



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

“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO
DEL HOSPITAL DE ILO, 2024”

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

AUTORA:

LIC. JARITA APAZA, ROSMERY
<https://orcid.org/0009-0004-1084-8459>

ASESOR:

DR. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY
<https://orcid.org/0000-0001-9422-7932>

LIMA – PERÚ

2024

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **JARITA APAZA ROSMERY**, con DNI **29664214**, en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el **título de especialista en enfermería en Centro Quirúrgico**, de título **“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE ILO, 2024”**, **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 **14 %** 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 13 días del mes de abril del año 2024.



Lic. Jarita Apaza Rosmery

DNI: 29664214

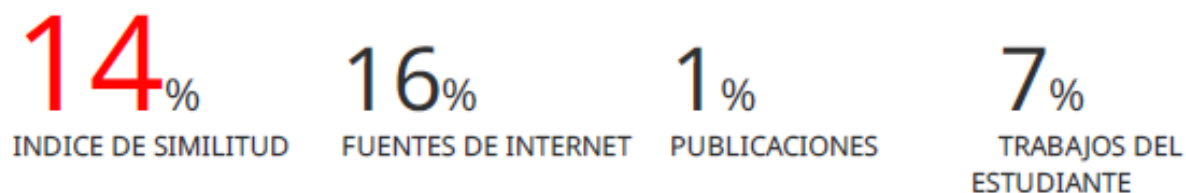


Dr. Matta Solis Eduardo Percy

DNI: 42248126

JARITA APAZA, ROSMERY

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	4
ÍNDICE DE ANEXOS	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MATERIAL Y MÉTODOS	20
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	26
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	28
ANEXOS	36

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Operacionalización de la variables o variables.....	37
ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos.....	41
ANEXO 3: Consentimiento informado.....	45

RESUMEN

Objetivo: Determinar satisfacción del paciente sobre la calidad de atención de enfermería en centro quirúrgico del hospital de Ilo – 2024.

Materiales y métodos: Este estudio adopta un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo y transversal. La población objetivo consiste en 120 pacientes que visitan el Hospital Ilo. La recolección de datos se realizó mediante encuestas, utilizando el cuestionario de satisfacción del paciente como instrumento de medición. La variable principal consta de 20 afirmaciones distribuidas en 3 dimensiones.

Resultados: Se presentarán los hallazgos más relevantes en tablas o figuras. El análisis de los datos se llevará a cabo utilizando el software SPSS 26 y herramientas de estadística descriptiva.

Conclusiones: Los resultados de este estudio proporcionarán información que contribuirá positivamente a mejorar el entorno y la atención brindada por los profesionales de enfermería, con el objetivo de satisfacer las necesidades del paciente quirúrgico.

Palabras clave: quirófano, satisfacción del paciente, calidad de atención.

ABSTRACT

Objective: Determine patient satisfaction about the quality of nursing care in the surgical center of the Ilo hospital – 2024.

Materials and methods: This study adopts a quantitative approach with a descriptive and cross-sectional design. The target population consists of 120 patients visiting Ilo Hospital. Data collection was carried out through surveys, using the patient satisfaction questionnaire as a measurement instrument. The main variable consists of 20 statements distributed in 3 dimensions.

Results: The most relevant findings will be presented in tables or figures. Data analysis will be carried out using SPSS 26 software and descriptive statistics tools.

Conclusions: The results of this study will provide information that will positively contribute to improving the environment and care provided by nursing professionals, with the aim of meeting the needs of the surgical patient.

Keywords: operating room, patient satisfaction, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la opinión de los pacientes sobre los servicios de salud brindados, se ha vuelto en un instrumento clave para evaluar la mejora del éxito clínico a nivel global; es decir la perspectiva del consumidor está ganando cada vez más importancia en diversos campos, especialmente en el campo de la salud. Diversos estudios de satisfacción del paciente han utilizado ampliamente para identificar áreas de mejoras en la atención médica, reducir costos y realizar reformas efectivas; por ello es importante considerar la perspectiva de los usuarios para garantizar una atención médica efectiva y receptiva, que respete los valores, preferencias y necesidades expresadas por los pacientes (1).

Por otro lado, la manera en que los pacientes perciben la calidad de la atención médica es fundamental para su mejora; pues, los usuarios necesitan una atención personalizada y de alta calidad, sus opiniones individuales de los pacientes sobre la calidad son importantes porque pueden reflejar cómo interpretan los estándares y ayudar a definir qué significa calidad para ellos. Por esta razón, este estudio utilizará diversos modelos para entender la Calidad de la Atención desde la Perspectiva del Paciente, considerando la calidad desde el punto de vista del paciente (2).

A nivel mundial, según la Organización Mundial de la Salud, debido a la falta de infraestructuras fundamentales para garantizar una atención médica de calidad: 1 de cada 8 centros de salud carece de acceso al suministro de agua, 1 de cada 5 no dispone de servicios de saneamiento y 1 de cada 6 no cuenta con instalaciones para el lavado de manos en los puntos de atención. Este problema, ha originado que cada año, entre 5,7 y 8,4 millones de muertes se atribuyen a la deficiente calidad de la atención en países de bajos y medianos ingresos, lo que representa hasta un 15% del total de muertes en dichos países (3).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) destacó que para el año 2020, uno de los principales motivos de la atención deficiente y los perjuicios para el paciente son los errores durante las intervenciones quirúrgicas y las infecciones

nosocomiales. Se informó que más de un tercio de los eventos adversos podrían prevenirse hasta en un 83%, dado que suceden en contextos no tan complicados (4).

En España, en el año 2020, un estudio realizado a 735 personas hospitalizadas en unidades quirúrgicas, reveló que la satisfacción general de los pacientes con la atención proporcionada por los enfermeros fue del 71% en todos los servicios quirúrgicos, pero descendió al 54% en el servicio de rehabilitación. Además, la tasa de recomendación del hospital a los familiares para recibir atención fue del 70%, llegando al 91% en el servicio de cirugía cardiovascular (5).

En Etiopía, en el año 2023, otro estudio incluyó en su muestra a 269 pacientes con una tasa de respuesta del 97%, indica que la satisfacción general de los pacientes con los servicios quirúrgicos perioperatorios fue del 98.1%. Los resultados del análisis multivariado indicaron que las variables asociadas con la satisfacción incluyeron el estado de admisión del paciente ($P=0.029$), la información proporcionada sobre la enfermedad y la operación ($P=0.001$), así como la respuesta del personal del quirófano a las quejas de los pacientes ($P=0.008$) (6).

Varios estudios realizados en 2019 sobre la calidad de la atención al paciente en el sistema de salud español señalan que aspectos como la inversión en salud, la gestión del sistema y la certificación de calidad, así como la disponibilidad de recursos humanos, entre otros factores, junto con la diversidad de género en la población, influyen en indicadores de salud como la satisfacción con el Sistema Nacional de Salud y la calidad de la atención. Ante la percepción creciente de una atención primaria de salud insatisfactoria, se implementan estrategias de mejora en la calidad para satisfacer de manera más efectiva las necesidades y expectativas del paciente (7).

