



**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 la satisfacción de los pacientes
postoperados en centro quirúrgico de un hospital de Lima 2024

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

Presentado por:

Autora: Jara Figueroa, Margarita Laura


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-5299-7193>

Asesora: Mg. Benavente Sánchez, Yennys Katusca

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0414-658X>

Lima – Perú

2025

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


Yo, Margarita Laura Jara Figueroa, egresado 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 LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES POSTOPERADOS EN CENTRO QUIRURGICO DE UN HOSPITAL DE LIMA 2024" Asesorado por el docente: DRA Benavente Sánchez, Yennys Katusca DNI CE N° 003525040, ORCID<https://orcid.org/0000-0002-0414-658X>, tiene un índice de similitud de 13 (trece)% con código OID: 14912:471884105 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
 Margarita Laura Jara Figueroa
 DNI: 43399835



.....
 Firma del asesor
 BENAVENTE SÁNCHEZ, YENNYS KATIUSCA
 DNI: 003525040

Lima, 30 de junio de 2025
 recuadro.

DEDICATORIA

Con profundo agradecimiento, dedico esta tesis a Dios, quien ha sido mi guía constante y la fuente de todas las bendiciones en mi vida, iluminando cada paso de este proceso.

A mis seres queridos, en especial a mi hijo, les agradezco por ser mi mayor inspiración y apoyo, brindándome la fuerza necesaria para alcanzar esta meta.

Quiero también reconocer a mi docente, por la orientación y profesionalismo son esenciales para la culminación de este presente trabajo. Su dedicación ha sido un pilar fundamental en este logro.

AGRADECIMIENTO

Amado Dios, tu amor y compasión no tienen límites. Es reconfortante reconocer y valorar cómo alguien puede tener una influencia positiva en mi vida, ya sea una persona cercana o una fuerza espiritual. Apreciar el apoyo y la motivación que recibo es vital para mi crecimiento y desarrollo personal. Ser agradecido con quienes me ayudan a superar los retos y alcanzar mis metas es fundamental. Estoy convencido de que, con una actitud de gratitud y aprendizaje continuo, lograré avanzar en mi camino. Mantendré siempre esta mentalidad optimista y constructiva.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
1. EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	6
1.4 Justificación de la investigación.....	6
1.4.1 Teórica	6
1.4.2 Metodológica	7
1.4.3 Práctica.....	7
1.5 Limitaciones de la investigación.....	8
1.5.1 Temporal.....	8
1.5.2 Espacial.....	8

1.5.3	Población o unidad de análisis	8
2.	MARCO TEÓRICO	8
2.1	Antecedentes	8
2.2	Bases teóricas.....	14
2.3	Formulación de hipótesis	24
2.3.1	Hipótesis general.....	24
2.3.2	Hipótesis específicas	24
3.	METODOLOGÍA.....	25
3.1	Método de la investigación	25
3.2	Enfoque de la investigación.....	25
3.3	Tipo de investigación.....	25
3.4	Diseño de la investigación	25
3.5	Población, muestra y muestreo	25
3.6	Variables y operacionalización	26
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1	Técnica.....	28
3.7.2	Descripción de instrumentos.....	28
3.7.3	Validación.....	29
3.7.4	Confiabilidad.....	29
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos	29
3.9	Aspectos éticos.....	30

4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	31
4.1	Cronograma de actividades (se sugiere utilizar el Diagrama de Gantt)	31
4.2	Presupuesto	32
5.	REFERENCIAS.....	33
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	42
	Anexo 2: Instrumentos	43
	Anexo 3: Validez del instrumento.....	45
	Anexo 5: Formato de consentimiento informado	46
	Anexo 7: Informe del asesor de Turnitin.....	48

RESUMEN

Los servicios de salud deben cumplir con lo que necesita y la expectativa del paciente, asegurando que sean seguros, efectivos y centrados en el paciente, además de ofrecer resultados positivos. Estos servicios, dirigidos a individuos y comunidades, incrementan con posibilidad de alcanzar los resultados deseados que se alinean con el conocimiento fundamentado en evidencia. La satisfacción del paciente es un indicador muy importante, frecuentemente es utilizado en la medición de la calidad e impacta, en los resultados, por tanto, un indicador directo para medir el éxito de la atención recibida.

OBJETIVO: Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del centro quirúrgico de un hospital de Lima 2024.

METODOLOGIA: Este estudio se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo, empleando el método hipotético deductivo, para ello, se utilizará un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal que permitirá explorar y establecer posibles vínculos entre estas variables. Con una muestra de 100 pacientes postoperados en centro quirúrgico de un hospital de Lima. la técnica que se usará será la encuesta y como instrumento el cuestionario de ambas variables, validados por expertos. La información se ingresará en la hoja de Microsoft Excel; de igual manera, se analizará con una aplicación estadística SPSS versión 25, a partir del cual se elaborarán tablas, cuadros comparativos y porcentajes para detallar, interpretar y analizar las variables. Se aplicará una prueba de normalidad y el coeficiente de correlación de las dos variables.

PALABRAS CLAVES: Calidad de atención de enfermería, satisfacción de pacientes postoperados.

ABSTRACT

Health services must meet patient needs and expectations, ensuring they are safe, effective, and patient-centered, while delivering positive outcomes. These services, aimed at individuals and communities, increase the likelihood of achieving desired outcomes aligned with evidence-based knowledge. Patient satisfaction is a very important indicator, frequently used in quality measurement and impacting outcomes; therefore, it is a direct indicator for measuring the success of the care received.

OBJECTIVE: To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of postoperative patients in a surgical center of a hospital in Lima 2024.

METHODOLOGY: This study will be conducted using a quantitative approach, employing the hypothetical-deductive method. A non-experimental, correlational, and cross-sectional design will explore and establish possible links between these variables. The sample included 100 postoperative patients in a surgical center of a hospital in Lima. The technique used will be a survey, and the instrument will be a questionnaire for both variables, validated by experts. The information will be entered into a Microsoft Excel spreadsheet; it will also be analyzed using SPSS version 25, a statistical application from which tables, comparative charts, and percentages will be created to detail, interpret, and analyze the variables. A normality test and the correlation coefficient of the two variables will be applied.

KEY WORDS: Quality of nursing care, postoperative patient satisfaction.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) de 2021, reporta a la calidad de las atenciones, es un enfoque sistémico de la seguridad del paciente cada año se realizan más de 300 millones de cirugías en todo el mundo, generando errores con frecuencia, pese al amplio conocimiento sobre sus posibles efectos adversos. Específicamente, el 10% de los daños prevenibles a pacientes ocurren, principalmente en las etapas preoperatorias y postoperatorias. También se ha identificado que, en el entorno postoperatorio, los pacientes perciben más el comportamiento de las enfermeras, interpretándolo como un indicador clave de calidad. No obstante, a menudo no se cumplen las expectativas de los pacientes o usuarios(1).

La atención primaria en salud en Estados Unidos está muy por detrás de otros países, según un estudio publicado por la Fundación Commonwealth; en este análisis se comparó el desempeño del país con otras 10 naciones de altos ingresos, evaluando aspectos como el acceso a la atención y la coordinación de servicios. Este estudio se basó en los hallazgos de las encuestas de políticas de salud internacionales de 2019 y 2020 de Commonwealth Fund, junto con el informe Perfiles Internacionales de Sistemas de Atención de 2020 de la misma organización (2).

El Ministerio de Sanidad ha establecido la seguridad del paciente como uno de los pilares fundamentales para mejorar la calidad en la atención sanitaria, de acuerdo con la Guía de Estrategia de Seguridad del Paciente. En un estudio realizado en España, se identificó un aumento en los eventos adversos, un menor compromiso de los profesionales y una baja

disposición a participar en asuntos de su unidad. Sin embargo, los eventos adversos disminuyen cuando los cuidados postoperatorios son realizados por enfermeros, lo que resultó ser un factor positivo. La satisfacción es alta y se encontró que no tiene relación con las características específicas con la atención de enfermería. El objetivo de un sistema de salud es asegurar una atención sanitaria de calidad y libre de riesgos(3).

