



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de pacientes
atendidos en el servicio de cirugía menor del Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas de Lima, 2024

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

Presentado por:

Autora: Paredes Suaña, Cynthia Doris


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-7213-8415>

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

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

Lima – Perú

2025

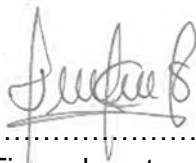
 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

FECHA: 08/11/2022

Yo, CYNTHIA DORIS PAREDES SUAÑA egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Calidad de Atención de Enfermería y su relación con la satisfacción de pacientes atendidos en el Servicio de Cirugía menor del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas de Lima, 2024” Asesorado por el docente: MG. Mori Castro Jaime Alberto DNI 07537045, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401> tiene un índice de similitud de (14) (CATORCE)% con código OID: 14912:436608590 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

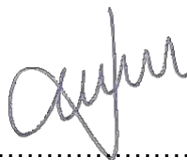
Así mismo:

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

Nombres y apellidos del Egresado: CYNTHIA DORIS PAREDES SUAÑA
DNI: 45464383



Firma

Nombres y apellidos del Asesor: JAIME ALBERTO MORI CASTRO
DNI: 07537045

Lima, 05 de Marzo del 2025

DEDICATORIA

Siempre a Dios por darme vida, salud y fortaleza.

A mi Papito que desde el cielo me acompaña en cada éxito. A mi mamita que constantemente me motiva, me consuela y ser mi apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor por ayudarme a llevar a cabo el proyecto actual. Gracias a la Universidad Norbert Wiener por su formación brindada.

ASESOR DE TESIS: Mg. MORI CASTRO JAIME ALBERTO

JURADO

Presidente: Mg. Suarez Valderrama Yurik Anatoli

Secretario: Mg. Jauregui Cardenas Jocelynn Lisset

Vocal: Mg. Del Carpio Flores Sofia

INDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
INDICE.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Objetivos.....	4
1.4. Justificación.....	4
1.5. Delimitación de la investigación.....	6
2. MARCO TEORICO.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas.....	10
2.3. Formulación de hipótesis.....	13
3. METODOLOGIA.....	14
3.1. Método de la investigación.....	14
3.2. Enfoque de la investigación.....	14
3.3. Tipo de investigación.....	14
3.4. Diseño de la investigación.....	14
3.5. Población, Muestra y Muestreo.....	15
3.6. Operalización de variables.....	16
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.7.1. Técnica.....	19
3.7.2. Descripción del instrumento.....	19
3.7.3. Validación.....	19
3.7.4. Confiabilidad.....	19
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	20
3.9. Aspectos éticos.....	20
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	21
5. REFERENCIAS.....	23
ANEXOS.....	31

RESUMEN

La calidad de atención de enfermería es propia de la profesión ante el enfermo que espera tener su satisfacción. Ante esto se genera la captación de atención para este estudio. **Objetivo:** Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de cirugía menor del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas de Lima 2024. Este estudio es: cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional. La población constará de 100 pacientes. Se aplicarán dos herramientas. En lo que refiere al cuestionario sobre calidad de atención de enfermería contará con 35 enunciados e implanta tres dimensiones, las cuales son: humana, técnica y ambiental; y acerca del de satisfacción del cuidado de enfermería con 46 enunciados y tiene seis dimensiones: anticipación, accesibilidad, explicación, facilitación, confort, monitoreo y seguimiento y mantenimiento de la confianza.

Palabras clave: Satisfacción, calidad de atención, Enfermería

ABSTRAC

The quality of nursing care is characteristic of the profession in the face of the patient who expects to be satisfied. In view of this, the study was designed to capture the attention of this study. Objective: To analyze the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the minor surgery service of the National Institute of Neoplastic Diseases. Lima 2024. This study is: quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational. The population will consist of 100 patients. Two tools will be applied. The nursing care quality questionnaire will have 35 items and three dimensions: human, technical and environmental; and the nursing care satisfaction questionnaire will have 46 items and six dimensions: anticipation, accessibility, explanation, facilitation, comfort, monitoring and follow-up and maintenance of trust.

Key words: Satisfaction, quality of care, nursing.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud define la calidad como un alto nivel de experiencia profesional que utiliza eficientemente los recursos y minimiza el riesgo para los pacientes para lograr un alto nivel de satisfacción del paciente y, en última instancia, un impacto positivo en la salud del paciente. (1).

El desmembramiento en los servicios sanitarios en América Latina interfiere el proceso del servicio con alta efectividad y afecta contrariamente en la información, lo que resulta en los datos con muertes elevadas las cuales arrojan un cuarenta y siete y trescientos cincuenta fallecimientos para cada 100.000 habitantes. y aumentar la insatisfacción del paciente (2).

En Perú en el 2023, en un estudio realizado por Morales, indica que el 73.3% de pacientes refieren estar insatisfechos en cuanto al cuidado de enfermería. (3), Así mismo Torres en el año 2021, refiere que solo el 21.4 de pacientes manifiestan estar altamente satisfechos. (4)

Por otra parte que Febres y Mercado en el 2020, mencionan que la evaluación del sistema sanitario actual se basa en un alto nivel en el servicio y a la medida del nivel de satisfacción. El grado de complacencia por el individuo es una medida de la calidad en el servicio médico. Al conocer los niveles de satisfacción, podemos abordar las deficiencias y reforzar las fortalezas para desarrollar un sistema de atención médica que brinde la atención de calidad que los pacientes requieren. (5).