Un estudio adicional llevado a cabo en Etiopía, durante el año 2022, reveló que el 84.6% de los participantes expresaron un alto nivel de satisfacción con la educación preoperatoria y los servicios relacionados, enfatizando la importancia de que el personal de enfermería debe proporcionar una educación preoperatoria que se adapte a las preferencias del paciente en cuanto al proceso quirúrgico, la

medicación y las limitaciones alimenticias previas a la intervención, junto con la provisión de indicaciones para el cuidado posterior después del alta del paciente (8).

En un estudio realizado en Eritrea en 2018, que involucró a 470 pacientes sometidos a diversas cirugías en dos Hospitales Nacionales de Referencia en Asmara, se encontró que la satisfacción general alcanzó el 68.8%. Se observó que los pacientes que expresaron mayores niveles de satisfacción, con un índice del 87.5%, presentaron menos ansiedad y preocupación. Asimismo, la satisfacción con la relación enfermero-paciente se situó en el 75%, y aquellos que reportaron una mejor relación personal con el personal de enfermería experimentaron menos miedo y preocupación asociados con la anestesia y la cirugía (9).

Un artículo llevado a cabo en España en 2018, en un hospital terciario, reveló que la calidad de atención proporcionada por las enfermeras a los usuarios fue evaluada como satisfactoria, destacando que los riesgos para el paciente aumentan cuando las enfermeras experimentan insatisfacción laboral, falta de compromiso con sus responsabilidades y baja participación en su área de trabajo (10).

En el contexto de Latinoamérica, un estudio realizado en Venezuela en 2021, enfocado en la satisfacción de pacientes sometidos a cirugía con el cuidado proporcionado por enfermeros, muestra calificaciones medias de 3.99 en monitoreo y seguimiento, 3.98 en explicación y facilitación, 3.61 en confort, 3.55 en anticipación, 3.29 en accesibilidad y 3.04 en establecimiento de una relación de confianza; aunque el personal de enfermería ofrece atención adecuada que resulta en niveles satisfactorios de satisfacción por parte de los pacientes (11).

En Colombia, durante el año 2022, ha emergido como un punto destacado en el campo de la cirugía, atrayendo a pacientes tanto del ámbito nacional como internacional; datos de este estudio demuestran un incremento continuo en la cantidad de procedimientos quirúrgicos realizados en el país se llevaron a cabo más de 300,000 cirugías en Colombia, cubriendo una variedad extensa de especialidades médicas (12).

Según un estudio de la Revista Colombiana de Anestesiología, realizado el año 2019 sobre la Recuperación Rápida después de la Cirugía, identificó que la satisfacción de 55 pacientes mayores de 70 años sometidos a cirugía de colon y recto, es en el 80% de los pacientes positiva hacia la atención proporcionada por los anestesiólogos, mientras que el 85% evaluó la atención brindada por médicos y enfermeras como "excelente". Solo tres pacientes expresaron una experiencia negativa, destacando la escasez de personal de enfermería como un factor problemático (13).

En Brasil, un estudio llevado a cabo en el año 2023, señaló que existe un incremento en los eventos adversos cuando los enfermeros experimentan insatisfacción laboral, muestran un menor compromiso profesional y tienen una baja participación en los asuntos relacionados con su área; por otro lado, se observó que los eventos desfavorables disminuyen cuando los enfermeros brindan cuidados en el período posoperación, lo que podría traducirse en mejores resultados para los pacientes y una mayor satisfacción tanto para el paciente como para sus familiares (14).

En la Región Centro-Oeste de Brasil, durante el año 2020, un estudio observó que, aunque ningún paciente alcanzó el nivel deseable de atención de enfermería, la mayoría recibió atención segura y de calidad (91.6%), no obstante un porcentaje considerable experimentó una atención de baja calidad (70%). A pesar de esto, la mayoría de los pacientes reportaron un alto nivel de satisfacción en todos los aspectos (92%), aunque un pequeño porcentaje indicó un nivel de satisfacción bajo (8%) (15).

En Ecuador, un estudio realizado en un Hospital, durante el año 2019, encontró que se enfrenta un problema de alta insatisfacción entre los pacientes atendidos por enfermeras, con un preocupante 69.54% expresando su descontento; además identificó que esta insatisfacción se debe principalmente a la sobrecarga de trabajo de las enfermeras, provocada por la complejidad de los casos de los pacientes y la necesidad de cuidados específicos (16).

A nivel nacional, en la región Junín, Tarma, en el año 2018, un estudio sobre la satisfacción de pacientes postoperados en el área del centro quirúrgico de la Clínica de Emergencia, reveló que la mayoría de los 236 participantes estaban satisfechos con los cuidados de enfermería recibidos. Sin embargo, se identificó un pequeño grupo de pacientes insatisfechos (17).

En el contexto local, una investigación realizada en Lima en 2019 analizó la conexión entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de pacientes sometidos a procedimientos médicos de mamas, en una clínica privada. Los resultados mostraron que el trato hacia las usuarias fue mayormente positivo, con un 95% calificado como bueno; además, la consideración respecto a las preocupaciones de las pacientes fue buena en un 72.5%, y la percepción general de la calidad de la atención fue positiva en un 85% (18).

Un estudio realizado en el Hospital Dos de Mayo en el año 2019, evaluó la satisfacción de adultos postoperados de colecistectomía con los cuidados proporcionados por las enfermeras en el servicio de cirugía, sus resultados revelaron que el 100% de los pacientes estaban satisfechos con los cuidados recibidos (19). Además, se evaluó la satisfacción de los usuarios postoperados en el área de cirugía encontró que el 56% de los usuarios reportaron un nivel medio de satisfacción, mientras que el 35% estaba satisfecho y el 9% estaba insatisfecho (20).

Finalmente, el Ministerio de Salud (MINSA) en Perú ha establecido la Norma Técnica de Salud N° 519 para fortalecer la calidad en los servicios de salud. Esta norma promueve sistemas de gestión que aseguren una atención segura y centrada en el paciente, optimizando los recursos disponibles que impulsa la mejora continua de la calidad en el sistema de salud peruano (21).

Por otra parte, la satisfacción con los cuidados de enfermería se refiere a la percepción de los pacientes sobre la atención recibida durante su estancia en el hospital, abarcando si se cumplieron todas sus necesidades en relación con su estado de salud actual; es imperante que esta percepción sea subjetiva, porque puede variar de persona a persona; sin embargo, lo más significativo es que el

paciente quede satisfecho con el nivel de calidad del servicio recibido. En ese sentido se debe considerar dos aspectos importantes: la impresión general del servicio y la evaluación subjetiva del mismo, ya que ambos proporcionan información sobre el nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería (22).

La satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería se refiere a cómo percibe el cumplimiento de sus expectativas en diversas dimensiones del cuidado, como el arte del cuidado, la calidad técnica, la disponibilidad, la continuidad y la eficacia de los cuidados proporcionados por el personal de enfermería. La Norma Técnica N°527-2011 del Ministerio de Salud aborda la importancia de utilizar indicadores de satisfacción del usuario externo para comprender las necesidades del paciente y mejorar los servicios de salud. Esta norma establece varias dimensiones que deben considerarse, como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles (23).

Según Avedis Donabedian, la calidad en la atención médica se define como lograr el mayor beneficio posible para el usuario mediante el uso de conocimientos y tecnologías avanzadas, considerando las necesidades del paciente y las limitaciones de recursos de la institución, en concordancia con los valores sociales predominantes. Para lograr la máxima sostenibilidad en los hospitales, es indispensable que tanto la infraestructura como los recursos humanos y materiales estén adecuadamente adaptados al estado actual de desarrollo científico, todo ello a un costo asequible (24).

La calidad del cuidado radica en acciones invisibles como mostrar preocupación, confianza, fortalecer al paciente y brindar apoyo durante su proceso de salud, lo que implica invertir un recurso valioso como es el tiempo, permitiéndoles conocer al paciente, su entorno y brindarle apoyo integral para mejorar su salud. Si el personal de enfermería dispone de poco tiempo, la atención se verá comprometida, limitándose a tareas rutinarias y sacrificando la atención holística que incluye apoyo emocional, comodidad y reflexión (25).

El trabajo de enfermería incluye muchas tareas para ayudar a los pacientes, como revisar su salud y entender su situación para ayudar a prevenir enfermedades,

tratarlas y ayudar a los pacientes a recuperarse. Durante la cirugía, las enfermeras ayudan a los pacientes a llegar al quirófano, les brindan apoyo emocional y realizan algunas acciones médicas, como tomarles la temperatura o darles medicamentos. En la fase postoperatoria, la enfermería colabora en el traslado adecuado del paciente a la sala de recuperación y realiza diversas actividades como el control de terapias intravenosas, vendajes de heridas, monitoreo del estado hemodinámico y aliento para una alimentación adecuada y ejercicio (26)..

La dimensión Humana de la calidad de atención se enfoca en el lado humanístico de la atención médica. Aquí se consideran aspectos como el respeto a los derechos humanos, culturales e individuales del paciente, proporcionar información completa, honesta y oportuna de manera comprensible, mostrar interés genuino en las percepciones, necesidades y demandas del paciente, así como demostrar amabilidad, empatía y un trato cordial y cálido durante la atención. También implica actuar de manera ética, siguiendo los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos y deontológicos que guían la conducta de los profesionales y trabajadores de la salud (27).

La dimensión Técnico-Científica se centra en los aspectos técnicos de la atención médica, caracterizados por su efectividad, es decir, la capacidad de lograr cambios positivos en la salud de la población. También aborda la eficacia, que consiste en alcanzar los objetivos establecidos en la prestación de servicios de salud mediante el cumplimiento adecuado de las normativas técnicas y administrativas. La eficiencia se relaciona con el uso adecuado de recursos para obtener resultados esperados, mientras que la continuidad se refiere a la prestación ininterrumpida de servicios sin interrupciones o repeticiones innecesarias. La seguridad está vinculada a cómo se proporcionan los servicios de salud, con el objetivo de optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario. Por último, la integralidad implica que el usuario reciba las atenciones necesarias para su caso y que se muestre interés por la condición de salud del acompañante (28).

La dimensión del Entorno, se enfoca en las comodidades y facilidades que la institución proporciona para mejorar la prestación de servicios, agregando valor para

el usuario a costos razonables y sostenibles. Incluye aspectos esenciales como la comodidad, el ambiente, la limpieza, la privacidad y la confianza que el usuario experimenta con el servicio. El paciente espera recibir un nivel de cuidado que se ajuste a su situación y necesidades actuales, mientras que el profesional de enfermería utiliza su criterio para determinar el nivel de atención que se proporcionará al paciente (29).

La teoría respaldada en el estudio se basa en las ideas de Virginia Henderson y Florencia Nightingale sobre la Calidad de la Atención de Enfermería. Henderson describe la calidad de atención como un conjunto de planes enfocados en las necesidades y percepciones del usuario, con el propósito de lograr una pronta mejoría en su salud y facilitar su reintegración a la vida cotidiana. Este enfoque se traduce en un alto nivel de satisfacción por parte del paciente, lo que a su vez reduce su estancia en el hospital y los costos económicos asociados (30). Por otro lado, el modelo de Florencia Nightingale resalta que el curso inicial de una enfermedad puede ser significativamente alterado por el nivel de atención que brindamos a nuestros pacientes, así como por su respuesta al tratamiento. Nightingale enfatizó la importancia del amor y el cuidado humanizado como componentes esenciales en la atención a las personas (31).

En la teoría de Betty Neuman (1970), se enfatiza que la enfermería considera al individuo de manera integral, teniendo en cuenta sus diversas dimensiones dentro de su entorno. Neuman concibe al individuo como un sistema complejo que comprende aspectos biológicos, psicológicos, socioculturales y espirituales (32). Por otro lado, según la teoría de Hildegard Peplau (1952), los vínculos interpersonales entre los pacientes y los profesionales de la salud se desarrollan durante el proceso de atención. Para ello, es fundamental que los futuros profesionales de enfermería sean competentes y comprensivos, ya que la enfermería implica educar y asistir a los pacientes en su crecimiento personal. La relación entre enfermero y paciente ha evolucionado con el tiempo y ahora implica ayudar al paciente a identificar y abordar sus problemas de salud (33).

Según estudios previos al tema, Mesa (34), en Ecuador, durante el año 2021, se “evaluó la satisfacción de pacientes quirúrgicos con la atención de enfermería en el Hospital Homero Castanier Crespo de Azogues”. Se utilizó el Instrumento de Evaluación del Cuidado (CARE-Q) en pacientes de ambos sexos, entre 18 y 65 años, con patologías quirúrgicas durante febrero y marzo de 2021. Los resultados, obtenidos mediante una escala de Likert, indicaron que la satisfacción del paciente está estrechamente relacionada con la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería. Además, se observó que los pacientes con educación de tercer nivel expresaron una mayor satisfacción con el cuidado de enfermería en comparación con los de otros niveles educativos.

Amador y colaboradores (35), en Nicaragua, realizaron su estudio durante el año 2020, con el objetivo de “determinar la calidad de los cuidados post anestésicos en la sala de recuperación de cirugías programadas en el Hospital Antonio Lenin Fonseca”. Este estudio fue de naturaleza descriptiva y cuantitativa, de corte transversal, con una población de 213 pacientes. Se utilizó un cuestionario de satisfacción del paciente según la escala de Likert. Los resultados mostraron que el 42.3% de los pacientes están totalmente satisfechos con los cuidados recibidos en la sala de recuperación.

Rivera y colaboradores (36), en una investigación realizada en México en 2019, se propusieron identificar el nivel de satisfacción proporcionado por el personal de enfermería a pacientes que habían sido sometidos a cirugía en un hospital privado de la Ciudad de Puebla. Esta investigación tuvo un enfoque descriptivo y transversal, y contó con la participación de 71 pacientes postoperados que estaban hospitalizados. Se utilizó el instrumento de "Satisfacción del paciente post-operado en el cuidado de enfermería de Ataurima 2016". Los resultados mostraron que la mayoría de la población está satisfecha con la atención proporcionada por las enfermeras.

A nivel Nacional, según Licla (37) , en el año 2022, se llevó a cabo una investigación con el objetivo de “determinar la satisfacción del paciente post operado con la atención brindada por el personal de enfermería en dicho hospital”. Se empleó un

enfoque cuantitativo y un diseño no experimental descriptivo, con un corte transversal. La población de estudio consistió en 50 pacientes post operados ubicados en el servicio de hospitalización durante el mes de noviembre. Se utilizó un instrumento compuesto por 27 ítems, divididos en dos dimensiones: técnico-científica y humana. Las respuestas se registraron en una escala tipo Likert con tres alternativas. Los datos recolectados fueron analizados cuantitativamente utilizando el programa estadístico SPSS, y los resultados se presentaron mediante tablas y figuras estadísticas, empleando medidas de tendencia central. Las conclusiones sirvieron como un indicador clave para la evaluación y mejora de la calidad de atención por parte de las autoridades correspondientes.

Guerra (38), en Andahuaylas, durante el año 2023, desarrolló un estudio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, con el objetivo de “determinar cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas”. Se utilizó una muestra de 350 usuarios y un enfoque cuantitativo, básica con un diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. Se aplicaron dos cuestionarios para evaluar la calidad y la satisfacción, con pruebas de validez y confiabilidad. Los resultados encontraron que del total de encuestados el 48% se mostraron insatisfechos, el 39% se mostraron satisfechos y el 14% se mostraron indiferentes; la calidad de vida identificó niveles bajos en un 56%, niveles altos en un 35%, y niveles medios en un 16% de los usuarios encuestados. En conclusión, se determinó una correlación negativa muy alta entre las variables.

Guillen (39), en Lima, durante el año 2022, en su estudio planteó “objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgico”. Se utilizó un enfoque de investigación observacional, correlacional y transversal, con un enfoque cuantitativo. La población de estudio consistió en 80 pacientes adultos de entre 18 y 60 años. Se emplearon encuestas y cuestionarios específicos para medir la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgico. Se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman para analizar la relación entre las variables.

Méndez y colaboradores (40), en el Callao, durante el año 2021, el realizó un estudio para “determinar el nivel de satisfacción del paciente post-operado con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía”. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal. La población de estudio estuvo compuesta por 20 usuarios post-operados. Se utilizó un cuestionario de 18 ítems como instrumento. Los resultados mostraron que el 50% de los pacientes reportaron un nivel de satisfacción alto con la atención de la enfermera, el 30% un nivel medio y el 20% un nivel bajo.

Por consiguiente, resulta importante investigar este tema, porque permitirá evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con su atención, lo cual es fundamental para evaluar la calidad y el trato humano proporcionado por el personal de enfermería, el cual contribuirá a mejorar la calidad de los servicios en el centro quirúrgico al proporcionar datos y posibles soluciones. Para garantizar la completa satisfacción del paciente, es crucial que el personal esté bien capacitado, actúe de manera profesional y se comprometa con su trabajo. El cuidado brindado por las enfermeras debe abordar todas las necesidades del paciente, tanto físicas como emocionales, con el objetivo de acelerar su recuperación y reducir su estancia hospitalaria. Esto debe ser una prioridad constante, junto con asegurarse de que el paciente sienta que ha alcanzado sus objetivos de tratamiento desde su ingreso inicial al hospital para someterse a la cirugía.

La justificación teórica del estudio se basa en las teorías de: Virginia Henderson, que enfatiza la calidad de los cuidados en enfermería. La teoría de Watson, que resalta la importancia de las relaciones interpersonales en el cuidado y busca satisfacer necesidades humanas específicas, también servirá como base para la calidad del cuidado en este contexto. Además, se utilizarán herramientas de información confiable para comprender el desarrollo de las variables; con ello, se busca garantizar la solidez de la información que será utilizada tanto por el personal de enfermería como por los usuarios. Asimismo, el estudio contribuirá al desarrollo de habilidades de gestión de cuidados de calidad por parte de los profesionales de enfermería, fortaleciendo así la profesión.

En cuanto a la justificación práctica del estudio, prevalece la necesidad de innovación en enfermería debido a los cambios en el sistema de salud. Para asegurar la satisfacción del paciente, los enfermeros deben proporcionar atención oportuna, personalizada y humanizada, cumpliendo con estándares éticos y profesionales, se debe promover una cultura de calidad y brinden cuidados proactivos como parte del equipo médico. Dado que son escasos los estudios enfocados en la unidad quirúrgica, esta investigación también beneficiará a la enfermería al proporcionar una referencia sobre el estándar de atención ofrecido por el personal en dicha área. Además, brindará información valiosa a la escuela de enfermería y al centro médico sobre el nivel de atención brindado a los pacientes quirúrgicos y su satisfacción, permitiendo mejoras en la práctica enfermera y demostrando el valor de la profesión en la recuperación del paciente.

Metodológicamente, es importante destacar que se seguirán rigurosamente los pasos del método científico, utilizando instrumentos válidos para determinar los resultados que contribuirán a alcanzar el objetivo del estudio. Esto ayudará a generar nuevos conocimientos y mantener actualizada la bibliografía, asegurando que el profesional clínico mantenga sus conocimientos al día. Además, a su vez, mejora su eficacia en la práctica médica.

En la justificación social, la relación entre el enfermero y el paciente, establecida a través de la atención, constituye el núcleo esencial de la profesión de enfermería. Esta interacción, que debe tener un valor tanto profesional como personal, está dirigida hacia el cuidado personalizado, la recuperación y el mantenimiento de la salud del paciente. El estudio actual es de gran importancia para los pacientes, ya que busca reducir las complicaciones posteriores a la cirugía, así como la morbilidad y mortalidad, acortando también el tiempo de hospitalización y facilitando la pronta recuperación.

Finalmente, el objetivo del estudio es “determinar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención del paciente de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua 2024”.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que busca percibir la realidad o el medio donde se produce el fenómeno, lo que implica la posibilidad de recopilar información. Se trata de un diseño correlacional, pues tiene como objetivo describir relaciones entre las variables que intervienen en el fenómeno estudiado. Este estudio se clasifica como no experimental, dado que no implica manipulación deliberada de las variables bajo estudio, sino que simplemente se observan los fenómenos en su entorno natural. Además, se caracteriza como descriptivo, ya que su objetivo es responder a la pregunta de investigación y alcanzar los objetivos planteados. Por último, se trata de un estudio de corte transversal, ya que el instrumento se aplicará en un único momento y de forma temporal (41).

2.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Para efecto del estudio, serán incluidos aquellos pacientes que hayan sido sometidos a una operación y que se encuentren actualmente internados en el Hospital de Ilo, distrito de Ilo, provincia de Ilo, Región de Moquegua. Para el mes de noviembre 2023, el hospital reporta 120 pacientes hospitalizados, para el cual se tendrá en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de Inclusión:

- Los pacientes entre 18 y 60 años participan en el postoperatorio del servicio de cirugía.
- Pacientes orientados al tiempo, espacio y persona.
- Pacientes que firmen el formulario de consentimiento informado y consientan en participar.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes que se nieguen a consentir el estudio y firmen el consentimiento informado.
- pacientes iletrados.

Para determinar la muestra, se usará una fórmula para poblaciones finitas, calculando de la siguiente forma:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n	Tamaño de la muestra	91.62
N	Tamaño de la población	120
Z	Nivel de confianza (al 95%)	1.96
e	Error de estimación máximo (5%)	5%
p	Probabilidad de éxito	50%
q	(1 - p) Probabilidad de fracaso	50%

Finalmente, la muestra queda constituida por 91 participantes, la selección de cada participante se hará mediante el método de muestreo probabilístico, esto implica que cada persona tendrá la misma posibilidad de ser elegida para formar parte del estudio (42).

2.3. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para recolectar datos, se utilizará la técnica de encuesta, la cual se empleará para obtener información relacionada con las dos variables bajo estudio en esta investigación: la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes. En los estudios cuantitativos, la encuesta es una técnica que utiliza métodos combinados para el recojo de información (43).

Instrumento de recolección de datos:

Los instrumentos que se utilizarán en esta investigación serán dos (02) cuestionarios que fueron elaborados por los autores Fernández y colaboradores (44), en su investigación titulada "Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario mayor del servicio de medicina, Hospital María Auxiliadora 2020," en el año 2021. El primer instrumento contiene un total de 27 preguntas distribuidas en tres dimensiones: técnica (12 ítems), aspecto humano (6 ítems) y entorno (8 ítems). Se emplearán las categorías de medición "muy adecuado" (puntuación de 47 a 60), "adecuado" (puntuación de 33 a 46) y "deficiente" (puntuación de 20 a 32). Además,

la escala valorativa considera las opciones "siempre" (3 puntos), "a veces" (2 puntos) y "nunca" (1 punto). El Instrumento #2, por otro lado, consta de 19 preguntas distribuidas en tres dimensiones: accesibilidad (5 ítems); confort (7 ítems) y establecimiento de confianza (7 ítems). La escala de medición será "alto" (puntuación de 45 a 57), "medio" (puntuación de 32 a 44) y "bajo" (puntuación de 19 a 31). En términos de la escala valorativa, se emplearán las alternativas "siempre" (3 puntos), "a veces" (2 puntos) y "nunca" (1 punto).

Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez y confiabilidad de ambos instrumentos, también fue realizada por los investigadores Fernández y colaboradores (44). El proceso de validez fue realizado mediante juicio de 03 expertos en el tema, determinándose una concordancia significativa entre los jueces para el cuestionario sobre la calidad del cuidado p valor de 0,031 y para el cuestionario sobre la satisfacción del usuario un p valor de 0,032. La confiabilidad fue realizada mediante el estadístico Alfa de Cronbach, determinado un alfa igual a $\alpha=0,885$ para el instrumento del cuidado de enfermería y un alfa igual a $\alpha=0,934$ para el cuestionario sobre la satisfacción del usuario. Quedando establecido en dicho estudio, que ambos instrumentos son válidos y confiables para su aplicación.

2.4. VARIABLE DE INVESTIGACIÓN

Variable 1: Satisfacción del paciente

Definición conceptual:

La satisfacción del paciente se refiere a su grado de complacencia con la atención médica, basado en sus expectativas; esta satisfacción se determina comparando el rendimiento del servicio con dichas expectativas. Dentro de la experiencia previa del paciente y su interacción con los profesionales de la salud es importante considerar la satisfacción del paciente; pues, medir regularmente la satisfacción del paciente ayuda a comprender mejor al paciente y la calidad del centro médico, mejorando la comunicación, los resultados de salud y la adherencia al tratamiento del paciente (45).

Definición operacional:

Es el grado de complacencia de los pacientes hospitalizados en centro quirúrgico del Hospital de Ilo, respecto a la atención brindada por la enfermera ésta área. Dicho nivel será medido, a través de un cuestionario que mide tres aspectos: la confianza por parte de la enfermera, el confort que se percibe, y la accesibilidad a la solución de la enfermedad.

Variable 2: Calidad del cuidado de enfermería**Definición conceptual:**

La calidad en salud, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), se define como "el conjunto de características de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas del usuario o cliente". Según la OPS, la calidad de un servicio se evalúa de manera subjetiva: si no se satisfacen las necesidades y expectativas del paciente, no se considera que haya calidad, incluso si se ha cumplido cabalmente con el aspecto técnico (46).

Definición operacional:

El cuidado de enfermería en pacientes del centro quirúrgico del Hospital de Ilo se define operacionalmente como el conjunto de características relacionadas con la calidad del cuidado proporcionado por el personal de enfermería. Este será evaluado mediante el uso de un cuestionario con una escala de Likert para medir la satisfacción del paciente. Antes y después de la intervención quirúrgica, el personal de enfermería brinda al paciente una serie de servicios organizados y planificados, incluyendo el transporte del paciente en el área de cirugía.

2.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos.**

Para obtener la información de la presente investigación, se coordinará con la Dirección de la segunda especialidad de la Universidad María Auxiliadora, la Dirección del Hospital de Ilo y la red de salud de Ilo. Posteriormente, se solicitará permiso a la Dirección del Departamento de Cirugía para llevar a cabo el estudio y recopilar los datos.

2.5.2. Aplicación de instrumento de recolección de datos.

Una vez obtenido el permiso, se revisarán los instrumentos de recolección de datos que se utilizarán. Las encuestas se realizarán en el área de centro quirúrgico del Hospital Ilo de la Pampa Inalámbrica Ilo - Moquegua. El servicio del centro quirúrgico incluye un quirófano, una unidad de recuperación posanestésica y un centro de esterilización, con horarios de cirugía programados desde las 7:30 a. m. hasta las 7:50 p.m. En este horario, se abordará a cada paciente que cumpla con las condiciones del estudio. Primero se le hará firmar el consentimiento informado. El tiempo aproximado para el llenado de cada instrumento será de aproximadamente 20 a 25 minutos por cada participante.

2.6. MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se empleará Microsoft Excel para crear las tablas de frecuencia y IBM SPSS Statistics para analizar los datos recopilados. Durante la recopilación, cada respuesta se codificará, convirtiéndola en códigos numéricos que correspondan a las variables de investigación. Estos códigos se utilizarán para clasificar los datos de acuerdo con las variables estudiadas. Para presentar los datos, se utilizarán tablas que muestren la distribución de frecuencias, tanto en valores numéricos como porcentuales, de las variables categóricas. Por último, para evaluar la relación entre las variables, se aplicará la prueba estadística del chi cuadrado.

2.7. ASPECTOS ÉTICOS

Principio de autonomía:

Cada participante dará su consentimiento informado, respetándose su elección. El consentimiento informado firmado sirve como prueba de la anonimidad de los datos recopilados. Se respetará la decisión de las personas que no deseen participar en el estudio, garantizando que no se les obligue a participar (47).

Principio de beneficencia:

Los conocimientos adquiridos durante el estudio benefician el cuidado proporcionado por los profesionales de enfermería en el Servicio del Centro Quirúrgico, mejorando así la satisfacción del usuario. Además, contribuyen a que

los pacientes post-operados reconozcan y se sientan satisfechos con el cuidado de enfermería ofrecido por los profesionales (48).

Principio de No maleficencia:

El principio de No maleficencia se aplicará en este estudio, asegurando que los participantes no sufrieran daños morales, físicos o psíquicos como resultado de la intervención de enfermería o de la aplicación del instrumento. Basado en el principio "Primum non nocere", se garantizará que la exploración no genere ni cause ningún daño o riesgo en los pacientes participantes (49).

Principio de Justicia:

El principio de Justicia se respeta en esta investigación, donde la decisión de participar o no recae en cada individuo. Se reconoce que cada paciente posee los mismos derechos y dignidad, sin importar su situación, por lo tanto, se les brindará un trato justo y respetuoso de manera equitativa (50).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	AÑO 2024															
	Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema																
Búsqueda de la bibliografía vía internet de los repositorios																
Elaboración de la introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes																
Construcción de la sección de introducción referente a la Importancia y justifica la investigación																
Determinar y enunciar los Objetivos de la investigación dentro de la introducción.																
Definición de la sección de material y métodos: Enfoque y diseño de investigación																
Determinación de la Población, muestra y muestreo																
Elección de la Técnicas e instrumentos de recolección de datos																
Elaboración de la sección material y métodos																
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información																
Elaboración de aspectos administrativos del estudio																
Elaboración de los anexos																
Evaluación anti plagio – Turnitin																
Aprobación del proyecto																
Sustentación del proyecto																

3.2. Recursos financieros.

MATERIALES	
Equipos	
• 1 laptop	1000
• USB	30
Útiles de escritorio	
• Lapiceros	3
• Hojas bond A4	10
Material bibliográfico	
• Internet (libros, revistas)	60 x 12= 720
• Fotocopias	50
• Impresiones	60
• Espiralado	40
Otros	
• Movilidad	100
• Alimentos	60
• Llamadas	50
Recursos Humanos	
• Estadística	300
• Imprevistos	300
TOTAL	2730

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Quispe J, Huisa L. La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya [Internet]. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; 2021. Available from: <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/776/004-3-10-029.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Decana P, Enrique L, Gavilano P. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Medicina Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017 TESIS Para optar el Grado Ac [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/323349095.pdf>
3. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. Who.int. 2024 [cited 2024 Apr 11]. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
4. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Internet]. 10 de octubre. 2023 [cited 2024 Apr 1]. Available from: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906>
5. Ben A, Zemni I, Melki S, Lahmar R, Khelil M, Nouria S. The satisfaction of patients hospitalized in the surgical departments of a general hospital. Case study of Sahloul hospital in Sousse (Tunisia) [Internet]. Octubre 2023. 2023 [cited 2024 Apr 2]. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33479937/>
6. Sivincha P. Satisfacción del paciente quirúrgico en un Hospital de ESSALUD de Lima Centro 2023 [Internet]. Universidad María Auxiliadora; 2023. Available from: https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1764/TRABAJO_ACADEMICO-SIVINCHA_ALEJO_PILAR-CENTRO

QUIRURGICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7. Hernández-Zavala M., Hernández A., Nava G., Pérez M., Hernández-Ramírez M., Balseiro C. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Rev Enfermería Universitaria* [revista en Internet] 2013 [acceso 19 de octubre de 2017]; 9(1): [7-15]. Available from: <http://revistas.unam.mx/index.php/reu/article/viewFile/33252/30431>
8. Deressa D, Gebreyohanhis T, Boca A, Geneti Yomilan. Satisfaction with preoperative education and surgical services among adults elective surgical patients at selected public hospitals in Addis Ababa, Ethiopia. *SAGE Open Med* [Internet]. 2022 [cited 2024 Apr 2]; Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36532951/>
9. Khasay M, Hlokwe T, Rutten V, Allepuz A, Cadmus S. Genetic profiling of *Mycobacterium bovis* strains from slaughtered cattle in Eritrea. *PubMed Cent* [Internet]. 2018 [cited 2024 Apr 1]; Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29664901/>
10. VAIDEHI U, SHASHIKALA S, MIRNALINI K. Association between Food Habits and Nutritional Status of Secondary School Students in Kuala Lumpur, Malaysia: Baseline Findings from Nuteen Project. *J Nutr Sci Vitaminol (Tokyo)* [Internet]. 2020 [cited 2024 Apr 1];66(Supplement):S256–61. Available from: https://www.jstage.jst.go.jp/article/jnsv/66/Supplement/66_S256/_article
11. Arcentales G, Mesa I, Ramirez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *AVFT – Arch Venez Farmacol y Ter* [Internet]. 2021 [cited 2024 Apr 2]; Available from: http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22960
12. Pardo L. Procedimientos Médicos Quirúrgicos en Colombia 2023: Cifras, Datos, Opiniones y Tendencias. *Consultorsalud* [Internet]. 2023 [cited 2024 Apr 2]; Available from: <https://consultorsalud.com/procedimientos-quirurgicos-en-colombia-2023/>
13. Street AD. Colombian Journal of Anesthesiology nicos en los que se destacan

los efectos positivos Dos estudios u de los protocolos ERAS (Recuperación rápida después de cirugía) Two unique studies highlighting the positive effects of enhanced recovery after surgery. Colomb J Anesthesiol [Internet]. 2019 [cited 2024 Apr 3];47(1):1–4. Available from: http://www.scielo.org.co/pdf/rca/v47n1/es_0120-3347-rca-47-01-1.pdf

14. Sivincha P. Satisfacción del paciente quirurgico en un Hospital de ESSALUD de Lima Centro. Univ María Aux [Internet]. 2023 [cited 2024 Apr 2]; Available from: https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1764/TRABAJO_ACADEMICO-SIVINCHA_ALEJO_PILAR-CENTRO QUIRURGICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. El EN, Enfermería CDE, Amélia I, Mendes C, Trevizan MA. Análisis de investigaciones brasileñas enfocadas en el cuidado de enfermería, años 2001-2003 #. Cienc y Enferm XI [Internet]. 2020;(2):35–46. Available from: <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v11n2/art06.pdf>
16. Isabel BS, Juarez S, Alejandra BL, Rodríguez S. Satisfaccion del paciente en post operatorio mediato con el enfermero basado en la teoría de Virginia Henderson. Hospital Regional Docente de Trujillo [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2019. Available from: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/5303/RE_ENF_STEPHANIE.SILVA_LALY.SOLES_SATISFACCION.PACIENTE_DATOS.pdf?sequence=1
17. Cueva M, Gozar R. Satisfacción del paciente post operado del cuidado de enfermeria en el centro quirurgico del hospital Felix Mayorca Soto De Tarma [Internet]. Universidad Nacional del Callao; 2020. Available from: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/2765>
18. Vasques A. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes postoperados de cirugía mamaria. Area de terapia física. Hospital Sabogal, 2019 [Internet]. Universidad Nacional Federico Villarreal; 2019. Available from:

https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3940/VASQUEZ_RONCEROS_ARELIS_JANETH_-_TITULO_PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

