



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES  
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO  
“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION EN LOS  
PACIENTES INTERVENIDOS QUIRURGICAMENTE DEL  
CENTRO DE SALUD I -4 SAPOSOA - 2022”**

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

**AUTOR:**

**LIC. DIANA YULISSA FARRO CORNEJO  
<https://orcid.org/0000-0001-6841-3096>**

**ASESOR:**

**MG. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR  
<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>**

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **DIANA YULISSA FARRO CORNEJO**, con DNI **43640556**, en mi condición de autor(a) del trabajo académico presentada para optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO** de título **“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION EN LOS PACIENTES INTERVENIDOS QUIRURGICAMENTE DEL CENTRO DE SALUD I-4 SAPOSOA - 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.

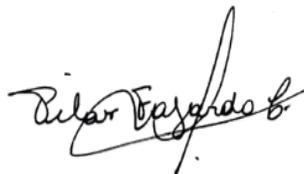
Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **18%** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 20 días del mes de octubre del año 2023



---

FIRMA DEL AUTOR  
Diana Yulissa Farro Cornejo  
DNI: 43640556



---

FIRMA DEL ASESOR  
María Del Pilar Fajardo Canaval  
DNI: 25697604

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

---

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.

# FARRO DIANA YULISSA

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.uma.edu.pe">repositorio.uma.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	3%
3	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="http://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="http://sedisa.net">sedisa.net</a> Fuente de Internet	

32

scielosp.org

Fuente de Internet

<1 %

33

repositorio.uncp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

34

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

35

repositorio.untumbes.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

36

qaproject.org

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

## INDICE

RESUMEN .....	04
ABSTRACT .....	05
I. INTRODUCCIÓN .....	06
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	20
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	28
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	31
V. ANEXOS .....	39

## INDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO A:</b> Operalización de Variables .....	40
<b>ANEXO B:</b> Encuesta de Calidad de Atención .....	47
<b>ANEXO C:</b> Encuesta de Satisfacción .....	49
<b>ANEXO D:</b> Consentimiento Informado .....	53
<b>ANEXO E:</b> Hoja de Informe De Similitud .....	57

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre Calidad de atención y Satisfacción de los pacientes intervenidos quirúrgicamente del Centro de Salud I-4 Saposoa, 2022.

**Material y Métodos:** La presente investigación es de enfoque cuantitativo, y un diseño metodológico, no experimental, transversal, descriptivo, correlacional de una población aproximadamente de 100 pacientes, que fueron intervenidos quirúrgicamente durante los meses de agosto hasta diciembre del 2022, los mismos que serán sometidos a evaluación con los criterios de inclusión y exclusión, quedando una muestra de 80 pacientes. Se utilizará la técnica de la encuesta y el instrumento de medición serán dos cuestionarios, uno de Calidad de atención de enfermería de los pacientes sometidos quirúrgicamente, que evaluará a enfermeras, que brindaron atención y otro que responde al nivel de satisfacción del paciente durante el proceso quirúrgico

**Resultados:** Los hallazgos realizados se expondrán de manera descriptiva y analizadas a través de un software SSPS v22 statistics, dando a conocer la calidad de atención que se brinda actualmente y su relación con el nivel de satisfacción que muestran los usuarios intervenidos quirúrgicamente durante todo su proceso quirúrgico

**Conclusiones:** El estudio prometerá la identificación de las falencias que refieran los usuarios, así como la relación de ambas variables para el desarrollo de mejoras continuas, en los servicios que brinda, dado a que es una institución nueva en su operatividad.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de atención, satisfacción, proceso quirúrgico, paciente, enfermera (DeCs)

## **ABSTRACT**

**Objective:** Determine the relationship between Quality of care and Satisfaction of patients undergoing surgery at the I-4 Saposoa Health Center, 2022. **Material and Methods:** The present research has a quantitative approach, and a methodological, non- experimental, transversal, descriptive, correlacional design of a population of approximately 100 patients, who underwent surgery during the months of August until December 2022, the same ones who will be subjected to evaluation. With the inclusion and exclusion criteria, leaving a sample of 80 patients. The survey technique will be used and the measurement instrument will be two questionnaires, one on Quality of nursing care for patients undergoing surgery, which will evaluate nurses who provided care and another that responds to the level of patient satisfaction during the process surgical. **Results:** The findings will be presented in a descriptive manner and analyzed through SSPS v22 statistics software, revealing the quality of care currently provided and its relationship with the level of satisfaction shown by users undergoing surgery throughout their entire surgical process. **Conclusions:** The study will promise to identify the shortcomings reported by users, as well as the relationship between both variables for the development of improvements in the services it provides, given that it is a new institution in its operation.

**KEYWORDS:** Quality of care, satisfaction, surgical process, patient, nurse (DeCs).

## I. INTRODUCCIÓN

La baja calidad de atención en salud es uno de las mayores dificultades para enfrentar los problemas sanitarios con éxito. Por ello la importancia de realizar evaluaciones continuas y analizar las falencias que presenta cada establecimiento de salud (1).

Durante el siglo XIX, Florence Nightingale, inició un proceso de reformas para la mejora de la calidad de la atención en los hospitales, dentro de las cuales incluían: limpieza, saneamiento básico, mejoras en la calidad de la alimentación, disciplina y organización en la rutina hospitalaria. Este enfoque simple, fue una revolución en aquel entonces, que condujo a que existiera una disminución de la mortalidad intrahospitalaria (2).

Por otro lado enfermera que brinda cuidados de calidad, en los diferentes servicios de un hospital público o privado, muchas veces son distintos, sin embargo la vocación de servicio que posee toda enfermera(o), es real cuando se muestra tal y como es, es decir bajo sus principios éticos y morales, a través de su formación personal y profesional, tal es así que todos los pacientes que ingresan a un servicio crítico, como centro quirúrgico, tienen que estar más preparados físicamente y psicológicamente, es ahí donde la calidad de atención que se brinda, en un primer momento la empatía, conocimiento que demuestra, se ve enmarcada en la eficacia y eficiencia de todo un equipo de salud, que participan en un proceso operatorio, desde que el paciente es diagnosticado hasta cuando es dado de alta (3).

Según la OMS, en los países de ingresos altos, el 10% de pacientes son perjudicados al recibir atención hospitalaria, lo que prevee que 7 de cada 100 hospitalizados pueden contraer una infección relacionada con la atención sanitaria, es así que entre 5,7 y 8,4 millones de muertes anuales se estima en relación a una atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, representando hasta el 15% de las muertes en esos países (4).

En España según la Global Health Service Monitor en el 2021, declaro que mas de un 60% de los españoles creen que la calidad en relación a la asistencia sanitaria es muy buena, cabe decir que el sistema sanitario español se distingue por una universalización en las atenciones que brinda, ofreciendo una cobertura a toda su población independientemente de su situación económica y financiera, así como de su afiliación al Seguro Social. Por otro lado, para facilitar y garantizar este acceso a los servicios, se ha ejecutado una descentralización sanitaria, vale decir, que los servicios sanitarios se encuentran más cercanos a sus domicilios y lugares de trabajo, alcanzando así un 99% de su población atendida, en lo que corresponde a su salud (5).

En un estudio realizado en Grecia en el 2020 en el Hospital Universitario se hallaron un total de 181 pacientes de ambos sexos los cuales fueron sometidos a cirugía de cáncer, quienes señalaron en su mayoría mujeres es decir el 51.9%, y con nivel educativo primario que existe una correlación significativa, entre su nivel educativo y la respuesta de satisfacción de los cuidados de enfermería, recibidos durante su estancia hospitalaria, lo que indicaría que los pacientes con bajo nivel de formación educativa se sienten satisfechos (6).

En México en el 2019, se estudió a un total de 42 participantes quienes respondieron sobre los cuidados de calidad que recibieron sobre el personal de enfermería, fue del 92.2% quienes se mostraron satisfechos con los cuidados y que el personal que labora actúa con eficacia y eficiencia, indicando una alta satisfacción (7).

Entre los años de 2016 y 2021 en La Habana, Cuba, se investigó a un total de 195 usuarios seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple, encontrándose que los niveles de satisfacción en conjunto con la calidad, fueron altos en los servicios de enfermería, a pesar de las brechas negativas en la dimensión de capacidad de respuesta (8).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), explicó que 70 de cada 100 usuarios están satisfechos con la atención medica recibida, es decir que un 70,1% de los usuarios refieren estar satisfechos con la atención recibida en su

establecimiento de salud más cercano, sin embargo, el 21.5% refirió no estar ni satisfecho, ni insatisfecho y el 8,3% estuvo insatisfecho. Las instituciones que se atienden diariamente y que indicaron estar satisfechas como son las Clínicas reportaron un 87,1%, las Fuerzas Armadas y Policiales un 82,7%, el Seguro Social de Salud del Perú que alcanzó el 68,2% y por último el Ministerio de Salud un total de 66,3% (9).