Por lo tanto, el trabajo de la enfermera se sustenta por conceptuar los servicios relacionados al enfermo que necesita su tratamiento como enfermera de alta calidad con el fin

de reconocer y satisfacer al que necesita su atención. Además, en los centros de atención privada, es crucial concentrarse en las realidades locales y mejorar la calidad para obtener resultados reproducibles que puedan compararse con otras realidades, ya que la satisfacción puede ser un criterio subjetivo y emocional (6).

Así mismo, El profesional de enfermería debe preguntarse constantemente cómo brindar cuidados eficaces y de alta calidad a los pacientes con el objetivo de alcanzar la perfección en el cuidado y la atención a través del mejoramiento de su ejercicio profesional (7).

Por lo tanto, para buscar la satisfacción durante el proceso, la enfermera quirúrgica debería poseer un enfoque global, teniendo en consideración al enfermo con el ambiente rodeado, así como los enfoques participativos de salud, cultural y espirituales en la sociedad. En la historia de la humanidad, aumentar la satisfacción del usuario es una capacidad al desarrollar situaciones globales, sociales, culturales o económicas en la sociedad (8).

A su vez, Bracamonte considera como la actitud del individuo la gratitud en el momento y preocupación para el personal sanitario y los organismos autorizados en el cuidado del servicio sanitario médico. A causa de lo que antes se ha dicho, el sentimiento o la actitud del paciente es la gratitud, lo traducido suele ser una forma de estima, solidaridad, responsabilidad, conexión, firmeza, etapa, responsabilidad y efectividad. Por lo tanto, la evaluación de la calidad de la atención es una actividad continua y dinámica, basada en datos, que se centra en indicadores de atención que mejoran la satisfacción del paciente y mejoran la calidad de la atención (8).

Sin embargo, las escalas establecidas a nivel nacional e internacional pueden medir la naturaleza del cuidado del enfermero, independientemente de su establecimiento por el que se brinda. Estas escalas pueden determinar si la atención se brindó correctamente o

incorrectamente y cómo se pueden modificar los aspectos en el futuro. Por lo tanto, es crucial evaluar la satisfacción del usuario con el cuidado a través de diferentes enfoques para mejorar la atención y el cuidado, no solo por parte del cuidador sino también por el equipo multidisciplinario, para orientar, aplicar y mejorar (9).

En general, el trabajo de enfermería se sistematiza, aplica, evalúa y mejora continuamente. Pero todos los materiales disponibles deben entregarse en condiciones óptimas para que la atención sea completa, efectiva y continua. Utilizando los mejores procesos humanos posibles, materiales y cualidades técnicas científicas diferentes a las que disponía el personal de enfermería en ese momento, aportando soluciones a los posibles requerimientos de cada paciente individual, consiguiendo la mayor satisfacción posible (10).

En el servicio de cirugía menor del INEN, muestran algunos obstáculos en el cuidado del enfermo, por volumen de trabajo y la falta de recursos humanos. Además, el servicio funciona hace dos años, con todas estas limitaciones, las enfermeras tienen el compromiso firme de su profesión.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente atendido en el servicio de cirugía menor del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2024?

1.1.2 Problemas específicos

- ¿Cómo la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de cirugía menor del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2024?
- ¿Cómo la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica se relaciona con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de cirugía menor del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2024?
- ¿Cómo la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de cirugía menor del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar la relación de calidad de atención de enfermería con la satisfacción de pacientes atendidos en el Servicio de Cirugía Menor del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2024

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación de calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de pacientes atendidos en el Servicio de Cirugía Menor del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2024.
- Determinar la relación de calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científica con la satisfacción de pacientes atendidos en el Servicio de Cirugía Menor del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2024.

- Determinar la relación de calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de pacientes atendidos en el Servicio de Cirugía Menor del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2024.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Este proyecto proporcionará una base de investigación actualizada que es esencial para comparar los hallazgos identificados con construcciones teóricas relevantes. Para evaluar la calidad en este contexto es necesario decidir tres aspectos generales, centrándose, entre otros, en la relación médico-paciente durante la atención, el entendimiento en el cuidado y las circunstancias que se presta la deferencia.

1.4.2. Metodológica

Esta investigación es un trabajo cuyo método de investigación es, hipotético-deductivo, no experimental, correlacional y transversal. Asimismo, la investigación empleará 2 herramientas que son modelos de credibilidad y fiabilidad. A fin de que la variable de calidad en la enfermera empleará la Encuesta de Calidad de Enfermería propuesta por Marcelo en el dos mil diecinueve que contiene 35 ítems, en tanto la satisfacción del paciente se utilizará la Encuesta Q de Enfermeras a proposición de Velázquez y Vidal en dos mil dieciocho que contiene cuarenta y seis ítems.

1.4.3. Práctica

Este proyecto tiene importancia en la práctica ya que, al ser ejecutado, se tendrá conocimiento sobre la realidad del servicio de cirugía menor y mediante esta obtención de

resultados permitirá a la jefatura y equipo implementar estrategias para renovar el proceso y cuidado de la enfermera.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Espacial

En Cirugía Menor del INEN.

1.5.2. Temporal

Será realizada dentro de los meses abril hasta diciembre del 2024.

1.5.3. Población o unidad de análisis

100 pacientes asistentes a cirugía menor del INEN.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Oliva y col., (12), en el 2022, en Colombia, realizaron un estudio, con el objetivo “Determinar la satisfacción de las personas mayores y la calidad de los servicios de enfermería”. Estudio, descriptivo y transversal. Muestra de 30 personas. Método, en el que aplicaron un cuestionario. Resultados, fueron que en cuanto a los cuidados de enfermería, el 60% reporta insatisfacción y el 40% reporta satisfacción. Por último, más del 50% de los adultos mayores no están satisfechos con los cuidados de enfermería que reciben.

Dalal y col., (12), en el 2022 en Jordania, realizaron un estudio con el objetivo “Explorar el efecto de la calidad de los cuidados de enfermería en la satisfacción del paciente

en un centro oncológico”. Estudio cuantitativo en el que se utiliza un diseño transversal. Muestra de 196 enfermeras de oncología y 120 pacientes. Los datos se recogieron mediante dos cuestionarios autoinformados. Resultados: Los resultados del estudio mostraron que hay una conexión positiva en el carácter y el trato adecuado de la enfermera y la gratitud de parte del enfermo.

Vinueza (13), en el 2020 en Ecuador, realizó un estudio con el objetivo “Determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario fuera del servicio de urgencias”. El estudio es cuantitativo, no experimental y utiliza un diseño correlacional transversal y descriptivo. Se utilizó un muestreo probabilístico para seleccionar la muestra de 94 personas del servicio de urgencias. Como resultado se tuvo que hay una comunicación de reciprocidad en el trato adecuado y el reconocimiento por el paciente lejos de una consulta de emergencia.

Narváez y col., (14), en el 2020 en Colombia, realizaron un estudio con el objetivo “Establecer el nivel de satisfacción de los pacientes con relación en el cuidado de enfermería”. Estudio: Descriptivo transversal, el método: Encuesta a 30 personas. Resultados: El Hospital San Gerónimo en la ciudad de Montería, cuenta con un buen personal de enfermería, y ello se constata en los hallazgos del trabajo de campo, en donde, a nivel general, se obtuvo un porcentaje alto con los niveles de agrado por el paciente con los cuidados de enfermería en esa institución.

Chamba y col., (15), en el 2021, en Ecuador realizaron un estudio con el objetivo “Analizar la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción percibida por las pacientes”. Metodología descriptiva, prospectiva y prevalencia, Muestra: doscientos individuos,. Resultados: La satisfacción con la actividad de enfermería fue del 63 % y muy satisfactoria

del 14.5 %. Estos hallazgos sugieren la creación de métodos para aumentar la gratitud con periodicidad y llevar a la práctica junto a las acciones de las enfermeras.

A nivel nacional

Baca y col., (16) en el 2020, realizaron un estudio con el objetivo “Determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes mayores con los servicios médicos hospitalarios y propusieron un método cuantitativo para tal fin”. Investigaciones experimentales, transversales y correlacionales. una muestra de noventa personas mayores. Utilizando una encuesta. Los resultados demostraron que las atenciones quedaron demostradas negativamente, medianamente y en forma para el dos por ciento, en 22,2% y el 75,6% de los participantes, respectivamente. El 92,2% de los pacientes expresaron tanto satisfacción como insatisfacción con la atención que recibieron.

Febres y Mercado (17) en el 2020, realizaron un estudio con el objetivo de determinar la satisfacción con la calidad del servicio de los usuarios en los servicios de consulta médica ambulatoria. La muestra incluyó 292 pacientes. El cuestionario estandarizado SERVQUAL se utilizó para evaluar el alto grado en el consultorio del servicio sanitario basado en la aprobación por pacientes. Concluyó que para brindar a los usuarios una atención de calidad y oportuna, el servicio sanitario deberá utilizar una mejor planificación y asistencia médica.

Bautista y col., (18) en el 2021, realizaron con estudio con el objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería”. Estudio tipo numérico, tipo explicativo, sesgado de correlación. Población 60 individuos. Técnica: encuesta. Resultados: los individuos con el cincuenta y cinco por ciento dijeron la atención con la enfermera era bueno, el cuarenta y cinco por ciento más o menos y nadie malo. Sobre la comodidad en aquellos individuos que sienten beneplácito con el esmero que son atendidos por las

enfermeras del servicio médico. Setenta por ciento de los individuos estaban conformes con la calidad y calidez que recibieron del personal de enfermeras de las capacidades: facilidad, explicación y clasificación, bienestar, antelación, conservación en una amistad basado en la esperanza y control y vigilancia. Algunos individuos atendidos expresaron incomodidad y el 30% expresó insatisfacción.

Tello (19), en el 2021 realizó un estudio con el objetivo “Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros. Medios y metodología: estudio numérico, de rango móvil, técnica descriptiva y corte atravesado. 40 usuarios participaron en la muestra. Una encuesta y un cuestionario individual de autoría propia se utilizaron para recopilar datos. Resultados: El 46.10% de los usuarios atendidos por enfermeros tenía un rango intermedio en el cumplimiento, el 30.80% tenían un rango altísimo de satisfacción y 23,10% tenían un rango bajo de satisfacción. El indicador de respeto, con un cuarenta y dos por ciento, muestra un alto rango de cumplimiento de magnitud humana; los indicadores de atención pronta, con un 48,70%, muestra un alto grado de complacencia en las capacidades técnica; y los indicadores de integridad, muestra 58,20%, arrojando datos elevados respecto al deleite y la dimensión entorno.

Chipana y col., (20), en el 2020 realizaron un estudio con el objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del paciente”. Estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional de forma cruzado. Población estimada estaba formada por 50 individuos, Se utilizó como instrumento una encuesta y como técnica un balotario. Resultados: El 70%, 28% y 2% de los pacientes encuestados perciben un nivel bueno, regular y malo respectivamente relacionado con aptitud de la enfermera. Además, el 50%, 46% y 4% de los pacientes encuestados perciben una satisfacción completa, intermedia e insatisfacción respectivamente relacionado con la satisfacción del paciente de emergencia. Además, se descubrió como el 46.00% de los individuos abordados dijo que estaban

conformes en general con la atención que recibieron, el 52.0% dijo que estaban satisfechos en un nivel intermedio y el 2.0% dijo que estaban insatisfechos en general.

2.2.Bases Teóricas

2.2.1. Primera variable: Calidad de atención de enfermería

Definición de la Calidad

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de la atención como el conjunto de actividades realizadas por los profesionales de la salud para promover la salud del paciente en diversas etapas, como la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos, es decir, una atención de calidad percibida por los pacientes y sus familiares, teniendo en cuenta los diversos determinantes de la salud que influyen en este proceso y teniendo en cuenta las necesidades de los pacientes y sus familiares (21).

La forma como es atendido con amabilidad por parte de las enfermeras repercute y beneficia en el proceso del cuidado y el peligro que se pueda dar la cual es conocida como el buen trato. El proceso del servicio que se brinda favorece en base a la calidad humana. La humanización, el tratamiento integral y la teoría de enfermería centrada en el paciente como principios profesionales (22).

Dimensiones de la calidad

Dimensión Técnico Científica:

La dimensión técnica científica incluye todos los procesos científicos y técnicos que desarrollan los profesionales de enfermería durante su cuidado, como la seguridad, eficacia, eficiencia, efectividad, continuidad e integridad. (23).

Dimensión Humana

La dimensión humana se refiere a la relación entre médicos y pacientes en el proceso de tratamiento, como el respeto a los derechos de todas las personas, la información completa, oportuna y veraz y los intereses de los enfermeros (24).

Dimensión Entorno:

El aspecto ambiental viene a ser el complemento en el proceso humanístico referente a su ubicación del centro de salud el cual proporciona cuidado a los enfermos. Además, su intimidad, su contexto, su jerarquía, su confort como pulcritud son algunos de los factores ambientales que se toman en cuenta al brindar la atención. En otras palabras, describir aspectos particulares sobre el emplazamiento el cual se da servicio al enfermo, lo cual dispondrá con una opinión positiva o negativamente. Es importante destacar que los proveedores de atención médica deben disponer de la infraestructura y equipamiento necesarios para satisfacer las necesidades de los pacientes desde el momento en que llegan hasta el momento en que abandonan el centro médico (25).

2.2.2. Segunda variable: Satisfacción del paciente

Definición

De acuerdo al Ministerio de Salud, (MINSA), un grado en que el servicio sanitario cumple con las perspectivas y apreciación que tienen los beneficiarios sobre las prestaciones se conoce como satisfacción del usuario externo. Massip ve la satisfacción como una medida de qué tan bien la atención médica y las condiciones de salud resultantes satisfacen las expectativas de los usuarios (26).

Dimensiones

Accesibilidad: Son las acciones que realiza la enfermera durante el proceso de atención, que incluyen atención oportuna y continua, es decir, la enfermera brinda atención cuando el paciente lo necesita y lo necesita para satisfacer sus necesidades de manera oportuna, completa y bajo tales circunstancias (27).

Explica y Facilita: quiere decir que las enfermeras brindan enseñanza, instrucciones sencillas que puedan ser entendidos por los recurrentes y familiares sobre el proceso que tiene la afección y el autocuidado. Asimismo, el hecho de que todo el padecimiento del paciente sea un fenómeno nuevo exige la atención de las enfermeras. En este contexto, se deben incorporar consejos sobre promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en la atención del paciente (28).

Confort: Esta atención profesional se presta con la finalidad de aumentar el confort del paciente como a los familiares, creando su entorno cómodo para el paciente, lo cual significa que la enfermera debe tener en cuenta la comodidad del paciente. La comodidad y los beneficios son componentes importantes de la salud del paciente, por lo que se debe considerar este indicador en la atención que brinda (29).

Se anticipa: Todos los cuidados son planificados por la enfermera para evitar cualquier complicación; por lo tanto, la enfermera crea un plan de cuidados basado en una evaluación previa para atender con anticipación a las posibles manifestaciones del paciente (30).

Mantiene relación de confianza: Es el conjunto de servicios de cuidado que un profesional de enfermería brinda a un paciente en relación con la empatía que se puede crear en dicha relación, es decir, que la enfermera brinda sus cuidados a un paciente de tal manera que se establezcan relaciones sólidas (31).

Monitorea y hace seguimiento: Es el conjunto de servicios de atención que una enfermera brinda a un paciente durante todo el proceso asistencial, desde el ingreso hasta el alta, en los que la enfermera valora, diagnostica y planifica todos sus cuidados, interviene y evalúa continuamente todos sus cuidados y los basa en la experiencia del paciente (32).

Medición

El índice de resarcimiento al individuo dentro del ambiente de salud es una herramienta muy conocida en la evaluación y las gestiones para operativizar las actividades médicas debido a los indicadores de satisfacción que se prestan, asimismo lo que significa en grande el progreso, basándose en su consideración por la evaluación intrínseca de los enfermos después de ser atendidos en la consulta. La finalidad que se busca es determinar si el paciente está conforme con la atención brindada (33).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación estadísticamente reveladora entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de cirugía menor del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación estadísticamente reveladora de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción del paciente atendido en el servicio de cirugía menor del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2024

- Existe relación estadísticamente reveladora de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con la satisfacción del paciente atendido en servicio de cirugía menor del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2024

- Existe relación estadísticamente reveladora de la calidad de atención de enfermería en su contorno con la satisfacción del paciente atendido en servicio de cirugía menor del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2024

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Este estudio es de tipo hipotético - deductivo, ya que previamente hay una planificación del problema. Propone una solución hipotética basada en las bases teóricas para compararla en la situación actual para determinar si la hipótesis propuesta es aceptable o no. En otras palabras, la premisa general se divide en premisas separadas (34).

