X) en el casillero correspondiente.

N.	Ítems	siempre	A veces	nunca
1	Las enfermeras(os) lo saludan al ingresar a su ambiente.			
2	Las enfermeras(os) se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario			
03	Las enfermeras(os) lo llaman a Ud. por su nombre			
04	Observa Ud. que las enfermeras(os) se preocupan por cuidarle su privacidad			

05	Cuando Ud. descansa, las enfermeras(os) interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos			
06	Las enfermeras(os) se muestran amables al momento de atenderlo.			
07	Las enfermeras(os) lo llaman a Ud. por el número de cama donde se encuentra.			
08	Las enfermeras(os) permiten que Ud., exprese sus preocupaciones y temores			
09	Cuando Ud. tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera(o), ésta acude de manera inmediata			
10	Observa Ud. que las enfermeras(os) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización			
11	Cuando Ud. le realiza una pregunta a la enfermera(o), ésta le contesta con términos sencillos que pueda Ud. Entender			
12	Las enfermeras(os) muestran preocupación porque se le brinde a Ud. los alimentos adecuados			
13	Si Ud. tiene mucho dolor y le pide a la enfermera(o) que lo atienda, ella (él) lo hace de manera inmediata			
14	Cuando sus familiares lo visitan, las enfermeras(os) tienen un trato cordial hacia ellos.			
15	Observa que las enfermeras(os) se preocupan porque Ud. descanse.			
16	El ambiente donde está Ud. hospitalizado lo observa limpio.			
17	Las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde Ud. está hospitalizado se encuentre limpio.			
18	El ambiente donde Ud. se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación			
19	El ambiente donde Ud. se encuentra hospitalizado lo observa ordenado.			
20	El ambiente donde Ud. está hospitalizado cuenta con una buena ventilación.			
21	Observa Ud. que las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado tenga buena ventilación			
22	Observa Ud. que el ambiente donde está hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad			

23	Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso			
24	Las enfermeras(os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento.			
25	Ud. observa que las enfermeras(os) le respetan sus costumbres y creencias.			
26	Cuando las enfermeras(os) se dirigen a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables			
27	Las enfermeras(os) preguntan y observan las necesidades que Ud. tiene en forma periódica y regular.			
28	Durante su estancia en el hospital, Ud. se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera(o).			

ANEXO B

SATISFACCION DEL PACIENTE

(Elaborado y validado por Romero, 2008)

El presente cuestionario es anónimo y contribuirá a mejorar la calidad de atención brindada en el servicio; motivo por el cual, solicitamos a Ud. su seriedad al responder cada una de las siguientes preguntas, marcando con un Check (✓) o Aspa (X) la opción elegida.

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POST-OPERATORIA:

A. DE LAS NECESIDADES:

Fisiológicas: (Nutricionales)

1. ¿La enfermera se preocupa por ver que su suero esté pasando bien?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

2. ¿La enfermera está pendiente de retirar o cambiar el suero cuando este ha terminado?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

3. Cuando usted tiene sed y aún no toma líquidos, ¿la enfermera le humedece los labios?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

4. En caso de dieta líquida amplia: ¿Le preguntan cuánto de líquido tomó durante el día?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

Fisiológicas (De eliminación):

5. ¿Le colocan la chata u orinal cuando usted necesita usarla?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

6. ¿Le asisten alcanzándole una riñonera en caso de presentar vómitos?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

Fisiológicas (Reposo y confort y de evitación del dolor):

7. ¿Siente usted que su cama y unidad se encuentran ordenadas y limpias durante el día?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

8. Cuando le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

9. ¿La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación (sentarse en la cama, ejercicios respiratorios, otros) para disminuir el dolor?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

10. ¿La enfermera le presta atención cuando usted siente mucho dolor?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

11. ¿Siente que la enfermera conversa con usted, ayudándole por un instante a olvidarse de sus problemas?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

De Seguridad y Protección:

12. ¿La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

13. ¿La enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

14. ¿La enfermera le indica el por qué antes de realizarle algunos procedimientos?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

15. ¿La enfermera observa que usted esté libre de caídas?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

16. ¿La enfermera observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas, limpias?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

De Amor y Pertenencia:

17. ¿La enfermera se preocupa por preguntarle cómo se siente?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

18. ¿La enfermera le escucha cuando usted quiere expresarle algo?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

19. ¿La enfermera le hace sentir que para ella su recuperación es importante?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre
Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

B. DE LAS EXPECTATIVAS:

En cuanto accesibilidad, agilidad y comunicación:

20. ¿Se siente satisfecha, por el cambio rápido de la vía endovenosa y de verificar que está bien?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

21. ¿Se siente satisfecha, por el cambio rápido de la vía endovenosa y de verificar que está bien?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

22. ¿Se siente satisfecha con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

23. ¿Se siente cómodo/a con la atención que le da la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

24. ¿Puede expresar lo que siente y desea esperando obtener una respuesta amable de la enfermera?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

C. DE LAS PERCEPCIONES:

En cuanto a Disponibilidad:

25. ¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

En cuanto a Cortesía:

26. ¿La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo/a o tenía dolor?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

27. ¿Sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar usted sus sentimientos o emociones?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

En cuanto a Confianza:

28. ¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

29. ¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

En cuanto a Competencia:

30. A su parecer: ¿La enfermera está capacitada para atenderla (tanto en conocimientos como en el trato personal)?

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

**Por favor, al terminar verifique sus respuestas a todas las preguntas.
Gracias por su colaboración**

ANEXO C.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES POSTQUIRURGICO DE LA CLINICA SANENS, LIMA 2023.

Nombre del investigador:

LIC. ROSA ANTONIETA ARQUINIGO TORRES

Propósito del estudio: Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de pacientes postquirúrgico de la clínica sanens, lima 2023.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad.

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

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

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 usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a la Lic. ROSA ANTONIETA ARQUINIGO TORRES.

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 a la señorita ROSA ANTONIETA ARQUINIGO TORRES o al presidente del Comité de Ética.

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, marzo 2023

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante