



UMA
Universidad
María Auxiliadora

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

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUIRÚRGICO, EN UNA
CLÍNICA PRIVADA. LIMA 2024**

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

AUTOR:

LIC. FELIPE CALDERON, YESSICA ROSARIO

<https://orcid.org/009-0009-0572-4319>

ASESOR

MG. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR

<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>

LIMA – PERÚ

2024

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Felipe Calderón Yessica Rosario, con DNI 46618310 , en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el título de especialista en enfermería en Centro quirúrgico , de título **“Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente quirúrgico, en una clínica privada, Lima 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 29 días del mes de enero del año 2025.



Lic. Felipe Calderón Yessica Rosario

DNI: 46618310



Mg. Fajardo Canaval María Del Pilar

DNI: 25697604

Yessica Felipe

TRABAJO ACADÉMICO

 Quick Submit

 Quick Submit

 ENFERMERIA

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3137254045

Fecha de entrega

25 ene 2025, 2:29 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

25 ene 2025, 2:31 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TRABAJO_ACAD_MICO.docx

Tamaño de archivo

175,9 KB

45 Páginas

9,511 Palabras

57,003 Caracteres



7% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

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

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 5%  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, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 7% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uma.edu.pe	4%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
3	Trabajos del estudiante	National University College - Online	<1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Maria Auxiliadora SAC	<1%
5	Internet	mail.revistas.unica.edu.pe	<1%
6	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
7	Internet	fastercapital.com	<1%
8	Internet	repositorio.ucss.edu.pe	<1%

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MATERIALES Y MÉTODOS.....	15
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	20
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22
ANEXOS.....	32

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	33
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	38
ANEXO D. INFORME DE ORIGINALIDAD.....	41

RESUMEN

Objetivo: Identificar la relación entre calidad de cuidado de la enfermera y la satisfacción del paciente quirúrgico, en clínica privada Javier Prado, Lima 2024.

Material y método: En el enfoque metodológico, la investigación se llevará a cabo de manera cuantitativa con un diseño no experimental y un enfoque correlacional, involucrando a una muestra de 80 pacientes quirúrgicos. La recolección se llevará a cabo a través de la encuesta y la utilización de dos cuestionarios. La calidad del cuidado se evaluará mediante 13 factores que toman en cuenta las dimensiones; componente técnico 3 ítem, interpersonal 4 ítem, entorno 6 ítem. Por otro lado, se medirá la satisfacción del paciente mediante 20 con 5 aspectos: tangibles 4 ítem, fiabilidad 4 ítem, capacidad de respuesta 4 ítem, seguridad 4 ítem, empatía 4 ítem.

Resultados:

La recopilación de datos nos proporcionará una capacidad para base de datos codificados que serán objeto de análisis estadístico con el SPSS de 25.0, que detallará los resultados en tablas e ilustraciones, tomando en cuenta un análisis descriptivo e inferencial. **Conclusiones:** nos ayudara a identificar la problemática de la calidad de atención y la percepción de satisfacción del paciente atendido en el servicio de sala de operaciones

Palabras clave: calidad, cuidado, satisfacción (DeCS/MeSH).

ABSTRACT

Objective: To identify the relationship between quality of nursing care and surgical patient satisfaction, in a private clinic Javier Prado, Lima 2024. **Material and method:** In the methodological approach, the research will be carried out quantitatively with a non-experimental design and a correlational approach, involving a sample of 40 surgical patients. The collection will be carried out through the survey and the use of two questionnaires. The quality of care will be evaluated through 13 factors that take into account the dimensions; technical component 3 item, interpersonal 4 item, comfort 6 item. On the other hand, patient satisfaction will be measured using 20 with 5 aspects: tangibles 4 item, reliability 4 item, responsiveness 4 item, security 4 item, empathy 4 item. **Results:** The data collection will provide us with the capacity to create a coded database that will be subject to statistical analysis with SPSS 25.0, which will detail the results in tables and illustrations, taking into account a descriptive and inferential analysis. **Conclusions:** will help us to identify the problems of quality of care and the perception of patient satisfaction in the operating room service.

Keywords: quality, care, satisfaction (DeCS/MeSH)

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de los cuidados, viene a ser la forma en que los servicios de salud brindan atención médica, que incluye prácticas que nos permita alcanzar resultados de salud anhelados. La calidad de la atención y cuidados puede ser evaluada a través de servicios efectivos, seguros, centrados en el paciente, equitativos y eficientes, calidad fundamental para alcanzar cobertura de salud universal. La Organización Mundial de la Salud estima que entre 5,7 y 8,4 millones de defunciones son atribuidos a la mala calidad de la atención en países de ingresos bajos y medios, lo que representa hasta el 15% de las muertes totales (1).