3.2. Enfoque de la investigación

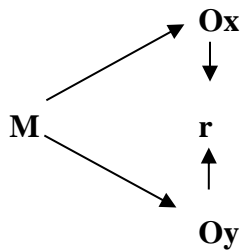
Es cuantitativo porque la información recolectada será cuantificada y presentada en números, porcentajes y comparaciones teóricas de las variables propuestas (35).

3.3. Tipo de investigación: Descriptivo.

3.4. Diseño de investigación:

La investigación basó su trabajo en acontecimiento tal como se dan, de corte y correspondencia. El estudio tiene un diseño no experimental porque no se manipularán las variables de investigación, es transversal porque la información se recopilará a lo largo del tiempo y es correlacional porque el estudio busca determinar cómo las variables propuestas, la

satisfacción de las personas mayores y la calidad de la atención de enfermería, están relacionadas entre sí (36).



Dónde:

M = Muestra

Ox = Calidad de atención en enfermería

Oy = Satisfacción del paciente

R = Relaciones de la variable

3.5. Población muestra y muestreo.

En desarrollo del trabajo cien es la población de individuos los cuales son atendidos en cirugía menor del INEN.

Muestra.

Debido a que cada miembro de la población son todos, que serán 100 pacientes, será una muestra censal.

Muestreo

Por conveniencia, el aspecto técnico de la muestra fue de tipo probabilístico seleccionando a sus individuos según el tema de investigación.

Criterios de Inclusión:

- Pacientes que tengan más de dieciocho años que asisten, los cuales quieran participar en la investigación.

Criterios de exclusión:

- Los que tienen menos de dieciocho años.

3.6. Operacionalización de variables:

Primera Variable: Calidad de atención de enfermería

Segunda variable: Satisfacción del paciente

Operacionalización:

Variable	Definición conceptual	Decisión operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Valor final
Calidad de atención de enfermería	Acciones hechas por el personal de salud con el propósito de beneficiar el bienestar del paciente, en las diversas etapas, de la atención de la salud, es decir, una atención de calidad. (35).	Grado de esmero dado por el propio entorno de enfermeras que mesuran las atenciones que se propician en los tópicos y peligros asociados, y el cuidado se sustenta en los trámites para la consulta médica.	Técnica Científico	Desarrollos teóricos científicos y técnicos que se desenvuelve el personal calificado de enfermeras en la atención, como la defensa, efectividad, eficacia, operatividad, seguimiento y entrega, se incluyen en la categoría técnica científica.	Ordinal	Alto (88-120) Medio (54-87) Malo (20-53)
			Humano	Categoría científica con valores humanos referidos a problemas sociales durante los procesos de la conducta médica del médico y su paciente, respetando la situación en los individuos, la comunicación completa, preciso y adecuada y la preocupación de la enfermera. Atender con amabilidad, empatía y ética de trabajo		
			Entorno	El aspecto ambiental es un componente de la atención y el cuidado porque se refiere al medio que favorece la salubridad. Asimismo, la situación en el entorno cuenta una variedad de circunstancias en el momento del cuidado, la intimidad y la limpieza. Por lo tanto, simbolizan aspectos particulares del centro de contacto de pacientes, lo cual indica susceptiblemente positiva o negativamente la opinión al respecto.		
Satisfacción	Mide hasta qué punto un servicio sanitario cumple las expectativas de los usuarios y cómo perciben los servicios que se	Es el grado de complacencia en aquellos individuos que mantiene una respuesta aceptada y confort en el esmero dado a enfermería con hospitalizaci	Accesibilidad	Decencia durante toda la sesión Toda la información sobre las precauciones	Ordinal	Alta (139-184) Media (93-138) Baja (46-92)
		Expone y Viabiliza	Cordialidad al ofrecer la atención			
		Conforta	Deontología profesional a cualquier hora			
		Se anticipa	Eficacia de la asistencia Eficaz en la atención			
			Conserva relación de confianza	Eficacia de la atención Perseverancia durante la atención		

	<p>prestan. (36).</p>	<p>ón a aquellos de los componentes proporciona clarificación y facilidad de uso, mantiene una relación de confianza, accesibilidad, comodidad, supervisa y realiza un seguimiento, y prevé y mide el uso de una herramienta con un valor final de satisfacción bajo, moderado o alto.</p>	<p>Monitorea y hace seguimiento</p>	<p>Seguridades en los procedimientos asistenciales Integridad en el tratamiento Confort durante el tratamiento Un entorno que proporciona cuidados Higiene en los lugares de asistencia Cuidado en que se presta la asistencia Confidencialidad de la asistencia Eliminación de la sensación, conductas oportunas, frecuentes en la atención, que se manifiesta rápidamente y respuesta de devolución de llamada. Dominio de grupos, informes claros, el aprendizaje de enfermería, proposición de interrogantes de salud y dignidad. Esclarecimiento a las interrogantes, introducción en los cuidados sanitarios. Atención a los detalles, mostrar respeto, expresar sentimientos, demostrar una distancia respetuosa, identificación personal y presentación profesional. reconocimiento, obediencia del esmero institución brinda los cuidados. Defensa y protección, sosiego en el cuidado Fortalecimiento de la familia. Identificar la urgencia.</p>		
--	---------------------------	--	--	--	--	--

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Aplicará el instrumento con preguntas con el objetivo de recabar la información que se utilizará teniendo en consideración ambas variables del estudio: Encuesta.

3.7.2. Descripción del instrumento

El primer método destinado a cuantificar las variables calidad fue creado en Perú por Marcelo en 2019. Este instrumento consta de 35 componentes y establece tres dimensiones: humana, técnica y ambiental. Se aplicará el instrumento de preguntas creado por Larzon adecuado en Perú al por V y V en el año 2018 utilizada para valorar la satisfacción del paciente. Este instrumento de preguntas consta de 46 ítems y tiene seis dimensiones: anticipación, accesibilidad, explicación y facilitación, confort, monitoreo y seguimiento y mantenimiento de la confianza.

3.7.3. Validación

La herramienta de calidad, se verificó con juicio de expertos en su estudio "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma Lima - Perú 2019" y para la variable satisfacción, se verificó mediante juicio de expertos en su estudio "Nivel de Satisfacción Sobre Calidad del Cuidado de Enfermería en Usuarios de un Hospital MINSA de Trujillo, 2019".

3.7.4. Confiabilidad

Sobre la ficha de calidad se realizó un programa piloto a 20 recurrentes con el fin de evaluar la confiabilidad de la herramienta; el resultado del alfa de Cronbach fue de 0.89, demostrando confiabilidad en dicha herramienta. Además, se califica el grado de confianza de la ficha

técnica de satisfacción, se llevó a cabo una práctica piloto a treinta individuos. El cuestionario lanzó un alfa de Cronbach de 0.995, que indica que la confianza de la herramienta técnica era aceptada.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Se coordinará con oficinas administrativas del INEN para la autorización y se procederá con la distribución de cuestionarios a los pacientes con el consentimiento informado. Después de eso, se realizará un archivo con la información recogida. Según las variables del trabajo y sus dimensiones, se presentarán los resultantes descriptivos en tablas con cantidades y porcentajes.

La prueba de hipótesis que se utilizará será Correlación Rho de Sperman, ya que medirá la relación de dos variables que tienen categorías ordinales, cuya fórmula que se utilizara es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2-1)}$$

Dónde:

d = relación de rangos entre las dos variables

n = número de casos

3.9. Aspectos éticos.

Por el Principio de Autonomía: Permite que la cooperación, a través del consentimiento informado, sea voluntaria.

Por el Principio de No maleficencia: Se procurará no tomar medidas que afecten a los enfermos involucrados.

En el Principio de Confidencialidad: Debido no se tomara los datos personales de los enfermos..

En el Principio de Beneficencia: Debido a que se desarrollaría para informar a los enfermos de la utilidad de su aporte en la investigación junto con los resultantes.

Principio de Justicia: debido a que se tratara con equidad, consideración y respeto.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E
Creación del título	X									
Realización del planteamiento del problema, formulación, objetivos, justificación y las delimitaciones.	X									
Realización de marco teórico.		X								
Realización de metodología.			X	X	X					
Realización de aspectos administrativos.						X				
Realización de referencias y anexos							X	X		
Aprobación de proyecto									X	
Sustentación de proyecto										X

4.2. Presupuesto

RECURSO	2024					TOTAL
	A	S	O	N	D	
Internet	S/. 64	S/. 64	S/. 64	S/. 64	S/. 64	S/. 320.00
Laptop						S/. 1600.00
USB						S/. 20.00

Papeleria					S/. 6	S/. 6.00
Impresiones					S/. 50	S/. 50.00
Movilidad	S/. 25	S/. 25	S/. 25	S/. 25	S/. 25	S/. 125.00
Llamadas	S/. 35	S/. 35	S/. 35	S/. 35	S/. 35	S/. 175.00
TOTAL						S/ 2301.00

5. REFERENCIAS:

1. Vázquez E., Cruz A., González J. Montiel. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Artículos/Investigación • Rev. salud pública 20 (2) Mar-Apr 2018. Disponible en: <https://www.scielo.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,final%20positivo%20en%20salud%22%203>
2. OMS. Seguridad del paciente, Medidas mundiales en materia de seguridad del paciente. Director General Ginebra: Organización mundial de la salud. (2019). [fecha de acceso el 15-09-2022]. Disponible en: <https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf>
3. Morales P.A. Cuidado Humanizado de Enfermería y Satisfacción del Paciente COVID - 19. Hospital Eleazar Guzmán Barrón , Nuevo Chimbote 2023. Universidad Nacional del Santa Perú. Disponible en: <https://orcid.org/0000-0001-5294-6314>
4. Torres S. M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.. Disponible en: <https://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
5. Febres J., Ramos M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Rev. Fac. Med. Hum. vol.20 no.3 Lima jul./sep 2020. ARTICULO ORIGINAL Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sciarttext&pid=S2308-053120200003003>

6. Torres S. Calidad De Atención De Enfermería y Satisfacción Del Paciente Que Acude Al Servicio De Hospitalización De La Clínica San José, Cusco – 2021. Para Obtención De Título De Licenciada En Enfermería, Cusco. Universidad Autónoma DE ICA; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
7. INEI. Usuarios calidad de atención de enfermería esperan un establecimiento de salud. [Online].; 2016 [citado 14 Marzo 2021]. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/usuarios-calidad>
8. Bracamonte Q. satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con la calidad y el cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía. General y Traumatología del 32 Hospital General 2016 [Tesis licenciatura]. México: Universidad Nacional de Acapulco. Disponible en: <http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359TE20181.pdf?sequence=1&isAllowed=>
9. Arcentales L., Cano I., Ramírez C., Gafas G. La calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía 2016. Quito [artículo científico]. Ecuador: sociedad; 2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
10. Tello M. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Ds Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16944>
11. Tello M. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16944>