La Encuesta Nacional de Hogares sobre condiciones de vida y pobreza (ENAHO) en el año 2018, encuestó a un total de 14 206 adultos (población expandida 7 684 602), e identificó que la calidad de salud en los diferentes servicios de los establecimientos del MINSA, era bueno y muy bueno, dando como resultado, algunos departamentos de mayor porcentaje de satisfacción fueron los departamentos de Amazonas (89.3%), Cajamarca (89.0%), Loreto (87.1%), y Huánuco (85.1%), y los departamentos de Cusco (56.7%), Ica (58.4%), Tacna (63.4%) y Madre de Dios (65.3%), indicaron menores porcentajes de satisfacción en el servicio de salud que fueron atendidos, con esto también se concluyó que las personas que habitan en poblaciones mayores a 2000, perciben un bajo nivel de satisfacción, así como los que tienen más edad, y/ alguna enfermedad crónica. La zona de la selva es donde se evidencia la mayor satisfacción, que la costa (10).

En Huancayo en el 2020, en un Hospital del servicio de cirugía, se encuestó a pacientes postoperados, encontrándose que la satisfacción fue baja en un 10%, y un 8% con mala calidad de atención, sin embargo, la satisfacción regular fue la de mayor porcentaje alcanzó un 74% siendo una satisfacción regular, por parte del profesional de enfermería (11).

En Lima, durante el 2021, en el sector privado es decir en una Clínica, se realizó un estudio en donde se obtuvo un nivel alto de calidad de atención alcanzando un 76%, nivel medio 22.7% y nivel bajo 0.5%, esto indicaría que también existe en el sector privado una alta calidad de atención, lo que indica la eficacia y eficiencia de los cuidados brindados (12).

En Cuzco en el 2021, se realizó un estudio en una clínica privada en el cual se encuestó a 151 pacientes para ver la relación que existe entre calidad de atención

y su relación con la fidelización del paciente, encontrándose que efectivamente que el 46% existe un nivel de calidad de atención moderada y entre sus variables, existe una correlación fuerte y positiva, logrando ser eficaces y eficientes en brindar servicios al paciente a su cuidado (13).

Por último, en un Hospital de Moquegua en el 2018 se realizó un estudio a 50 pacientes postoperados, en la Unidad de Recuperación Pre anestésica en la que resulto que la satisfacción fue intermedia con un 76%, y la calidad de los cuidados de enfermería alcanzó un 54%, determinando que existe una relación entre sus variables de estudio (14).

Según el Plan Estratégico del Colegio de Enfermeros 2015-2021 refiere que el MINSA como ente rector, definió enfoques y/o modelos teóricos como la calidad, la atención integral de salud, y la humanización del cuidado, así como métodos de gestión tal como la gestión de procesos y otros relacionados a la gestión moderna, de necesaria y obligada aplicación según las políticas y normativa vigente (15).

Sostener un usuario satisfecho es primordial y básico para una empresa u organización, ya que se crean distintas expectativas de respuesta, obteniéndose siempre la fidelidad y fiabilidad por parte del paciente y de su familia que le rodea. Es así que “la satisfacción en el área de la salud va a depender de tres aspectos, como son el tiempo de espera, el ambiente, la atención adecuada y por último la cortesía que se le demuestra durante la atención recibida” durante el proceso de cuidado (16).

Por otro lado, se busca que las organizaciones de salud, y en conjunto con los recursos humanos que laboramos en dicho sector, nos humanicemos con la población atendida, y consideremos un derecho a la salud. Tal es así que la Ley General de Salud 26842 indica también que “Toda persona tiene derecho a la protección de su salud en los términos y condiciones que establece la ley” (17), lo que quiere decir que el derecho a la protección de la salud es irrenunciable, lo que significa brindar una atención de calidad en toda institución que exige las políticas de derecho en salud.

La “calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud, sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista, logre el balance más favorable de riesgos y beneficios” (18).

Para la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el 2021, define calidad de atención, como la prestación de servicios de salud que se centra en las personas, familias y comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos, los mismos que vienen por una disponibilidad de sus servicios y su adecuada organización y gestión, en la que se desarrolle. Al respecto “la nueva perspectiva de las Funciones Esenciales de la Salud Pública (FESP), como nuevo paradigma de calidad y de renovada atención a la seguridad del paciente subrayan la necesidad de integrar esfuerzos para superar la tradicional segmentación y descoordinación de las intervenciones, que puedan surgir en el desarrollo de sus funciones de quienes brinden servicios de atención, en la institución pública de salud” (19).

Según la Norma Técnica de Salud N° 029-MINSA/DIGEPRES-V.O2- 2016 explica que “la calidad de atención, solo se alcanza por la presencia de ciertas características o cualidades en la atención, dentro de las cuales se denominan atributos de calidad, en sus tres dimensiones: técnica, humana y de entorno y otro por el cumplimiento de dispositivos legales, documentos normativos, requisitos y estándares pertinentes así como también existe la auditoría en la calidad de atención que se encarga del análisis y evaluación del cumplimiento de estándares de calidad de atención, de parte de los profesionales, y que tiene como principio fundamental la mejora continua de las atenciones en salud (20).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), afirma que la calidad de atención es el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de sus resultados esperados, en la personas y poblaciones, es así que se fundamenta en conocimientos profesionales basados en la evidencia, y es primordial para lograr la cobertura sanitaria universal, como parte de los objetivos del desarrollo sostenible,

por tanto los servicios de calidad deben tener como características la eficacia, seguridad y debe estar centrado en las personas, respondiendo a sus necesidades básicas, y valores únicos. De la misma forma que los servicios deben ser oportunos equitativos, integrales y eficientes (21).

Por lo tanto, la Calidad de atención se divide en tres dimensiones fundamentales como son el Componente técnico; que se refiere básicamente a un conjunto de elementos que conforman la prestación de servicios de salud, que se brinda, así como también mantiene la capacidad del personal de salud, los avances científicos y la adecuación de la asistencia sanitaria que implica la estructura física, de todos los servicios para realizar diferentes procedimientos, en el usuario. El componente interpersonal; hace referencia a la interacción entre dos personas, en este caso del profesional de la salud y el paciente, a su cuidado, manteniendo la comunicación en la que se involucre una óptima relación interpersonal con valores de respeto, empatía, confianza, cordialidad y veracidad en la información que se le brinde al usuario. Por último, el componente del entorno (confort), explica sobre la comodidad que debería brindar una institución de salud, a sus pacientes en conjunto se refiere a las circunstancias que permiten que el paciente se siente a gusto, entre los cuales encontramos que se debe mantener una buena iluminación, ventilación, un óptimo suministro de alimentos, asimismo cubriendo su privacidad, e integridad lo que haría una atención de calidad propiamente dicha (22).

De acuerdo a los conceptos la calidad de atención en salud, es importante reconocer que los profesionales de enfermería, somos los que mayor contacto tenemos con el paciente, y por ende debemos evitar riesgos en relación a su salud física, psicológica y social, que todo usuario busca cuando acude a un establecimiento, y que al brindar un servicio debe prevalecer primero la estabilidad en todo su contexto antes que el beneficio propio, como se observa muchas veces en el sector privado.

Por otro lado, la satisfacción del usuario se refiere a un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud, por ello es importante conocer el nivel de satisfacción que responde cada usuario, ya que se toma como referencia para

mejorar las falencias y reafirmar fortalezas de las atenciones brindadas, a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes (23).

Para Kotler y Armstrong en el 2012 explica que, “la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del servicio que se brindó, el cual proporciona un nivel placentero de recompensa”. Esta se puede dividir en tres grados: la Satisfacción completa es cuando sus expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad, la satisfacción intermedia, refiere cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente o medianamente y la insatisfacción, es cuando las expectativas del usuario no son cubiertas, como se espera (24).

Asimismo, la “satisfacción del cliente se define de forma general como un estado mental y representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información”. Por consiguiente, la satisfacción del cliente es concebida como una medida o parámetro de la forma en que los productos y servicios proporcionados por una organización cumplen o superan las expectativas del usuario (25).

Según Jean Watson en el año 2009, citado por Caro refiere que el cuidado humanizado implica actuar mediante la práctica y guiada por el quehacer enfermero llegando a cultivar conciencia, basado en valores humanísticos con el fin de satisfacer las necesidades de los pacientes, mejorando su calidad de vida. El Cuidado Humanizado es una necesidad que urge en la práctica profesional y esto se evidencia en las políticas, disposiciones normativas establecidas por las entidades de salud que velan por el derecho de los pacientes y garantizan la calidad del servicio que se brinda (26).

Durante el proceso quirúrgico la función principal del personal de enfermería, antes de cada cirugía, es de educar y defender, los derechos de cada paciente, ya que los cuidados perioperatorios se dan en tres fases, antes (preoperatorio), durante (transoperatorio), y después (postoperatorio) de la cada operación propiamente dicha. La fase preoperatoria, se inicia cuando se toma la decisión de realizarse la intervención quirúrgica y termina con el transporte del paciente a sala de

operaciones, en ella se realizan diversas actividades de enfermería como la valoración inicial, la preparación prequirúrgica tanto física como psicológica, y la entrevista, resolviendo ciertas dudas y/o preguntas acerca del procedimiento que se realizará (27).

