



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES  
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN  
DEL PACIENTE QUIRÚRGICO, ATENDIDO EN EL HOSPITAL  
REZOLA DE CAÑETE, 2022”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA  
EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

**AUTOR:**

**Lic. ROJAS CARRERA, GALA VALERIA**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6270-3236>**

**ASESOR:**

**Dr. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9422-7932>**

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Rojas Carrera Gala Valeria , con DNI 70388196, en mi condición de autora del trabajo académico presentado para optar el título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico de título "Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente quirúrgico, atendido en el hospital Rezola de Cañete, 2022", AUTORIZO a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO**<sup>1</sup> que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 10% y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 30 días del mes de mayo del año 2023.

---

(GALA VALERIA ROJAS CARRERA)  
DNI: 70388196)

---

(EDUARDO PERCY MATT SOLIS )  
(DNI: 42248126)

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

---

<sup>1</sup> Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

# INFORME DE ORIGINALIDAD - TURNITIN

GALA\_VALERIA\_ROJAS\_CARRERA\_-\_TRABAJO\_ACADEMICO.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.uma.edu.pe">repositorio.uma.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.unjbg.edu.pe">repositorio.unjbg.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="http://repositorio.unid.edu.pe">repositorio.unid.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL .....	3
RESUMEN.....	6
ABSTRACT .....	7
I. INTRODUCCIÓN .....	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	22
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	27
BIBLIOGRAFÍA.....	29
ANEXOS.....	40

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A Matriz de operacionalización.....	40
Anexo B Cuestionario.....	41
Anexo D Consentimiento informado.....	444

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente quirúrgico, atendido en el Hospital Rezola de Cañete, 2022.

**Materiales y método:** Se mantendrá un enfoque cuantitativo, en donde el diseño será el correlacional, no experimental y transversal, ahondando en la aplicación hacia 74 pacientes quirúrgicos, por medio del cuestionario, el cual se encontrará conformado por un total de 30 preguntas para la variable “Calidad del cuidado de enfermería”, con la siguiente distribución por niveles: Nivel bajo (1 – 50), Nivel medio (51 – 100) y Nivel alto (101 – 150), y un total de 15 preguntas para el caso de la variable “Satisfacción del paciente quirúrgico”, con la siguiente distribución por niveles: Nivel bajo (1 – 25), Nivel medio (26 – 50) y Nivel alto (51 – 75). **Resultados:** los resultados se encontrarán representados por medio de gráficos de barras y tablas de tendencia central. **Conclusiones:** Cada una de las conclusiones se encontrarán valoradas de acuerdo con la disposición de respuesta de cada uno de los objetivos planteados.

**Palabras clave:** Calidad, cuidado, enfermería, satisfacción, paciente.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of surgical patients attended at the Hospital Rezola de Cañete, 2022.

**Materials and method:** A quantitative approach will be maintained, where the design will be correlational, non-experimental and cross-sectional, delving into the application to 74 surgical patients, by means of the questionnaire, which will be made up of a total of 30 questions for the variable "Quality of nursing care", with the following distribution by levels: Low level (1 - 50), Medium level (51 - 100) and High level (101 - 150), and a total of 15 questions for the case of the variable "Surgical patient satisfaction", with the following distribution by levels: Low level (1 - 25), Medium level (26 - 50) and High level (51 - 75). **Results:** the results will be found represented by means of bar graphs and central tendency tables. **Conclusions:** Each of the conclusions will be found valued according to the response disposition of each of the stated objectives.

**Key words:** Quality, care, nursing, satisfaction, patient.

## I. INTRODUCCIÓN

Respecto a la situación problemática, se puede mencionar que la profesión de enfermería se ha desarrollado a través del tiempo como una profesión de índole científica, en cuanto a las garantías de cuidado del paciente y demostrando con ello un elevado índice de compromiso por parte de los profesionales que desempeñan sus acciones, con la finalidad de que se pueda garantizar el cuidado humanizado y calidad en el servicio ofrecido.

Ante ello, es que la calidad del cuidado de enfermería no solo se encuentra relacionado con la percepción del paciente mismo, sino que este amerita a preservar la calidad de vida y mantener el bienestar biopsicosocial y espiritual de la persona intervenida, comprendiendo con ello que se debe de esperar un nivel de satisfacción elevado, en relación con la calidad y calidez del cuidado ofrecido por el profesional responsable.

En el apartado internacional, se ha llegado a registrar que la Organización Mundial de la Salud (OMS) durante el año 2020, ha expuesto que más del 4.00% de los pacientes se han encontrado insatisfechos y un 64.52% indicó que no ha llegado a conocer el nombre de la enfermera, manifestando con ello la necesidad de evaluar el grado de calidad de servicio ofrecido dentro de los establecimientos de salud (1).

Cabe reconocer que la normativa de Gestión de Calidad (EFQM) expuesta en Estado Unidos, en el año 2019, ha expuesto que es importante la evaluación que se realiza por cada establecimiento de salud, respecto a la calidad de la atención que el personal de enfermería brinda a los usuarios, debido a que ello contribuye a que el servicio de atención pueda ser incidente en un proceso de mejora de calidad continua (2).

De igual modo, en Ghana, durante el periodo anual 2018, se ha llegado a exponer que las complicaciones quirúrgicas que han sido registradas han correspondido a haber ofrecido un servicio de mala calidad por parte del personal de salud, suponiendo una amenaza directa hacia la confianza y la calidad de la atención ofrecida, en donde el 62% de los pacientes se han encontrado insatisfechos con ello (3).

Además, la OMS, en el año 2019, ha conceptualizado a la satisfacción como una medida de los indicadores de calidad del servicio ofrecido dentro de los sistemas hospitalarios de cada país, en donde se sugiere que el esfuerzo conjunto sea realizado

desde los ministerios responsables para mejorar el grado de humanización con la que se realiza la práctica de enfermería (4).

En el mismo contexto, un estudio realizado en China durante el año 2020, ha expuesto que las prácticas de calidad del personal de enfermería en el servicio de cirugía, ha generado que el grado de satisfacción de los usuarios se encuentre en un nivel alto con representación del 67.70% y únicamente el 11.70% contó con disconformidad respecto al servicio, por condiciones ajenas hacia las prácticas de cuidado (5).

En cuanto al ámbito latinoamericano, los establecimientos de salud que se encuentran en la Región Centro Oeste de Brasil han centrado sus esfuerzos en mejorar la calidad de cuidado de enfermería, generando que más del 91.60% de los pacientes hayan opinado que la atención ofrecida ha sido segura, siendo consecuencia de un nivel de satisfacción del 92.00% en el nivel alto (6).

En Colombia, en el periodo 2020, se ha llegado a exponer que los pacientes hospitalizados han señalado que la percepción de calidad del cuidado ofrecido por el personal de enfermería ha carecido de la capacidad de mantener un medio de humanizado de atención, en donde se ha expuesto por estos que una de las mejores oportunidades de cambio para el servicio de salud, puede estar centrado en entender las necesidades y expectativas del paciente (7).

Bajo dicho contexto, el Asociación Norteamericana de Enfermería (ANA), en el año 2014, ha destacado la necesidad que tiene Latinoamérica de establecer directrices que le permiten reflejar un grado de satisfacción elevado por parte de los usuarios receptores del servicio de salud, en donde más del 83% de estos han percibido una mala calidad del cuidado de enfermería (8).

En cuanto a lo señalado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en el año 2018, se ha podido exponer que la pronta recuperación del paciente ha sido un proceso consecuente de la correcta intervención del personal de enfermería, exponiendo con ello que los establecimientos de salud no solo deben de centrarse en mejorar las capacidades técnicas de los profesionales, sino en mejorar la calidad de su intervención (9).

Así mismo, se debe de entender que el paciente cuenta con derechos que deben de ser respetados por los profesionales de salud, debido a que estos se encuentran

expuestos a niveles de estrés elevados, relacionados principalmente con la ansiedad de mejorar y ante ello, es que se requiere de una calidad de cuidado que pueda garantizar su confort y sensación de bienestar.

De igual forma, un estudio cuantitativo realizado en un Hospital del Estado Mexicano durante el año 2018, ha manifestado que la técnica de atención de enfermería ha evidenciado falencias relacionadas con el poco resguardo hacia la intimidad del paciente; así como, las inadecuadas condiciones de higiene del centro de salud público, en donde dicha afirmación fue sostenida por el 42% de los pacientes que fueron atendidos en el servicio postquirúrgico (10).