12. Oliva M, Ramos CL. Calidad del cuidado de enfermería a la persona mayor institucionalizada: Una mirada desde la teoría de Jean Watson Montería 2022 [Tesis de especialidad], Córdoba, Universidad de Córdoba, 2022. Disponible en: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/6551/Mar%C3%ADan-Karina-y-Luisa-Fernanda.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
13. Dalal Y., Ja'far M. Alkhaldeh, Al-Mu'taz Bellah A, Ola A, Noha M., Alaa H., Raya A., Hala H. Quality of Nursing Care and Its Relationship with Cancer Survivors Satisfaction: A Cross-Sectional Study in Oncology Health Center. Jordania. 2022. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/365358789QualityOfNursing_CareAndItsRelationshipWithCancerSurvivorsSatisfactionACross-SectionalStudyInOncologyHealthCenter
14. Vinueza D. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60319/Vinueza_DKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Narváez M., Hernández T., Marín V. Nivel de Satisfacción de los Paciente en la Calidad del Cuidado de Enfermería del Servicio de Urgencia del Hospital E.S.E San Gerónimo en la Ciudad de Montería. 2020. Disponible en: <https://catalogo.cecar.edu.co/bib/34614>

16. Chamba T., Benítez Ch., Reyes R., Blacio R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida en el Hospital especializado Gineco-obstétrico Ángela Loayza de Ollague, Santa Rosa, Ecuador. 2020. Disponible en: <https://zenodo.org/records/6800255>
17. Baca AS, Ruiz RZ. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo [Tesis de especialidad], Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2020. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_980229dfc70379e279fab93670854a25
18. Febres, Mercado Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú 2020 Rev. Fac. Med. Hum. vol.20 no.3 Lima jul./sep 2020. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sciarttext&pid=S2308-05312020000300397>
19. Bautista B., Ramos E., Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general de un hospital estatal de lima, 2021. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6514945>
20. Tello M. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16944>
21. CHIPANA E., MAUCAYLLE Q., SOLAR Q. CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL DE APOYO PUQUIO – 2022. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7769?locale-attribute=es>

22. Mejías S. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. Revista de Información para la Dirección en Salud INFODIR. Cuba. 2019; Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624>
23. Mejías S. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. Revista de Información para la Dirección en Salud INFODIR. Cuba. 2019; Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624>
24. Mejías S. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. Revista de Información para la Dirección en Salud INFODIR. Cuba. 2019; Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624>
25. Mejías S. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. Revista de Información para la Dirección en Salud INFODIR. Cuba. 2019; Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624>
26. Mejías SY, Borges OL. Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. Revista Humanidades Médicas. 2021; 21(1) p. 224-238. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202021000100224
27. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011. Primera ed. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
28. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011.

Primera ed. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

29. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011. Primera ed. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
30. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011. Primera ed. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
31. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011. Primera ed. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

[para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa](https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa)

32. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011. Primera ed. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
33. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011. Primera ed. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
34. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011. Primera ed. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
34. Haro S., Chisag P., Ruiz S., Caicedo P. Tipos y clasificación de las investigaciones. Artículo recibido: 21 de marzo de 2024. Aceptado para publicación: 06 de abril de

2024. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay. 2024, Volumen V, Número 2 p 956. Disponible en: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1927>

35. Mejías SY, Borges OL. Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. Revista Humanidades Médicas. 2021; 21(1) p. 224-238. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202021000100224

36. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011. Primera ed. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

ANEXOS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA

A. Introducción:

El actual cuestionario tiene como propósito obtener información sobre la calidad de cuidado que ofrece el profesional de enfermería, motivo por el que se solicita respuesta de forma sincera y veraz.

B. Instrucciones:

A continuación se presenta un listado de enunciados, marque con X según su experiencia y opinión teniendo en cuenta los siguientes valores: S = SIEMPRE, AM = A MENUDO, AV = AVECES, RV = RARA VEZ y N = NUNCA

C. Datos Generales:

Edad: 18-30 () 31-40 () 41-50 () 51-60 ()

Sexo: Masculino () (2) Femenino () (1)

D. Contenido:

ENUNCIADOS			N	R V	A V	A M	S
DIMENSION HUMANA	1	Durante su estancia hospitalaria el profesional de enfermería lo llamaba por su nombre.					
	2	El profesional de enfermería le otorga información precisa y clara					
	3	El profesional de enfermería lo visitaba con frecuencia para constatar su condición de salud.					
	4	El profesional de enfermería le solicita que la llame cuando sienta algún malestar					
	5	El profesional de enfermería lo educa sobre el autocuidado					
	6	El profesional de enfermería le brinda sugerencias sobre interrogantes para que se las formule a su médico tratante.					
	7	El profesional de enfermería fomenta la motivación mediante aspectos positivos en su tratamiento.					
	8	El profesional de enfermería conversa con usted.					
	9	El profesional de enfermería lo escucha atentamente.					
	10	El profesional de enfermería dialoga con usted de forma amable.					
	11	El profesional de enfermería es respetuoso con sus costumbres y creencias.					
	12	El profesional de enfermería se ha presentado e identificado con usted.					
	13	El profesional de enfermería es agradable y amistoso con su familia.					
	14	El profesional de enfermería solicita su autorización previa antes de realizar un procedimiento.					
	15	El profesional de enfermería lo consuela mediante el contacto físico cuando es necesario.					
	16	El profesional de enfermería solicita la atención médica cuando es necesario.					
	17	El profesional de enfermería trabaja de forma organizada.					