La fase intraoperatoria o transoperatorio, se da cuando se recibe al paciente en el servicio de sala de operaciones y culmina cuando se le traslada a la unidad de recuperación posanestésica (URPA), es aquí donde se realizan una serie de actividades como parte de un proceso de enfermería, haciendo uso de sus conocimientos, capacidad de juicio, habilidades, destrezas y seguridad en el trabajo que le compete como profesional de enfermería (28).

En el periodo postoperatorio, como fase última del perioperatorio la enfermera estará enfocada en dar los cuidados primordiales como disminuir el dolor, mantener su equilibrio fisiológico, evitar posibles complicaciones y enseñar al paciente sobre su autocuidado, que requiera y/o necesite, brindando de esta forma una calidad en sus cuidados, después de ser intervenido quirúrgicamente y dado de alta (29).

Todo profesional de enfermería en centro quirúrgico que trabaja en sala de operaciones debe estar capacitado y actualizado en sus conocimientos, debe poseer habilidades, destrezas que ayuden a brindar una atención de calidad, su cuidado debe de ser integral y holístico, tanto en el aspecto fisiológico, psicológico, de apoyo emocional y familiar, para su bienestar (30).

### Como **estudios internacionales**

Numpaque y colaboradores (31) en el 2017, en su estudio realizado en Colombia y que tuvo como título “Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario”, el cual identificó la percepción del usuario en relación con la calidad del servicio de cirugía ambulatoria en una institución prestadora de servicios de salud, mediante el tipo de investigación descriptiva, no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo, se obtuvo una muestra de 276 usuarios entre 18 y 86 años, de los cuales el 80.5% mantuvieron una satisfacción, y dentro de sus variables de mayor porcentaje fueron la amabilidad, el

trato personalizado, la confianza, la apariencia de las instalaciones y la señalización los servicios.

Arcentales y colaboradores (32) en el 2021, en Ecuador realizaron un estudio de tipo cuantitativo, no experimental, prospectivo, descriptivo – correlacional, con diseño transversal correlacional, comparativo que 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 población fueron alrededor de 200 pacientes adultos de ambos sexos entre 18 y 65 años, quedando una muestra aleatorio de 132 con diferentes patologías quirúrgicas, durante los meses de febrero y marzo, el instrumento que se utilizo fue el cuestionario (CARE-Q) para medir la satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería, con una validez y confianza de 0.88 a 0.92 % para su aplicación quedando conformado por 46 preguntas. En los resultados se demostró que el nivel educativo influye en la percepción de la satisfacción del usuario, y de acuerdo a las categorías se obtuvo que en 4 categorías: Monitoreo y seguimiento (99,8 %), explica y facilita (94,4%), Conforta (90,34%) y se anticipa (88,8%) respondieron a una satisfacción alta y 2 categorías: Accesibilidad (82,1% y relación de confianza (75,9%) fueron satisfacción moderada.

Castellón (33) en el 2019 realizo una investigación de tipo descriptivo, corte transversal, titulada “Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención recibida en medicina Interna de consulta externa del hospital Bautista de Managua Nicaragua” en cual encuestó a un total de 277 usuarios utilizando el cuestionario SERQUAL, resultando que el 54,6% fueron de sexo femenino, y el grupo etario fueron e 50 a 59 años con un 34,3%. De acuerdo al grado de satisfacción demostró que el mayor porcentaje fue empatía con un 95,0% y en percepción fue Confiabilidad con el 89,49%. Sin embargo, la capacidad de respuesta obtuvo un 74,24%, siendo el servicio de farmacia el de mayor respuesta, a diferencia de admisión.

Como **estudios nacionales** encontramos a Becerra y Melgarejo (34) en el 2021, realizaron una investigación en la que determinaron la calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en Lima, el cual tuvo un enfoque cuantitativo con diseño metodológico descriptivo, transversal, el mismo que tuvo un total de población aproximadamente de 349 individuos hospitalizados. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento fue el Cuestionario de medición de calidad del cuidado de enfermería (CUCACE), el mismo que constó de 45 ítems, dando como resultado que la calidad de atención de enfermería fue intermedia en un 33,5%, seguido la menor con 33,2%. En la dimensión experiencia la calidad de atención fue mayor con 35,2%, e intermedia con 31,2%, seguido de la menor con un 33,5%. En la dimensión satisfacción con los cuidados de enfermería, la calidad de atención resulto mayor con 39,5%, seguido de la intermedia en un 36,7% y menor con 23,8%. Se concluyó que la calidad de atención brindada fue intermedia, en relación a los cuidados de enfermería, y en cuanto a las dimensiones de experiencia y satisfacción fue alta la calidad.

Palomino (35) en el 2018 realizó un estudio en Lima, en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el cual se determinó el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería, la investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, la muestra fue de 31 pacientes postoperados, la técnica que se utilizó fue la encuesta y su instrumento fue una Escala de Likert. Finalmente, los resultados que se obtuvo fue de que el 56 %, estuvo medio satisfecho, el 35% satisfecho y 9 % insatisfecho; y en relación al trato, 52% es medio satisfecho, 40% satisfecho y 8% insatisfecho. Por otro lado, según la disponibilidad, 49 % respondió medianamente satisfecho, 36 % satisfecho y 15 % insatisfecho, en la continuidad del cuidado el 58 % estuvo medio satisfecho, 32 % satisfecho y 10 % insatisfecho, y por último en relación al cuidado, el 64 % refirió estar medianamente satisfecho, 32% insatisfecho y 4 % satisfecho. Se concluyó que el nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería este medio satisfecho con la continuidad del cuidado y el trato recibido y un porcentaje menor está insatisfecho con el resultado del cuidado.

Senmache (36) en el 2020, realizó un estudio de investigación en la ciudad de Chiclayo, titulado “Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes. el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción en pacientes postoperados, el enfoque fue cuantitativo y el diseño metodológico fue no experimental, de corte transversal y correlacional, de una población de 100 con una muestra aleatoria simple de 66 pacientes hospitalizados, los cuales fueron entrevistados durante el tercer trimestre del 2020, a quienes se les aplicó una encuesta de 20 items distribuidos en 4 dimensiones. Obteniendo como resultado que el nivel de satisfacción en relación a los cuidados de enfermería fue del 72.7% satisfechos y el 27.2% medianamente satisfechos, según la dimensión de confianza y seguridad el 65.2% de los pacientes postoperados se encuentran satisfechos; en lo que respecta a la relación con el apoyo emocional se obtuvo que el 66.7% están satisfechos; con respecto al tacto y escucha el 68.2% se encontraron satisfechos; y finalmente, al nivel de satisfacción de los pacientes postoperados con relación a la dimensión de ética y respeto, el 72.7% se encuentra satisfecho y el resto 27.3% están insatisfechos. Se Concluyó que los pacientes postoperados hospitalizados en el Servicio de Cirugía se mostraron satisfechos con los cuidados que les brindaron las enfermeras durante el tiempo que duro el estudio.

De Pinho y Reategui (37) en el 2020, en su estudio de tipo descriptivo, correlacional, y de corte transversal con diseño no experimental, realizado en el Hospital Regional de Pucallpa acerca de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente post quirúrgico, trabajaron una muestra de 120 de pacientes intervenidos quirúrgicamente, la técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento fue el cuestionario tipo Likert, la herramienta SERQUAL, el mismo que se utilizo para evaluar el nivel de satisfacción con la calidad de servicio que se brinda a los pacientes. En los resultados se demostró que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente posquirúrgico con un porcentaje de 87 %, lo que indica estar satisfecho, siendo la calidad considerada como alta, el 9% refiere estar satisfecho, siendo la calidad regular y por último un 4% manifiesta estar insatisfecho, considerándose una calidad regular.

Apaza y Paucar (38), en el 2022, en su investigación titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un centro de salud I-3 , Lima”. Determinaron el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo dando como resultado de una muestra poblacional de 143 usuarios, a través de una encuesta SERQUAL modificada para el primer nivel que el 66.2% estuvieron satisfechos con la atención recibida, siendo las dimensiones de empatía y seguridad la de mayor porcentaje, siendo aceptable por los usuarios.

Campos y colaboradores (39) en el 2019 en su estudio cuantitativo descriptivo y de corte transversal, con diseño no experimental, sobre Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en el Hospital Arzobispo Loayza, demostró que los 230 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, estuvo conformada por una muestra de 119 a quienes se les aplicó la escala de Likert validada por SERVQHOS-E, la misma que indica una percepción adecuada, medianamente adecuada e inadecuada de la calidad de cuidados que se brinda, obteniendo como resultado final que en su mayoría es decir 68.1% eran de sexo femenino y 72.1% eran los que percibían una adecuada calidad del cuidado enfermero.

Dentro de los estudios locales no se encontraron investigaciones de esta índole, ya que se convierte en una investigación inédita, dado a que es un Centro de Salud recién creado y que entro en funcionamiento hace aproximadamente un año, sin embargo, es necesario conocer como se viene trabajando, en algunos servicios, con nueva infraestructura y recurso humano.

