



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

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL JOSÉ
CASIMIRO ULLOA, 2024**

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

AUTOR:

LIC. ROSALES RAMIREZ CINDY NOHELY

<https://orcid.org/0009-0004-1130-3573>

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, Cindy Nohely Rosales Ramírez, con DNI 46794757, en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico, de título "Calidad de atención y satisfacción del paciente en el centro quirúrgico del hospital José Casimiro Ulloa, 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 **..7%** 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 10 días del mes de setiembre del año 2024.



Nombre y firma de la alumna

Cindy Nohely Rosales Ramírez

DNI: 46794757



nombre y firma del asesor

Eduardo Percy Matta Solís

DNI: 42248126




7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo,

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	18
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
ANEXOS.....	30

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	30
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	32
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO	36

RESUMEN

Objetivo: "Determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del paciente en el Centro Quirúrgico del Hospital José Casimiro Ulloa, 2024" **Materiales y métodos:** Este estudio se desarrollará bajo un enfoque de investigación cuantitativa, con un diseño correlacional, no experimental, descriptivo y transversal. La investigación se llevará a cabo en la ciudad de Lima. La **población** objetivo incluye a 150 pacientes que han sido sometidos a procedimientos quirúrgicos y han recibido cuidados de enfermería en el Hospital José Casimiro Ulloa. La muestra será seleccionada mediante un enfoque probabilístico, y se calculará un total de 109 pacientes utilizando una fórmula estadística. Para la recolección de datos, se utilizará la técnica de encuesta, empleando cuestionarios diseñados específicamente para medir la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. **Resultados:** El análisis de los datos recolectados se realizará utilizando técnicas estadísticas descriptivas, que incluirán frecuencias absolutas, relativas, y pruebas necesarias para verificar las hipótesis planteadas en relación con las variables de estudio. **Conclusiones:** Este estudio proporcionará un aporte significativo para futuras investigaciones en el campo de la salud, sirviendo como un referente clave en el análisis de la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, y como un modelo valioso para estudios posteriores.

Palabras claves: Calidad de atención, Procedimientos quirúrgicos Satisfacción del paciente (DeCS)

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between quality of care and patient satisfaction at the Surgical Center of the José Casimiro Ulloa Hospital, 2024”

Materials and methods: This study will be developed under a quantitative research approach, with a correlational, non-experimental, descriptive and cross-sectional design. The research will be carried out in the city of Lima. The target **population** includes 150 patients who have undergone surgical procedures and received nursing care at the José Casimiro Ulloa Hospital. The sample will be selected using a probabilistic approach, and a total of 109 patients will be calculated using a statistical formula. For data collection, the survey technique will be used, using questionnaires specifically designed to measure the quality of care and patient satisfaction. **Results:** The analysis of the collected data will be carried out using descriptive statistical techniques, which will include absolute and relative frequencies, and necessary tests to verify the hypotheses raised in relation to the study variables. **Conclusions:** This study will provide a significant input for future research in the field of health, serving as a key reference in the analysis of the relationship between quality of care and patient satisfaction, and as a valuable model for further studies.

Keywords: Quality of care, Surgical procedures, Patient satisfaction (MeSH)

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la excelencia en la asistencia y el agrado de las personas atendidas en centros quirúrgicos enfrentan diversos problemas críticos que perjudican adversamente la vivencia de la persona atendida. En muchos países, la insuficiencia de suministros y la carencia de infraestructura moderna son problemas prevalentes (1). Los hospitales en naciones con sistemas de salud pública sobrecargados, como en Colombia, a menudo carecen de equipos quirúrgicos actualizados y de suficiente personal especializado, lo que conlleva a esperas prolongadas y procedimientos de menor calidad (2). En naciones industrializadas tales como Estados Unidos y varios de Europa como en España, la inequidad en la asignación de recursos y las altas demandas de servicios contribuyen a una atención deficiente en algunos hospitales, a pesar de contar con tecnología avanzada (3). El desbalance en la asignación de recursos de salud entre regiones ricas y pobres perpetúa disparidades significativas en la atención, lo que afecta desproporcionadamente a las poblaciones vulnerables y aumenta la presión sobre el personal de enfermería en áreas con menos recursos (4). Además, la presión por la eficiencia en entornos de alta demanda lleva a una reducción en el tiempo dedicado a cada paciente, lo que podría afectar el estándar del trato y la comodidad del enfermo. El estrés asociado con el exceso de carga laboral y la falta de apoyo adecuado en estos entornos también contribuye a una experiencia negativa para los pacientes. Además de la insatisfacción ocupacional entre el equipo de asistencia sanitaria también se ve exacerbada por el burnout, que afecta a hasta el 50% de los profesionales en algunos contextos, lo que ocasiona una reducción el grado de asistencia y un incremento de errores clínicos (5).

Sumado a ello, según varios estudios, los enfermeros que trabajan en ambientes laborales deficientes muestran mayores tasas de enfermedades físicas, así como alteraciones emocionales como depresión y ansiedad (6). Estos entornos laborales también están asociados con una creciente insatisfacción laboral, lo que a menudo lleva a una alta rotación de personal e incluso a la intención de pacientes abandonar la profesión. Esta situación no solo deteriora la vitalidad del cuidador, además afecta el nivel de cuidado que pueden brindar a sus, generando un círculo vicioso de insatisfacción y disminución en la efectividad de la atención asistencial (7).

A nivel nacional en Perú, la eficacia del cuidado y la felicidad de los individuos atendidas en los centros quirúrgicos enfrentan desafíos significativos. Uno de los problemas principales es la limitación de recursos y la deficiencia de infraestructura moderna en muchos hospitales públicos (8). La obsolescencia de equipos quirúrgicos y la escasez de recursos financieros limitan la disponibilidad asistencial de los establecimientos de salud para ofrecer procedimientos quirúrgicos con los estándares de calidad necesarios. Además, la alta demanda de servicios quirúrgicos y la sobrecarga laboral del personal médico contribuyen a largos tiempos de espera y una atención menos personalizada, lo que afecta la experiencia del paciente (9).

Por otra parte, la limitada asignación de presupuesto para el sector salud intensifica estos problemas, impidiendo la actualización y mantenimiento adecuado de las instalaciones y los equipos (10). El estándar de asistencia en entidades públicas es un factor crítico que afecta directamente en el bienestar de los usuarios, el 40% de los ciudadanos encuestados reportó insatisfacción con los tiempos de respuesta y la atención recibida en entidades públicas, citando demoras excesivas y falta de información clara como los principales factores. Esta deficiencia en la calidad de atención puede llevar a una pérdida de confianza en las instituciones (11).

Por otro lado, la sobrecarga de trabajo que enfrentan muchos trabajadores de la salud lleva a una atención apresurada y descuidada. Estudios indican que cuando un médico tiene que ofrecer atención a más pacientes de los que puede manejar adecuadamente, la calidad de la atención disminuye significativamente (12). En consecuencia, se producen diagnósticos imprecisos y tratamientos menos efectivos, lo que genera un deterioro en la salud del paciente y un aumento en la insatisfacción con el servicio. Otra problemática latente es la ausencia de protocolos de atención estandarizados, el cual genera inconsistencias en la eficiencia de los servicios médicos. La ausencia de un marco normativo claro en la atención médica conduce a variaciones significativas en la calidad del servicio entre diferentes profesionales o turnos. Como resultado, los pacientes experimentan una atención desigual, lo que disminuye su confianza en el sistema y aumenta su insatisfacción (13).

Asimismo, la falta de programas de capacitación continua para el personal médico limita su capacidad para adaptarse a nuevas tecnologías y técnicas quirúrgicas,

afectando la calidad del cuidado. En Trujillo la capacitación insuficiente es otro problema significativo, reveló que el 45% de los empleados en el sector público no reciben formación continua adecuada, lo cual limita su capacidad para manejar nuevas tecnologías y procesos de atención (14).

Actualmente, en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital José Casimiro Ulloa, la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes enfrentan varios problemas críticos. Cabe resaltar que, la infraestructura y los equipos quirúrgicos son en su mayoría obsoletos y no cumplen con los estándares actuales, lo que limita la capacidad para realizar procedimientos con la precisión y seguridad requeridas. La falta de inversión en modernización y mantenimiento de equipos contribuye a una calidad de atención subóptima.

Además, el hospital enfrenta una alta demanda de servicios quirúrgicos, lo que genera largas listas de espera y tiempos prolongados para la atención de los pacientes, afectando su satisfacción y aumentando el riesgo de complicaciones. La escasez de personal especializado y la sobrecarga laboral también son problemas significativos, con el equipo de salud enfrentando jornadas extensas y falta de apoyo adecuado (15). Esto no solo impacta el nivel de atención ofrecido, sino que también influye a un entorno de trabajo estresante y menos eficiente. La carencia de programas de capacitación continua para el personal limita su capacidad para actualizarse en nuevas técnicas y tecnologías, afectando la seguridad y el éxito de las intervenciones quirúrgicas. En conjunto, estos problemas reflejan una necesidad urgente de reformas estructurales y operativas para mejorar la atención ofrecida y el bienestar de los usuarios.

En el centro quirúrgico, el personal enfrenta un entorno de alta presión que requiere alta competencia y resiliencia. Sin embargo, el nivel de atención brindado y la comodidad del paciente están en riesgo debido a varios problemas críticos. La saturación de trabajo elevado, la carencia de recursos, el diálogo deficiente dentro del grupo de integrantes médicos, y la ausencia de capacitación continua son factores que están deteriorando el servicio. Además, la infraestructura obsoleta y la inadecuada gestión de insumos contribuyen a un ambiente que pone en riesgo la protección del enfermo y disminuye su satisfacción.

Para potenciar la eficiencia del servicio quirúrgico y asegurar una atención de alta calidad, es fundamental abordar estos desafíos de manera integral. Resolver la

sobrecarga de trabajo, actualizar las instalaciones, optimizar la formación del equipo, y optimizar la gestión de insumos y recursos contribuirá a elevar la satisfacción del paciente y garantizar que reciban el cuidado que merecen. Un enfoque en estos aspectos es crucial para optimizar tanto el nivel de atención ofrecido como la experiencia general del usuario en el hospital.

A comienzos finales del siglo XX, la evaluación del nivel de cuidado en el campo médico ha sido un foco de interés para los responsables en el proceso de elección de decisiones en los ámbitos gerenciales y técnicos, ya que se ha transformado en un recurso esencial para identificar aspectos clave en la prestación de atención sanitaria. No obstante, esto ha llevado a una cierta mecanización de los procedimientos de atención, reduciendo la labor médica y de los organismos de salud a la pura observancia de directrices y normas, aplicados uniformemente sin tener en cuenta las particularidades de los distintos contextos sociales y sanitarios (16).

La relación paciente-profesionales sanitarios es un pilar esencial en el nivel de atención médica. Se caracteriza por una comunicación clara y abierta, que facilita a los usuarios manifestar sus inquietudes y recibir información precisa sobre su estado de salud. La confianza mutua y el respeto son elementos cruciales que fomentan un ambiente de cuidado donde el paciente se siente valorado y comprendido. Además, sensibilidad y la atención personalizada son factores esenciales que contribuyen a la impresión positiva, asegurando que los requerimientos y expectativas del enfermo sean atendidas de forma integral (17).

Cabe resaltar que la calidad de atención se refiere a una serie integral de acciones y asistencias que el equipo proporciona a los clientes, alineándose con rigurosos estándares profesionales, éticos y técnicos. Este concepto garantiza que cada aspecto de la asistencia se maneje con seguridad y eficacia, enfocándose en cumplir con las exigencias del cliente final. El nivel de atención ofrecido abarca desde la precisión en la administración de tratamientos y medicamentos hasta la empatía en la comunicación y el respeto hacia el paciente. Asegura que todos los procedimientos y cuidados sean ejecutados con la mayor profesionalidad posible, contribuyendo a acontecimiento favorable y satisfactoria para el paciente en cada fase de su desarrollo de atención médica (18).

Las tres dimensiones de la calidad en la asistencia sanitaria son vitales para asegurar un servicio integral y enfocado en el usuario. La dimensión interpersonal enfatiza la relevancia de una interacción eficiente entre los personales de enfermería y los usuarios, asegurando el respeto a los principios éticos y fomentando un ambiente de confianza y respeto mutuo. La dimensión técnica implica la estricta adherencia a los criterios científicos y éticos en la atención médica, el manejo idóneo de herramientas, y la correcta ejecución de técnicas de evaluación y de tratamiento, garantizando así la eficacia clínica. Esta dimensión es crucial para el bienestar del usuario y el decremento de conflictos. Por último, la dimensión del entorno también conocida como amenidades, se enfoca en ofrecer un entorno físico y emocionalmente confortable para los pacientes y sus familiares, lo cual incluye desde la calidad de las instalaciones hasta la amabilidad del trato recibido. Estas tres dimensiones se integran para ofrecer una atención de salud que no solo sea efectiva, sino también humana y satisfactoria para el paciente (19).

La satisfacción del paciente es significativa para certificar la efectividad y sostenibilidad del soporte médico, ya que su percepción del entorno hospitalario y de la atención recibida influye directamente en el grado de excelencia del cuidado proporcionado. Un alto grado de comodidad refleja la capacidad del trato para atender adecuadamente a los requerimientos y anticipaciones del paciente, lo cual no únicamente optimiza la experiencia hospitalaria, sino que además consolida la seguridad en el sistema de atención médica. Además, el bienestar del usuario está estrechamente vinculado con la reputación de la institución y su capacidad para retener y atraer más pacientes, asegurando así la continuidad y mejora de los servicios ofrecidos (20).

Asimismo, se determina por la magnitud que las prestaciones de enfermería se ajustan a las mejores prácticas clínicas y estándares de cuidado. Esta satisfacción se refleja en la habilidad de los enfermeros para actuar de manera efectiva a los requerimientos individuales del paciente, adaptando el tratamiento y la atención a sus circunstancias específicas. La calidad del servicio no solo se mide por los resultados positivos en la salud, sino también por el marco en el que se proporciona el cuidado, que debe estar caracterizado por el respeto, la empatía y el profesionalismo. Un entorno de cuidado que fomente la comunicación abierta y la comprensión mutua aporta de manera considerablemente en la impresión positiva

del cliente referente a la atención recibida, asegurando así una experiencia integralmente satisfactoria (21).

La satisfacción del paciente es el alcance que se cubren los requerimientos de los pacientes, son cumplidas o superadas durante su interacción con los servicios de salud, lo cual es crucial para su bienestar y la impresión global del cuidado médico obtenido. Esta percepción subjetiva se construye a partir de varios factores clave, como estándar de asistencia proporcionado por los trabajadores, la claridad y efectividad de la comunicación con los médicos y enfermeras, la comodidad y adecuación de las instalaciones, así como el hallazgo final de la intervención. Además, está influenciada por la empatía y el respeto mostrados por el personal, el tiempo de espera, la accesibilidad al trato, todos estos elementos en conjunto determinan una vivencia agradable o negativa en beneficio del usuario en su paso por el cuidado médico (22).

Las dimensiones de la satisfacción del paciente comprenden dimensiones clave que influyen en su percepción del servicio recibido. En primer lugar, los aspectos tangibles se refieren a la calidad percibida de la infraestructura, el equipo médico y la presentación de los trabajadores, elementos que conforman la experiencia física del paciente. La fiabilidad, por otro lado, se centra en la capacidad del servicio para cumplir con lo prometido, asegurando una atención constante y sin fallos. Además, la capacidad de respuesta evalúa la rapidez y aptitud del colaborador para manejar las consultas del cliente de manera oportuna. La seguridad, asimismo, abarca la competencia y conocimiento del personal, generando confianza en la atención recibida y protegiendo al paciente de riesgos. Finalmente, la empatía se manifiesta en la habilidad del personal para interpretar y tratar de manera cálida y personalizada a cada paciente, atendiendo sus preocupaciones de manera genuina. Juntas, estas dimensiones forman la base de la experiencia del paciente y son fundamentales para garantizar su satisfacción (23).

Kristen Swanson desarrolló en 1991 la "Teoría de los Cuidados," una teoría de rango medio que se originó a partir de una investigación fenomenológica. La teoría identifica cinco procesos clave en el cuidado: "Conocer," que implica entender profundamente a las personas sin prejuicios; "Estar con," que se refiere a acompañar y apoyar emocionalmente; "Hacer por," que significa actuar en favor del otro como lo haríamos por nosotros mismos; "Mantener las creencias," que se

centra en valorar y orientar las creencias y experiencias de la persona; y "Posibilitar," que consiste en educar y proporcionar recomendaciones específicas con la colaboración de otros profesionales. Por lo cual subraya la relevancia de un vínculo de cuidado empática y centrada en las necesidades del individuo (24).

La Teoría del Confort de Katharine desarrollada en 1994, propone que el confort es un estado experimentado por los pacientes cuando se satisfacen sus necesidades físicas, psicoespirituales, socioculturales y ambientales. La teoría sugiere que el confort es esencial para el mejoramiento y la rehabilitación del cliente, y que los especialistas del cuidado sanitario deben identificar y aplicar intervenciones que promuevan el confort en estos cuatro contextos. En última instancia, la Teoría del Confort postula que, al mejorar el confort del paciente, se mejora también el nivel de atención brindado y se incrementa el bienestar del paciente con los servicios de salud recibidos (25).

La Teoría de las Expectativas-Confirmación, desarrollada por Richard L. Oliver en 1980, es crucial para entender la satisfacción del paciente en un hospital, ya que analiza cómo los pronósticos previos del cliente final influyen en su impresión de la asistencia proporcionada. Según esta teoría, los pacientes llegan al hospital con expectativas basadas en experiencias anteriores y en las promesas hechas por la institución. La satisfacción del paciente se determina al comparar estas expectativas con la realidad del servicio prestado. Si el hospital cumple o supera dichas expectativas, la satisfacción del paciente se incrementa, lo que refleja una alta calidad en la atención (26).

Holguín y colaboradores (27) Ecuador, 2024, en su artículo titulado "Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador" Siguiendo una metodología transversal, de carácter descriptivo, con un enfoque basado en datos cuantitativos, se evaluó una muestra compuesta por 144 usuarios. Los resultados clave revelaron que el organismo no alcanza los requerimientos de los usuarios, presentando un margen medio de insatisfacción de $\rho = -0.560$ en cuanto al nivel de servicio brindado. Se corroboró que, según la impresión de los individuos. usuarios, mejorar de la excelencia del cuidado requiere fortalecer los aspectos clave de seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta.

De manera similar, Jiménez (28), Ecuador, 2023. En su tesis titulada “La calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes en un hospital de Santa Elena, Ecuador, durante 2023”. Para ello, se empleó una metodología de investigación básica de un enfoque cuantitativo. Básicamente la población fue compuesta en 125 pacientes, los cuales conformaron también la muestra. Los resultados indicaron un $Rho \rho = 0.789^{**}$, lo que evidenció una alta correlación positiva. Los análisis inferenciales mostraron un nivel de sig. con un p-valor de 0.000, que fue menor a 0.05, lo que indicó una asociación entre el grado de atención ofrecido y la comodidad de los usuarios. Estos hallazgos resaltaron la necesidad de mantener altos estándares de atención para mejorar la experiencia del paciente.

En última instancia, Corrales (29) Ecuador, 2022 en su tesis titulada: “Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos”, fue una indagación descriptiva transversal que conceptualizó de 385 personas de la agencia civil como muestra. De los hallazgos obtenidos a partir de un cuestionario realizado a los usuarios, se pudo identificar que el 54.8% se muestra satisfecho, un 23.4% insatisfecho, y un 9.6% muy satisfecho. Se observó un valor de chi cuadrado de 1814,008 con 7 grados de libertad y una sig. de 0,000. inferior a 0,05. Esto indica que el nivel de servicio brindado afecta la comodidad y bienestar del usuario.

Por otra parte, en el contexto nacional, se tiene a Deudor y colaboradores (30), 2023, Perú en su artículo titulado “Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos de un Hospital de Lima, 2023”. Adoptó una indagación cuantitativa, y nivel correlacional transversal, se empleó 86 usuarios de muestra. Los hallazgos indicaron que la mayoría de los usuarios evaluaron el servicio como de nivel alto (91,9%), aunque la satisfacción se concentró en un nivel medio (55,8%). El análisis de hipótesis arrojó una asociación ($p = ,018 < 0,05$) pero bajo ($\rho = ,255$), lo que llevó a la aceptación de un mayor nivel de calidad de atención ofrecido se asocia con un aumento en la comodidad y bienestar del usuario.

Por su parte, Rodríguez (31), Lima 2023, en su tesis titulada “Calidad de la atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de un hospital nacional en Lima” adoptó una indagación cuantitativa, básica, correlacional y de corte transversal. La indagación se realizó con una muestra de

105 usuarios. Los hallazgos manifestaron una conexión positiva débil, con un coeficiente de 0,307, obteniéndose un valor de significancia p de 0,001, lo que subraya la necesidad de Optimizar la asistencia para elevar la gratificación del paciente.

Por otra parte, Choquehuanca y colaboradores (32), Arequipa 2023 en su estudio titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023”. El estudio se enmarcó como un análisis de tipo básica, así como no experimental y correlacional, y se efectuó utilizando un enfoque hipotético-deductivo. La población del estudio consistió en 417 pacientes, de los cuales se designó una muestra representativa de 200 individuos. Los hallazgos indicaron una alta correlación de 0.692 entre ambos elementos, siendo la dimensión del conocimiento de las enfermeras el factor predominante en esta relación. En síntesis, se observó que la gratificación de los encuestados se alineó con las expectativas en cuanto al conocimiento y la información proporcionada, así como en la excelencia del comportamiento del equipo, mientras que la apariencia y los principios estuvieron por debajo de lo esperado, y la infraestructura fue evaluada de acuerdo con las expectativas.

La importancia de evaluar la calidad de atención y la satisfacción del paciente de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital José Casimiro Ulloa es crucial para el funcionamiento integral del hospital, una asistencia destacada se refleja en la capacidad de resolver problemas de manera eficiente, ofrecer un trato humano y personalizado, y asegurar la protección y el estado óptimo de los usuarios.

Primero, el Hospital José Casimiro Ulloa es una institución de referencia en procedimientos quirúrgicos, y la calidad de su servicio depende en gran medida de la competencia y satisfacción del personal. Un personal de enfermería satisfecho no solo mejora la calidad de los cuidados postoperatorios, sino que también contribuye a una menor tasa de complicaciones, lo que fortalece la reputación del hospital como un centro de excelencia quirúrgica. Este enfoque no solo beneficia directamente a los pacientes, sino que también refuerza el compromiso del hospital con el perfeccionamiento constante y la creatividad en la atención quirúrgica. Segundo, al centrarse en la satisfacción del personal, el hospital puede identificar problemas internos que, al ser abordados, optimizan los procesos operativos y

reducen la rotación de personal, asegurando así la continuidad y el estándar de la asistencia. Tercero, la gratificación del personal de enfermería está directamente vinculada a la eficiencia del equipo quirúrgico en su conjunto. Un entorno laboral positivo fomenta la colaboración y un dialogo fluido entre los miembros del grupo, lo que da lugar a una mayor eficacia para los usuarios atendidos. Además, este ambiente no solo mejora el nivel de atención ofrecida, sino que también refuerza la percepción del hospital como un líder en atención quirúrgica de excelencia, consolidando su reputación en el ámbito médico. Por último, mejorar la satisfacción del personal dentro del hospital no solo eleva la calidad de atención, sino que también impulsa la innovación en prácticas de cuidado, posicionando al Hospital.

Justificación teórica. Este estudio proporcionará una comprensión detallada de los conceptos y definiciones relacionados con la evaluación de las dimensiones de estas variables permitirá llenar las lagunas de conocimiento existentes y promover la perfección en las prácticas y la intervención de los enfermeros en este entorno específico.

Justificación metodológica. La investigación sentará un caso previo importante para estudios futuros en el campo médico, especialmente en contextos hospitalarios. Al examinar exhaustivamente las variables de estudio, este trabajo se convertirá en una referencia esencial, ofreciendo un modelo de guía valioso para investigaciones futuras sobre estas temáticas. Además, los instrumentos presentes en este estudio pueden ser aplicados en investigaciones futuras, permitiendo la continuidad y comparación de resultados en distintos entornos hospitalarios, lo que contribuirá a un entendimiento más profundo y generalizado de las variables de estudio.

Justificación práctica. Dado que la atención al paciente es integral y abarca múltiples dimensiones, los resultados de esta investigación serán cruciales para recopilar información precisa que se compartirá con el profesional de enfermería y los directores del área quirúrgica del hospital. Esta información ayudará a mejorar las prácticas de atención, elevando tanto la satisfacción del personal como la experiencia del paciente en el servicio quirúrgico.

Por esta razón, el objetivo general de esta investigación es determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del paciente en el Centro Quirúrgico del Hospital José Casimiro Ulloa, 2024.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Esta indagación se enmarcará en la categoría de investigaciones cuantitativas, caracterizándose por ser no experimental, nivel descriptivo correlacional y de corte transversal. Se adoptará un enfoque cuantitativo por su orientación hacia la medición y análisis de variables a través de datos numéricos mediante herramientas estadísticas. El diseño será no experimental, se caracteriza debido a la revisión de las variables en su estado real, sin alteración intencionada. El nivel será correlacional, dado que pretende identificar vinculaciones existentes dentro de los factores implicados en cuestión. La naturaleza del nivel descriptivo del estudio busca proporcionar una visión detallada de las características y condiciones del fenómeno, sin intentar inferir relaciones causales o hacer predicciones. Finalmente, será de corte transversal, dado que la recopilación de información se realiza en un solo punto temporal, proporcionando una instantánea del fenómeno en el momento del estudio, utilizando un instrumento que se aplica de manera única y específica (33).

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.2.1. Población

Esta indagación se desarrollará en el Hospital José Casimiro Ulloa, ubicado en la ciudad de Lima, Perú. La comunidad bajo análisis está compuesta por todos los pacientes que reciben servicios en el centro quirúrgico del mencionado hospital durante el primer semestre de 2024. Este grupo incluye a pacientes que han tenido contacto directo junto al equipo del cuidado sanitario en las distintas etapas procesamiento quirúrgico. Se considerará a 150 pacientes del hospital.

Según los registros proporcionados por la oficina de talento humano del hospital, se dispone de un grupo de enfermeros que cumplen con los criterios establecidos para el periodo de estudio. La determinación de los potenciales participantes se llevará a cabo siguiendo criterios de inclusión y exclusión predefinidos, asegurando que todos los involucrados proporcionen su consentimiento informado de forma voluntaria, mediante las firmas en el formulario específico antes de su contribución en la indagación.

Criterios de inclusión

- Pacientes que hayan sido atendidos en el servicio de centro quirúrgico del Hospital José Casimiro Ulloa durante el primer semestre de 2024.
- Pacientes de ambos géneros.
- Pacientes que hayan recibido tratamiento quirúrgico en el área.
- Pacientes que hayan tenido contacto directo con el personal del área de cirugía.
- Pacientes que se encuentren disponibles durante la fase de recopilación de información
- Pacientes que proporcionen su consentimiento voluntario con el fin de integrarse a este estudio

Criterios de exclusión

- Pacientes que hayan recibido atención quirúrgica por primera vez en el área quirúrgica del Hospital José Casimiro Ulloa durante el primer semestre de 2024.
- Pacientes que no hayan tenido contacto directo con el personal de salud en el área quirúrgica durante el período de estudio.
- Pacientes que se encuentren en una situación que impida su participación, como estar en cuidados intensivos o con incapacidad para responder durante el lapso de obtención de datos.
- Pacientes que no otorguen su consentimiento informado.

2.2.2. Muestra

Para fijar el tamaño de la muestra, se recurrirá una fórmula especializada que permite estimar la proporción adecuada de la población objetivo, asegurando que los resultados del estudio sean representativos y confiables.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N - 1) + Z^2PQ}$$
$$n = \frac{150 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.1)^2 * (150 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 109$$

Donde:

N: Tamaño de la población 150

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96).

p: Probabilidad de éxito (50% =0.5).

q: Probabilidad de fracaso (50% =0.5)

E: Error máximo permitido (5% =0.05)

2.2.3 Muestreo

MUESTREO PROBABILÍSTICO ALEATORIO.

En este estudio, la muestra se seleccionará utilizando un método probabilístico, asegurando que todos los pacientes del centro quirúrgico tengan oportunidad equitativa de ser seleccionados para colaborar en el estudio.

2.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el proceso de recopilación de información, se hizo uso de la técnica encuesta, un método ampliamente utilizado en investigaciones científicas, particularmente en disciplinas socioculturales. Esta técnica se utilizó con la intención de lograr información detallada sobre las dos variables clave del estudio.

2.3.2 Instrumento

Los instrumentos empleados en este estudio serán uno para cada variable. En primer lugar, se utilizará el instrumento desarrollado por Cochachin Aliaga Natal, titulado "Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público, Lima-2024" (34). Este instrumento está diseñado con el fin de medir la excelencia de médica desde la perspectiva del paciente y se divide en tres componentes principales: relaciones interpersonales, con 16 ítems; relación técnica, que incluye 3 ítems; y relación con el entorno, compuesta por 6 ítems. La escala de medición utilizada en este instrumento se basa en tres rangos: 1 = nunca, 2 = a veces, y 3 = siempre. Además, la primera parte del cuestionario obtiene información básica del paciente.

Por otro lado, el segundo instrumento fue elaborado por Berrios Valenzuela Yuliana del Carmen en su investigación titulada "Nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia del hospital Nacional Arzobispo Loayza durante el año, 2021" (35). Este instrumento incluye un total de 24 preguntas,

distribuidas en cinco dimensiones: aspectos tangibles (5 ítems), fiabilidad (3 ítems), capacidad de respuesta (6 ítems), seguridad (5 ítems) y empatía (5 ítems). La escala valorativa utilizada clasifica las respuestas en tres categorías: siempre (3 puntos), a veces (2 puntos) y nunca (1 punto).

2.3.3 Validez y confiabilidad

El instrumento fue evaluado a un proceso de validación y se comprobó su confiabilidad en el estudio realizado por Cochachin (34), titulado "Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público, Lima-2024". Se verificó a través de la evaluación de expertos, logrando un $p < 0,05$, lo cual señala una concordancia significativa entre los evaluadores. Adicionalmente, se efectuó una evaluación de la fiabilidad mediante la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un índice general de 0.77, y Berrios (35), con el título "Nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia del hospital Nacional Arzobispo Loayza durante el año, 2021". Se llevó a cabo a través de la evaluación de especialistas, obteniendo valores estadísticos binomiales calificándolos como instrumentos válidos. Por otra parte, la confiabilidad de la variable fue de 0.96, respectivamente. Estos resultados confirmaron que ambos instrumentos son adecuados y válidos para ser aplicados.

2.4 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Calidad de atención

Definición conceptual:

La calidad de atención alude al nivel en el que los servicios y cuidados satisfacen los criterios, normas establecidas y las expectativas de los pacientes. Incluye la competencia técnica, la protección del usuario, y la efectividad de protocolos quirúrgicos y postoperatorios (19)

Definición operacional:

La calidad de la atención en el servicio quirúrgico del Hospital José Casimiro Ulloa se define como el cumplimiento de los estándares establecidos por el profesionales del cuidado sanitario, asegurando la protección del usuario y la eficacia en el

tratamiento postoperatorio. Esta calidad se evaluará a través de tres dimensiones clave: la técnica, las relaciones interpersonales y las comodidades ofrecidas.

Satisfacción del paciente

Definición conceptual:

La satisfacción del paciente denota la percepción individual y subjetiva que tiene un paciente en cuanto a la asistencia médica sanitaria que recibe, lo cual incluye no solo el acto médico en sí, sino también la infraestructura, el acceso al trato ofrecido por los profesionales de la salud. Esta percepción es un indicador esencial que refleja la experiencia general del paciente y su bienestar durante el curso del tratamiento (23).

Definición operacional:

La evaluación de la satisfacción del paciente respecto al cuidado brindada en el Centro Quirúrgico del Hospital José Casimiro Ulloa está caracterizada por la evaluación positiva de los cuidados y servicios recibidos durante su atención quirúrgica. Esta satisfacción se manifiesta a través de la percepción de seguridad, eficiencia y atención personalizada que cubre sus expectativas y necesidades médicas. La medición de esta variable se realizará en cinco dimensiones: aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Para la realización del presente estudio, se requerirá la obtención de una carta de presentación expedida por la Dirección General de la Universidad Privada María Auxiliadora como requisito previo. Este documento se entregará al director del Hospital José Casimiro Ulloa a fin de requerir aprobación correspondiente. Asimismo, se subraya que la recolección de datos se efectuará de manera organizada y bajo una perspectiva analítica interpretativa, cumpliendo con las condiciones de elegibilidad predefinidas para la realización del cuestionario.

2.5.2 Recolección de datos

La etapa de recopilación de datos se efectuará en un período continuo de 30 días, realizando encuestas individuales a los involucrados en el estudio. A cada uno de ellos se le explicará claramente el propósito detallado de la investigación, quienes deberán completar un formulario de consentimiento informado para su aprobación. Este formulario garantizará su participación voluntaria y mantendrá un registro de su implicación en el estudio. Se calcula que cada individuo invertirá aproximadamente 45 minutos en la cumplimentación del cuestionario. Posteriormente, se procederá con la revisión y el registro de los hallazgos logrados.

2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Para el análisis de los datos recogidos, se aplicarán métodos de estadística descriptiva, que abarcarán pruebas estadísticas que permitan someter a prueba las hipótesis de la indagación asociadas a la variable bajo examen. Se procederá a la estructuración de los datos en Excel y a su análisis a través de la versión más actual del software IBM SPSS, concretamente la versión 25. Facilitará la ejecución de análisis de datos, generando tablas, resúmenes y medidas de tendencia central, permitiendo así una presentación minuciosa y esclarecedora de los hallazgos clave del estudio.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Para garantizar el cumplimiento de los estándares éticos en esta indagación, se han considerado los siguientes principios:

Principio de Justicia: La elección de los individuos se efectuará de forma imparcial y equilibrada, siguiendo criterios objetivos y transparentes. Se implementarán procedimientos imparciales para garantizar que la selección no favorezca ni discrimine a ningún individuo.

Principio de Beneficencia: Se garantizará que la indagación esté orientada a maximizar los beneficios y que no comprometa su bienestar. El objetivo es que el estudio sea seguro y proporcione información valiosa para la sociedad y para los participantes.

Principio de No Maleficencia: Se prioriza en prevenir cualquier posible perjuicio a los encuestados, minimizando el riesgo de sufrimiento o molestias innecesarias.

Se tomarán medidas para asegurar que la participación en el estudio no conlleve efectos negativos y se mantenga la convicción en el proceso investigativo.

Principio de Autonomía: Se garantizará la autonomía de los participantes potenciales para determinar su disposición a participar. en el estudio, asegurando que su decisión se base en información completa y clara. Se proporcionará un consentimiento informado, garantizando que la participación sea totalmente voluntaria y sin coerción (36).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024															
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Determinación del problema de investigación																
Investigación bibliográfica en repositorios digitales																
Desarrollo de la introducción: Contexto del problema, marco conceptual y revisión de antecedentes																
Redacción de la sección introductoria sobre la relevancia y justificación del estudio																
Definición y presentación de los objetivos del estudio en la introducción																
Delimitación de la sección de metodología: Enfoque y diseño del estudio																
Identificación de la población, selección de muestra y estrategias de muestreo																
Selección de técnicas e instrumentos para la recolección de datos																
Desarrollo de la sección de metodología: Consideraciones éticas																
Redacción de la sección de metodología: Procedimientos de análisis de datos																
Diseño de los aspectos administrativos del proyecto																
Creación de los documentos anexos																
Revisión de originalidad con Turnitin																
Validación del proyecto																
Defensa del proyecto																

3.2. Recursos financieros

MATERIALES	2023					TOTAL
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	S/.
Equipos						
Computadora portátil	1500					1500
Unidad flash de 16 GB	40					40
Disco duro externo 1 Tb	50					50
Materiales de escritorio						
Bolígrafos	30					30
Hojas bond tamaño A4	25					25
Sobres de manila		10				10
Material Bibliográfico						
Libro especializado en Normas APA	150					150
Copias y documentos impresos	20	30		30	20	100
Encuadernación en espiral					20	20
Otros						
Transporte	150	50	50	100	50	400
Gastos de viaje	20	10	10	10	10	60
Red móvil (llamadas)						
Consumo de electricidad	70	70	70	70	70	350
Conexión a internet	55	55	55	55	55	275
Recursos Humanos						
Asesor estadístico					500	600
Asesor en metodología					250	250
Imprevistos*						300
TOTAL						4160

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Guerra, M., González, P. Satisfacción de pacientes y cuidadores familiares en unidades de cuidados intensivos de adultos: revisión de la literatura. *Enferm Intensiva* [Internet]. 2021;32(4):207-19. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfi.2020.07.002>
2. Arteta, L. Palacio, K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Rev Salud Pública (Bogota)* [Internet]. 2018 [citado el 13 de agosto de 2024];20(5):629-36. Disponible en: <https://www.scielo.org/article/rsap/2018.v20n5/629-636/>
3. Ruiz, V., Martínez, M., Torres, Y., Acón, D., De Toro, A., Cruz, F. Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por COVID-19 [Internet]. 16 de abril de 2021 [citado 9 de agosto de 2024]; 95(11):11-22. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7957717>
4. Páez, R. Conflictos de interés en la distribución de recursos en salud. *Medicina y ética*, [Internet]. 2020 Ago [citado 2024 Ago 09] ; 31(3), 627-676. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S259421662020000300627&script=sci_arttext
5. Durán, R., Gamez, Y., Toirac, K., Toirac, J., y Toirac, D. Síndrome de burnout en enfermería intensiva y su influencia en la seguridad del paciente. *MEDISAN* [Internet]. 2021 Abr [citado 2024 Ago 09] ; 25(2): 278-291. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102930192021000200278&lng=es.
6. Arango, G., Peña, B., Pulido, S., Archila, E. Entorno laboral de los enfermeros de un hospital público de Colombia. *Enferm. glob.* [Internet]. 2023 [citado 2024 Ago 13] ; 22(72): 1-25. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412023000400001&lng=es .
7. Collantes, D., Clavo, V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *facsalud* [Internet]. 2020 [citado el 9 de agosto de 2024];4(7):11-22. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>
8. Arce, M.,y Aliaga, R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta méd. Peru* [Internet]. 2023 Oct [citado 2024 Ago 09] ; 40(4): 308-313. Disponible en:

- http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172023000400308&lng=es
9. Fonseca, D., Serpa, P., Arias, J. Clima de seguridad del paciente en cuatro servicios quirúrgicos de Santander. Rev Univ Ind Santander Salud [Internet]. 2021 [citado el 13 de agosto de 2024];53(1). Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-08072021000100308&script=sci_arttext
 10. Fabian, A., Podestá, L., Ruiz, R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz. Med. [Internet]. 2022 Ene [citado 2024 Ago 13] ; 22(1): e1589. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es
 11. Muñoz, R., Arevalo, R., Morillo, B., y Molina, J. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Investig innov [Internet]. 2022 [citado el 9 de agosto de 2024];2(3):88-95. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1640>
 12. Espinoza, E., Gil, W., Agurto, E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. Rev Cub Salud Publica [Internet]. 2021 [citado el 13 de agosto de 2024];46(4):e2146. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n4/e2146/>
 13. Ramos, K., Podesta, L., Ruiz, R. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. Horiz. Med. [Internet]. 2020 Jul [citado 2024 Ago 13] ; 20(3): e1248. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007&lng=es.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007&lng=es)
 14. Ordoñez, J., Ordoñez S., y Zurita A. La satisfacción laboral y su relación con la satisfacción del cliente: Estado del arte. Sciéndo [Internet]. 6 de julio de 2023 [citado 9 de agosto de 2024];26(2):215-20. Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/5337>
 15. Beltrán, M., Arévalo, R. Carga laboral y su relación con el estrés del profesional de enfermería del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, Perú LATAM

- [Internet]. 8 de agosto de 2023 [citado 9 de agosto de 2024];4(2):4918-4930. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/948>
16. Szulik, D. Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud. *Cienc Docencia Tecnol* [Internet]. 2023 [citado el 12 de agosto de 2024];34(67(ene-abr)). Disponible en: <https://doi.org/10.33255/3467/1291>
 17. García, M. Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Salud y Vida* [Internet]. 2024 Jun [citado 2024 Ago 13] ; 8(15): 16-27. Disponible en:http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382024000100016&lng=es
 18. Flores, C., y Delgado, J. Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, [Internet]. 2020;(2):1226-40. Disponible en https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
 19. López, E., Sifuentes, M., Lucero, R., Aguilar, S., Perea, G. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias* [Internet]. 2021;9(23). Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/edsc/v9n23/2007-8064-edsc-9-23-e2377710.pdf>
 20. Barriga, F., Ccami, F., Alarcon, A., Copa, J., Yauri, J., Oporto, B. y Quispe, C. Satisfacción del personal de salud y pacientes sobre un servicio de telesalud de un hospital de Perú. *Rev. perú. med. exp. salud publica* [Internet]. 2022 Oct [citado 2024 Ago 12] ; 39(4): 415-424. Disponible en:http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v39n4/en_1726-4642-rins-39-04-415.pdf
 21. Huillca, B. Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED-Hospital Santa Rosa-Madre De Dios, 2019. In *Crescendo*, [Internet]. 2022. 13(1), 49-62. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8915801>
 22. Arcentales, G., Mesa Cano IC, Ramírez Coronel AA, Gafas González C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *AVFT* [Internet]. 2021. Sep.7 [cited 2024Aug.13];40(3). Available from: http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22960

23. Castelo, R., Cueva, T., y Castelo, R. Satisfacción de Pacientes. ¿Qué Se Debe Saber?. [Internet]. 2022. 7(6). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042495>
24. Berstain, I., Álvarez, A., Huerta, M. Casique, L. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. SANUS [Internet]. 2022 [citado el 13 de agosto de 2024];7:e212. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-60942022000100102&script=sci_arttext
25. Salazar, E., López, C., Elizalde, H., Cambiza, G. El plan de cuidados, como garantía de calidad asistencial de Enfermería. prosciences [Internet]. 31 de agosto de 2022 [citado 13 de agosto de 2024];6(44 (esp):99-107. Disponible en: <https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/573>
26. Oliver, R. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. J Mark Res [Internet]. 1980;17(4):460. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.2307/3150499>
27. Holguín N, Escobar, M. Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. MQRInvestigar [Internet]. 2 de abril de 2024 [citado 10 de agosto de 2024];8(2):136-51. Disponible en: <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/1231>
28. Jiménez, E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes de un hospital de Santa Elena, Ecuador-2023. [Tesis de posgrado] Perú. Universidad Cesar Vallejo, 2023.Edu.ec. [citado el 10 de agosto de 2024]. [internet], Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122211>
29. Corrales, N. Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos. [Tesis de Maestría] Ecuador.Universidad Técnica de Abanto;2022 Edu.ec. [citado el 10 de agosto de 2024]; [internet], Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35345>
30. Deudor, J. y Susan, G. Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos de un Hospital de Lima, 2023. Ciencia Latina [Internet]. 23 de noviembre de 2023 [citado 10 de agosto de 2024];7(5):8281-93. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8403>

31. Rodríguez, R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. [Tesis de pregrado], Perú, Universidad Norbert Wiener, 2023. Edu.ec. [citado el 10 de agosto de 2024]; [internet], Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8810>
32. Choquehuanca, A. y Condori, R. Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2023. [Tesis de pregrado]. Perú. Universidad Cesar Vallejo, 2023. Edu.ec. [citado el 10 de agosto de 2024]; [internet], Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/117385>
33. Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Recimundo, [Internet]. 2020. [citado 10 de agosto de 2024] 4(3), 163-173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
34. Cochachin, A. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público, Lima-2024. [Tesis de segunda especialidad], Perú, Universidad María Auxiliadora, 2024 Edu.ec. [citado el 10 de agosto de 2024]; [internet], Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/2033>
35. Berrios, V. Nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia del hospital Nacional Arzobispo Loayza durante el año, 2021. [Tesis de segunda especialidad], Perú, Universidad María Auxiliadora, 2021 Edu.ec. [citado el 10 de agosto de 2024]; [internet], Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/956>
36. Solís, G, Alcalde, G. Alfonso, I. Ética en investigación: de los principios a los aspectos prácticos. An Pediatr (Barc) [Internet]. 2023;99(3):195-202. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403323001467>

ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción del paciente en el Centro Quirúrgico del Hospital José Casimiro Ulloa, 2024								
Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Valor final	Criterios para valores
Calidad de atención	Naturaleza	La calidad de atención se refiere al grado en que los servicios y cuidados cumplen con los estándares profesionales y las expectativas de los pacientes. Incluye la competencia técnica, la seguridad del paciente, y la eficacia de los procedimientos quirúrgicos y postoperatorios. ()	La calidad de atención en el servicio quirúrgico del Hospital José Casimiro Ulloa se define como el cumplimiento de los estándares establecidos por el personal de enfermería, garantizando la seguridad del paciente y la eficacia del tratamiento postoperatorio. Se medirá a través de tres dimensiones: interpersonal, técnica y entorno (19).	Relación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> Respeto al paciente Comunicación e información Educación Confianza Empatía 	16 ítems	Buena	59 a 75 puntos
	Cualitativa			Relación técnica	<ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad a la atención Eficiencia Continuidad 	3 ítems		
	Ordinal			Relación del entorno	<ul style="list-style-type: none"> Privacidad Comodidad y confort Condiciones físicas 	6 ítems	Mala	25 a 41 puntos