Se llevó a cabo una investigación evaluativa de los sistemas y servicios de salud en Cuba para analizar la atención de calidad del profesional de enfermería en las áreas quirúrgicas. La evaluación del desempeño mostró dificultades en la ejecución de procedimientos, y uno de los factores que más afectó la satisfacción de los pacientes fue la demora en su recepción. Asimismo, se detectó insatisfacción entre los usuarios operados en cuanto a la motivación recibida. También, se identificaron las principales deficiencias en el proceso de atención al paciente en las salas quirúrgicas, señalando áreas clave para mejorar y alcanzar una atención de excelencia(4).

En un estudio realizado en Colombia en el ámbito de cirugía estética, se observó que los pacientes posquirúrgicos experimentaban dolor, y con una adecuada intervención de enfermería para el control de estos síntomas contribuye a mejorar el afrontamiento del proceso postoperatorio, reduciendo la ansiedad y aumentando la satisfacción del paciente. Es esencial brindar una atención cuidadosa, ya que, si los resultados de la cirugía en ocasiones no cumplen con las expectativas del paciente, el personal de enfermería brinde en el apoyo al paciente postquirúrgico, independientemente del tipo de intervención, son fundamentales para disminuir riesgos, promover el bienestar y la recuperación del paciente(5).

Someterse a una intervención quirúrgica genera en el paciente miedo, ansiedad y estrés, por

lo cual el profesional de enfermería debe ofrecer una atención personalizada para prepararlo y asegurar que llegue al acto quirúrgico en óptimas condiciones físicas y psicológicas. Un estudio realizado en México reportó un alto nivel de satisfacción (86%) entre los pacientes entrevistados, quienes expresaron satisfacción con el cuidado brindado por el personal de enfermería durante la estancia postoperatoria. Los resultados muestran que los pacientes valoran la atención adecuada, el trato respetuoso y la claridad en las explicaciones, además de la amabilidad, la disponibilidad constante, la destreza y la organización de las enfermeras, quienes mantienen un entorno limpio y ordenado(6).

Estudios han analizado la calidad percibida por los enfermeros que les asisten y como los pacientes sienten satisfacción cuando son intervenidos, aunque no todos arrojan resultados positivos, en muchos casos se observan deficiencias significativas, suelen originarse en la falta de comprensión sobre el enfoque humanista. En Ecuador los resultados se reportaron altos niveles de satisfacción en cuatro categorías: monitoreo y seguimiento, explicación, confort y anticipación, así como una satisfacción moderada en las categorías de accesibilidad y confianza. Esto indica que, si bien hay una buena relación enfermera-paciente en varias áreas, persisten deficiencias en las dos últimas. A pesar de ello, los pacientes reportan una atención en salud satisfactoria(7).

En un estudio realizado en el área de centro quirúrgico de Trujillo, se encontró que el 68% de los pacientes en la fase postoperatoria perciben una calidad de atención regular, mientras que un 52 % reporta una satisfacción moderada. Es importante tener en cuenta que el volumen de cirugías realizadas puede influir en el cuidado de calidad que brinda el enfermero y en lo satisfecho que queda del paciente. A medida que el número y la complejidad de los procedimientos quirúrgicos aumentan, pueden afectar la calidad del cuidado y la satisfacción

del paciente, por lo que resulta fundamental asegurar una atención adecuada durante su proceso de recuperación(8).

La satisfacción del paciente quirúrgico es un indicador clave de la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería. Evaluar de forma integral es fundamental para hacer recomendaciones que mejoren los cuidados de los enfermeros en el servicio de cirugía de la clínica Veronesi ubicado en Huacho, especialmente en lo que respecta a la relación enfermera-paciente. En cuanto a los pacientes postoperados, un 47,5% expresa una satisfacción moderada con la atención recibida, mientras que un porcentaje significativo, el 35,0%, manifiesta una alta satisfacción con los cuidados de enfermería(9).

En el Hospital de Ica, se brinda atención a numerosos pacientes postoperados debido a distintos problemas de salud. Sin embargo, algunos de ellos expresan insatisfacción con la atención recibida en esta etapa, mencionando frases como "no me ayuda a calmar mi dolor" o "no se preocupan por mí", lo cual indica que persisten ciertas brechas en la cobertura. Motivó por el que realizan el estudio para evaluar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados, se ubicó en un nivel medio con un 46,3%, seguida en menor proporción por un nivel alto, y finalmente por un nivel bajo, con ligeras variaciones entre estos niveles, el 49% la calidad del cuidado de enfermería fue calificada como regular (10).

En un hospital de Lima, en el área de postoperatorio, se ha identificado que algunos pacientes expresan cierto nivel de insatisfacción. Señalan que el personal de enfermería tiende a ser poco comunicativo, no ofrece explicaciones de manera clara y, en muchas ocasiones, carece de tiempo para atender a los pacientes. Además, se observan problemas en el trato durante la

realización de procedimientos, esto lleva a que el cuidado pierda su enfoque humanizado, dificultando brindar una atención personalizada y prioritaria. Como resultado, los pacientes perciben falta de atención, largos tiempos de espera y una comunicación deficiente, especialmente considerando que muchos de ellos presentan dificultades o condiciones de salud complejas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados en Centro Quirúrgico de un hospital, Lima 2024?

1.2.2 Problemas específicos

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

¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en la dimensión Técnico-Científica y la satisfacción del paciente postoperado en Centro Quirúrgico del hospital, Lima 2024?

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

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado en Centro Quirúrgico de un hospital, Lima 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente postoperado en Centro Quirúrgico del hospital, Lima 2024.

Determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión Técnico-Científica y la satisfacción de los pacientes postoperados en Centro Quirúrgico de un hospital, Lima 2024.

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes postoperados del Centro Quirúrgico de un hospital, Lima 2024.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Teórica

La justificación se basa en comprender la relación entre la calidad de atención que reciben los pacientes por parte de las enfermeras y qué tan satisfechos se sienten de la atención que reciben, puesto que es muy importante obtener resultados clínicos óptimos y lograr la satisfacción del paciente. Teóricamente, el presente trabajo aportará conocimiento sobre la relación que existe entre la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes postoperados; asimismo, la manera en que los buenos cuidados influyen favorablemente en la satisfacción del paciente. Es por ello que el presente trabajo está sustentado en la teoría de Virginia Henderson quien define que la principal función de la enfermera es asistir al paciente, sano o con alguna enfermedad, en el desarrollo de las actividades que favorecen a su recuperación o a la mejora de su salud; también, enfatiza lo primordial que es atender las necesidades del paciente para lograr su satisfacción, siendo importante que reciba atención de calidad por parte de la enfermera. Esta teoría fortalece las bases teóricas del presente trabajo en lo que respecta a la calidad de atención

y la satisfacción del paciente.

1.4.2 Metodológica

Este estudio se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo, empleando el método hipotético deductivo con el propósito de determinar la relación entre la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería durante la estancia postoperatorio y la satisfacción de los pacientes, intervenidos quirúrgicamente. Para ello, se utilizará un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal que permitirá explorar y establecer posibles vínculos entre estas variables. La metodología seleccionada facilitará la recolección de datos numéricos directamente desde la perspectiva del paciente, mediante la aplicación de dos instrumentos validados por jueces expertos, lo que asegurará resultados confiables y útiles para futuras investigaciones orientadas al perfeccionamiento del cuidado de enfermería.

1.4.3 Práctica

Este estudio cobrará especial importancia al centrarse en la conexión entre la calidad del cuidado postoperatorio proporcionado por el profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes. Radica su valor en los hallazgos que permitirán diseñar e implementar acciones específicas orientadas a optimizar la atención brindada por los profesionales de salud. Además, aportará a la mejora continua de los cuidados en el postoperatorio y al fortalecimiento de la relación enfermero paciente, contribuyendo así a una recuperación más efectiva. A partir de los resultados, será posible proponer programas de formación para el profesional de enfermería enfocados en mejorar la comunicación, el trato, la empatía y la atención centrada en el paciente, así como perfeccionar procesos que influyen directamente en la vivencia del paciente durante el periodo postoperatorio.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Se aplicará el estudio en el periodo de 3 meses: desde noviembre 2024 a enero 2025.