Según lo mencionado se dice que la calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de quienes la perciben. Sin lugar a duda si hablamos la calidad en nuestro sistema sanitario, implica dar una respuesta

efectiva a los problemas o situaciones reales que inciden sobre una población que atendemos diariamente, en los distintos servicios que prestamos atención, desde el primer contacto con nuestro paciente debemos ser empáticos, responsables, eficaces, éticos y morales de nuestros cuidados que se brindan desde cualquier perspectiva y / o necesidad urgente o emergente.

Frente a todo debemos conocer que es responsabilidad de enfermería, realizar la valoración, desde el primer contacto con el paciente que acude a un consultorio, o por emergencia y que posteriormente es diagnosticado y programado a ser intervenido quirúrgicamente, así como los cuidados que tiene que tener indistintamente de su condición física, psicológica, económica, social y real en la que se encuentre, dado a salvaguardar la integridad del usuario, hasta su retorno a su hogar, después de haber recibido las atenciones durante su hospitalización.

Es importante que las funciones de enfermería en quirófano garanticen una técnica aséptica y de seguridad del paciente a través de la coordinación con un equipo multidisciplinario en todos los servicios de un hospital, ya que es el enlace para una cirugía segura, dando un resultado óptimo en cada intervención quirúrgica (40).

Finalmente, la profesión de enfermería debería brindar como parte de su cuidado humanizado, una calidad de atención al 100% en cada paciente indistintamente de su condición física, psicológica, económica, social y moral, viéndolo como un ser holístico en los cuidados que ofrece, así como cuando, asiste a un establecimiento para recibir una atención individualizada, antes, durante y después de ser intervenido quirúrgicamente, sin embargo, no se observa, en algunos casos. La relación que existe entre la calidad de atención que recibe y la satisfacción del cliente es de hecho la respuesta a una perspectiva de lo que se quiere recibir, en una atención en salud.

En el Centro de Salud I-4 Saposoa, como entidad pública, administradora de los servicios de salud en la jurisdicción de la Provincia de Huallaga, se vienen realizando algunas cirugías de mayor complejidad, que actualmente cuenta con una nueva infraestructura en la que ofrece una cartera de servicios, dentro de los cuales ya se realizan diferentes intervenciones quirúrgicas realizadas por especialistas en

Cirugía, Urología y Ginecología, hace aproximadamente un año, por ello se vienen realizando, cirugías como apendicetomías, hernias, prostatectomías y cesáreas, como cirugías de mayor complejidad, y otras de menor complejidad como fimosis, lipomas, legrados uterinos, etc a toda la población, de la provincia, que además recibe de lugares alejados, como punto de referencia, por ser un centro de salud, de mayor nivel, y en la organización de sus servicios, es que se desea conocer que tanto accede la población a ser intervenido, y cuál es la calidad de atención que recibe, desde su ingreso a sala de operaciones hasta su alta, ya que se observó en algunos casos, que la atención no fue optima, debido a que existía personal que hacía múltiples funciones, por falta de recurso humano y un mal clima laboral, ante esta problemática, se desea conocer, como fueron los cuidados que recibieron, cada uno, es por ello la importancia de conocer la aceptación, satisfacción o insatisfacción de los usuarios que acudieron a dicha entidad, y la calidad de atención que recibieron, según las normativas estandarizadas de salud, como sus derechos en salud, alcanzando un bienestar físico, psicológico y social, con el que debe ir, a través de la equidad, efectividad, eficiencia y eficacia, de sus principios básicos de su desarrollo. El objetivo principal será determinar, analizar y describir la calidad de atención brindada e identificar el grado de satisfacción de todo paciente que fue sometido quirúrgicamente

Por último este estudio servirá para realizar una revisión desde la perspectiva cuantitativa sobre la satisfacción que refieren los pacientes que son intervenidos quirúrgicamente, durante el proceso quirúrgico antes, durante y después, bajo estándares de calidad de atención, y a partir de los resultados encontrados y/o emitir un informe que refleje la realidad estudiada de manera conjunta y si es necesario proponer estrategias que favorezcan la práctica teniendo como objetivo que el paciente se sienta seguro de recibir las atenciones oportunas, y regrese con una alta satisfacción, de los cuidados recibidos, en centro quirúrgico, en el cual determinará la percepción de sus cuidados, así como la respuesta a su recuperación y el retorno a su hogar.

Por otro lado, el estudio servirá también para que el trabajador de salud analice y reflexione sobre la calidad de atención que brinda y los cuidados propios hacia el usuario, y la respuesta a ello, con un grado de satisfacción alta, de las atenciones recibidas, durante su estancia hospitalaria, generando una oportunidad para valorar sus beneficios, como la aceptación de los servicios que ofrece y brinda el nosocomio a la comunidad de esa localidad.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

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

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, no experimentales, descriptivos, correlacionales y de corte transversal.

Según Hernández Sampieri (41) en el 2014, el diseño metodológico es el plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea investigar, con el fin de responder al planteamiento del problema dado o identificado. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, en la cual se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica, asimismo los diseños transversales descriptivos correlacionales tienen a sus variables que se relacionan entre sí y son descriptivos cuando tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población.

De las preguntas se establecen hipótesis y se determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño), se miden las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones, en la que el investigador espera llegar. Por otro lado, el diseño a utilizar es no experimental, descriptivo y transversal, debido a que sus

variables se asocian entre ellas, guardando una relación en lo que es y lo que se espera lograr al finalizar la investigación.

## **2.1 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.1.1 POBLACIÓN**

El estudio se llevará a cabo a todos los pacientes que fueron sometidos quirúrgicamente por diferentes cirugías, lo que se estima un aproximado de 100 usuarios que se dieron entre los meses de Agosto y Diciembre del presente año, los mismos que estarán sometidos a criterios de inclusión y exclusión.

#### **CRITERIOS DE INCLUSION**

- Pacientes mayores de 18 años y de ambos sexos
- Pacientes que fueron intervenidos quirúrgicamente (todos los diagnósticos).
- Pacientes que firman su consentimiento informado antes de su intervención quirúrgicamente.

#### **CRITERIOS DE EXCLUSION**

- Pacientes menores de edad
- Pacientes que no firman su consentimiento informado

### **2.1.2 MUESTRA**

Es un subgrupo de una población o universo, en la que se llevara a cabo una investigación. Existen procedimientos para obtener una muestra como formulas, lógica, etc. (42).

La población quedará delimitada con un total de 80 personas después de aplicada la fórmula que fueron intervenidas durante ese periodo, a la que se le realizará dos cuestionarios con preguntas cerradas, en las que responderán sobre la calidad de atención que recibieron y cuál fue su el nivel de satisfacción que obtuvieron durante el proceso operatorio hasta su alta, en centro quirúrgico.

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

Donde:

N= Tamaño de la población (100)

Z=Nivel de confianza (1.96)

p=Probabilidad de éxito (0.05)

q=Probabilidad de fracaso (0.05)

n=Tamaño de la muestra

E=Error estándar (0.05)

### **3.1 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

Las variables son características que describen un fenómeno, y que dan valor a un sujeto de estudio. Asimismo, estas adquieren valor para la investigación científica cuando se relacionan formando una hipótesis o teoría (43).

La presente investigación tuvo como variable causa - efecto a una variable independiente como es la calidad de atención y dependiente la satisfacción que surge en el usuario después de recibir atenciones desde su ingreso a la entidad como al alta de su estancia hospitalaria.

#### **3.1.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

##### **Calidad de Atención.**

**Definición conceptual.** – La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera, es decir salvaguardando sus necesidades (44).

**Definición operacional.** - La calidad de atención en brindar un servicio óptimo con calidez, eficacia y seguridad, para evitar riesgos y/o complicaciones en el paciente intervenido quirúrgicamente en el Centro de Salud I-4 Saposoa.

### **3.1.2 VARIABLE DEPENDIENTE**

#### **Satisfacción del Paciente**

**Definición conceptual.** – “La satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad de la atención sanitaria” (45).

Por lo tanto, es un juicio acerca de un rasgo del servicio que se brindó, el cual proporciona un nivel placentero de recompensa».

**Definición operacional.** - Es la percepción de un estado de bienestar cuando recibes una buena atención de calidad, y en una entidad pública desde el primer contacto con tus cuidadores de la salud, dando como resultado una satisfacción alta, media o baja.

## **4.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **4.1.1 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica que se utilizara para la recolección de datos, serán dos cuestionarios de tipo Likert, de los cuales uno medirá la satisfacción, asimismo fue elaborado por Arteaga en el año 2003, luego modificado por Reyes y Uriol en el 2006, y posteriormente modificado por Pacheco en su trabajo de investigación titulado “Grado de satisfacción del paciente postoperado mediato y calidad de cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional 2- Tumbes” en el 2016 el cual consta de 25 ítems (46).

Para efectivizar dicha investigación se realizarán previas coordinaciones con la dirección del Centro de Salud I-4 Saposoa y la jefatura de enfermería, para la realización a todo paciente intervenido quirúrgicamente que cumplen los criterios de inclusión. Posteriormente se le informara a cada uno de los pacientes y se les

informara acerca de la confidencialidad de los datos proporcionados durante el tiempo que dure la investigación.