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción del paciente en el Centro Quirúrgico del Hospital José Casimiro Ulloa, 2024										
Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Valor final	Criterios para valores		
Satisfacción del paciente	Naturaleza	La satisfacción del paciente es la percepción individual y subjetiva que tiene un paciente sobre la calidad de los servicios de salud recibidos, que abarca desde la atención médica y el trato del personal hasta la infraestructura y la accesibilidad.	Satisfacción de los pacientes en el Centro Quirúrgico del Hospital José Casimiro Ulloa, caracterizado por la evaluación positiva de los cuidados y servicios recibidos durante su atención quirúrgica. Se medirá a través de Cinco dimensiones aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (23).	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Limpieza • Presentación del personal 	5 ítems	Alto	45 a 57 puntos		
	Cualitativa			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sencillez de trámites • Continuidad • Respeto 	5 ítems			Medio	32 a 44 puntos
	Ordinal			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad • Disposición • Tiempo de atención 	4 ítems	Bajo	19 a 31 puntos		
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Honestidad • Servicio 	5 ítems				
					Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Atención personalizada • Tolerancia 	5 ítems			

ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

I. PRESENTACIÓN.

Buenos días, soy estudiante de enfermería de la Universidad María Auxiliadora. Estoy realizando un estudio sobre la percepción de la calidad de atención en el Centro Quirúrgico del Hospital José Casimiro Ulloa y me gustaría contar con su valiosa colaboración. Su participación es fundamental para el éxito de esta investigación, y le aseguro que todas sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad. Le agradezco de antemano por su tiempo y sinceridad.

II. DATOS GENERALES

Edad:

Sexo del encuestado:

a. Femenino () b) Masculino ()

Estado Civil:

III. INSTRUCCIONES: Se le solicita marcar con una "X" una de las alternativas que, de acuerdo a su opinión, mejor refleje a su parecer.

ESCALA DE VALORACIÓN		
SIEMPRE	A VECES	NUNCA
3	2	1

Items				
Relación interpersonal		S	A	N
1	Se presenta por su nombre al momento de atenderle			
2	Le saluda y le atiende por su nombre.			
3	Trata cordialmente a sus familiares cuando le visitan			
4	Respeto sus costumbres y creencias.			
5	Le comunica y explica sobre los procedimientos que se le va a realizar			
6	Al dirigirse a usted emplea palabras claras y sencillas			
7	Cuando ingresa al servicio para hospitalizarse, le brindé orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposé, medicación y normas hospitalarias.			
8	Le brinda información necesaria frente a sus dudas.			
9	Informa a sus familiares sobre su estado de salud.			
10	Educa a sus familiares sobre su cuidado.			
11	Durante la administración de su tratamiento le explica en forma clara los beneficios del medicamento en su organismo			
12	Le hace participar en el cuidado de sí mismo.			
13	Le atiende con amabilidad y simpatía			
14	Permite que usted exprese sus preocupaciones y temores			
15	Siente que le comprende al expresar sus problemas y necesidades			
16	Demuestra interés al atenderlo.			
Relación técnica		S	A	N
17	Acude oportunamente a su llamado cuando le necesita			
18	Demuestra desempeño y habilidad en la ejecución de procedimiento.			
19	Cumple la continuidad de los cuidados turno por turno.			
Relación del entorno		S	A	N
20	Mantiene su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.			
21	Muestra preocupación por su comodidad y confort.			
22	Esté pendiente que vista prendas limpias de acorde a la estación.			
23	Muestra interés en mantener el ambiente con buena ventilación.			
24	Muestra interés en mantener buena iluminación			
25	Muestra interés en mantener limpio y ordenado su unidad.			

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Buenos días, soy estudiante de la segunda especialidad en la Universidad María Auxiliadora. Me gustaría solicitar su colaboración para completar el cuestionario adjunto, el cual nos permitirá evaluar el grado de satisfacción de los pacientes en el Centro Quirúrgico del Hospital José Casimiro Ulloa. Su participación es fundamental para mejorar la calidad del servicio ofrecido y para desarrollar estrategias que optimicen la experiencia del paciente en el centro quirúrgico. Agradecemos de antemano su tiempo y contribución a esta importante investigación.

INSTRUCCIONES GENERALES

Por favor, lee cada pregunta con atención y escoge la opción que mejor se adapte a tu respuesta y marca con una equis (X).

Sexo: M () F ()

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

Nivel de Instrucción: Sin educación () Primaria () Secundaria () Sup.

Técnica () Sup. Universitaria ()

ítems				
Aspectos tangibles		S	A	N
1	Los ambientes donde se le atendió estaban en buen estado			
2	Los ambientes donde fue atendido estaban limpios y en buen estado			
3	El personal estaba correctamente uniformado			
4	El estado de las camillas y sillas estaban en buen estado			
5	El personal de emergencia lo orientó y le informó adecuadamente			
Fiabilidad		S	A	N
6	El personal de recepción lo orientó sobre los pasos y trámites para la atención			
7	El personal de enfermería lo atendió respetando el orden de llegada o prioridad de atención			
8	Su historia médica estaba disponible para su atención			
Capacidad de respuesta		S	A	N
9	Los trámites administrativos fueron rápidos y sencillos			
10	La atención que se le brindó fue de manera oportuna			
11	El enfermero mostró disposición para contestar preguntas o atender quejas de los usuarios			
12	El profesional muestra rapidez cuando ejecuta sus labores			
13	Observa un trabajo en equipo entre los miembros del servicio de emergencia			
14	Considera que le resolvieron sus consultas e inquietudes eficientemente			
Seguridad		S	A	N
15	Considera usted que las enfermeras transmiten confianza			
16	Considera que la medicina que se le administró lo ayudaron a mejorar			
17	El lugar donde lo atendieron garantiza su seguridad y era apropiado			
18	Considera que el profesional que lo atendió se desempeña adecuadamente			
19	El centro de salud cuenta con todas las medidas de seguridad			
Empatía		S	A	N
20	Las enfermeras lo trataron con amabilidad			
21	El profesional mostró interés en el restablecimiento de su salud			
22	El personal de enfermería se mantiene en sus funciones hasta que ingrese el nuevo turno			
23	Las indicaciones y orientaciones dadas por el profesional son claras y precisas			
24	El personal de enfermería comprende con facilidad sus necesidades			

ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

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: Calidad de atención y satisfacción del paciente en el Centro Quirúrgico del Hospital José Casimiro Ulloa, 2024.

Nombre de la investigadora principal:

Propósito del estudio: Determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del paciente en el Centro Quirúrgico del Hospital José Casimiro Ulloa, 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 durante 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 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 María Auxiliadora, ubicada en la Av. Canta Bello 431, San Juan de Lurigancho, correo electrónico:

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 encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, ___ de ___ del 20__

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

Firma del participante