19. Melgar K. Satisfacción del paciente adulto post operado de colecistectomía sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de cirugía. Dspace [Internet]. 2019 [cited 2024 Apr 3]; Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/3212>
20. Decana P. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. Univ Nac Mayor San Marcos [Internet]. 2019 [cited 2024 Apr 3]; Available from: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8176/Palomino_ps_-_Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y
21. MINSA. Resolución Ministerial N°19-2006/MINSA [Internet]. 2006. Available from: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/280089/251477_RM519-2006.pdf20190110-18386-plydyr.pdf?v=1547172111
22. Quispe S. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería postoperatorio en el área de hospitalización del servicio ginecología del Hospital Vitarte , 2014 [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Available from: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13635/Quispe_Adauto_Susana_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. MINSA. Guia tecnica para evaluación de la satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo. INS [Internet]. 2011 [cited 2024 Apr 1]; Available from: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
24. Avedis D. La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf [Internet]. 2018. p. S29–38. Available from: <https://www.fadq.org/wp->

content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf

25. Zarate R. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index enferm [Internet]. 2023 [cited 2024 Apr 2]; Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1132-12962004000100009&ing=es
26. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 11 de agosto. 2023 [cited 2024 Apr 2]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
27. Carpio H. CENTROS DE SALUD PÚBLICOS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN Línea de investigación : Gestión empresarial e inclusión social Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de Inversión Pública Autora: Venancio Córdova , Yanina Aydee Asesor: Carpio S [Internet]. Universidad Nacional Federico Villarreal; 2020. Available from: https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6267/UNFV_EUPG_Venancio_Yanina_Maestria_2020.pdf?sequence=1
28. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [Internet]. 2020;(14):1–9. Available from: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003
29. Cardona-arias JA, li ILFH. Aplicaciones de un instrumento diseñado por la OMS para la evaluación de la calidad de vida Applications of a WHO-designed instrument for the quality of life evaluation. 2014;40(2):175–89.
30. Gafas C, Roque Y, Bonilla G. Modelo de atención integral de salud vs. calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017. Dialnet [Internet]. 2019 [cited 2024 Apr 3];20(1). Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7163225>

31. Geovana P, Sousa G De, Dios-aguado M De. El modelo teórico enfermero de Florence Nightingale : una transmisión de conocimientos. 2021;03(versión 1). Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192004000300009
32. Equipo Editorial. Betty Neuman: biografía, teoría y modelo de sistemas [Internet]. Lifeder. 2021 [cited 2023 Jul 26]. Available from: <https://www.lifeder.com/betty-neuman/>
33. Leon C. Nuevas teorías en enfermería y las precedentes de importancia histórica. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2017 [cited 2024 Apr 5];33(4). Available from: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1587/301>
34. Lema GCA, Cano ICM, Coronel AAR, González CG. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Arch Venez Farmacol y Ter [Internet]. 2021 [cited 2024 Mar 30];40(3):212–21. Available from: [file:///C:/Users/User/Downloads/22960-Article Text-144814498922-1-10-20210906.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/22960-Article%20Text-144814498922-1-10-20210906.pdf)
35. Amador B, Martinez M, Cruz S. Calidad de cuidados post anestésicos en la sala de recuperación de cirugías programadas en el Hospital Antonio Lenin Fonseca. Durante el periodo de octubrenoviembre del año 2020 [Internet]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2021. Available from: <https://repositorio.unan.edu.ni/15456/1/15456.pdf>
36. Arce MASIH. Satisfacción del Paciente Post-operado en el Cuidado de Enfermería. Univ Pop Autónoma del Estado Puebla [Internet]. [cited 2024 Mar 15];2019:22–3. Available from: https://investigacion.upaep.mx/micrositios/cipu/assets/m1_satisfaccion-del-paciente-post-operado-en-el-cuidado-de-enfermeria.pdf
37. Licla S. Satisfacción del paciente post operado respecto a la atención de enfermería en el Hospital Apoyo Puquío. Univ María Aux [Internet]. 2023 [cited 2024 Apr 2]; Available from:

[https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1618/TRABAJO ACADEMICO-LICLA AGUIRRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1618/TRABAJO_ACADEMICO-LICLA_AGUIRRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

38. Del Q, Subregional H. Satisfacción del Usuario y calidad de vida de atención del profesional de enfermería en el área de centro quirurgico del Hospital Subregional de Andahuaylas [Internet]. Universidad Nacional del Callao; 2023. Available from: [https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8480/TESIS - JESSICA MARILYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8480/TESIS_JESSICA_MARILYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
39. Guillen M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirurgico del servicio de cirugía de un Hospital de Lima [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2022. Available from: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6459/T061_43614245_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Mendez N, Francia I. Facultad de ciencias de la salud escuela profesional de enfermería tesis [Internet]. Universidad Roosevelt; 2021. Available from: [https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/631/Tesis Mendez - Francia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/631/Tesis_Mendez_Francia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
41. Hernandez C, Fernandez C. Metodología de la Investigación. Univ Veracruzana [Internet]. 1991 [cited 2023 Dec 25]; Available from: https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n_Sampieri.pdf
42. Argibay J. Muestra de la investigacion cuantitativa. Subj y Procesos Cogn [Internet]. 2009;13(1):13–29. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30811997003>
43. Casas Anguita J, Repullo Labrador JRR, Donado Campos J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Aten Primaria [Internet]. 2003 [cited 2024 Mar 20];31(8):527–38. Available from: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>

44. Fernandez V, Servan B. Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario adulto mayor del servicio de medicina, Hospital María Auxiliadora 2020 [Internet]. [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo; 2020. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62871/Fernández_SV-Servan_TB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
45. Freddy V, Nelson A, María J. Satisfacción y calidad: Rev Gerenc y salud [Internet]. 2007;6(13):139–68. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
46. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. 2021 [cited 2024 Apr 5]. Available from: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
47. Ferro M, Molina L, Rodríguez W. La bioética y sus principios. Acta odontológica Venez [Internet]. 2009;2(1):1–5. Available from: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000200029
48. López Vélez LE, Zuleta Salas GL. El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. Franciscanum [Internet]. 2020 Aug 1;62(174):1–30. Available from: <https://revistas.usb.edu.co/index.php/Franciscanum/article/view/4884>
49. Zerón A. Beneficencia y no maleficencia. Rev ADM [Internet]. 2019 [cited 2024 Mar 30];76(6):306–7. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2019/od196a.pdf>
50. Ferrer Lues M. Equidad y justicia en salud: implicaciones para la bioética. Acta Bioeth. 2003;9(1).