La técnica que se aplicará, en esta investigación será la encuesta y el instrumento de medición serán dos cuestionarios, uno para cada variable el de Calidad de los cuidados de enfermería y Satisfacción del paciente postoperado en el Centro de Salud I-4 Saposoa, para determinar la relación que existe entre ambas.

#### **4.1.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

El instrumento que se utilizará para medir la variable de calidad del cuidado de enfermería, será la introducción, datos generales, el mismo que tiene 17 preguntas con alternativa tipo Likert, de los cuales se consideran tres dimensiones: Comunicación (01 al 08 ítem), científico- técnico (09 al 13 ítem) y de entorno (14 al 17 ítem). De los mismos se dará como respuestas 4 alternativas, dando como criterios de evaluación: Nunca (1 punto), A veces (2 puntos), Frecuentemente (3 puntos) y Siempre (4 puntos), siendo la escala nominal de la siguiente forma: calidad deficiente: 01 a 22 puntos, calidad regular: 23 a 45 puntos y calidad excelente: de 46 a 68 puntos.

Para medir la variable de satisfacción de los pacientes intervenidos quirúrgicamente, será un cuestionario con preguntas estandarizadas de las cuales consta 6 dimensiones con 25 preguntas en total. Dentro de la dimensión de comunicación serán preguntas del 01 al 05, credibilidad del 06 al 08, competencia del 09 al 12, competencia del 13 al 18, responsabilidad del 19 al 22 y por último la dimensión seguridad serán de la 23 a la 25 pregunta del cuestionario elaborado.

Del mismo modo para medir el nivel de satisfacción se evaluará con criterios donde Nunca (1 puntos), A veces (2 puntos), Frecuentemente (3 puntos) y Siempre (4 puntos), siendo el resultado final cualquiera de las tres respuestas que se dará al final de la encuesta, como son la insatisfecho (01 a 25 puntos), medianamente insatisfecho (26 a 51 puntos) y satisfecho (52 a 100 puntos).

#### **4.1.2.1 Validez y confiabilidad**

Los instrumentos validados fueron elaborados por Arteaga en el año 2003, luego modificado por Reyes y Uriol en el 2006, y posteriormente modificado por Pacheco en su trabajo de investigación titulado “Grado de satisfacción del paciente postoperado mediato y calidad de cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional 2- Tumbes” en el 2016

Para la validación del instrumento de calidad del cuidado enfermero utilizó la prueba estadística de correlación de Pearson con un valor de 0.792. asimismo, la validación del instrumento satisfacción en los pacientes postoperados utilizó como prueba estadística de correlación de Pearson con un valor de 0.690.

Para la confiabilidad del instrumento de satisfacción de los pacientes intervenidos quirúrgicamente se determinó la prueba estadística con el análisis de alfa de Cronbach obteniéndose un valor de 0.78 demostrando confiabilidad de ser aplicable, y por último el instrumento de calidad de cuidados de enfermería tuvo un valor de 0.9 siendo confiables para su aplicación en esta investigación (46).

### **5.1 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **5.1.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos.**

Los instrumentos se aplicarán a los pacientes del servicio de centro quirúrgico que fueron intervenidos quirúrgicamente de alguna cirugía, bajo los criterios de inclusión y exclusión.

Se solicitará permiso a la dirección del Centro de Salud I-4 Saposoa para la aplicación del instrumento de recolección de datos, no sin antes obtener una constancia de haber realizado estudios de segunda especialidad de nuestra casa de estudios como es la Universidad María Auxiliadora, y una solicitud para realizar la investigación propiamente dicha. Posteriormente se coordinará con la enfermera jefa inmediata de los servicios de centro quirúrgico y hospitalización. Por otro lado, se aplicarán los instrumentos a los pacientes post operados del servicio de centro quirúrgico y hospitalización, según el horario coordinado anticipadamente, teniendo

en cuenta los derechos del anonimato y confidencialidad de cada paciente, así como la aceptación con su consentimiento informado.

## **PROCESAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS**

### **5.1.2 Aplicación de instrumentos de recolección de datos**

Durante esta etapa se dará énfasis al objetivo general y específicos del estudio de investigación, de manera verbal se explicará a la directora del centro de salud, así como a la jefatura del departamento de enfermería y al mismo recurso humano que labora en el servicio de centro quirúrgico. Como primer punto será la provisión del consentimiento informado a cada participante de la investigación. Pacientes que ingresan a ser operados, y que serán encuestados durante todo el proceso quirúrgico, en cualquiera de sus etapas. Asimismo, se coordinará la aplicación de los cuestionarios, el mismo que tardará aproximadamente entre 20 a 25 minutos, en total serán 25 preguntas, en uno y 17 preguntas en otro, finalmente se recepcionará para realizar un análisis estadístico, dando el puntaje correspondiente para un análisis de sus resultados. Y posteriormente se emitirá un informe para dar a conocer los resultados.

### **6.1 MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Para el análisis de datos utilizare el SPSS V22 el cual nos permitirá realizar la codificación de las encuestas y la presentación de tablas estadísticas y para medir la calidad de atención en pacientes intervenidos quirúrgicamente y la satisfacción que declaran o manifiesten en el post operatorio y durante su alta hospitalaria. En lo que se refiere al análisis estadístico de las variables que se sujetan a este estudio, se creará una base de datos, que ayudará a recabar una información que posteriormente será analizada mediante tablas, a través de figuras y gráficos, para una mejor interpretación de sus resultados. Posteriormente para evaluar la asociación de las variables calidad y satisfacción se utilizará el chi cuadrado considerando los valores  $p < 0.05$  como significativos.

Según los resultados de la investigación, se evaluará que la atención que se brinde servirá en un futuro dar mejoras a los servicios e identificar las falencias que refieran los usuarios que fueron intervenidos quirúrgicamente, durante el presente año.

## **6.2 ASPECTOS ETICOS**

Los profesionales de enfermería tenemos en cuenta que dentro de nuestros cuidados que brindamos tenemos enmarcados cuatro principios bioéticos que nos hacen diferentes a los demás, a través de nuestras acciones, es decir el **principio de beneficencia**, básicamente lo que busca es hacer el bien, es por ello que el personal de enfermería sería capaz de entender al paciente bajo su responsabilidad, y ser empático es decir ponerse en sus pies, y darles solución a sus necesidades, disminuyendo riesgos y/o complicaciones que puedan suscitarse, las mismas que puedan ocasionar daño físico y/o emocional. El **principio de la no maleficencia**, lo que trata es de evitar hacer perjuicio, evitando la imprudencia, y la negligencia, en cada uno de los cuidados que se brinda, durante el proceso quirúrgico. El **principio de autonomía**, aquí los pacientes son libres de tomar sus propias decisiones con libertad, las mismas que se respetan, así mismo y es importante reconocer sus decisiones, tomadas de acuerdo con sus valores y convicciones propias., y por último el **principio de justicia**, responde a la capacidad de brindar un cuidado justo, y equitativo con todos, sin importar su condición físico, social, y/o espiritual, además este principio esta también relacionado a los valores de fidelidad y veracidad, con el único objetivo de salvaguardar su integridad (47).

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Con respecto a los gastos que se realizarán serán asumidos por la investigadora, durante el tiempo que dure el estudio.

#### 3.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2022															
	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema			X													
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X								
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X								
Elaboración de la introducción: Importancia y justificación de la investigación			X	X	X	X	X	X								
Elaboración de la introducción: Objetivos de la investigación			X	X	X	X	X	X	X							
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación			X	X	X	X	X	X	X	X						
Elaboración de la sección de material y métodos: Población, muestra y muestreo			X	X	X	X	X	X	X	X						
Elaboración de la sección de material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X	X	X	X	X						
Elaboración de la sección de material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos						X	X	X	X	X						
Elaboración de la sección de material y métodos: Aspectos bioéticos							X	X	X							
Elaboración de la sección de material y					X	X	X	X								

métodos: Métodos de análisis de información																	
Elaboración de aspectos administrativos				x	x	X											
Elaboración de los anexos				x	x	X											
Aprobación del proyecto					x	x											
Trabajo de campo					x	x	x	x	x	x							
Redacción del informe final: Versión						x	x	x	x	x	x	x					
Sustentación del informe final													x	x	x		

### 3.2 PRESUPUESTO

MATERIALES	2022				TOTAL
	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	S/.
<b>Equipos</b>					
1 laptop	2000				2000
USB	30				30
<b>Útiles de escritorio</b>					
Lapiceros	5				5
Hojas bond A4		25	25		50
<b>Material Bibliografico</b>					
Libros	50				50
Fotocopias	30	30			60
Impresiones	100	50			150
ESpiralado				10	10
<b>Otros</b>					
Movilidad	100		50		150

Llamadas	20	20	20	20	80
<b>Recursos Humanos</b>					
Digitadora	200				200
<b>Imprevistos*</b>	100				100
<b>TOTAL</b>	2635	125	95	30	2885