1.5.2 Espacial

En el área quirúrgica de un hospital ubicado en Lima, Perú.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Usuarios postoperados.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 INTERNACIONAL

Bizuayehu et al (11) Etiopia 2023. Tuvo como objetivo “Evaluar la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería preoperatorios y sus factores asociados en los procedimientos quirúrgicos de 2023”. Método, se llevó a cabo un estudio transversal y se recopilaron datos de 468 pacientes seleccionados al azar que habían sido sometidos a cirugía durante el período de estudio. La técnica es la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario, los datos obtenidos ingresaron en Epidata versión 3.1 y se analizaron con el software SPSS versión 25, logrando una tasa de respuesta del 100%. Alcanzó el 79,5% de satisfacción de pacientes con las atenciones de enfermería, se encontraron asociaciones significativas con la satisfacción de los pacientes respecto a los cuidados de enfermería preoperatorios. Conclusión: Es esencial interpretar con cautela los niveles de satisfacción que tiene los usuarios con los cuidados que la enfermera brinda. Los cuidados reflejan la calidad de la atención sanitaria, ya que incluso pequeñas deficiencias en los cuidados preoperatorios pueden ocasionar

complicaciones graves, incluidas aquellas potencialmente mortales. Por lo tanto, mejorar la calidad de la atención sanitaria es fundamental para elevar la satisfacción del paciente.

Christi et al (12). India 2021. Tuvo como objetivo “Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería en salas quirúrgicas”. Se realizó un estudio transversal, cuya investigación se llevó a cabo en el Centro de Investigación Cardiológica del Instituto Mehta de las Naciones Unidas (UNMICRC) 2021. Se utilizó como herramienta de estudio la entrevista mediante un cuestionario, el análisis de datos se realizó con IBM SPSS versión 22.0. Las puntuaciones mediante una escala de Likert. La población es 180 pacientes, se evaluó aleatoriamente a 178 de 180 pacientes de todo tipo de cirugía cardíaca. Los resultados dieron que el 92,18% de los pacientes afirmó que las enfermeras les proporcionaron información precisa y el 92,18% opinó que la calidad de la atención de enfermería que recibieron fue satisfactoria. Alrededor del 82% de los pacientes calificó la atención de enfermería que recibieron como excelente, mientras que el 92,18% la calificó como generalmente buena. En conclusión, la atención que brinda el enfermero es el componente principal de la satisfacción general del paciente desde el momento del ingreso hasta el alta. Las enfermeras deben educar a los pacientes sobre todas las aplicaciones y procedimientos, así como sobre la salud general.

Özsaker et al (13). Turquía 2021 Tuvo como objetivo “Examinar la percepción de la atención de enfermería y los niveles de satisfacción de los pacientes quirúrgicos”. El método de estudio es descriptivo y transversal conformada por 300 pacientes de 18 a más edad. Se recogieron los datos con el formulario de escala de satisfacción con los

cuidados de atención de enfermería de Newcastle, la escala que percibe el paciente en su experiencia en hospital con enfermería. Para analizar los datos se utilizaron porcentajes, medias, la prueba t, análisis de varianza y el análisis de correlación de Pearson. Los hallazgos mostraron que la puntuación media en la Escala de Satisfacción fue de $79,86 \pm 19,31$, mientras que la puntuación media en la Escala de Percepción del Paciente sobre la Experiencia Hospitalaria fue de $68,03 \pm 9,87$. Se identificó estadísticamente significativa una relación ($r = 0,665$; $p = 0,001$). En resumen, se concluyó que tanto percibe el paciente operado con los cuidados que la enfermera brinda, como sus niveles de satisfacción con dichos cuidados fueron elevados, lo que tuvo un impacto positivo en la satisfacción general del paciente con el cuidado recibido por enfermería.

Arcentales et al (14). Ecuador 2020. Tuvo como objetivo “Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues”. La metodología es cuantitativo, descriptivo, transversal y no experimental. Con una población es de 200 pacientes adultos de ambos sexos. La muestra final se compuso de 132 personas, seleccionadas utilizando la fórmula de Sierra Bravo 1988, muestreo aleatorio simple. Se empleó el instrumento Caring Assessment Instrument (CARE-Q), también conocido como el cuestionario de satisfacción del cuidado, en formato de escala Likert, con 1 a 4 puntos para cada respuesta. Los resultados dieron un alto nivel de satisfacción en las cuatro categorías evaluadas. En la categoría de seguimiento alcanzó un 99.8, explica y facilita 94.4%, conforta y se anticipa es de 90.34% y 88.8%, con la accesibilidad es de 82.1% y la relación de confianza un 75.9%. Estos resultados indican que el personal de enfermería ofrece una atención de salud de alta calidad, generando satisfacción en los

pacientes. Sin embargo, se observa que las mujeres jóvenes expresan mayor satisfacción con el cuidado de enfermería.

Gong et al (15). China 2020. Tuvo como objetivo “Explorar el efecto de la enfermería de alta calidad basada en la enfermería integral sobre la calidad de vida postoperatoria y la satisfacción de los pacientes con glioma maligno”. Método cuantitativo. La población es de 86 pacientes con glioma maligno tratados en nuestro hospital y se asignaron para recibir enfermería de alta calidad. Los análisis de datos se realizaron con SPSS 20.0, se asoció con puntuaciones SAS y SDS significativamente más bajas en comparación con la enfermería integral sola ($P < 0,05$). Los pacientes que recibieron enfermería de alta calidad más enfermería integral mostraron puntuaciones de calidad de vida con satisfacción de satisfecho y muy satisfecho con una puntuación de 28 siendo el 93%, más altas en comparación con los que solo recibieron enfermería integral con satisfacción de satisfecho y muy satisfecho con una puntuación de 40 que es el 65%, ($P < 0,05$). La enfermería de alta calidad más la enfermería integral resultó en una mayor satisfacción de enfermería de los pacientes en comparación con la enfermería integral sola ($P < 0,05$). Concluyendo que enfermería de alta calidad puede aliviar las emociones negativas de los pacientes con glioma maligno y mejorar significativamente su calidad de vida, mejorando así la satisfacción de enfermería de los pacientes, por lo que es digna de aplicación clínica.

2.1.2 NACIONAL

Ramírez et al (16), Ica 2023, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. El tipo de

investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, no experimental-correlacional. La muestra es de 147 usuarios postoperados. La técnica es la encuesta y el instrumento el cuestionario. Resultados revelaron que la calidad del cuidado de enfermería es regular con un 49%, deficiente en un 28,6% y baja en un 22,4%. Por dimensiones, se observó un predominio de calidad regular en accesibilidad (73,5%), en la explicación y facilitación de información (69,4%), en el confort (71,4%), en la capacidad de anticipación (59,9%), en el mantenimiento de la relación de confianza (61,2%) y en el monitoreo y seguimiento (73,5%). La satisfacción fue de nivel medio en un 46,3%, baja en un 26,5% y alta en un 27,2%; con una mayor proporción de nivel medio en el trato recibido (52,4%), la continuidad del cuidado (42,9%) y el resultado del cuidado (41,5%). Se encontró una relación significativa entre ambas variables, resaltando la importancia de formar enfermeras competentes y de establecer protocolos claros para una atención centrada en el paciente.

Cruz et al (17), Trujillo 2023, tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción en pacientes post operados mediatos, con el cuidado de enfermería del hospital público, Trujillo 2023”. Su metodología de estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental de tipo básica, Población de estudio es de 80 usuarios postoperados. La técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Resultados sobre el nivel de satisfacción de los pacientes postoperados en relación con el cuidado de enfermería mostraron que un 9% de ellos expresó una satisfacción moderada, mientras que un 91% manifestó un alto grado de satisfacción que brinda el enfermero. La mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos con el cuidado recibido.

Álvarez et al (18), Piura 2022, tuvo como objetivo es “investigar la relación entre la

satisfacción del paciente postoperatorio y la calidad de la atención de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia – Piura 2022. Metodología de estudio es de enfoque cuantitativo, correlacional descriptivo y no experimental. Su población de 300 usuarios postoperados, con una muestra de 169, muestreo probabilístico. Con una técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario ambas variables con sus dimensiones e indicadores. Los resultados mostraron que el 42% de satisfacción de los pacientes postoperatorios fue alta, un 70% se calificó en un nivel bueno con la calidad de la atención. Se concluyó que hay una relación positiva muy fuerte entre la satisfacción y la calidad de la atención, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.901.