Mientras que, desde el ámbito nacional, otras investigaciones, en el año 2017, han manifestado que anualmente se llegan a recibir más de 50 000 quejas a nivel nacional, relacionadas con la inadecuada atención que los pacientes reciben, encontrando con ello que el 35.90% de estas se encuentra relacionada con el acceso hacia los servicios de salud o la disposición del personal (11).

Así mismo, un estudio realizado en Tingo María en el año 2019, ha manifestado que los pacientes han contado con un nivel de satisfacción del 51.00% en nivel medio, siendo consecuencia del poco tiempo que tiene el personal de enfermería para brindar cuidados de calidad, entendiendo que estos no solo han carecido de tiempo, sino que han contado con una inadecuada comunicación con el paciente, respecto a las prácticas de autocuidado (12).

Del mismo modo, una investigación realizada en Lima en el año 2021, ha expuesto que el 60% de los profesionales de enfermería no han prestado la atención suficiente hacia los requerimientos de los usuarios, debido a que estos han contado con sobrecarga de trabajo y han descartado la importancia que se ha podido alcanzar respecto a la percepción en cuanto a la satisfacción de la atención recibida (13).

En base a lo señalado, un estudio realizado en la localidad de Lima en el año 2021, ha puesto en manifiesto que la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado de enfermería ha tenido que ver directamente con la evidencia de la actitud de apoyo del profesional, la competencia y la participación activa sobre el cuidado humanizado de estos, tanto con el paciente como con los familiares (14).

Por lo expuesto, la seguridad, el proceso administrativo, la responsabilidad, el interés

y el nivel de conocimiento, son los cuatro factores sobre los que el usuario analiza la calidad del cuidado en enfermería, debido a que es lo primero que percibe como una evidencia fundamental de que el resguardo hacia su calidad de vida se encuentra garantizado (15).

Respecto a las manifestaciones realizadas anteriormente y las cifras expuestas, es que se ha puesto en evidencia que la calidad del cuidado en enfermería llega a ser un tema de alto interés no solo desde el ámbito internacional, latinoamericano y nacional, sino que en vista del carente cumplimiento de estos apartados, es que no se puede dejar de lado la no inspección de la incidencia que puede llegar la calidad del cuidado del personal de enfermería, sobre la satisfacción del paciente quirúrgico, invitando a realizar su análisis e indagación integral.

En lo que concierne al marco teórico, respecto a la variable calidad del cuidado de enfermería, el cuidado es considerado como la esencia, así como el dominio central que tiende a caracterizar al personal de enfermería, además, concierne a aquel proceso centrado en valores y cultura de cada individuo, donde la concepción del cuidado resulta ser una necesidad humana primordial. Por ello, el cuidado de enfermería está orientado a la relación humana, así como social establecido entre el enfermero y el paciente, que contribuye a un mayor entendimiento de la vida, calidad de salud y comprensión sobre la enfermedad (16).

Del mismo modo, se puede poner en manifiesto que el cuidado llega a buscar la prevalencia de comportamiento de una persona en términos de capacidad de satisfacer sus necesidades, bajo la tendencia de mantener un conocimiento superlativo en términos de conocimientos técnicos que ameriten la realización de acciones de prevención (17).

Además, se considera que el personal de salud, al momento de brindar el cuidado a los usuarios es requisito indispensable el que encamine sus acciones hacia las demandas sociales, biológicas, espirituales y psíquicas del paciente, siendo a partir de ello que este perciba seguridad, soporte espiritual, menos temor y esto favorezca durante su tratamiento médico. Asimismo, cabe destacar que el cuidado de enfermería también es conceptualizado como el derecho de mitigar los riesgos hasta un mínimo aceptable, ante un daño innecesario vinculado al cuidado de salud (18).

Referente a la dimensión accesibilidad, esta hace referencia a los comportamientos

que tiene el personal de la salud ante los cuidados esenciales al usuario, brindándole soporte como un principio de la profesión de enfermería. Asimismo, en esta dimensión se envuelven las acciones como el acercarse y brindar cuidados de forma oportuna, atendiendo las necesidades físicas y psicosociales del paciente (19).

Además, la accesibilidad se encuentra vinculada al grado de interacción y de comunicación que debe ser establecido entre la enfermera y los usuarios, con lo cual se busca cubrir las expectativas del paciente teniendo como principal finalidad el mejorar su salud, por ello, la accesibilidad debe ser reflejada en la dedicación que el personal le otorga al paciente (20).

Por otro lado, la dimensión accesibilidad también comprende la posibilidad con la que cuenta el paciente para que el personal de enfermería lo entienda y comprenda sus necesidades, dándole una atención personalizada de acuerdo a sus requerimientos, respondiendo a sus llamados y otorgarle oportunamente su tratamiento en base a su condición (21).

Asimismo, en cuanto a la dimensión facilitación, esto hace alusión a los cuidados del personal de salud orientado a dar a entender aspectos de la enfermedad o del tratamiento, que para el paciente son desconocidos o se le dificulta comprender. En tal sentido, las acciones del enfermero están centradas en otorgar la información necesaria y de manera clara, contribuyendo a que la ejecución de cuidados para el bienestar del usuario sea dada con facilidad (22).

De igual manera, esta dimensión está enfocada en la capacidad del enfermero para promover un aprendizaje en el paciente, en relación con los cuidados que son determinantes para el proceso de su enfermedad, con la finalidad de favorecer dicho cuidado y alcanzar su bienestar. En consecuencia, a ello la información proporcionada no sólo contribuye un mejor desarrollo durante el proceso asistencial, sino que beneficia a que el usuario colabore más en su propio cuidado (23).

Por lo tanto, la comunicación establecida con los pacientes es concluyente para el mejoramiento de su estado de salud, por ende, esta relación debe basarse en un plan de cuidado humanizado y personalizado. Cabe mencionar, que el personal de enfermería tiene como responsabilidad la promoción de la salud por medio de actividades preventivas y reforzamiento de conocimientos en las personas (24).

En relación con la dimensión confort, este hace referencia a la atención brindada al paciente, en el área que se encuentre, en donde estos perciban comodidad, motivación, así como un buen trato, propiciando un entorno agradable, el cual influya en el bienestar y rehabilitación del usuario. La comodidad es comprendida como las características propias en el centro de salud, en donde la atención es conveniente, agradable e incluso deseable (25).

Del mismo modo, es importante tener en consideración que el confort presenta una serie de elementos que son esenciales, entre ellos el garantizar que el espacio previsto para el cuidado del paciente cumpla con los requisitos mínimos como elementos materiales, condición ambiental idónea, equipos fundamentales, medicamentos, material médico, etc. (26).

Igualmente, en cuanto al confort, es de conocimiento para el personal de enfermería respecto a la relevancia de propiciar un ambiente agradable que permita que el paciente esté cómodo y esto debe ir de la mano con un buen trato, enfatizando en el respeto de la privacidad del usuario e involucrando a sus familiares, de modo que, todos estos factores inciden significativamente en la recuperación del usuario (27).

Asimismo, la dimensión planificación previa, se asocia a la evaluación que realiza el personal de enfermería sobre los cuidados que se brindarán al usuario, considerando su condición y necesidades, y con el propósito de prevenir complicaciones. Para esto es indispensable que los enfermeros identifiquen los problemas reales del paciente y a partir de eso elaborar un plan de cuidado enfocado en el conocimiento científico que permita anticiparse a cualquier eventualidad (28).

Asimismo, la planificación previa también concierne a la explicación que recibe el paciente sobre los procedimientos a realizar por parte del personal, el cual elabora su plan de cuidado en base a necesidades individualizadas, teniendo en cuenta que estos usuarios presentan una demanda mayor debido a las condiciones a las que está sometido por su estado de salud, aspecto a ser considerado por el personal (29).

Por otro lado, dentro de la planificación para un desempeño efectivo del enfermero y con la finalidad de que este brinde una prestación óptima, se debe contemplar al ser humano desde todas sus dimensiones (social, emocional, física y espiritual), con la finalidad de cumplir con el estándar y los indicadores de calidad, además de conseguir un cuidado eficiente (30).

En cuanto a la dimensión confianza, esta se vincula a la relación asertiva, así como empática que se establece entre los enfermeros con los pacientes, asociado además a la cercanía, cuidados durante todo el proceso que involucra la atención de enfermería. El desarrollo de esta relación es considerada fundamental debido a que fija el éxito de una relación terapéutica enfocada a la recuperación de la persona (31).

Igualmente, el personal de enfermería debe tomar en cuenta que cuando el usuario asiste a un servicio de medicina presenta cierto grado de intranquilidad, temor y falta de seguridad como resultado de las dudas por su estado de salud, de modo que, aquí el papel del enfermero es esencial para establecer un ambiente seguro donde se promuevan cambios en el comportamiento, garantizando la recuperación del paciente (32).

De igual manera, la confianza es considerada como un mecanismo eficiente para el fortalecimiento del cuidado integral del paciente, lo cual se alcanza manteniendo una comunicación empática y eficaz, la cual envuelve elementos afectivos y cognitivos, así como la escucha activa, surgiendo una interacción en donde se comprende los sentimientos y necesidades del otro para establecer una relación agradable (33).

Por otro lado, la dimensión monitoreo, este implica los cuidados de enfermería y los conocimientos que estos tienen de cada paciente, asimismo, involucra el dominio técnico científico y los procedimientos que son realizados durante la asistencia brindada al usuario. Además, envuelve las acciones y planes que son efectuados para que todo el grupo de personal médico conozca la manera adecuada de realizar cada procedimiento (34).

Por otro lado, el monitoreo del paciente se encuentra vinculado a los comportamientos del personal, quienes demuestran su capacidad tanto técnica como humana y científica, donde todos ellos son dirigidos al mejoramiento del estado de salud del usuario, por ello, se considera la habilidad y actitud del personal en todo el momento de la atención (35).

Asimismo, el monitoreo y seguimiento están orientados a controlar cada paso durante la permanencia del paciente en el centro médico, desde que acude llega al hospital, todo su progreso, hasta su rehabilitación, de modo que, en este proceso es necesario el interés mostrado por los enfermeros y el dominio del manejo que tienen en cuanto a la información del tratamiento y diagnóstico del paciente (36).

Igualmente, la teoría de enfermería expuesta por Donabedian señala que el bienestar bajo el término de satisfacción involucra el balance en la ganancia como en la pérdida que existe en el proceso de atención, por ello, los centros de salud tienen como compromiso y responsabilidad el alcanzar niveles óptimos en lo que concierne a la calidad de atención. Además, determinó tres enfoques para la evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultados (37).

En lo que concierne a la variable satisfacción del paciente, este hace referencia a un indicador empleado para la medición de la calidad respecto a la atención sanitaria recibida, involucrando los resultados clínicos e incluso las reclamaciones que puedan llegar a presentarse durante dicha atención, lo cual tiende a afectar la prestación eficiente al usuario (38).

Asimismo, la satisfacción del paciente se vincula al nivel de congruencia de las expectativas del usuario en relación con la atención ideal y su percepción respecto a la atención que fue recibida. Igualmente, hace referencia a las emociones, sentimientos del paciente y la percepción de este sobre los servicios del centro de salud, donde al ser positiva exterioriza que sus necesidades físicas y emocionales fueron cubiertas (39).

Cabe destacar que, la satisfacción del paciente involucra diferentes elementos, los cuales durante su interacción con el servicio y personal fomentan cierto grado de satisfacción, entre ellos destacan el acceso a los servicios, la disponibilidad de recursos (equipos, ambiente y espacios adecuados), los cuidados y eficacia de los mismos, la información recibida y accesible en relación a la salud del usuario (40).

Del mismo modo, la dimensión apoyo efectivo, este se encuentra asociado a la ayuda o soporte que reciben las pacientes y que proviene del personal de salud, donde dicha atención está centrada a mejorar la calidad de vida de los pacientes que padecen cierta dolencia o enfermedad. De modo que, dicho apoyo es otorgado mediante la prevención o por medio de tratamientos y cuidados (41).

De igual manera, el apoyo efectivo involucra la preocupación y amabilidad mostrada por el personal, así como, la información que le es otorgada al usuario con la finalidad de contribuir en el desarrollo eficiente del proceso de asistencia, lo cual repercute sobre la calidad de su salud. Asimismo, involucra la ayuda proporcionada con el propósito de que el paciente obtenga la información requerida para su propio cuidado

(42).

Por otro lado, dicho soporte brindado representa la esencia de la profesión del personal de enfermería, donde dicha actividad demanda tanto de un valor personal, así como profesional dirigido al restablecimiento, conservación de la salud del usuario. Por ende, el apoyo efectivo debe ser basado en la cordialidad, amabilidad, siendo fundamental que el personal encargado sea atento frente a las necesidades de la paciente (43).

Asimismo, la dimensión competencia de la enfermera, este comprende el conjunto de capacidades, conocimientos, juicios y los atributos que son requisito fundamental para ejercer su profesión ante diferentes contextos, de forma segura y en base a la ética. Además, dicha competencia involucra la adquisición de actitudes y habilidades propias y fundamentales para su ejercicio profesional (44).

Cabe mencionar que la práctica de cuidados para el paciente requiere de un alto nivel de conocimientos, así como habilidades con el propósito de suministrar cuidados de calidad. Igualmente se considera que esta competencia se centra a la capacidad de basar la práctica desde un marco conceptual y concierne también al aplicar el proceso científico siendo apoyado por los conocimientos (45).

Por ello, durante la formación de este personal se adquieren distintas habilidades y actitudes que son elementos requeridos para un óptimo desempeño y cuidado del paciente. Por consiguiente, la competencia de la enfermera envuelve la experiencia adquirida respecto a los exámenes e intervenciones a realizar, asimismo, implica la rapidez que demuestra en la atención al paciente, conocimiento y profesionalismo para desempeñar sus funciones (46).

En cuanto a la dimensión suministro de información sanitaria, esta acción es necesaria para que el usuario se involucre en el cuidado de su salud, pero esto no depende únicamente del personal de enfermería, sino que requiere del interés del paciente por saber más respecto a su diagnóstico, los pasos a realizar y el tratamiento a seguir para alcanzar un estado de bienestar (47).

Asimismo, el suministro de información sanitaria comprende la respuesta, información relevante y explicación brindada al paciente en cuanto a su estado de salud y el tratamiento o cuidados a tener en cuenta para su mejora. La educación en los

pacientes favorece a que estos colaboren en su cuidado, por ello se requiere que el personal sea capaz de identificar las necesidades del paciente y conseguir una comunicación clara con el mismo (48).

Por lo tanto, para brindar información relevante al usuario es necesario el desarrollo de una comunicación efectiva, abierta, clara y adecuada entre el personal de salud y el paciente, con el propósito de que esta acción permita obtener el resultado esperado del tratamiento, de modo que la comunicación es considerada como la clave en el contexto de la salud, permitiendo ofrecer una atención competente (49).

De igual manera, la teoría del entorno expuesta por Florence Nightingale, resalta la importancia de conservar la energía del paciente, teniendo en cuenta la acción ejercida de la naturaleza en las personas, en tal sentido, refiere que para el cuidado y el mejoramiento del usuario es necesario que a este se le ofrezca las mejores condiciones posibles, además de recibir un soporte y atención eficiente por parte de los profesionales de la salud (50).

Por otro lado, respecto a los antecedentes a nivel internacional, Arcentales *et al.* (51), en el año 2021, Ecuador, presentaron como objetivo evaluar la satisfacción del paciente quirúrgico frente a los cuidados del personal de enfermería. La metodología contó con un diseño descriptivo, donde la muestra fue de 132 pacientes, los cuales participaron de la técnica encuesta. Del mismo modo, los resultados señalaron que, la satisfacción de los pacientes fue de nivel moderado, en cuanto la dimensión monitoreo y seguimiento alcanzó una media de 3.99, mientras que la dimensión explica y facilita fue de 3.98. Asimismo, la dimensión conforta obtuvo una media de 3.61, la dimensión se anticipa logró el 3.55. De igual manera, la accesibilidad obtuvo una media de 3.29 y la relación de confianza alcanzó el 3.04. concluyendo que, la relación entre el personal de enfermería con los pacientes quirúrgicos fue eficiente, sin embargo, requiere de acciones que permitan mejorar todas las dimensiones evaluadas.

Vásquez y colaboradores (52), en el año 2019, México, propusieron como objetivo evaluar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos ante el cuidado enfermero. La metodología contó con un estudio cuantitativo, donde la muestra fue representada por 145 usuarios y las técnicas utilizadas corresponden a la entrevista y encuesta, habiendo contado con el cuestionario CARE Q. Los resultados reflejaron que el 46.2%

de los pacientes se encontraron parcialmente satisfecho frente a los cuidados recibidos por el personal de enfermería, mientras que, el 34.5% se halló satisfecho, el 17.9% se encontró poco satisfecho y tan solo el 1.4% manifestó haber estado totalmente satisfecho. Concluyendo que, la atención percibida por los pacientes en cuanto al trato o cuidados del personal no se hallaba en nivel deficiente, sin embargo, requiere de una mejora.

Pozo (53), en el año 2019, Ecuador, planteó como objetivo analizar la calidad del cuidado de los enfermeros a los pacientes quirúrgicos. La metodología presentó un estudio de tipo descriptivo, donde la muestra fue conformada por 181 pacientes, los cuales participaron de la técnica encuesta. Asimismo, los resultados determinaron que, la calidad del cuidado enfermero se encontró en nivel medio, debido a que los usuarios señalaron que las categorías como la accesibilidad con el 48.07%, conforta con el 58.01%, se anticipa con el 56.35%, facilita con el 46.96% y hace seguimiento con el 51.93%, alcanzaron un nivel medio. Del mismo modo, se identificó que el 58.56% de los usuarios señaló encontrarse insatisfecho con los cuidados, mientras que el 41.44% se manifestó satisfecho. Concluyendo que, gran parte de los pacientes se encontró insatisfecho ante el cuidado recibido por los enfermeros, siendo esto atribuido a la sobrecarga laboral del personal y a la alta complejidad que requiere de cuidados personalizados para alcanzar una mayor satisfacción en el paciente.

Asimismo, entre los antecedentes a nivel nacional, Chinge (54), en el año 2018, expuso como objetivo analizar la relación entre la calidad del cuidado del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes quirúrgicos. La metodología fue de tipo descriptiva, donde su muestra fue conformada por 79 pacientes, a quienes se les aplicó el instrumento cuestionario. Igualmente, los resultados indicaron que el 59.5% de los usuarios señalaron que el nivel de cuidado se encontró en un nivel regular, mientras que el 27.8% señaló que se halló en nivel bueno. Además, el 49.4% sostuvo que la satisfacción de estos fue regular, seguido del 32.9% que manifestó que su satisfacción era de nivel bueno. Concluyendo que, con un p valor inferior a 0.050, se estableció una relación significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente quirúrgico.

Urquiaga (55), en el año 2021, planteó como objetivo establecer la correlación de la calidad de cuidado y la satisfacción del paciente quirúrgico. La metodología presentó

un estudio de tipo cuantitativo, donde la muestra fue de 153 pacientes, mientras que, las técnicas empleadas corresponden a la encuesta y la entrevista. Asimismo, los resultados revelaron que el 89.56% de los encuestados sostuvo que la calidad de cuidado estuvo en un nivel bueno, igualmente, el 85.13% demostró un nivel satisfecho. Concluyendo que, con un p valor inferior a 0.050, existió una relación entre la satisfacción de los pacientes con los cuidados del personal de enfermería a.

Ravelo (56), en el año 2019, propuso como objetivo evaluar el nivel de calidad del cuidado del personal de enfermería en pacientes quirúrgicos. La metodología ostentó de un estudio descriptivo, donde la muestra fue constituida por 20 enfermeras, mientras que la técnica aplicada correspondió a la observación. Asimismo, los resultados reflejaron que el nivel del cuidado respecto a la seguridad integral fue bueno con una representación del 55%, además, durante la fase transoperatoria se encontró en nivel bueno en el 65% de enfermeras. Del mismo modo en la fase postoperatoria, el nivel de cuidado se encontró en el mismo nivel en el 85% de enfermeras. Concluyendo que, respecto a la calidad de cuidado de enfermería en pacientes quirúrgicos alcanzó un nivel bueno en el 70% del personal de enfermería.

Asimismo, en el contexto local, Pérez y colaboradores (57), en el año 2018, presentaron como objetivo evaluar la correlación de la satisfacción del paciente y los cuidados brindados por los enfermeros. La metodología mostró un estudio de tipo aplicado, donde la muestra fue de 200 usuarios del área de cirugía, quienes fueron partícipes del instrumento cuestionario. Igualmente, los resultados mostraron que, el 76.80% señaló que el nivel de calidad de cuidado era bueno, seguido del 20% que indicó que se encontraba en un nivel regular. Del mismo modo, el 79.20% indicó que su nivel de satisfacción respecto a la atención recibida era regular, mientras que el 20% señaló tener una satisfacción de nivel alto. Concluyendo que, con un p valor menor a 0.050, existió una relación entre los elementos estudiados.

Matias (58), en el año 2020, expuso como objetivo evaluar la calidad y la seguridad en el cuidado de enfermería para los pacientes quirúrgicos. La metodología presentó un diseño no experimental habiendo sido su muestra conformada por fuentes documentales y la técnica concerniente a la revisión documental. De igual manera, los resultados reflejaron que el 55% señaló que existe una baja calidad respecto a los cuidados y atención del personal de enfermería hacia los pacientes quirúrgicos,

mientras que el 75% sostuvo que la seguridad se halló en un nivel medio. Concluyendo que, tanto la calidad y seguridad en los cuidados del personal de salud fue de nivel intermedio, y también fueron indicadores determinantes para el análisis de la satisfacción del usuario respecto a los servicios brindados.

Respecto a la importancia de la investigación, los cuidados de personal de enfermería son importantes y a la vez fundamentales porque permiten evidenciar el apoyo científico que brinda el profesional al paciente, además contiene valor social y de respeto hacia los cuidados que deben desempeñar en la puesta en práctica de sus funciones a fin de cumplir con las actividades en el cuidado humanizado que pueden proporcionar, especialmente en las áreas quirúrgicas donde se brinda a atención a pacientes en situaciones críticas. Asimismo, admite que los pacientes pueden sentirse seguros y satisfechos antes y después de ser sometidos a un procedimiento quirúrgico.

En lo que refiere a la justificación teórica, la ayuda y orientación de enfermería son vitales y necesarios para el desarrollo de la profesión, además, accede a la fluidez de la información, impide las malas interpretaciones y fortalece la calidad en los servicios de atención, pero sobre todo concreta las actividades de los profesionales de enfermería impidiendo el intrusismo de otros profesionales. Asimismo, existen estudios que mencionan que la accesibilidad, planificación previa, confianza y monitoreo son una de las principales actividades que cumple la enfermera, además del apoyo que brindan estas, aporta a que los pacientes sientan mayor seguridad y confianza frente a los procedimientos a los cuales son sometidos.

En lo que refiere a justificación práctica, este estudio beneficia al gremio de enfermeras y/o enfermeros del área quirúrgica del Hospital de hospital Rezola ubicado en Cañete, ya que está orientado a incrementar la calidad del cuidado de enfermería, buscando la mejora frente a la atención que ofrecen a los pacientes, con el objetivo de cumplir con los parámetros de la atención de la calidad de los servicios. Es necesario tener presente que una buena atención y cuidado, pone en evidencia el nivel que ocupa el profesional dentro del equipo de salud, por ello que su servicio, información, orientación y capacidad de cuidado que brindan a cada paciente fortalece sus procesos de recuperación y estado de salud, luego de someterse a una operación o cirugía.

Considerando que los cuidados de enfermería son una de sus principales funciones dentro de su profesión, permite que se le brinde una atención humanizada, individualizada y adecuada frente a la situación de salud que atraviesa un paciente durante el proceso de su salud y/o enfermedad. Por ello, este estudio busca ampliar la importancia de los cuidados y apoyo que pueden ofrecer los profesionales de enfermería a aquellos pacientes quirúrgicos a fin de mejorar su recuperación.

En lo que refiere a la justificación metodológica, se contará con el empleo de instrumentos de recolección de datos validados por medio de una ficha de técnica, con la finalidad de poner en evidencia la validez y confiabilidad de los datos consignados, en complementariedad con la exposición de teorías de enfermería que puedan demostrar la existencia teórica de las variables de estudio.

Por otro lado, en cuanto al objetivo general de la investigación, se ha expuesto el siguiente:

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente quirúrgico, atendido en el Hospital Rezola de Cañete, 2022.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Así mismo, se mantendrá un enfoque cuantitativo, como consecuencia de incurrir en el uso de la estadística, para poder establecer el comportamiento de las variables dentro de un entorno específico, en donde Cohen y colaboradores (59) mantienen la exposición de que dicho enfoque busca la exposición de datos en orden numérico.

Además, el diseño será el no experimental, transversal y correlacional, entendiendo que la realidad de investigación no se modificará de ninguna forma, bajo la posibilidad de hacer uso del cuestionario aplicado en una sola oportunidad y buscando con ello, el determinar el comportamiento conjunto alcanzado entre las variables (59).

### **2.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

#### **POBLACIÓN**

Se considerará como población, a un total de 74 pacientes quirúrgicos que han sido atendidos en el Hospital Rezola de Cañete durante el año 2022, para lo cual Cohen y Gómez (59) lo fundamentan como aquella cantidad de individuos sobre los cuales se incide directamente hacia la valoración de un objeto de estudio.

#### **CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

Pacientes quirúrgicos

Pacientes atendidos en el Hospital Rezola de Cañete

#### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

Pacientes que no desean formar parte del estudio

Pacientes que no se encuentran en buenas condiciones de salud

#### **MUESTRA**

La muestra será la no probabilística, entendiendo que no amerita el empleo de una fórmula estadística y viéndose conformada por un total de 74 pacientes, en donde Cohen y Gómez (59) exponen que esta muestra busca contar con la totalidad de la población para poder proceder con el análisis de la muestra de inspección.

#### **MUESTREO**

El muestreo será intencional, como consecuencia de que el investigador planteará una serie de criterios de inclusión, sobre los cuales se especifica directamente hacia la valoración de un objeto de estudio, entendiendo que Cohen y Gómez (59) lo fundamentan como aquella serie de criterios que ameritan la valoración y selección de determinados participantes.

### **2.3. VARIABLE DE ESTUDIO**

**Variable independiente:** Calidad del cuidado de enfermería

**Definición conceptual:** La calidad es definida como aquel conjunto de estándares sobre los cuales se busca hacer prevalecer la confianza de la persona en términos de satisfacer las necesidades de estos dentro de la búsqueda de bienestar del usuario (60).

**Definición operacional:** La calidad del cuidado de enfermería considerará la valoración del paciente quirúrgico atendido en el Hospital Rezola de Cañete en el 2022, en donde se considerará la escala de calidad del cuidado expuesta por Miranda y Peña (60), contando con un total de 6 dimensiones: accesibilidad, facilitación, confort, planificación previa, confianza y monitoreo.

**Variable dependiente:** Satisfacción del paciente quirúrgico

**Definición conceptual:** La satisfacción llega a ser definida como aquella experiencia del paciente en términos de la atención del servicio de salud, bajo la necesidad de contar con una satisfacción plena en cuanto a la atención médica (61).

**Definición operacional:** La satisfacción considerará la valoración del paciente quirúrgico atendido en el Hospital Rezola de Cañete en el 2022, en donde se considerará la escala de satisfacción expuesta por Serpa y Valverde (61), contando con un total de 3 dimensiones: apoyo efectivo, competencia de la enfermera y suministro de información sanitaria.

### **2.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

#### **TÉCNICA**

Se contará con el empleo de la técnica de la encuesta, en donde Cohen y Gómez (59) manifestaron que esta conlleva a exponer una serie de cuestionamientos sobre las cuales se incide en la evaluación de una problemática de estudio.

## **INSTRUMENTO**

El instrumento será el cuestionario, en donde para el caso de la variable calidad del cuidado de enfermería, se consideró la adaptación del instrumento creado por Miranda y Peña (60), creado durante el año 2019, se expondrá un total de 30 preguntas, en donde la distribución ameritará ser de 5 preguntas para cada dimensión que forme parte de la variable, alcanzando una escala ordinal tipo Likert, en donde la distribución por niveles será la siguiente: Nivel bajo (1 – 50), Nivel medio (51 – 100) y Nivel alto (101 – 150). Así mismo, para el caso de la variable satisfacción del paciente quirúrgico, se expondrá un total de 15 preguntas, considerando la adaptación del instrumento creado por Serpa y Valverde (61) durante el año 2021, contando con 5 preguntas por cada una de las dimensiones, alcanzando a exponer la información por medio de la valoración ordinal y manteniendo los siguientes niveles: Nivel bajo (1 – 25), Nivel medio (26 – 50) y Nivel alto (51 – 75). Cohen y Gómez (59) lo fundamentan como aquel instrumento que busca comprender una realidad de estudio, bajo la perspectiva de demás participantes dentro del estudio.

## **VALIDEZ**

La validez es definida como aquel proceso mediante el cual se convalida la demostración de calidad de un instrumento de recojo de datos, de acuerdo con Cohen y Gómez (59), en donde para el presente caso, se expondrá la ficha técnica de instrumento, exponiendo a los validadores de acuerdo con los autores tomados en consideración para el diseño y adaptación del instrumento de recojo de datos (Anexo 4).

## **CONFIABILIDAD**

Cohen y colaboradores (59) consideran que la confiabilidad se ve representada por el procesamiento estadístico, con la finalidad de mantener un mayor grado de confianza respecto a los resultados futuros alcanzados.

**Tabla 1**  
*Confiabilidad*

<b>Elemento</b>	<b>Confiabilidad</b>	<b>Estado</b>
Variable independiente: Calidad del cuidado de enfermería	0.719	Confiable

Accesibilidad	0.774
Facilitación	0.711
Confort	0.765
Planificación previa	0.795
Confianza	0.730
Monitoreo	0.974
Variable dependiente: Satisfacción del paciente quirúrgico	0.733
Apoyo efectivo	0.915
Competencia de la enfermera	0.711
Suministro de información sanitaria	0.765

*Fuente:* Elaboración propia

Se mantuvo el empleo de una prueba piloto, la cual se expuso en el Anexo 5, en donde se mantuvo una valoración de confiabilidad superior a 0.70 en todos los apartados analizados, con lo cual se ha validado la existencia de confianza respecto a la realidad de estudio.

## **2.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **2.5.1. Autorización y coordinación previa para la recolección de datos**

Se mantendrá la coordinación con el Hospital Rezola de Cañete, en cuanto a mantener un acceso directo hacia el empleo del cuestionario anónimo hacia los pacientes atendidos en el área de cirugía, en donde se complementará ello con el consentimiento informado (Anexo 6), sobre el cual se podrá validar la participación hacia la presente investigación.

### **2.5.2. Aplicación de instrumento y recolección de datos**

El instrumento se empleará en un total de dos semanas, del año 2022, con la finalidad de que se pueda mantener una distribución adecuada en términos de tiempos disponibles del investigador principal y de cada uno de los participantes, contando con una duración de 20 minutos por cada cuestionario.

## **2.6. MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Se contará con el empleo de la estadística descriptiva y la inferencial, en donde la primera de las mencionadas ameritará a proceder con la caracterización de cada una

de las variables y dimensiones de análisis, en complemento con el cálculo inferencial, en donde se expondrá el coeficiente de chi cuadrado para proceder con la valoración del p valor o sigma, en donde un valor inferior a 0.050, permitirá que se pueda demostrar la existencia de la relación entre los elementos de estudio, contando con la conformación de la base de datos en el programa Excel y el procesamiento en el paquete estadístico SPSS V 26.00.

## **2.7. ASPECTOS ÉTICOS**

### **Principio de autonomía**

Cada uno de los participantes contará con su participación libre y en base a una toma de decisiones coherente con su perspectiva de la realidad, propiamente dicha, basándose en el respeto del investigador en cuanto a los participantes (59).

### **Principio de beneficencia**

La investigación mantendrá resultados que pueden contar con un alcance social, sobre el cual se puede esperar a mejorar la calidad del servicio de salud en el ámbito nacional, entendiendo que el conocimiento de las falencias puede llegar a genera una mejora significativa en términos institucionales (59).

### **Principio de justicia**

Se contará con la selección de los participantes, en base a un trato justo y selección libre, evitando contar con las preferencias personales para declarar la participación de los pacientes (59).

### **Principio de no maleficencia**

La investigación no mantendrá la búsqueda de afectación de los participantes, debido a que solo se utilizarán sus datos de forma investigativa y con la intención de caracterizar una realidad de estudio (59).

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**Tabla 2**

*Cronograma de actividades*

Actividades	2022 - 2023					
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Selección del tema		e				
Análisis documental						
Terminación del proyecto						
Revisión final del proyecto						
Prueba piloto						
Aprobación del proyecto de estudio						
Realización del informe de investigación						

*Fuente:* Elaboración propia

#### 3.2. RECURSOS FINANCIEROS

**Tabla 3**

*Presupuesto de materiales y servicios*

Materiales					
Nº	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Costo total
1	Útiles de oficina	Global	1	S/200.00	
2	Empastado			S/95.00	
3	Otros			S/15.00	
		Sub total			S/310.00
Servicios					
1	Fotocopiado	Millar		S/ 11.00	S/110.00
2	Transporte	Pasaje	10	S/ 2.00	S/20.00
3	Alimentación	Unidad		S/ 7.00	S/70.00
		Sub total			S/200.00

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 4**  
*Potencial humano*

Potencial Humano					
Nº	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Costo total
1	Investigador completo	Persona	1	-	-
2	Asesor estadístico	Persona	1	S/ 1100.00	S/ 1100.00
Sub total					S/ 1100.00

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 5**  
*Presupuesto General*

Resumen		
Nº	Gasto	Costo
1	Recursos humanos	S/ 1100.00
2	Materiales	S/310.00
3	Servicios	S/200.00
Total		S/ 1610.00

*Fuente:* Elaboración propia

Se mantendrá un modo de autofinanciamiento, realizado por el investigador.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Rev Nurs Open* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Turkia 2018;27(1):1–11. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/nop2.237>
2. Folani O, Odeyemi O. Assessment of Patient Satisfaction with Nursing Care in Selected Wards of the Lagos University Teaching Hospital (Luth). *Rev Biomed* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Estados Unidos 2019;17(1):19–34. Disponible en: <https://biomedres.us/pdfs/BJSTR.MS.ID.002941.pdf>
3. Sillero A, Zabalegui A. Satisfaction of surgical patients with perioperative nursing care in a Spanish tertiary care hospital. *Rev Sage Open* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Estados Unidos 2018;1(1):12–9. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2050312118818304>
4. Jaensson M, Dahlberg K, Nilsson U. Factors influencing day surgery patients' quality of postoperative recovery and satisfaction with recovery: a narrative review. *Rev Perioper Med* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Francia 2019;1(3):12–9. Disponible en: <https://perioperativemedicinejournal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13741-019-0115-1>
5. Zhang J, Yang L, Wang X, Dai J, Shan W, Wang J. Inpatient satisfaction with nursing care in a backward region: a cross-sectional study from northwestern China. *Rev Heal Serv Res* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. China 2020;10(9):1–31. Disponible en: <https://bmjopen.bmj.com/content/10/9/e034196>
6. Rivera B, Lorenzo A, Rodríguez G, Hidalgo I. Satisfacción del Paciente Post-operado en el Cuidado de Enfermería. *Rev UPAEP* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. México 2020;1(1):12–9. Disponible en: [https://investigacion.upaep.mx/micrositios/cipu/assets/m1\\_satisfaccion-del-paciente-post-operado-en-el-cuidado-de-enfermeria.pdf](https://investigacion.upaep.mx/micrositios/cipu/assets/m1_satisfaccion-del-paciente-post-operado-en-el-cuidado-de-enfermeria.pdf)
7. Castillo R. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016 [Internet]. Universidad Técnica del Norte; España

- 2018 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8226/1/PG 650 TESIS.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8226/1/PG_650_TESIS.pdf)
8. Hinojoza G. Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las Unidades Quirúrgicas en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato de Junio a Septiembre del 2015 [Internet]. Universidad Regional Autónoma de Los Andes; Ecuador, 2017 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6329/1/PIUAMEQ011-2017.pdf>
  9. Chávez K, López A, Hernández M, Sánchez E, Sánchez M, Arias R, et al. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. Rev Educ y Salud Boletín Científico Ciencias la Salud del ICSa [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. México, 2018;1(13):92–5. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472/4734>
  10. Quido B, Mercado C, Torres L. Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco [Internet]. Universidad UAGO; México, 2018 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359\\_TE2018\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359_TE2018_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  11. Laurente Y, Ortiz B. Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Pampas - Tayacaja - Huancavelica 2017 [Internet]. Universidad Nacional del Callao; Perú, 2018 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3392/Laurente y Ortiz\\_TESIS2DA\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3392/Laurente_y_Ortiz_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  12. Pacha S. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestesia del Centro Quirúrgico del Hospital Ilo - Moquegua 2018 [Internet]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; Perú, 2019 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3675/119\\_2019\\_pacha](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3675/119_2019_pacha)

\_turpo\_sp\_2da\_especialidad\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. Arcenales G, Esa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Rev Soc Venez Farmacol Clínica y Ter* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Cuba, 2021;40(3):212–21. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
14. Solis A. Satisfacción sobre el cuidado de enfermería en postoperados inmediatos de la Unidad de Recuperación Postanestésica en un Hospital de Pasco - 2021 [Internet]. Universidad María Auxiliadora; Perú, 2021 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/543/SOLIS QUISPE%20ANYHY KATHERINE - TRABAJO.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/543/SOLIS%20QUISPE%20ANYHY%20KATHERINE%20-TRABAJO.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
15. Quispe P. Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente prequirúrgico del Hospital Víctor Lazarte Echegaray [Internet]. Universidad Nacional de Trujillo; Trujillo, 2019 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14568/2E599.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Suazo I, Pérez M, Molero M, Martos A, Simón M, Barragán A, et al. Moral sensitivity, empathy and prosocial behavior: Implications for humanization of nursing care. *Int J Environ Res Public Health* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Estados Unidos, 2020;17(23):1–14. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/23/8914>
17. Jumoke O, Mutula S. The relationship between knowledge management and nursing care performance. *South African J Libr Inf Sci* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Sudáfrica, 2018;84(2):39–51. Disponible en: <https://journals.co.za/doi/abs/10.7553/84-2-1785>
18. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Estados Unidos, 2019;6(2):535–45. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/nop2.237>
19. Yau X, Tam W, Seah H, Siah C. An exploration of factors influencing inpatient nurses' care behaviour in an acute hospital setting. *Int J Qual Heal Care*

- [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. *Turkía*, 2019;31(6):473–9. Disponible en:  
[https://watermark.silverchair.com/mzy199.pdf?token=AQECAHi208BE49Ooan9kKhW\\_Ercy7Dm3ZL\\_9Cf3qfKAc485ysgAAAsQwggLABgkqhkiG9w0BBwagggKxMIICrQIBADCCAqYGCSqGS1b3DQEHATAeBglghkgBZQMEAS4wEQQM2T3KPQDu3GDkKlrfAgEQgIICd2drjKpJxnOiJ4acjMU\\_SVKIUSFmKKIUBYdSFikKVDWY\\_KXM](https://watermark.silverchair.com/mzy199.pdf?token=AQECAHi208BE49Ooan9kKhW_Ercy7Dm3ZL_9Cf3qfKAc485ysgAAAsQwggLABgkqhkiG9w0BBwagggKxMIICrQIBADCCAqYGCSqGS1b3DQEHATAeBglghkgBZQMEAS4wEQQM2T3KPQDu3GDkKlrfAgEQgIICd2drjKpJxnOiJ4acjMU_SVKIUSFmKKIUBYdSFikKVDWY_KXM)
20. Lalani M, Fernandes J, Fradgley R, Ogunsola C, Marshall M. Transforming community nursing services in the UK; Lessons from a participatory evaluation of the implementation of a new community nursing model in East London based on the principles of the Dutch Buurtzorg model. *BMC Health Serv Res* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Reino Unido, 2019;19(1):1–9. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12913-019-4804-8.pdf>
  21. Karam M, Chouinard M, Poitras M, Couturier Y, Vedel I, Grgurevic N, et al. Nursing care coordination for patients with complex needs in primary healthcare: A scoping review. *Int J Integr Care* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Nigeria, 2021;21(1):1–21. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7977020/pdf/ijic-21-1-5518.pdf>
  22. Huang L, Lei W, Liu H, Hang R, Tao X, Zhan Y. Nurses' Sleep Quality of "Fangcang" Hospital in China during the COVID-19 Pandemic. *Int J Ment Health Addict* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. China, 2022;20(2):789–99. Disponible en: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s11469-020-00404-y.pdf>
  23. Abadi A, Norawati S. Relationship between Competency , Motivation and Workload of Implementing Nurses with Nurse Performance in the Inpatient Room at Bangkinang Hospital. *Int J Publ* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Reino Unido, 2022;4(2):1–10. Disponible en: <https://influence-journal.com/index.php/influence/article/view/27/29>
  24. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Rev Innova Educ* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. México, 2020;2(4):1–12. Disponible en:

<http://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>

25. Chango V. Sobrecarga del cuidador de adultos mayores dependientes. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. España, 2021;5(6):13173–83. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1315/1798>
26. Siñani B. Conocimiento y aplicación de las medidas de bioseguridad en el profesional de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva , Clínica Médica Sur , El Alto - La Paz , tercer trimestre 2019 [Internet]. Bolivia, Universidad Mayor de San Andrés; 2020 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/24256>
27. Herbozo J. Frecuencia de molestias musculoesqueléticas en conductores de la Empresa de Transporte Urbano Línea 4 S.A Lima, 2018 [Internet]. Universidad César Vallejo; Perú, 2018 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25557/HERBOZO\\_TJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25557/HERBOZO_TJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Caldas M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de ginecología del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima 2019 [Internet]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; Perú, 2020 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3774/TESIS\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3774/TESIS_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Crespin B. Conocimientos y actitudes acerca del uso de las medidas de bioseguridad en la prevención de accidentes laborales del personal de enfermería del Hospital San Juan Bautista- Huaral 2018 [Internet]. Universidad Alas Peruanas; Perú, 2018 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/4039>
30. Jiménez R. Conocimiento sobre inmunizaciones y cumplimiento del calendario vacunal en el C.S. “el bosque”- Chiclayo, 2018 [Internet]. Universidad Señor de Sipán. Universidad Señor de Sipán; Perú, 2018 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS\\_6f335194219be60f293d434](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_6f335194219be60f293d434)

e47609d8c/Description

31. Hernandez M, Prada M, Briñez E, Lopez I. Factores que influyen en la asistencia al control de crecimiento y desarrollo en la población infantil. *Rev Neuronum* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Colombia, 2020;6(3):25–39. Disponible en: <http://eduneuro.com/revista/index.php/revistaneuronum/article/view/269>
32. Troya D, Yagual G. Cumplimiento de la lista de verificación de la Cirugía Segura en el Hospital General Guasmo Sur , año 2019 . [Internet]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; Ecuador, 2020 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: <http://201.159.223.180/handle/3317/14939>
33. Payangga A. Nursing Competency on Safety Practices and Quality Care. *Asian J Heal* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Estados Unidos, 2019;1(1):89–125. Disponible en: <https://www.asianscientificjournals.com/new/publication/index.php/ajoh/article/view/1307/2056>
34. Al-Mhasnah A, Salleh F, Afthanorhan A, Ghazali P. The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Manag Sci Lett* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Jordania, 2018;8(12):1413–20. Disponible en: [http://www.m.growing-science.com/msl/Vol8/msl\\_2018\\_109.pdf](http://www.m.growing-science.com/msl/Vol8/msl_2018_109.pdf)
35. Zhang Y, Zhang C, Han X, Li W, Wang Y. Determinants of compassion satisfaction, compassion fatigue and burn out in nursing: A correlative meta-analysis. *Medicine2* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Nigeria, 2018;97(26):1–7. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6242309/pdf/medi-97-e11086.pdf>
36. Mulugeta H, Wagnew F, Dessie G, Biresaw H, Habtewold T. Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *BMC Nurs* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Estados Unidos, 2019;18(1):1–12. Disponible en: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s12912-019-0348-9.pdf>

37. Fajardo E, Soto A, A. H. Sobrecarga del cuidador del adulto mayor en el barrio Tierra Firme de Ibagué TT - Overload of the Caregiver of the Elderly Adult in the Neighborhood Tierra Firme de Ibagué (Colombia). *Salud Uninorte* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Colombia, 2019;35(2):264–76. Disponible en: <https://bd.univalle.edu.co/scholarly-journals/sobrecarga-del-cuidador-adulto-mayor-en-el-barrio/docview/2396226498/se-2?accountid=174776>
38. 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; Perú, 2021 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16944#.YXETDW6kJYw.mendeley%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12672/16944>
39. Hawthorne D, Gordon S. The Invisibility of Spiritual Nursing Care in Clinical Practice. *J Holist Nurs* [Internet]. China, 2020;38(1):147–55. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0898010119889704>
40. Aiken L, Sloane D, Ball J, Bruyneel L, Rafferty A, Griffiths P. Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *J BMJ Open* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Reino Unido, 2018;8(1):1–8. Disponible en: <https://bmjopen.bmj.com/content/8/1/e019189.abstract>
41. Lim J, Lim K, Heinrichs J, Al-Aali K, Aamir A, Qureshi M. The role of hospital service quality in developing the satisfaction of the patients and hospital performance. *Manag Sci Lett* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Estados Unidos, 2018;8(12):1353–62. Disponible en: [http://www.m.growingscience.com/msl/Vol8/msl\\_2018\\_98.pdf](http://www.m.growingscience.com/msl/Vol8/msl_2018_98.pdf)
42. Pérez T. Salud mental relacionada con desempeño laboral del personal de salud asistencial del Hospital Jerusalén durante la pandemia del Covid-19, 2021 [Internet]. Universidad César Vallejo; Perú, 2021 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72566/Perez\\_VTI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72566/Perez_VTI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
43. López E. Grado de conocimiento del programa de la Organización Mundial de

- la Salud de verificación de cirugía segura por el personal médico- quirúrgico del Hospital General Boca del Río [Internet]. Universidad Veracruzana; México, 2019 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/51315/LopezSanchezEzequiel.pdf?sequence=1>
44. Molina J, Gallo J. Impact of nurse-patient relationship on quality of care and patient autonomy in decision-making. *Int J Environ Res Public Health* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Estados Unidos, 2020;17(3):1–23. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/3/835>
  45. Thomas D, Newcomb P, Fusco P. Perception of Caring Among Patients and Nurses. *J Patient Exp* [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. Estados Unidos, 2019;6(3):194–200. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2374373518795713>
  46. Najarro P. Factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2019 [Internet]. Universidad Inca Garcilaso de La Vega. Perú, 2019 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4608>
  47. Huaman J, Huaroc J. Factores asociados a la adherencia de suplementación con hierro de 6 a 36 meses de edad en el centro de salud ascensión-Huancavelica 2019 [Internet]. Repositorio Institucional - UNH. Universidad Nacional de Huancavelica; Perú, 2019 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2755>
  48. Angulo F. Satisfacción del Usuario y Calidad del Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Salud Guadalupe, Junio 2018 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo. Universidad César Vallejo; Perú, 2018 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29796/angulo\\_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29796/angulo_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  49. Montoya A. Impacto de la pandemia COVID-19 en la sobrecarga laboral del personal de salud: revisión sistemática [Internet]. Universidad César Vallejo. Universidad César Vallejo; Perú, 2020 [Citado el 15 de enero del 2023].

- Disponible en:  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
50. Caicedo F. Calidad de atención de enfermería en el hospital básico IESS de Esmeraldas. [Internet]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador; Ecuador, 2019 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1842/1/CAICEDO CAMPUZANO FLOR MARÍA.pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1842/1/CAICEDO%20CAMPUZANO%20FLOR%20MARÍA.pdf)
  51. Arcenales G, Mesa I, Ramírez A, González C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados enfermería. Arch Venez Farmacol y Ter [Internet] [Citado el 15 de enero del 2023]. México, 2021;40(3):212–21. Disponible en: [https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft\\_3\\_2021/2\\_satisfaccion\\_pacientes\\_quirúrgicos.pdf](https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quirúrgicos.pdf)
  52. Vásquez J, González J. Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor post operatorio en la unidad de recuperación del Hospital General Regional #1 “Vicente Guerrero” [Internet]. Universidad Autónoma de Guerrero; México, 2019 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/2261/TE\\_5282968\\_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/2261/TE_5282968_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  53. Pozo M. Percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes postquirúrgicos del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2018 [Internet]. Universidad Técnica del Norte; Ecuador, 2019 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9527>
  54. Chigne J. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente quirúrgico preoperatorio mediato en el servicio de cirugía del hospital del Alta Complejidad Virgen de la Puerta, Trujillo 2018 [Internet]. Universidad César Vallejo; Perú, 2018 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25472/chigne\\_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25472/chigne_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

55. Urquiaga M. Calidad de atención y satisfacción percibida por el paciente quirúrgico del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2018 [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; Perú, 2021 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8323>
  
56. Ravelo E. Calidad del cuidado de enfermería en la seguridad integral del paciente quirúrgico del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco-2018 [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; Perú, 2019 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/6916/1/REP\\_EVELYN.RAVELO\\_CALIDAD.DEL.CUIDADO.DE.ENFERMERIA.pdf](http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/6916/1/REP_EVELYN.RAVELO_CALIDAD.DEL.CUIDADO.DE.ENFERMERIA.pdf)
  