#### IV. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Zafra – Tanaka J. Veramendi L., y Villa N. Problemas de la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. Artículo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Fac. Med. 2015; 76(1): 87-8. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v76n1/a17v76n1.pdf>
2. María F.E. Recursos humanos: papel de auditoria en la gestión de la calidad administrativa. Auditoria. Hospital Aleman, 2012. Internet. disponible en: <http://auditoriamedicahoy.com/biblioteca/RECURSOS%20HUMANOS%20-%20%20PAPEL%20DE%20AUDITORIA%20EN%20LA%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20ADMINISTRATIVA..pdf>
3. Zambrano Arias E. y Vera Rodríguez T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. [Internet]. Ecuador 2020. [Citado el 15 de noviembre del 2022].64-72p. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7510881>
4. La Calidad en salud y satisfacción del paciente. Universidad en Internet. – UNIR. Calidad Europea. Disponible en: <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/#:~:text=La%20calidad%20en%20salud%20se,dar%20la%20m%C3%A1xima%20calidad%20posible.>

5. Sociedad española de directivos de salud – SEDISA. 2021. Disponible en: <https://sedisa.net/2022/05/18/mas-de-un-60-de-los-espanoles-consideran-que-la-calidad-de-la-asistencia-sanitaria-recibida-en-espana-es-buena-o-muy-buena/#:~:text=%E2%80%93%20M%C3%A1s%20de%20un%2060%25%20de,elaborado%20por%20la%20consultora%20Ipsos.>
6. Arcentales G.C, Mesa I., Ramírez A., y Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgico con los cuidados de enfermería. [Citado el 10 de octubre del 2023]. Revista médica [Internet].Vol. 40. Número 3. 212-221p. Disponible en: [https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft\\_3\\_2021/2\\_satisfaccion\\_pacientes\\_quir%C3%BArgicos.pdf](https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quir%C3%BArgicos.pdf)
7. Olivetto A, Becerra M, Silva L, Lozoyo M y Gonzales S. Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de hospitalización. Lux Medica. [Internet]. México, 2018. [Citado el 16 de diciembre del 2022]; 40(1): 73-80p. Disponible en: <https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/view/1707/1595>
8. Hernández L, León C, Miranda A y Hernández LL. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. La Habana [Internet]. Revista Cubana de Enfermería. Vol. 37 n° 4. Cuba, 2021. [Citado el 07 de octubre del 2022]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186#:~:text=Introducci%C3%B3n%20La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario,calidad%20que%20demandan%20los%20usuarios.>
9. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI. Usuarios esperan más de una hora para ser atendidos en un establecimiento de salud. [Citado el 19 de Octubre del 2023]. Disponible en: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/usuarios-esperan-mas-de-una-hora-para-ser-atendidos-en-un-establecimiento-de-salud-7823/>
10. Hernández A, Rojas C., Prado F, y Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. Perú. Med. Exp. Salud Publica.2019; vol.36 n°4:620-8 Lima oct./dic. 2019. Doi: 10.17843/rpmesp. [Internet]2019.364. 4515. [citado el 07 de octubre del 2022] Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>

11. Blancas Kely, Castillo Marcia y Victorio Kennie. Calidad de atención y satisfacción del paciente post operado en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. [Tesis]. Universidad Nacional del Callao, Huancayo; 2020. [Citado el 09 de diciembre del 2022]. 71p. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6653>
  
12. Quispe M y Zamora M. Calidad de Atención de Enfermería en emergencia de la Clínica Divino Niño de Jesús durante la Pandemia Covid-19. [Tesis]. Universidad Maria Auxiliadora.Lima, 2022. [Citado el 06 de noviembre del 2023].48p. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/769>
  
13. Tupac Yupanqui N., Quispe M., Alomia D., y Geraldo L. Calidad de atención y su relación con la fidelización del paciente en la clínica Paredes- Cusco. 2021. Revista Pakamuros. Volumen 9. Numero 4. Octubre- diciembre 2021. 1-14p. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4934>
  
14. Ponciana Turpo S. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación postanestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo- Moquegua. [Tesis]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman -Tacna.2018. [Citado el 21 de abril del 2023]. 126p Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>
  
15. Plan estratégico Institucional 2015-2021. Colegio de Enfermeros del Perú. 14 p.[Internet]. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/PLAN-ESTRATEGICO-CEP.pdf>
  
16. Suarez G, Robles R, Serrano G, Armijo A y Anchundia R. Percepción sobre la calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana. De Investigaciones Biomédicas. [Internet].2019;38(2):153-169. [Citado 29 de octubre del 2022]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
  
17. Ley 26842. Ley General de la Salud [Internet]. Perú. Diario El Peruano. [Citado el 15 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://vlex.com.pe/vid/ley-26842-ley-general-578578938#:~:text=Toda%20persona%20tiene%20derecho%20a,es%20responsabilidad%20primaria%20del%20Estado.>

18. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible. Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia [Internet]. La Habana - Cuba. 2014; 30(2):179-183. [Citado el 10 de octubre del 2022]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011)
19. Organización Panamericana de la Salud [Internet]. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. [Citado el 29 de octubre]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
20. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud de Auditoria de la calidad de atención en salud. N° 029 DIGEPRES. V 02. 2016. Resolución Ministerial N° 502-2016. MINSA. Perú. (2016 Julio 15). Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
21. Organización Mundial de la Salud – OMS. Calidad de la atención. Citado el 07 de noviembre del 2022. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
22. Castro M, Villagarcía H y Saco Santiago. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio lorena: mayo-agosto del 2003. [Internet] SituA XXII- 47-53. [Citado el 25 de Setiembre del 2022]. Disponible en: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004\\_n23/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm)
23. Febres Ramos R, y Mercado - Rey R. Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención del servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Artículo]. Julio 2020, vol.20, nº.3, p.397-403. ISSN 1814 5469. DOI.10.25176/RFMH.v20i3.3.3123.[citado el 29 de marzo del 2023].Disponible en: <Http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
24. Lizano Flores E. y Villegas Huamani A. La satisfacción del cliente como indicador de calidad. [Trabajo de Suficiencia Profesional]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima, 2019.32p.[Citado el 06 de marzo del 2023]. Disponible en: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF\\_E.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF_E.pdf?sequence=3)

25. Saavedra Gómez J. Satisfacción del cliente y posicionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente [Tesis de maestría]. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo, 2017 [Citado el 15 de marzo del 2023]. 66p. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12744/saavedra\\_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12744/saavedra_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. Ramírez R, Meneses M y De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao [Internet]. 2015 [Citado 10 de diciembre del 2022]. Rev. Enferm Herediana. 2016;9(2):127-136. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
27. El Auxiliar de Enfermería en Quirófano. Proceso Quirúrgico. Tema 3. [Internet] pag.51-95.[Citado el 19 de marzo del 2023]. Disponible en: [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xaTWad95qA0J:https://www.logoss.net/file/270/download%3Ftoken%3D\\_t6yHEt-&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xaTWad95qA0J:https://www.logoss.net/file/270/download%3Ftoken%3D_t6yHEt-&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe)
28. Bermejo H., Escriba G., y Zavala J. Nivel de información y su relación con el nivel de ansiedad en la fase prequirúrgica en pacientes adultos hospitalizados en las salas de cirugía general y especializada del centro médico naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Bellavista Callao. [Tesis]. 2013 [Citado el 17 de octubre del 2023]. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/163/Hayshli\\_Tesis\\_T%C3%ADtuloprofesional\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/163/Hayshli_Tesis_T%C3%ADtuloprofesional_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Alva R., Huamán K., y Zúñiga V. Calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post operado del Hospital Cayetano Heredia Lima 2018. Universidad Peruana Cayetano Heredia [Trabajo Académico]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4390/Calidad\\_AlvaMerino\\_Rosemary.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4390/Calidad_AlvaMerino_Rosemary.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
30. Guerrero C. J. Cuidado de enfermería al paciente postoperado inmediato. [Trabajo Académico]. Universidad Nacional Peruano Cayetano Heredia. Lima 2021. [Citado el 17 de octubre del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11439/Cuidado\\_GuerreroCobenas\\_Josselin.pdf?sequence=1](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11439/Cuidado_GuerreroCobenas_Josselin.pdf?sequence=1)

31. Numpaqué A., Buitrago L., y Pardo F. Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. Rev. Fac. Med. Vol 67. N°2; 235-9. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v67n2/0120-0011-rfmun-67-02-235.pdf>
32. Arcentales G., y cols. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería [Artículo]. 212-221p. Venezuela, 2021. [Citado el 16 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>
33. Castellón Sequeira. R. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, Junio 2019. [Tesis]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. [Citado el 23 de Octubre del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
34. Becerra Ureta N y Melgarejo Solano B. Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales [Tesis]. Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades, 2021. [Citado 19 de abril del 2023]. 56p. Disponible en: [https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/584/Becerra\\_NM\\_Melgarejo\\_BG\\_tesis\\_enfermeria\\_523\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/584/Becerra_NM_Melgarejo_BG_tesis_enfermeria_523_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
35. Palomino Piscoche SY. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. [Trabajo académico]. Perú – Lima: Universidad Mayor de San Marcos, 2018 [citado el 02 de mayo del 2023]. 6 p. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8176/Palomino\\_ps%20-%20Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8176/Palomino_ps%20-%20Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
36. Senmache Arriola NC. Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía [Tesis]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán, 2022 [citado el 02 de mayo del 2023]. 68 p. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9411/Senmache%20Arriola%20Naomy%20Carmela.pdf?sequence=1>