Anicama et al (19). Huancavelica 2021, tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción en pacientes post operados, Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Departamental de Huancavelica, 2021”. Su metodología de investigación es descriptivo correlacional, corte transversal, diseño no experimental. La población es de 92 pacientes postoperados, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. El estudio reveló que el 16.30% de los participantes perciben una calidad de atención deficiente, el 54.35% la consideran regular, y el 29.35% la califican como óptima. Además, se observó que el 14.13% experimentan una satisfacción incompleta, el 51.09% una satisfacción intermedia y el 34.78% una satisfacción completa. En conclusión, se determinó un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0.783$, lo cual indica una relación directa entre ambas variables; es decir, una mayor percepción de calidad en el cuidado se asocia con un nivel de satisfacción más alto.

Senmache (20). Chiclayo 2020. Tuvo como objetivo “Determinar nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes”. Su metodología de investigación es cuantitativo no experimental, de corte transversal y correlacional. La población de 100 usuarios postoperados y una muestra de 66 pacientes. La técnica es la encuesta y el instrumento el cuestionario. Resultados obtenidos indican que el 72.7% de los pacientes están satisfechos con los cuidados de enfermería, mientras que el 27.2% manifiesta una satisfacción moderada. En su dimensión de seguridad y confianza, el 65.2% de pacientes postoperados se encuentran satisfechos. Respecto al apoyo emocional, un 66.7% expresó estar satisfecho; en cuanto a tacto y escucha, el 68.2% se mostró satisfecho. En relación con la ética y respeto, el 72.7% de los pacientes está satisfecho, mientras que el 27.3% no lo está. En conclusión, los pacientes postoperados en el Servicio de Cirugía se sienten en general satisfechos con los cuidados proporcionados por el personal de enfermería.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable Calidad

2.2.1.1 Teorías de la calidad

La calidad se refiere a la capacidad que se tiene para cumplir con expectativas, tanto implícitas como explícitas, según ciertos estándares o criterios. Esta idea se relaciona con cómo las personas perciben y comparan algo con otros elementos de su misma clase. La definición de calidad está influenciada por factores como la cultura, el tipo de producto o servicio, las necesidades del usuario y sus expectativas específicas(21).

Calidad, según International Standardization Organization, corresponde a una definición común de calidad, que implica la capacidad para cumplir con las expectativas definidas por el cliente. En este sentido, la calidad se refiere al grado de ajuste o conformidad con normas, estándares o expectativas preestablecidas por ISO y, por supuesto, por los clientes(22).

La calidad está fundamentada en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo. Se define como el conjunto de funciones y características de un bien o servicio que se relacionan con su habilidad para cumplir con necesidades, ya sean explícitas o implícitas(23).

2.2.1.2 Evolución histórica

La evolución histórica de calidad ha experimentado distintas etapas a lo largo del tiempo, inicialmente la calidad de la atención sanitaria se regulaba a través de la conciencia profesional y principios éticos. Después de la Guerra de Crimea en 1858, Florence Nightingale hizo dos cambios importantes: fomentó la formación de enfermeras, analizó la tasa de mortalidad en los hospitales militares y redujo con éxito la tasa de mortalidad del 40% controlando el entorno hospitalario al 4%(24). En 1910, Flexner evaluó las facultades de medicina de Canadá y Estados Unidos, descubrió que faltaban estándares educativos y recomendó que se promulgaran regulaciones en todo el país. En 1912, Codman desarrolló un sistema para clasificar y medir los "resultados finales" de la atención hospitalaria, lo que llevó al Colegio Americano de Cirujanos a iniciar un estudio de estandarización hospitalaria en 1913 basado en el informe de Flexner y Codman(24).

En Canadá, el Consejo de Salud de Canadá para la Enfermería y la Acreditación de Hospitales se estableció en 1950 y en 1951, los Estados Unidos establecieron la

Comisión Conjunta de Acreditación de Hospitales, la organización ayudó a los estándares de acreditación y definió los primeros parámetros de calidad para los hospitales(24).

Donabedian 1961 publicó su primer artículo sobre calidad de la atención, Sienta las bases para el control de calidad de la atención médica desde tres aspectos: análisis de estructura, análisis de procesos y análisis de resultados. Las auditorías sanitarias surgieron en la década de 1960 como un mecanismo de control interno diseñado para mejorar aspectos específicos de la atención sanitaria y posteriormente se incorporaron a los programas de garantía de calidad como requisito para la acreditación(24).

La OMS ha estado promoviendo la calidad en la atención de salud desde la década de 1980. cuidado de la salud. Las instituciones médicas comenzaron a implementar métodos de mejora continua de la industria, gestión de calidad total y la acreditación hospitalaria amplió su enfoque para promover la mejora continua de la calidad médica(24).

2.2.1.3 Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad

Los autores más destacados en el ámbito de la calidad total han adoptado estos conceptos y los han fusionado con sus propias ideas para desarrollar la teoría de la calidad total. Según Omachonu y Ross 1995, los más conocidos son: W. Edwards Deming, Joseph Juran, Armand V. Feigenbaum y Philip Crosby(25).

W. Edwards Deming fue un destacado estadístico, profesor, autor y consultor que desempeñó un papel crucial en la transformación de gestión y la mejora continua, especialmente en el contexto empresarial y de fabricación. Su enfoque se basa en

catorce principios, conocidos como los "Catorce Puntos de Deming", que están diseñados para impulsar la calidad y la eficiencia en las organizaciones(25).

Joseph M. Juran fue otro influyente experto en calidad, contemporáneo de W. Edwards Deming, y desempeñó un papel clave en el desarrollo y la promoción de conceptos y técnicas relacionados con la gestión de la calidad. Aunque Juran compartió algunos principios con Deming, también desarrolló sus propias teorías y enfoques(25).

En 1945, Feigebaum publicó su artículo "La calidad como gestión" En el texto se abordaba cómo se aplicaba el concepto de calidad en diferentes sectores de General Electric, y servía como antecedente del libro "Control total de calidad". En 1950, un alumno de Edward Deming, Shewhart que había sido parte de un estudio sobre Japón encomendado por el gobierno estadounidense dos años antes, ofreció su primera conferencia a industriales en Estados Unidos, subrayando la importancia de usar métodos estadísticos para el control de calidad(26).

En 1961, Philip Crosby presentó la idea de "error cero", destacando la relevancia de los recursos humanos, dado que las fallas se deben a errores cometidos por personas. No obstante, en Estados Unidos, la relevancia de la calidad como un elemento crucial para la competitividad no fue completamente reconocida hasta finales de la década de 1970, momento en el que comenzó a hacerse evidente el éxito de Japón en el mercado estadounidense(26).

2.2.1.4 Concepto de calidad de atención en salud

Los servicios de salud deben cumplir con las necesidades y expectativas de los pacientes, asegurando que sean seguros, efectivos y centrados en el paciente,

además de ofrecer resultados positivos. Estos servicios, dirigidos a individuos y comunidades, incrementan con posibilidad de alcanzar los resultados deseados que se alinean con el conocimiento fundamentado en evidencia. La calidad abarca aspectos de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación, y sugiere que puede ser medida y mejorada de manera continua mediante la implementación de atención basada en evidencia que tome en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios(27).

2.2.1.5 Características de servicio de calidad

La calidad del servicio se logra cuando las organizaciones implementan efectivamente actividades intangibles para satisfacer las necesidades de los clientes. Las características incluyen idoneidad para el propósito, idoneidad para el uso previsto y desempeño satisfactorio(28).

2.2.1.6 Modelos de la calidad en atención en salud

En el campo de la enfermería, se han creado diferentes modelos y enfoques que se centran en la calidad de la atención y en la práctica profesional, incluyendo elementos vinculados a la calidad:

a) Modelo de Calidad de Donabedian: Este modelo se centra en la valoración de la calidad de la atención de salud a través de la estructura, el proceso y los resultados. Examina la estructura de los servicios de salud, los procesos de atención y los resultados en términos de salud del paciente. Las enfermeras desempeñan un papel clave en la ejecución de procesos de atención y contribuyen significativamente a los resultados de salud del paciente (29)

b) Modelo de Cuidados Centrados en el Paciente (Patient-Centered Care):

Enfoque se centra en la importancia de adaptar la atención de salud a las necesidades, preferencias y valores individuales de los pacientes. Busca mejorar la calidad mediante una atención más personalizada y centrada en la experiencia del paciente. Las enfermeras son fundamentales para proporcionar cuidados centrados en el paciente al interactuar y colaborar con los pacientes en la planificación y prestación de los servicios de salud(30).

c) Modelo de Virginia Henderson: Enfoque Henderson define a la enfermería como la asistencia al individuo, sano o enfermo, en la realización de las actividades que contribuyen a la salud y su recuperación. Su modelo destaca la importancia de satisfacer las necesidades básicas del paciente para lograr la calidad en la atención de enfermería. Este modelo resalta la importancia de la enfermera como promotora de la independencia del paciente y proveedora de cuidados de alta calidad(31).

d) Modelo de Promoción de la Salud de Nola Pender: Enfoque centrado en la promoción de la salud, este modelo destaca la importancia de empoderar a los individuos para que tomen decisiones saludables. Busca mejorar la calidad de vida y prevenir enfermedades. Las enfermeras, en este enfoque, desempeñan un papel activo en la promoción de estilos de vida saludables y en la educación para la salud (32).