DIMENSION TECNICO CIENTIFICA	18	El profesional de enfermería le ofrece la confianza para que se exprese en cuanto a su tratamiento y enfermedad.					
	19	El profesional de enfermería prioriza su atención ante todo.					
	20	El profesional de enfermería porta su identificación y uniforme.					
	21	El profesional de enfermería realiza los procedimientos de forma segura.					
	22	El profesional de enfermería involucra a al familia dentro del proceso de autocuidado.					
	23	El profesional de enfermería le ofrece su tratamiento y ejecuta sus procedimientos en el tiempo indicado.					
	24	El profesional de enfermería se acerca de forma rápida cuando se le llama.					
	25	El profesional de enfermería le brinda comodidad durante su descanso.					
	26	El profesional de enfermería favorece el involucramiento de la familia en su autocuidado.					
	27	El profesional de enfermería no se distrae al realizar un procedimiento.					
	28	El profesional de enfermería le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
	29	El profesional de enfermería lo involucra en su cuidado.					
	30	El profesional de enfermería es respetuoso con usted.					
DIMENSION ENTORNO	31	La limpieza y orden era cualidades led lugar donde se le atendía.					
	32	El profesional de enfermería realizaba sus procedimientos manteniendo la limpieza.					
	33	El profesional de enfermería mantenía su condición de salud privadamente.					
	34	El mobiliario como la cama era cómoda y beneficio que se recuperará.					
	35	La ambientación fue adecuada durante su permanencia.					

Categorización de la variable calidad de cuidado de enfermería

- a. Alta calidad: de 88 a 120 puntos.
- b. Media calidad: de 54 a 87 puntos.
- c. Baja calidad: de 20 a 53 puntos.

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PACIENTE

A. Introducción:

El actual cuestionario tiene como propósito obtener información sobre la satisfacción de los pacientes, motivo por el cual se solicita respuesta de forma sincera y veraz.

B. Instrucciones:

A continuación se presenta un listado de enunciados, marque con X según experiencia y opinión teniendo en cuenta los siguientes valores:

1 = Nunca, 2 = A veces, 3 = Casi siempre, 4 = Siempre

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
1	En profesional de enfermería se acerca a su persona para realizar un procedimiento o aliviarle el dolor.				
2	En profesional de enfermería realiza los procedimientos y brinda tratamiento en un tiempo establecido.				
3	En profesional de enfermería lo visita frecuentemente para evaluarlo.				
4	En profesional de enfermería acude al llamado de forma fácil.				
5	En profesional de enfermería le solicita le llame en caso se sienta mal.				
6	En profesional de enfermería le brinda información sobre formas de controlar y realizar seguimiento a su enfermedad.				
7	En profesional de enfermería informa clara y precisamente su condición de salud.				
8	En profesional de enfermería lo educa sobre su autocuidado.				
9	En profesional de enfermería realiza sugerencias sobre consultas que le puede formular a su médico tratante.				
10	En profesional de enfermería se muestra con usted de forma honesta.				
11	En profesional de enfermería prioriza su descanso.				
12	En profesional de enfermería identifica lo positivo del tratamiento.				
13	En profesional de enfermería es amable con usted.				
14	En profesional de enfermería demuestra su alegría.				
15	En profesional de enfermería conversa con usted.				
16	En profesional de enfermería lo consuela cuando es necesario.				
17	En profesional de enfermería presta atención cuando lo escucha.				
18	En profesional de enfermería dialoga de forma amable con usted.				
19	En profesional de enfermería involucra a su familia como parte de su cuidado.				
20	En profesional de enfermería está más alerta de usted en las noches.				
21	En profesional de enfermería dialoga asertivamente con usted y familia en relación a su condición de salud.				
22	En profesional de enfermería coordina nuevos planes de atención con usted.				
23	En profesional de enfermería está al tanto de sus necesidades.				
24	En profesional de enfermería es comprensiva y atenta.				
25	En profesional de enfermería no se distrae mientras le realiza un procedimiento.				
26	En profesional de enfermería mantiene su cuidado en todo momento de su estancia.				
27	En profesional de enfermería lo apoya con el establecimiento de metas.				
28	En profesional de enfermería es oportuna al hablar sobre su condición de salud.				
29	En profesional de enfermería es conciliadora respecto a su tratamiento.				

30	En profesional de enfermería la orienta ante una duda sobre su condición de salud.				
31	El profesional de enfermería la incluye en la planificación de su cuidado.				
32	En profesional de enfermería lo anima para que haga sus consultas a su médico tratante.				
33	El profesional de enfermería prioriza su atención ante todo.				
34	El profesional de enfermería es agradable y amistosa con su familia.				
35	El profesional de enfermería le facilita sus expresiones sentimentales.				
36	El profesional de enfermería es respetuoso.				
37	El profesional de enfermería lo trata de forma individual y con respeto.				
38	El profesional de enfermería se presenta e identifica.				
39	El profesional de enfermería porta el carnet y uniforme.				
40	El profesional de enfermería administra a la hora indicada sus tratamientos.				
41	El profesional de enfermería es organizado en su trabajo.				
42	El profesional de enfermería atiende de forma segura.				
43	El profesional de enfermería es calmado.				
44	El profesional de enfermería oferta un buen cuidado.				
45	El profesional de enfermería se asegura que su familia sepa cómo cuidarlo.				
46	El profesional de enfermería identifica el momento en el cual se debe llamar al médico.				

Categorización de la variable satisfacción del paciente:

- a. Alta: de 139 a 184 puntos.
- b. Media: de 93 a 138 puntos.
- c. Baja: de 46 a 92 puntos.

● 14% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Universidad Wiener on 2023-10-14 Submitted works	2%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
3	uwiener on 2024-08-14 Submitted works	1%
4	uwiener on 2023-12-23 Submitted works	1%
5	uwiener on 2023-11-18 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-04-07 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2024-03-12 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-04-28 Submitted works	<1%