37. De Pinho Villena RA. Y Reategui Torres G. Calidad de servicio y satisfacción del paciente postquirúrgico del Hospital Regional de Pucallpa [Tesis]. Perú: Universidad Nacional de Ucayali, 2020. [ Citado el 02 de mayo del 2023]. 83 p. Disponible en: [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4632/UNU\\_ENFERMERIA\\_2020\\_T2E\\_ROSA-DE-PINHO\\_GENY-REATEGUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4632/UNU_ENFERMERIA_2020_T2E_ROSA-DE-PINHO_GENY-REATEGUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
38. Apaza Huanca A y Paucar Mamani A. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un centro de salud nivel I-3 en Lima. [Tesis]Perú: Universidad Peruana Unión, 2022[Citado el 03 de noviembre del 2022]. 29p. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5444#:~:text=Se%20obtuvo%2066.2%25%20de%20satisfacci%C3%B3n,menor%20satisfacci%C3%B3n%20con%20un%2057%25>
39. Campos R. L, Cuba J., y Merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. 2022. [Artículo]. Vol. 38 N° 3 [Citado el 15 de Octubre del 2023]. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4706/885>
40. Paes P., Garcia P., Roldan E. y Garcia L. Protocolo de actuación y atención del equipo de enfermería al paciente en el proceso quirúrgico intraoperatorio. Bloque Quirúrgico. Complejo Hospitalario Universitario de Albacete – CHUA. Sescam. [Citado el 15 de Octubre del 2023] Disponible en: <https://www.chospab.es/publicaciones/protocolosEnfermeria/documentos/cf9cb36ddb74f52d8a2ba87667327bb0.pdf>
41. Hernández Sampieri R. Metodología de la Investigación. 6º Edición. Editorial Mc Graw Hill. México, 2014.634p.
42. López P. Población, Muestra y muestreo. Punto Cero v 09. N 08. Cochabamba 2004. [Citado el 20 de Octubre del 2023] Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181502762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181502762004000100012)
43. SalusPlay. Tema 2: Las variables de investigación. [Sede web]. Disponible en: <https://www.salusplay.com/apuntes/apuntes-metodologia-de-la-investigacion/tema-2-las-variables-de>



# ANEXOS

ANEXO A:								
OPERALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1								
TITULO: Calidad de Atención y Satisfacción de pacientes intervenidos quirúrgicamente en el Centro de Salud Saposoa, 2022								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	INDEPENDIENTE	La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera, es decir salvaguardando sus necesidades (44).	La calidad de atención en brindar un servicio optimo con calidez, eficacia y seguridad, para evitar riesgos y/o complicaciones en el paciente intervenido quirúrgicamente en el Centro de Salud I-4 Saposoa.	COMPONENTE COMUNICACION	<p>Le enfermera se presentó ante usted dando su nombre</p> <p>La enfermera le pregunta por su estado de salud</p> <p>Acude inmediatamente cuando usted lo solicita.</p> <p>Cuida de su intimidad en cada durante su examen físico, aseo personal, procedimientos.</p> <p>Escucha y atiende sus inquietudes.</p> <p>El trato y la actitud de la enfermera le transmiten</p>	1 al 8	<p>SIEMPRE(S): Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera.</p> <p>FRECUENTEMENTE (F): Cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera.</p> <p>A VECES (A.V) Cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera.</p> <p>NUNCA (N): Cuando la acción no es realizada por la enfermera.</p>	<p>Calidad Deficiente: 01 a 22 puntos</p> <p>Calidad Regular: 23 a 45 puntos</p> <p>Calidad Excelente: 46 a 68 puntos</p>

					<p>confianza y seguridad.</p> <p>Atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo, condición social, y parentesco.</p> <p>Le brinda una cogida amable, demuestra respeto y comprensión hacia usted y sus familiares.</p>			
				<p><b>COMPONENTE CIENTÍFICO-TÉCNICO</b></p>	<p>Le brinda información clara y suficiente acerca de su enfermedad, tratamiento, recuperación de alta, etc.</p> <p>Le explica con claridad y sencillez la razón de realizar acciones como la toma de presión arterial, pulso, respiración, temperatura, colocación de inyectables.</p>	9 al 13	<p><b>SIEMPRE(S):</b> Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera.</p> <p><b>FRECUEMENTEMENTE (F):</b> Cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera.</p> <p><b>A VECES (A.V)</b> Cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera.</p> <p><b>NUNCA (N):</b> Cuando la acción no es realizada por la enfermera</p>	<p>Calidad Deficiente: 01 a 22 puntos</p> <p>Calidad Regular: 23 a 45 puntos</p> <p>Calidad Excelente: 46 a 68 puntos</p>

					<p>Realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.</p> <p>Le brinda instrucciones para que colabore en los procedimientos de su tratamiento.</p> <p>Demuestra que conoce equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento.</p>			
				<b>COMPONENTE DEL ENTORNO</b>	<p>Se percibe un ambiente optimista y sincero entre la enfermera y el resto del personal.</p> <p>Percibe usted que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de salud.</p> <p>Se preocupan por mantener el orden, aseo,</p>	14 al 17	<p><b>SIEMPRE(S):</b> Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera.</p> <p><b>FRECUENTEMENTE (F):</b> Cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera.</p> <p><b>A VECES (A.V)</b> Cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera.</p>	<p>Calidad Deficiente: 01 a 22 puntos</p> <p>Calidad Regular: 23 a 45 puntos</p> <p>Calidad Excelente: 46 a 68 puntos</p>

					comodidad del ambiente hospitalario.  La habitación cuenta con equipos adecuados en un buen estado y que mantienen mi privacidad		NUNCA (N): Cuando la acción no es realizada por la enfermera	
--	--	--	--	--	--	--	--	--

### OPERALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2

**TITULO:** Calidad de Atención y Satisfacción de pacientes intervenidos quirúrgicamente en el Centro de Salud Saposoa, 2022

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	DEPENDIENTE	“La satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad	Es la percepción de un estado de bienestar cuando recibes una buena atención de calidad, y en una entidad pública desde el primer	COMUNICACIÓN	Identifica usted el nombre de la enfermera que lo atiende  La enfermera le llama a usted por su nombre y apellido  La enfermera le escucha con	01 al 5	SIEMPRE (S): Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera para satisfacer las necesidades. FRECUENTEMENTE(F): Cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera.	satisfacción baja: 1-25 puntos  satisfacción media: 26-51 puntos.  satisfacción alta: 52-100 puntos.

		de la atención sanitaria" (45).  Por lo tanto, es un juicio acerca de un rasgo del servicio que se brindó, el cual proporciona un nivel placentero de recompensa".	contacto con tus cuidadores de la salud, dando como resultado una satisfacción ala, media o baja.		atención cuando usted le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones.  La enfermera le informa y explica los cuidados que va a recibir  La enfermera comunica previamente que actividad va a realizar y con que finalidad		A VECES (A.V) Cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera. NUNCA (N): Cuando la acción no es realizada por la enfermera.	
				<b>CREDIBILIDAD</b>	La información por parte de la enfermera, considera que es útil.  La información recibida es precisa, pertinente e importante  Confía en la capacidad de la enfermera	06 al 08	SIEMPRE (S): Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera para satisfacer las necesidades. FRECUENTEMENTE(F): Cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera.  A VECES (A.V) Cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera. NUNCA (N): Cuando la acción no es realizada por la enfermera.	satisfacción baja: <b>1-25</b> puntos  satisfacción media: <b>26-51</b> puntos.  satisfacción alta: <b>52-100</b> puntos.

				COMPETENCIA	<p>La enfermera demuestra amabilidad para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>La enfermera demuestra capacidad en sus procedimientos. La enfermera le inspira confianza para enfrentar sus percepciones de salud.</p> <p>La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a sus familias</p>	09 al 12	<p>SIEMPRE (S): Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera para satisfacer las necesidades.</p> <p>FRECUENTEMENTE(F): Cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera.</p> <p>A VECES (A.V) Cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera.</p> <p>NUNCA (N): Cuando la acción no es realizada por la enfermera.</p>	<p>satisfacción baja: <b>1-25</b> puntos</p> <p>satisfacción media: <b>26-51</b> puntos.</p> <p>satisfacción alta: <b>52-100</b> puntos.</p>
				CORTESÍA	<p>La enfermera le saluda antes de atenderlo</p> <p>La enfermera le atendió de buenas maneras haciendo sentirse bien ante cualquier actividad grande o pequeña que fuera.</p> <p>La enfermera se interesa por su estado de salud</p>	13 al 18	<p>SIEMPRE (S): Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera para satisfacer las necesidades.</p> <p>FRECUENTEMENTE(F): Cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera.</p> <p>A VECES (A.V) Cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera.</p> <p>NUNCA (N): Cuando la acción no es realizada por la enfermera.</p>	<p>satisfacción baja: <b>1-25</b> puntos</p> <p>satisfacción media: <b>26-51</b> puntos.</p> <p>satisfacción alta: <b>52-100</b> puntos.</p>