Estos modelos de enfermería proporcionan marcos teóricos que ayudan a guiar la práctica y la mejora de la calidad en el cuidado de enfermería. Cada modelo aborda aspectos específicos relacionados con la calidad, desde la estructura y procesos de atención hasta la satisfacción y resultados para los pacientes.

2.2.1.7 Parámetros para medir la calidad de atención

Entre los que se deben considerar para medir la calidad se encuentran:

Tiempo de respuesta, evolución del tiempo, reclamaciones judiciales, nivel de accesibilidad de los canales, evolución de tiempo de respuesta, queja de pacientes sobre la atención que recibieron, tasa de resolución en primera interacción, canales más y menos utilizados, tiempo medio de resolución, opiniones en medios sociales, auditorías internas y externas y valoración de los pacientes(33).

2.2.1.8 Dimensiones de la calidad de la atención

La atención sanitaria representa los aspectos esenciales que deben estar presentes para asegurar que los pacientes reciban un cuidado adecuado, seguro y satisfactorio.

Dimensión Humana:

La información debe ser completa, clara y comprensible; interés y amabilidad donde se debe demostrar empatía y trato cordial; ética donde se debe actuar de acuerdo a los principios y normas de conducta(34).

Dimensión Técnico-Científica:

Efectividad que consiste en lograr mejoras en la salud de los pacientes a través de las intervenciones médicas; eficacia que implica alcanzar los objetivos del servicio de salud mediante la correcta implementación de procedimientos y normas técnicas(34).

Dimensión de Entorno:

Comodidad y Ambientación, se debe asegurar que el entorno de atención sea adecuado, limpio, organizado y que respete la privacidad del paciente; eficiencia utilizando los recursos de manera efectiva para obtener los resultados deseados; la

seguridad garantizamos la atención que se brinde sea de manera segura, minimizando riesgos y maximizando los beneficios para la salud del paciente, la integralidad proporciona una atención completa que cubra todas las necesidades del paciente y atender también las necesidades de los acompañantes(34).

2.2.2 Variable satisfacción

2.2.2.1 Teorías de la satisfacción

Lo que se entiende de satisfacción es como un deseo cumplido o una necesidad solucionada, de manera tal que haya tranquilidad. Cuando las personas logran cumplir un deseo o alcanza una meta, se sienten satisfechas, alcanzando un estado de bienestar(35).

La satisfacción es el resultado de la medición de la respuesta de los consumidores con respecto a un servicio o producto recibido de una marca en específico. Las calificaciones permiten tomar decisiones para la mejora del servicio que se les ofrece, así como para saber a detalle lo que necesitan(36).

2.2.2.2 Principales autores y precursores de los conceptos modernos de la satisfacción

Kotler Philip, define la satisfacción como "la sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto frente a sus expectativas"(37).

Bachelet 1992, consideró que la satisfacción era una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio(37).

Zeithaml, Berry y Parasuraman 1993, sugirieron que la satisfacción del cliente es una función de la valoración de los clientes de la calidad del servicio, la calidad del

producto y el precio(37).

2.2.2.3 Concepto de satisfacción en salud

La satisfacción del paciente es un indicador muy importante, frecuentemente es utilizado en la medición de la calidad de la atención sanitaria, además influye, en los resultados clínicos, la retención de los pacientes, así como en las reclamaciones por negligencia médica. Afecta a la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente, por tanto, un indicador indirecto pero muy eficaz para medir el éxito de los médicos y hospitales(38).

2.2.2.4 Características de satisfacción en salud

Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa, se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio, está basado en la percepción del cliente, no necesariamente la realidad, se puede ver influenciado por personas que influyan directamente en el cliente, depende ampliamente del estado de ánimo en el que estaba el cliente cuando adquirió este producto o servicio.(38).

2.2.2.5 Teoría Satisfacción en salud

La Teoría de Herzberg

La satisfacción, es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción(38).

2.2.2.6 Instrumentos para medir y evaluar la satisfacción

Los instrumentos de evaluación de la satisfacción del cliente ayudan a medir con precisión qué tan contentos se encuentran los consumidores utilizando encuestas de satisfacción. Los investigadores pueden utilizar escalas de valoración de tres, cinco, siete, diez y once puntos. La escala de calificación ideal para usar depende del tipo y el enfoque de la investigación realizada, es muy útil para recabar opiniones de los consumidores durante investigaciones encaminadas al desarrollo de nuevos productos y servicios. Las encuestas son una forma de recopilar datos sobre la satisfacción del cliente, proporcionadas al finalizar la interacción con el cliente. Para que una encuesta arroje resultados valiosos es necesario, realizar preguntas claras y fáciles de responder, establecer qué tipo de encuesta es compatible con lo que deseas medir, identificar el momento y el mejor canal para realizar la encuesta, utilizar las conclusiones para crear una estrategia de mejoramiento de los productos y servicios que ofrece tu empresa(39).

2.2.2.7 Dimensiones de la satisfacción

Fiabilidad: Implica la voluntad de compartir valores positivos o consejos con otra persona con la expectativa de que esa persona le corresponda de una manera similar o incluso mejor(40).

Empatía: Involucra el tratamiento sensible e individualizado para cada cliente; incluye la buena comprensión y la comunicación con el consumidor(40).

Capacidad de respuesta: Esto se debe a que podemos comunicarnos con nuestros clientes y tomarnos el tiempo para responderles si tienen algún inconveniente(40).

Elementos intangibles: Se trata de mantener el espacio físico y los equipos en buen estado, contando con el personal y los materiales de

comunicación adecuados, que nos permitan estar más cerca de nuestros clientes(40).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

HI: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados en Centro Quirúrgico de un hospital, Lima 2024.

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

2.3.2 Hipótesis específicas

H1. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del paciente postoperado en Centro Quirúrgico del hospital, Lima 2024.

H2. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Técnico-Científica y la satisfacción del paciente postoperado en Centro Quirúrgico del hospital, Lima 2024.

H3. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente postoperado en Centro Quirúrgico del hospital, Lima 2024.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

El método que se empleará será hipotético deductivo, procedimiento científico que combina el razonamiento lógico con la observación empírica formulando hipótesis y probándolas o rechazándolas mediante experimentos(41).

3.2 Enfoque de la investigación

Se llevará el estudio de enfoque cuantitativo, ya que se evaluará el problema analizado y se examinarán los datos recopilados, mediante métodos de análisis estadísticos(42).

3.3 Tipo de investigación

El estudio será de tipo aplicada, se orienta a encontrar soluciones afectivas para problemas reales y específicos(43)

3.4 Diseño de la investigación

El estudio será no experimental, porque las variables no serán manipuladas, de corte transversal, permitió utilizar el instrumento en un espacio y tiempo determinado, a la vez descriptivo correlacional porque busca identificar la relación entre ambas variables, dimensionándolas(44).

3.5 Población, muestra y muestreo

Este estudio estará conformado por 100 pacientes postoperados de un hospital de Lima. Según Arias, la población estudiada es un conjunto de casos definido, limitado y accesible que servirá de referencia para la selección de la muestra y que corresponde a un conjunto de criterios predeterminados(45).

Criterios de inclusión u exclusión

a) Criterios de inclusión:

- Usuarios que desean cooperar en el estudio de manera voluntaria y se obtenga su

consentimiento escrito o informado.