57. Pérez R, Munaya J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados en cirugía electiva del hospital nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2018 [Internet]. Universidad Nacional del Callao; Perú, 2018 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [http://209.45.55.171/bitstream/handle/20.500.12952/3297/PEREZ Y MUNAYA\\_TESIS2DA\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://209.45.55.171/bitstream/handle/20.500.12952/3297/PEREZ_Y_MUNAYA_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
58. Matías U. Calidad y seguridad del cuidado de enfermería en el paciente Quirúrgico [Internet]. Universidad Peruana Cayetano Heredia: Perú; 2020 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8943/Calidad\\_MatiasUriol\\_Kresly.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8943/Calidad_MatiasUriol_Kresly.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
59. Cohen N, Gómez G. Metodología de la investigación, ¿Para qué? [Internet]. Argentina: Editorial Teseo; Argntentina, 2019 [Citado el 15 de enero del 2023]. 1–27 p. Disponible en: <https://www.teseopress.com/metodologiadelainvestigacion/>
  
60. Miranda A, Peña A. Calidad del cuidado de enfermería relacionado al grado de dependencia del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia Hospital Belén de Trujillo 2019 [Internet]. Universidad César Vallejo; Perú, 2019 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwir5afQ6JT6AhVQILkGHUgpCUgQFnoECAsQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2Fhandle%2F20.500.12692%2F36>

121&usg=AOvVaw1CWTySG-LL5E7QSIMg87d7

61. Serpa N, Valverde Y. Satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020 [Internet]. Universidad César Vallejo; Perú, 2021 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjOuMSQ6ZT6AhWiA7kGHZsjBSEQFnoECAQQAaw&url=https%3A%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2Fhandle%2F20.500.12692%2F62662%23%3A~%3Atext%3DResultados%253A%2520la%2520satisfacci%25C3%25B3n%2520de%2520los%2C85%2525%2520y%252082.5%2525%2520respectivamente.&usg=AOvVaw3GZdU3fUFlyVsaENkUJnZN>
62. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. México, 2018 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: [http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)
63. Supo J. Metodología de la investigación científica: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales (Spanish Edition) [Internet]. Bioestadístico; España, 2020 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: <https://www.amazon.com/-/es/Dr-José-Supo/dp/B08BWFKWLB>

## ANEXOS

### Anexo A Matriz de operacionalización

Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
<b>Variable independiente:</b> Calidad del cuidado de enfermería	Tipo de variable: Cualitativa Escala de medición: Ordinal	La calidad es definida como aquel conjunto de estándares sobre los cuales se busca hacer prevalecer la confianza de la persona en términos de satisfacer las necesidades de estos dentro de la búsqueda de bienestar del usuario (60).	La calidad del cuidado de enfermería considerará la valoración del paciente quirúrgico atendido en el Hospital Rezola de Cañete en el 2022, en donde se considerará la escala de calidad del cuidado expuesta por Miranda y Peña (60), contando con un total de 6 dimensiones: accesibilidad, facilitación, confort, planificación previa, confianza y monitoreo.	Accesibilidad	Responsabilidad Ayuda	5	Nivel bajo Nivel medio Nivel alto	Nivel bajo (1 – 50) Nivel medio (51 – 100) Nivel alto (101 – 150)
				Facilitación	Enseñanza Honestidad	5		
				Confort	Atención Comunicación	5		
				Planificación previa	Receptividad Información	5		
				Confianza	Trato Humanidad	5		
				Monitoreo	Concepto Profesionalismo	5		
<b>Variable dependiente:</b> Satisfacción del paciente quirúrgico	Tipo de variable: Cualitativa Escala de medición: Ordinal	La satisfacción llega a ser definida como aquella experiencia del paciente en términos de la atención del servicio de salud, bajo la necesidad de contar con una satisfacción plena en cuanto a la atención médica (61).	La satisfacción considerará la valoración del paciente quirúrgico atendido en el Hospital Rezola de Cañete en el 2022, en donde se considerará la escala de satisfacción expuesta por Serpa y Valverde (61), contando con un total de 3 dimensiones: apoyo efectivo, competencia de la enfermera y suministro de información sanitaria.	Apoyo efectivo	Preocupación Fortaleza Amabilidad	5	Nivel bajo Nivel medio Nivel alto	Nivel bajo (1 – 25) Nivel medio (26 – 50) Nivel alto (51 – 75)
				Competencia de la enfermera	Experiencia Rapidez Consentimiento	5		
				Suministro de información sanitaria	Respuesta Atención Explicación	5		



**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN  
DEL PACIENTE QUIRÚRGICO, ATENDIDO EN EL HOSPITAL  
REZOLA DE CAÑETE, 2022**

**Instrucciones:** El propósito de esta guía de observación es Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente quirúrgico, atendido en el Hospital Rezola de Cañete, 2022

Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

**Calidad del cuidado de enfermería**

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>Accesibilidad</b>						
1	La enfermera se aproxima al paciente para poder ofrecerle medidas de alta efectividad en cuanto a buscar aliviar el dolor					
2	La enfermera realiza los procedimientos de curado de forma paciente					
3	La enfermera ofrece los medicamentos a tiempo					
4	La enfermera realizar todos los procedimientos a tiempo					
5	La enfermera les pide a los familiares del paciente o al paciente que la llamen si es que se sienten mal					
<b>Facilitación</b>						
6	La enfermera actúa de forma honesta con el paciente					
7	La enfermera busca mantener el cuidado del paciente en todo momento					
8	La enfermera le enseña al paciente a cuidar de sí mismo cuanto sea posible					
9	La enfermera le brinda información clara al paciente					
10	La enfermera precisa a los familiares, acerca de los cuidados ofrecidos al paciente					

---

**Confort**

---

- |    |   |
|----|---|
| 11 | La enfermera escucha con atención al paciente                             |
| 12 | La enfermera entabla conversación con el paciente                         |
| 13 | La enfermera se esfuerza para que el paciente pueda descansar cómodamente |
| 14 | La enfermera es amable al momento de hablar con el paciente               |
| 15 | La enfermera involucra a la familia para mantener el cuidado del paciente |

---

**Planificación previa**

---

- |    |  |
|----|--|
| 16 | La enfermera infunde ánimos al paciente en cuanto a la planificación del tratamiento           |
| 17 | La enfermera se concentra exclusivamente en el cuidado del paciente                            |
| 18 | La enfermera es receptiva ante las necesidades de salud del paciente                           |
| 19 | La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle al paciente acerca de su plan de cuidado |
| 20 | La enfermera comprueba las percepciones del paciente antes de iniciar con alguna intervención  |

---

**Confianza**

---

- |    |  |
|----|--|
| 21 | La enfermera trata al paciente como una persona                                    |
| 22 | Coloca al paciente en primer lugar, no importa lo que pase                         |
| 23 | Al presentarse al paciente o su familiar, le explica los cuidados que se le brinda |
| 24 | Es amigable con los familiares y los demás allegados                               |
| 25 | Permite que el paciente exprese totalmente sus sentimientos acerca de su cuidado   |

---

**Monitoreo**

---

- |    |   |
|----|---|
| 26 | Realiza los procedimientos con seguridad y empatía    |
| 27 | Se considera muy organizada y espiritual              |
| 28 | Proporciona buen cuidado físico al paciente           |
| 29 | Se asegura de que otros sepan cómo cuidar al paciente |
| 30 | Suele mostrarse empática cuando atiende al paciente   |

**Satisfacción del paciente quirúrgico**

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>Apoyo efectivo</b>						
1	La enfermera cuenta con alta preocupación respecto al paciente					
2	La enfermera le agradece el realizar la evaluación					
3	La enfermera sonríe mientras realiza la evaluación					
4	La enfermera brinda gestos de cariño					
5	La enfermera se siente segura durante el cuidado de enfermería					
<b>Competencia de la enfermera</b>						
6	Las enfermeras tienen experiencia en la realización de					

	exámenes
7	La enfermera parece muy experta en realizar evaluaciones e intervenciones
8	Las enfermeras no tardan en prestar sus servicios
9	La enfermera solicita mi consentimiento antes de realizar el procedimiento de tratamiento
10	Las enfermeras son muy profesionales en la realización de procedimientos de enfermería
<b>Suministro de información sanitaria</b>	
11	La enfermera responde mi pregunta con la explicación correcta
12	Las enfermeras brindan información relacionada con mi cirugía
13	Recibí información muy útil sobre mi enfermedad
14	Recibo información útil sobre mi proceso quirúrgico
15	La enfermera explica primero el procedimiento de atención



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES**

**ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo \_\_\_\_\_, Con Dirección  
en \_\_\_\_\_, con DNI  
\_\_\_\_\_ autorizo y acepto participar en el proyecto titulado:

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE  
QUIRÚRGICO, ATENDIDO EN EL HOSPITAL REZOLA DE CAÑETE, 2022.

Estoy enterado y acepto que los resultados sean utilizados para fines científicos.

ATENTAMENTE

.....

FIRMA