					<p>La enfermera responde cortésmente cuando se le hace alguna pregunta</p> <p>La enfermera se preocupa por su comodidad y confort</p> <p>La enfermera se preocupa por la evolución de su enfermedad.</p>			
				RESPONSABILIDAD	<p>La enfermera le explica cómo prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito</p> <p>La enfermera brinda información precisa y clara sobre el proceso de recuperación</p> <p>La enfermera le proporciona algún material educativo sobre el proceso de hospitalización y/o enfermedad.</p>	19 al 22	<p><b>SIEMPRE (S):</b> Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera para satisfacer las necesidades.</p> <p><b>FRECUENTEMENTE(F):</b> Cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera.</p> <p><b>A VECES (A.V)</b> Cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera.</p> <p><b>NUNCA (N):</b> Cuando la acción no es realizada por la enfermera.</p>	<p>satisfacción baja: <b>1-25</b> puntos</p> <p>satisfacción media: <b>26-51</b> puntos.</p> <p>satisfacción alta: <b>52-100</b> puntos.</p>

					Considera que el tiempo que le brinda la enfermera es suficiente			
				SEGURIDAD	<p>Percibe que la enfermera tiene buenas relaciones interpersonales</p> <p>Encuentra usted un ambiente de confianza</p> <p>La enfermera le brinda privacidad en todos los procedimientos en su postoperatorio inmediato.</p>	23 al 25	<p>SIEMPRE (S): Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera para satisfacer las necesidades.</p> <p>FRECUENTEMENTE(F): Cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera.</p> <p>A VECES (A.V) Cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera.</p> <p>NUNCA (N): Cuando la acción no es realizada por la enfermera.</p>	<p>satisfacción baja: <b>1-25</b> puntos</p> <p>satisfacción media: <b>26-51</b> puntos.</p> <p>satisfacción alta: <b>52-100</b> puntos.</p>

## ANEXO B

### ENCUESTA N° 01

#### CALIDAD DE ATENCION A PACIENTES INTERVENIDOS QUIRURGICAMENTE EN EL CENTRO DE SALUD I- 4 SAPOSOA -2022

**INSTRUCCIONES:** A continuación, le presentamos una encuesta, el cual es anónimo y personal que nos permitirá conocer su opinión sobre el cuidado recibido por el personal de salud que le trataron, durante su estancia hospitalaria y que además tiene como objetivo dar mejoras en la atención de algunos servicios de esta entidad pública.

Leer las preguntas con atención. Marque con aspa (X) la respuesta que cree conveniente.

1. Nunca: Cuando nunca realiza esta actividad.
  2. Algunas Veces: Cuando realiza esta actividad de vez en cuando.
  3. Frecuentemente: Cuando realiza algunas veces las actividades
- Siempre: Cuando realiza las actividades siempre para satisfacer sus necesidades

#### I.- DATOS GENERALES

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: F ( ) M ( )

Ocupación: \_\_\_\_\_

Nivel de Instrucción: \_\_\_\_\_

Cirugía realizada: \_\_\_\_\_

COMPONENTE COMUNICACIÓN	S (4)	F (3)	AV (2)	N (1)
1.- La enfermera se ha presentado ante usted dando su nombre.				
2.- La enfermera le pregunta sobre su estado de salud				
3.- La enfermera acude cuando usted lo solicita				
4.- La enfermera cuida de su intimidad durante el examen físico, aseo personal, procedimientos				
5.- La enfermera escucha y atiende sus inquietudes				
6.- El trato y la actitud de la enfermera le transmiten confianza y seguridad				

7.-La Enfermera atiende a todos por igual, sin distinción de raza, credo, sexo, condición social, parentesco			
8.-El personal de salud brinda una acogida amable, demuestra respeto y comprensión hacia usted y familiares			
<b>CIENTÍFICO - TÉCNICO</b>			
9.- La enfermera le brinda información clara y suficiente acerca de su enfermedad, tratamiento, recuperación, cuidados al alta, etc.			
10.- La enfermera le explica con claridad y sencillez la razón de realizar acciones como el control de sus funciones vitales (temperatura, presión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria, saturación de oxígeno)			
11.- La enfermera realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias y/o complicaciones.			
12.- La enfermera le da instrucciones para que colabore en los procedimientos de su tratamiento.			
13.- La enfermera demuestra que conoce los equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento.			
<b>ENTORNO</b>			
14.- Se percibe un ambiente optimista y sincero entre las enfermeras y el resto del personal			
15.-Percibe usted que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de salud			
16.- La Enfermera mantiene el orden, aseo y comodidad del ambiente hospitalario			
17.- La habitación cuenta con equipos en buen estado y mantienen mi privacidad.			

## ANEXO C

### ENCUESTA N°02

#### SATISFACCION DE LOS PACIENTES INTERVENIDOS QUIRÚRGICAMENTE EN EL CENTRO DE SALUD I-4 SAPOSOA -2022

**INSTRUCCIONES:** A continuación, le presentamos una encuesta, el cual es anónimo y personal que nos permitirá conocer su opinión sobre el cuidado recibido por las enfermeras, que le trataron, durante su estancia hospitalaria y que además tiene como objetivo dar mejoras en la atención de algunos servicios de esta entidad pública.

Leer las preguntas con atención. Marque con aspa (X) la respuesta que cree conveniente.

1. Nunca: Cuando nunca realiza esta actividad.
2. Algunas Veces: Cuando realiza esta actividad de vez en cuando.
3. Frecuentemente: Cuando realiza algunas veces las actividades
4. Siempre: Cuando realiza las actividades siempre para satisfacer sus necesidades.

#### I.- DATOS GENERALES

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: F ( ) M ( )

Ocupación: \_\_\_\_\_ -

Nivel de Instrucción: \_\_\_\_\_

Cirugía realizada: \_\_\_\_\_

<b>ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA</b>	<b>S</b>	<b>F</b>	<b>AV</b>	<b>N</b>
<b>COMUNICACIÓN</b>	<b>(4)</b>	<b>(3)</b>	<b>(2)</b>	<b>(1)</b>
1. Identifica usted el nombre de la enfermera que lo atiende.				
2. La enfermera le llama a usted por su nombre y apellido.				
3. La enfermera le escucha con atención cuando usted le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones.				
4. La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir.				

5.La enfermera le comunica previamente que actividad a realizar y con que finalidad.				
<b>CREDIBILIDAD</b>				
6.La información que recibe por parte de la enfermera la considera útil.				
7.La información recibida es precisa, pertinente e importante.				
8.Confía en la capacidad de la enfermera				
9.La Enfermera demuestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones.				
10.La Enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.				
11.La enfermera le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud.				
12.La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia				
<b>CORTESÍA</b>				
13.La enfermera le saluda antes de atenderlo.				
14.La enfermera le atiende de buenas maneras, haciendo sentir bien ante cualquier actividad por grande o pequeña que aparezca.				
15.La enfermera se interesa por su estado de salud.				
16.La enfermera le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.				
17.La enfermera se preocupa por su comodidad.				
18.La enfermera se preocupa por la evolución de su enfermedad.				
<b>RESPONSABILIDAD</b>				
19.La enfermera le brinda educación para prevenir y lograr su recuperación con éxito.				
20.La enfermera le brinda formación precisa y clara sobre su proceso de recuperación.				
21.La enfermera le proporciona algún material educativo sobre el proceso de hospitalización y/o enfermedad.				
22.Considera que el tiempo que le brinda le enfermera es suficiente.				
<b>SEGURIDAD</b>				
23.Percibe que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales				
24.Encuentra usted Un ambiente de confianza				
25.La enfermera le brinda privacidad en su post operatorio inmediato.				

## ANEXO C: Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Le invitamos a participar y ser parte de esta investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del Proyecto:** Calidad de atención y Satisfacción del paciente intervenido quirúrgicamente en el Centro de Salud Saposoa- 2022.

**Nombre del Investigador principal:** Lic. Enf. Diana Yulissa Farro Cornejo

**Propósito del estudio:** Determinar la relación entre la Calidad de Atención y Satisfacción del paciente intervenido quirúrgicamente del Centro de salud Saposoa en el año 2022

**Beneficios por participar:** Tiene la oportunidad de conocer los resultados del estudio por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de muchos beneficios en su actividad profesional.

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

**Costo por participar:** El participar del presente estudio, no le ocasionará ninguna obligación económica.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Patricia J. López Cruz, coordinadora de equipo

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados puede dirigirse al presidente del Comité de Ética de la Universidad Maria Auxiliadora, Dr. José Agustín Oruna Lara, ubicada en la Av. Canta Bello 431, distrito de San Juan de Lurigancho.

**Participación voluntaria:** Su participación en esta investigación es voluntaria, y puede retirarse en cualquier momento.

## DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

Nombre y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N.º de DNI	
N.º de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo Electrónico	
Nombre y apellido del investigador	
	Firma
Nº de DNI	
Nº de teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	
	Firma
Nº de DNI	
Nº de teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	
Nombre y apellidos:	Firma o huella digital
DNI:	
Teléfono:	

Lima, \_\_\_ de \_\_\_ del 20\_\_

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

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

**ANEXO E: Hoja de Informe de Similitud**