- Pacientes con la mayoría de edad.
- Usuarios post operados que pertenezcan al hospital
- Pacientes que sea consientes y no tengan algún problema de salud mental.

b) Criterios de exclusión:

- Pacientes que no deseen participar
- Pacientes menores de edad.
- Personas que puedan tener alguna patología degenerativa.
- Pacientes que no se operen en la clínica

3.6 Variables y operacionalización

V1. Calidad de atención de Enfermería

V2. Satisfacción de los pacientes postperados

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rango)
Variable 1 Calidad de atención de enfermería	La calidad se refiere a la capacidad que se tiene para cumplir con expectativas, tanto implícitas como explícitas, según ciertos estándares o criterios. Esta idea se relaciona con cómo las personas perciben y comparan algo con otros elementos de su misma clase. La definición de calidad está influenciada por factores como la cultura, el tipo de producto o servicio, las necesidades del usuario y sus expectativas específicas(21).	La variable, calidad de atención, se realizará mediante un cuestionario que se estructurará por dimensiones e indicadores establecidos teniendo 14 preguntas cerradas y respuestas múltiples.	Humana	1. Identificación 2. Dirigirse de manera adecuada. 3. Informar procedimientos. 4. Respeto creencias y religión. 5. Privacidad.	Ordinal	Malo 14-21 Regular 22-36 Bueno 37-42
			Técnico-Científica	6. Actividades 7. Cuidado 8. Atención rápida y eficaz. 9. Equidad		
			Entorno	10. Expresión 11. Comodidad 12. Manifestar dudas. 13. Ambiente seguro. 14. Ventilación.		
Variable 2 Satisfacción de los pacientes postoperados	La satisfacción del paciente es un indicador muy importante, frecuentemente es utilizado en la medición de la calidad de la atención sanitaria, además influye, en los resultados clínicos, la retención de los pacientes, así como en las reclamaciones por negligencia médica. Afecta a la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente, por tanto, un indicador indirecto pero muy eficaz para medir el éxito de los médicos y hospitales(38).	La satisfacción de pacientes postoperados, se desarrollará con la técnica la entrevista y un cuestionario que contiene dimensiones e indicadores establecidos quedando 14 preguntas cerradas y diferentes respuestas.	fiabilidad	1. voluntad 2. Positivo 3. Amable 4. Atento en la recuperación 5. Equidad	Ordinal	Insatisfecho de 14-21 Parcialmente Satisfecho de 22-36 Satisfecho de 37-42
			empatía	6. Lenguaje 7. inquietudes 8. Complaciente 9. Amabilidad y comprensión		
			capacidad de respuesta	10. Conocimiento 11. Claridad 12. Disponibilidad 13. Enseñanza 14. Entendimiento		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Para la primera variable calidad de atención y segunda variable satisfacción de pacientes postoperados, la técnica que se utilizará será la encuesta; es una herramienta flexible y accesible que permite a los investigadores recopilar información sobre comportamientos, actitudes, opiniones y características demográficas de un grupo específico(46).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento para la variable 1

Para la primera variable que es calidad de atención, el instrumento será el cuestionario; es una herramienta clave para la recolección de datos y se utiliza de manera extensa en múltiples áreas, incluyendo la investigación, la evaluación, la educación y la medición del desempeño(46). El instrumento fue creado por Tello en el año 2021, este instrumento está dividido en 14 preguntas, busca identificar las dimensiones humana, técnico-Científica, entorno; finalmente los resultados se medirán que las personas que tienen de 14 a 21 puntos será malo, de 22 a 36 regular, de 37 a 42 bueno, estos responderán a indicadores de la variable, teniendo como alternativa la respuesta nunca, a veces, siempre(47).

Instrumento para la variable 2

Para la segunda variable que es satisfacción de pacientes postoperados, el instrumento será el cuestionario, es una herramienta clave para la recolección de datos y se utiliza de manera extensa en múltiples áreas, incluyendo la investigación, la evaluación, la educación y la medición del desempeño (47). El instrumento fue creado por Rodríguez en el año 2023, este instrumento está dividido en 14 preguntas, busca identificar las dimensiones confianza, empatía, capacidad de respuesta, finalmente los resultados se

medirán que las personas que tienen de 14 a 21 puntos será insatisfecho, de 22 a 36 parcialmente satisfecho, de 37 a 42 satisfecho, estos responderán a indicadores de la variable, teniendo como alternativa la respuesta nunca, a veces, siempre(48).

3.7.3 Validación

El autor realizo la validación del instrumento calidad de atención por docentes de la universidad Mayor de San Marcos de la ciudad de Lima, el mismo estuvo valorado por la opinión de juicio de expertos por 3 personas especializadas en el tema quienes dieron su opinión favorable, obteniendo como resultado $P es = 0.0092$ con técnica alfa de Cronbach(47).

El autor realizo la validación del instrumento satisfacción de pacientes, por docentes de la universidad Norbert Wiener de la ciudad de Lima, el mismo estuvo valorado por la opinión de juicio de expertos, 3 personas especializadas en el tema quienes dieron su opinión favorable, obteniendo como resultado con la técnica alfa de Cronbach y mediante la prueba de concordancia y binomial como resultado un valor de 0.79 con el cual se consideró como valido el instrumento de investigación(48).

3.7.4 Confiabilidad

Para medir la confiabilidad el autor aplico la prueba de alfa de Cronbach y los instrumentos se aplicaron una muestra piloto teniendo como resultado $P es = 0.0092$ para la calidad de atención y el cuestionario satisfacción 0.79 lo que significa que los resultados cumplen para tener una confiabilidad y validación.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Se tramitará el permiso pertinente con el gerente del hospital de Lima que se ara el estudio,

para obtener las licencias y facilidades necesarias que permitan desarrollar la investigación, se coordinará personalmente con la jefatura del Departamento de Enfermería para la aplicación de los instrumentos de investigación.

Se recolectarán los datos, lo cual deben estar completos y sin errores, posteriormente se ingresará la información en la hoja de Microsoft Excel; de igual manera, se analizará con una aplicación estadística SPSS versión 25, a partir del cual se elaborarán tablas, cuadros comparativos y porcentajes para detallar, interpretar y analizar las variables. Se aplicará una prueba de normalidad y el coeficiente de correlación de las dos variables.

3.9 Aspectos éticos

Para el siguiente proyecto de investigación se tomará en cuenta los siguientes aspectos éticos:

Principio de Beneficencia: Este principio exige que los profesionales de la salud trabajen con el mayor esfuerzo para atender al paciente y mejorar su salud, utilizando el enfoque más adecuado, se centra principalmente en el bienestar del paciente(49).

Principio de No-Maleficencia: Este principio subraya que es más importante evitar causar daño que simplemente promover el bien. Implica una obligación activa de hacer el bien y evitar el mal, y se traduce en normas prácticas como "no matar" y "no causar sufrimiento"(49).

Principio de Autonomía: Este principio se basa en la idea de que cada persona debe tener la libertad de tomar sus propias decisiones sobre su vida y ser respetado en ellas, significa reconocer que el paciente es un sujeto con derechos y no un objeto pasivo(49).

Principio de Justicia: Este principio se centra en asegurar que los recursos y tratamientos se distribuyan de manera justa y equitativa, no implica tratar a todos los pacientes de igual manera, sino que cada uno reciba lo que le corresponde de acuerdo a sus necesidades y circunstancias(49).

4.2 Presupuesto

Concepto	unidades	Precio unitario (S.)	Precio total (S.)
Recursos materiales:			
USB	1	25	25
Hojas bond	1 millar	30	30
Lapiceros	12	2	24
Lápiz	12	1	12
Borrador	6	2	12
Fólderes	3	6	18
Engrapador	1	15	15
Grapas	1 caja	8	8
perforador	1	15	15
Servicios			
Tiempo	40	1	40
Fotocopia	100	0,20	20
Internet	150 horas	2	300
Impresiones	100	1	100
Refrigerios	12	10	120
Total			S/.739

5. REFERENCIAS

1. Organización mundial de la salud. Seguridad del paciente [Internet]. 2021 [citado el 17 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
2. Consultorsalud. Sistema de salud norteamericano falla en atención primaria y prevención de enfermedad - CONSULTORSALUD [Internet]. 2022 [citado el 26 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://consultorsalud.com/sistema-norteamericano-atencion-primaria/>
3. Ministerio de sanidad. Seguridad del Paciente - Estrategia Seguridad del Paciente 2015-2020 [Internet]. 2020 [citado el 21 de junio de 2025]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://seguridaddelpaciente.sanidad.gob.es/docs/Estrategia_Seguridad_del_Paciente_2015-2020.pdf
4. Román Mengana Y, De Dios Lorente JA. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínicoquirúrgico Docente, Dr. Joaquín Castillo Duany. MEDISAN [Internet]. 2014 [citado el 1 de noviembre de 2024];18(11):1572–81. Disponible en: <https://openurl.ebsco.com/contentitem/fap:99634402?sid=ebsco:plink:crawler&id=ebsco:fap:99634402&crl=c>
5. Laguado Jaimes E. Enfermería Global, El cuidado de enfermería ante los procesos quirúrgicos estéticos. 2015 [citado el 30 de octubre de 2024]; Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v14n40/revision3.pdf>
6. Chávez Ramírez K. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. Educación y Salud Boletín Científico de Ciencias de la Salud del ICSa