ANEXOS

ANEXO 1: Operacionalización de la variables o variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES								
TÍTULO: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE ILO								
Variable	Tipo de variable según naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Satisfacción del paciente	Naturaleza Cualitativa Escala de medición Ordinal	Es el grado de complacencia que siente una persona relacionada a sus expectativas planteadas con la atención en la salud que vivencia (40).	Expresar la propia satisfacción es estar satisfecho. salud como lo sugiere el. Con la ayuda de una escala tipo Likert se modificará al paciente. Tan importante como la competencia técnica es para brindar atención	Accesibilidad	- Respaldo - Relación de apoyo - Realización de rondas - Ayuda oportuna - Disposición	Del 01 al 08	Alto	De 45 a 57 puntos
				Confort	- Condición de descanso - Disposición para el buen	Del 09 al 16	Medio	De 32 a 44 puntos

			de alta calidad, el Ministerio de Salud cree que es igualmente importante abordar las preocupaciones del usuario externo. El Colegio de Enfermeras del Perú afirma que la principal preocupación del profesional de enfermería es el bienestar del paciente y que el estándar de atención es sumamente importante. Enfermería comprende una serie de elementos diferentes, incluyendo el tipo de cuidado que se brinda, el		estado de animo - Atención para las necesidades básicas - Dinamismo		Bajo	De 19 a 31 puntos
				Relación de confianza	- Interés - Empatía - Honestidad - Le llama por su nombre - Indagación	Del 17 al 18		

			conocimiento que se aplica y el uso adecuado de los avances tecnológicos.					
Calidad de atención	Naturaleza	Concepto multidimensional. Esto implica que la calidad se relaciona con la adecuación de la atención de salud en función de las necesidades y expectativas del paciente, considerando aspectos técnicos, científicos, éticos y humanísticos (41).	Donabedian define la calidad como conseguir el mayor beneficio para el usuario teniendo en cuenta las necesidades del paciente y aplicando los conocimientos y la tecnología más vanguardistas. Según la OMS, debe tener un alto nivel de satisfacción del paciente, realizarse con profesionalismo y hacer un uso eficiente de los recursos disponibles. La calidad en salud	Técnico	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Eficiencia - Cuidado de calidad - Calidez - Seguridad - Confianza 	6 ítems	Muy adecuado	De 47 a 60 puntos
	Escales de medición			Ordinal	Humana-Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Lo llama por su nombre - Escucha activa - Interés - Empatía - Prontitud y 	6 ítems	Adecuado
							Deficiente	De 20 a 32 puntos

			<p>es definida por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) como el conjunto de características de un bien o servicio que satisface satisfactoriamente los requerimientos y expectativas del usuario o cliente. Aunque se cumplan todos los requisitos técnicos, no se considera que un servicio sea de alta calidad, según la OPS, si no se satisfacen las necesidades y expectativas del paciente.</p>	Entorno	<p>respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Privacidad - Ambiente ordenado - Comodidad - Confort - Orientación para efectos adversos 	8 ítems		
--	--	--	--	---------	---	---------	--	--

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería

Estimado(a) usuario: Buen día, el presente cuestionario ha sido elaborado con la finalidad de "Determinar la satisfacción del paciente post operado respecto a la atención de enfermería en el Hospital Apoyo Puquio, 2022".

Agradezco por anticipado su participación y apoyo, esperando que sus respuestas sean lo más sinceras posibles, toda esta información es totalmente confidencial y anónimo.

<u>ITEMS</u>		1	2	3
DIMENSIÓN TÉCNICO				
1.	La enfermera es efectiva en sus intervenciones que transmite confianza			
2.	La enfermera es eficiente cuando administra el tratamiento en el horario programado			
3.	La enfermera es eficiente que brinda un cuidado de calidad y con calidez			
4.	La enfermera cuida la seguridad, se lava las manos antes y después de atenderlo			
5.	La enfermera inspira seguridad y confianza en su trabajo.			
6.	La enfermera le informa a detalle los procedimientos que va realizar.			
DIMENSIÓN HUMANA				
7.	La enfermera es asertiva le llama por su nombre y muestra amabilidad			
8.	La enfermera se muestra una escucha activa a sus Comentarios			
09.	La enfermera muestra interés le genera empatía			
10.	La enfermera le brinda soporte emocional.			
11.	La enfermera es oportuna le atiende con prontitud			
12.	La enfermera es oportuna a su solicitud			

	DIMENSIÓN ENTORNO			
13.	La enfermera respeta la privacidad o individualidad			
14.	La enfermera muestra interés por mantener ordenado el ambiente terapéutico			
15.	La enfermera muestra interés por la limpieza del servicio.			
16.	La enfermera promueve la comodidad en su cuidado personal			
17.	La enfermera muestra preocupación por su comodidad y confort			
18.	La enfermera promueve la actividad física libre de riesgos			
19.	La enfermera le educa para el cuidado en el hogar			
20.	La enfermera orienta sobre los efectos adversos del medicamento.			

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST-OPERATORIO

INTRUCCIONES: Se le solicita marcar con una "x" una de las alternativas que, de acuerdo a su opinión, mejor refleje a su parecer. El estudio es de carácter anónimo, tiene como objetivo obtener información, para la cual se solicita su colaboración en forma sincera.

ACCESIBILIDAD		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
1	La enfermera está cerca a Ud. cuando más lo necesita para aliviar su dolencia.			
2	La enfermera muestra relación de apoyo cuando administra la medicación y los procedimientos en el tiempo programado			
3	La enfermera realiza rondas de enfermería por ambiente indagando por su salud.			
4	La enfermera brinda ayuda oportuna a su llamado			
5	La enfermera muestra su disposición para ayudarlo			
CONFORTABILIDAD				
6	La enfermera promueve en el servicio las condiciones para su descansar con comodidad			
7	La enfermera le motiva para mantenerle con un buen estado de ánimo			
8	Es la enfermera quien promueve la unidad limpia y ordenada			
9	Es la enfermera es dinámica está pendiente de los pequeños detalles, se anticipa a los hechos.			
10	La enfermera está pendiente de las necesidades básicas del paciente (le ayuda de vestir, le ayuda comer)			
11	La enfermera es carismática habla con un tono de voz suave			
12	La enfermera muestra interés para prevenir las complicaciones de su enfermedad			

	RELACIÓN DE CONFIANZA			
13	La enfermera muestra interés en aclarar sus dudas			
14	La enfermera le permite hacerle preguntas sobre su enfermedad			
15	La enfermera muestra cordialidad para atenderlo			
16	La enfermera muestra empatía (sentimientos de la otra persona) en una conversación			
17	La enfermera respeta sus decisiones personales			
18	La enfermera muestra honestidad cuando le atiende			
19	La enfermera se identifica por su nombre.			

ANEXO 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIAS DE LA SALUD

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

Título del proyecto: “SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE ILO, 2024”.

Nombre del investigador principal: LIC. JARITA APAZA, ROSMERY

Propósito del estudio: “determinar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención del paciente de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua 2024”.

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

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

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

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

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a JARITA APAZA, ROSMERY, coordinador de equipo teléfono móvil N° XXXXXXXXXX o al correo electrónico: colocar su correo electrónico....

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 María Auxiliadora.

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

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

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

.....
Firma del participante