- [Internet]. 2018 [citado el 30 de octubre de 2024]; Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472/4734>
7. Arcentales Lema GC. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. 2021 [citado el 30 de octubre de 2024]; Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
 8. Paredes Sánchez DM. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente quirúrgico en el post operatorio inmediato del hospital Víctor Lazarte Echegaray. el 26 de enero de 2024 [citado el 30 de octubre de 2024]; Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/9352119>
 9. Alcántara Chávez VJ. Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, clínica Veronesi, Huacho – 2021 [Internet]. 2021 [citado el 1 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4465>
 10. Ramírez Palomino KA. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES POSTOPERADOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO, ICA 2021. 2021 [citado el 30 de octubre de 2024]; Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534/815>
 11. Bizuayehu Atinafu A, Temesgen Geta, Tres Elfos E. Patient satisfaction with preoperative nursing care and its associated factors in surgical procedures, 2023: a cross-sectional study - ProQuest [Internet]. 2023 [citado el 1 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/3037866708/D1573DE575B145C8PQ/3?accountid=201015&sourcetype=Scholarly%20Journals>
 12. Christi V, Christian A, Valand S, Gohil D. Patient Satisfaction Regarding Quality

- Nursing Care. *RGUHS Journal of Nursing Sciences* [Internet]. 2024 [citado el 2 de noviembre de 2024];14(1). Disponible en: <https://journalgrid.com/view/article/rjns/12434033>
13. Özşaker E, Sevilmiş H, Özcan Y, Samast M. Nursing Care Perception and Satisfaction Levels of Surgical Patients. *Journal of Contemporary Medicine* [Internet]. el 25 de marzo de 2021 [citado el 7 de noviembre de 2024];11(2):151–9. Disponible en: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/jcm/issue/58926/711131>
 14. Arcentales Lema GC, Mesa Cano IC, Ramírez Coronel AA, Gafas González C. Satisfaction of surgical patients with nursing care. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica* [Internet]. 2021 [citado el 1 de noviembre de 2024];40(3):212–21. Disponible en: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/satisfacción-de-pacientes-quirúrgicos-con-los/docview/2568761973/se-2?accountid=201015>
 15. Gong X, Wu W, Xing D, Guo X, Yang M. Effect of High-Quality Nursing Based on Comprehensive Nursing on the Postoperative Quality of Life and Satisfaction of Patients with Malignant Glioma. *Evid Based Complement Alternat Med* [Internet]. 2022 [citado el 2 de noviembre de 2024];2022. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35529933/>
 16. Ramírez Palomino KA, Urure Velazco IN. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES POSTOPERADOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO, ICA 2021. *Revista Enfermería la Vanguardia* [Internet]. el 9 de febrero de 2023 [citado el 31 de octubre de 2024];11(2):66–78. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534>
 17. Cruz Vera DL, Fernandez Avalos EM. Nivel de satisfacción en pacientes post

- operados mediatos, con el cuidado de enfermería del hospital público, Trujillo, 2023. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2023 [citado el 1 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/132984>
18. Álvarez Abad PJ, Nieves Agurto KL. Satisfacción del paciente postoperado y la calidad del cuidado de enfermería en cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, Piura, 2022. 2024 [citado el 1 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/41931>
 19. Anicama Navarrete EA, Ccencho Contreras G. Calidad del cuidado y satisfacción en pacientes post operados, Unidad de Recuperación post anestésica, Hospital Departamental de Huancavelica, 2021. 2022 [citado el 1 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/1584>
 20. Senmache Arriola NC. Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo 2020. Repositorio Institucional - USS [Internet]. 2022 [citado el 1 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9411>
 21. Enciclopedia y significados [Internet]. [citado el 5 de marzo de 2024]. Calidad. Disponible en: <https://www.significados.com/calidad/>
 22. Conceptos de calidad: todo lo que usted necesita saber [Internet]. [citado el 5 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.paripassu.com.br/es/blog/conceptos-de-calidad>
 23. Rodríguez López RM. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023 [Internet]. Norbert Wiener; 2023 [citado el 5 de marzo de 2024]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061_27081244_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

24. Chandia Vidal Y. Introducción a la Calidad en Salud [Internet]. Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas; 2006 [citado el 7 de noviembre de 2024]. Disponible en:
https://www.google.com/url?sa=i&url=http%3A%2F%2Fwww.enfermeraspabellon.yesterilizacion.cl%2Fcalidad%2FHistoria.pdf&psig=AOvVaw3rO_We-jvp7PG_GJbMcJc-&ust=1731185416401000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CAQQn5wMahcKEwiwho7Czs2JAxUAAAAAHQAAAAAQBA
25. Aposinet [Internet]. [citado el 2 de marzo de 2024]. Precusores de la calidad. Disponible en: <https://www.oposinet.com/temario-de-formacion-y-orientacion-laboral/otros-documentos-formacion-y-orientacion-laboral/precusores-de-la-calidad/>
26. Ramos Rojas Daniel. Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total • gestiopolis [Internet]. [citado el 2 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>
27. Organización mundial de la salud. Calidad de la atención [Internet]. 2020 [citado el 2 de marzo de 2024]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
28. Características del Servicio de Calidad [Internet]. [citado el 7 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://calidaddeserviciosclientes.blogspot.com/2017/06/caracteristicas-del-servicio-de-calidad.html>
29. Revista de órgano de la sociedad española de calidad asistencial. Calidad asistencial. 2001 [citado el 2 de marzo de 2024];16. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp->

content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf

30. Qodem. Atención centrada en el paciente, el modelo Patient Centric | Quodem [Internet]. 2021 [citado el 2 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://quodem.com/blog/atencion-centrada-en-el-paciente/>
31. Slideshare. Slideshare. 2014 [citado el 2 de marzo de 2024]. Modelo de cuidado de enfermería Virginia Henderson | PPT. Disponible en: <https://es.slideshare.net/natorabet/modelo-de-cuidado-de-enfermera-virginia-henderson>
32. Bustamante Restrepo Camila. Promoción de la salud bajo la perspectiva de Nola Pender en una comunidad urbana de. [citado el 2 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4967/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1#:~:text=El%20modelo%20de%20promoci%C3%B3n%20de,o%20no%20en%20comportamientos%20saludables.>
33. TICS y formacion [Internet]. 2022 [citado el 26 de febrero de 2024]. PARÁMETROS PARA MEDIR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL USUARIO. Disponible en: <https://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/article/view/4175>
34. Aguilar Quintana E. Sistema de Gestión de Calidad en salud, MINSA [Internet]. 2006 [citado el 4 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SG CALIDAD-1.pdf
35. Concepto de Satisfacción - En lo personal, trabajo, economía y más. <https://concepto.de/> [Internet]. [citado el 5 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://concepto.de/satisfaccion/>
36. Hammond M. Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla [Internet]. [citado el 5 de marzo de 2024]. Disponible en:

<https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

37. Revista Brasileira de Marketing. Calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. 2011; Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
38. Question pro [Internet]. Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>
39. Zendesk. TOP 5 herramientas de satisfacción al cliente. [citado el 6 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/herramientas-de-satisfaccion-al-cliente/>
40. Mendez Valdivia silvia. 5 dimensiones clave para medir la satisfacción del cliente [Internet]. 2019. Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/5-dimensiones-clave-para-medir-la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-mendez>
41. Ruiz Vásquez LM. Calidad de atención y su relación con el nivel de satisfacción del Servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023 [Internet]. [citado el 11 de agosto de 2024]. Disponible en:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9082/T061_10383560_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
42. Gómez Arévalo R del P. Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario interno atendido en la central de esterilización del Hospital II-1 Moyobamba, 2023. el 12 de marzo de 2023 [citado el 13 de agosto de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8749>
43. Santisteban Guaylupo J. FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Trabajo académico. [citado el 13 de agosto de 2024]; Disponible en: <https://orcid.org/0000-0002-8886-8618>
44. Escarza Aquino CJ. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el

- cuidado del profesional de enfermería de Centro Quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2023. el 5 de marzo de 2023 [citado el 14 de agosto de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8968>
45. Arias Gómez J, Villasís Keever MÁ, Miranda Novales MG. Metodología de la investigación. [citado el 24 de agosto de 2024]; Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
46. Medina Romero Miguel RLRBHWLCRMCCCAR. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN [Internet]. [citado el 4 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1>
47. Tello Marreros WR. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021 [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021 [citado el 11 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/d0ce6960-05f7-4c1e-97ed-044dbeaebc19/content>
48. Rodríguez López RM. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023 [Internet]. [citado el 11 de agosto de 2024]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061_27081244_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
49. Rivas Muñoz R. Introducción al Estudio de la Endodoncia, 4a. sección: Ética, deontología, bioética y axiología [Internet]. 2013 [citado el 11 de septiembre de 2024]. Disponible en:

<https://www.iztacala.unam.mx/rivas/NOTAS/Notas1Introduccion/4.4principios.html>

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de pacientes postoperados en la Clínica Marbella, Lima 2024

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del centro quirúrgico en un hospital de Lima 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente postoperado en centro quirúrgico del hospital, Lima 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico-Científica con la satisfacción del paciente postoperado en centro quirúrgico del hospital, Lima 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción del paciente postoperado en centro quirúrgico del hospital, Lima 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados en un hospital de Lima 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción del paciente postoperado en centro quirúrgico del hospital, Lima 2024.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico-Científica la satisfacción del paciente postoperado en centro quirúrgico del hospital, Lima 2024.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno la satisfacción del paciente postoperado en centro quirúrgico del hospital, Lima 2024.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>HI: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del centro quirúrgico en un hospital de Lima 2024.</p> <p>HO: No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de atención de enfermería con la satisfacción del paciente postoperado en centro quirúrgico del hospital, Lima 2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción del paciente postoperado en centro quirúrgico del hospital, Lima 2024.</p> <p>H2. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico-Científica con la satisfacción del paciente postoperado en centro quirúrgico del hospital, Lima 2024.</p> <p>H3. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno la satisfacción del paciente postoperado en centro quirúrgico del hospital, Lima 2024.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humana • Técnico-Científica • Entorno <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción de los pacientes postoperados</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Empatía • Capacidad de respuesta 	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: observacional, descriptiva correlacional de corte transversal</p> <p>Población: 100 pacientes postoperados</p> <p>Muestra: 100</p>

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO N.º 1

INSTRUCCIONES:

Leer con atención y según sea su opinión marque un Check (√) en el cuadro respectivo. De tener alguna duda, favor preguntar.

DATOS GENERALES:

- Edad.....años • Sexo: Masculino () Femenino ()
- Grado de instrucción: Analfabeto () Primaria () Secundaria () Superior ()

Escala Valorativa:

Nunca	A veces	Siempre
N	AV	S
1	2	3

I.Variable Calidad de atención de enfermería

Nº	Preguntas	Valoración		
		1	2	3
Ítems	Dimensión humana			
1.	La enfermera se identificó correctamente al momento de atenderlo.			
2.	La enfermera se dirigió a usted por su nombre o apellidos, sin usar apodos.			
3.	La enfermera le informó sobre los procedimientos que se le realizó.			
4.	Considera usted que el profesional de enfermería respeto sus creencias y religión.			
5.	En la atención, la enfermera respeto su privacidad.			
Dimensión técnico – científica				
6.	La enfermera fue cuidadosa en cada procedimiento que le realizó			
7.	La enfermera permaneció con usted, durante su estancia postquirúrgica.			
8.	La enfermera le atendió de manera rápida y eficaz.			
9.	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento			
10.	La enfermera le atendió, sin diferencia con respecto a los otros pacientes.			
Dimensión del entorno				
11.	Se siente cómodo cuando manifiesta sus inquietudes al profesional de enfermería.			
12.	La enfermera le dio seguridad para poder manifestar sus dudas			
13.	Las áreas del servicio son visualmente atractivas y seguras.			
14.	La enfermera se preocupó por mantener un ambiente ventilado durante su atención.			

CUESTIONARIO N.º 2

INSTRUCCIONES:

Leer con atención y según sea su opinión marque un Check (✓) en el cuadro respectivo. De tener alguna duda, favor preguntar

Escala Valorativa:

I. Variable Satisfacción de pacientes

Nunca	A veces	Siempre
N	AV	S
1	2	3

Nº	Preguntas	Valoración		
		1	2	3
Ítems	Dimensión confianza			
1.	La enfermera que le atendió fue amable y respetuosa con usted.			
2.	La enfermera que le atendió, le brindo alguna recomendación			
3.	La enfermera estuvo pendiente en su recuperación.			
4.	La enfermera interactuó con usted			
5.	la enfermería mostró cierto favoritismo con algún paciente.			
Dimensión empatía				
6.	La enfermera escucho con atención, sus inquietudes sobre su salud.			
7.	La enfermera, fue paciente y tolerante con usted.			
8.	Cuando usted, presentó sentimientos de tristeza o soledad, la enfermera lo escuchó y le orientó.			
9.	La información que le brindó la enfermera pudo satisfacer las dudas que tenía sobre su enfermedad.			
Dimensión de C. respuesta				
10.	La enfermera que le atendió, conoce su enfermedad, para responder sus dudas.			
11.	El profesional de enfermería utilizó un lenguaje claro al momento de atenderlo.			
12.	el profesional de enfermería esta siempre dispuesto a ayudarlo			
13.	La enfermera le informó la importancia de asistir a sus controles posoperatorios.			
14.	Usted entendió, la explicación que la enfermera, le dio sobre el tratamiento en casa y como cuidarse.			

Anexo 3: Validez del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Angélica Fuentes Siles

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Segunda Especialidad requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES POSTOPERADOS DEL CENTRO QUIRÚRGICO EN UN HOSPITAL DE LIMA 2024” y debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Investigación

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Margarita Laura Jara Figueroa

DNI: 43399835

Anexo 5: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Margarita Laura Jara Figueroa

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES POSTOPERADOS DEL CENTRO QUIRÚRGICO EN UN HOSPITAL DE LIMA 2024.

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes postoperados del centro quirúrgico en un hospital de Lima 2024.”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, de la Segunda especialidad en especialista en centro quirúrgico. El propósito de este estudio es determinar la relación entre calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de pacientes postoperados. El trabajo es de interés para toda institución de salud, pero en especial para área Quirúrgica ya que el personal sanitario que labora en esa área en su quehacer diario está constantemente atendiendo a pacientes-

Procedimientos

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

1. Se le proporcionará el consentimiento informado para su lectura.
2. Usted tendrá la libertad de decidir si desea participar en el estudio de manera voluntaria, confirmando su decisión.
3. Después, se le dará acceso a un cuestionario para que lo complete.
4. Al finalizar, se le pedirá que revise el cuestionario para asegurarse de que todas las respuestas estén completa.

Riesgos

La realización de este estudio en el trabajo de campo no conlleva ningún riesgo para los investigadores ni para los participantes. La encuesta se llevará a cabo de forma presencial, siguiendo las medidas de bioseguridad exigidas por las autoridades

Costos e incentivos

No tendrá que asumir ningún costo por participar. Además, no se le ofrecerá ninguna remuneración ni medicamentos a cambio de su colaboración.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información, si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante el cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio y comprendo que, aunque haya dado mi consentimiento, tengo el derecho de decidir no participar en cualquier momento. Además, sé que puedo retirarme del estudio en cualquier momento sin ninguna consecuencia. Recibiré una copia firmada de este documento de consentimiento.

Participante
Nombres:
DNI:

Investigador
Nombres:
DNI:

Anexo 7: Informe del asesor de Turnitin

● 13% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 5% 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	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
2	repositorio.unac.edu.pe Internet	1%
3	uwiener on 2023-11-18 Submitted works	1%
4	Universidad Wiener on 2024-11-05 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2025-05-02 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-05-26 Submitted works	<1%
7	Universidad Católica de Santa María on 2024-10-15 Submitted works	<1%
8	Universidad Wiener on 2024-10-15 Submitted works	<1%