En Arabia Saudita 2024, estudios realizados consideran que la satisfacción del paciente es el reflejo de la percepción de la atención en correspondencia con el nivel de atención esperado. En el entorno de una institución de salud, la satisfacción del paciente viene a ser el equilibrio de las percepciones del paciente y la atención que esperaba, en base de las respuestas a las interrogantes sobre la percepción “Calidad de la atención de enfermería brindada durante su estancia en el hospital”, y la percepción “Calidad de la atención y servicio brindado durante su estancia en el hospital” respectivamente, el 47 % y el 47 % de ellos fueron “buenos”(2).

Por otro lado, en Jordania 2024, un estudio expone que las características del entorno de un hospital y de los pacientes afectan la satisfacción de los pacientes; por tanto, los directivos de los hospital deben tener en cuenta estas características para mejorar la satisfacción de los pacientes y los resultados, reportan que la puntuación total media de la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería fue de 68,2 (DE = 12,9), resultados que indica una alta satisfacción(3).

En Chipre, 2023 consideran que es importante evaluar, de manera regular la satisfacción del paciente y hacer valiosa que facilita la evaluación del proceso de

atención de enfermería, incrementa la calidad de la atención favoreciendo una mejor calidad de la atención, por lo los arreglos que se requieren para las prácticas de enfermería cubran las expectativas del paciente. Se encuentra puntuación media de $92,05 \pm 9,04$, diferencia significativa entre la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería según indicadores: estado civil, nivel de educación, días de estancia hospitalaria de hospitalización principalmente(4).

Turquía 2023, discurren que es necesario garantizar y preservar la planificación e implementación individual de intervenciones ayudan a la resolución de problemas que abarcan todas las dimensiones del paciente, los estudio han demostrado que, la puntuación media de reconocimiento de la acción de Enfermería en líneas generales la puntuación media de la Satisfacción con la Enfermería fue de $69,80 \pm 15,51$, se demostraron una correlación positiva entre las variables estudias(5).

En territorio argentino, durante el 2022, se considera que, para brindar un cuidado de calidad, es necesario que las enfermeras cuenten con una formación académica de especialista lo que favorecerá a convertirse en profesionales con altamente competentes; en este estudio, se evidencia que la satisfacción tiene un nivel de cuidado bueno 98,8%, el nivel de la comunicación es de 100% considera que es adecuada y el 100% manifiesta que el nivel de resolución de problemas es eficiente (6) .

En un estudio realizado en México el 2021, se hallan resultados de un hospital del estado respecto a la satisfacción nivel bajo nivel de satisfacción 45% con respecto a los cuidados de enfermería del paciente posquirúrgico, tomando en cuenta las dimensiones comunicación y atención integral, en consecuencia, se cree que la satisfacción del paciente post quirúrgico podría ser un indicador importante a la hora de evaluar la calidad de asistencia sanitaria ofertada por la institución prestadora de salud reportan (7).

En Ecuador 2023, La satisfacción de los pacientes es un indicador de calidad y bienestar que, a la vez facilita, promueve y garantiza altos niveles de atención en

salud, brindados por el personal de enfermería alcanza 75,9% en evaluación de las distintas dimensiones, resultados que revelan que el personal de enfermería brinda una atención de salud óptima donde los pacientes manifiestan sentir satisfechos (8).

También en Ecuador, durante el 2024, manifiestan que la satisfacción es una forma de evaluación de tipo subjetiva sobre la atención que recibieron durante la atención o su estancia hospitalaria, en este país se evidencia que los usuarios consideran que la atención de la enfermera es regular 51,5%, y cuentan con una satisfacción media el 50% (9).

De la misma manera, en Chile, 2022, investigaciones al respecto, consideran que brindar cuidados de calidad y humanos están estrechamente relacionado con el nivel de conocimiento del profesional enfermero; así mismo, evidencian que la calidad de cuidado influencia en el tiempo y proceso de recuperación de los pacientes. Los resultados encontrados muestran que el 92% de los usuarios se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería, el 94% manifiesta satisfacción con la comunicación que tienen con los enfermeros y el 90% con la disposición (10).

En Puerto Maldonado, 2021 reconoce que la percepción de calidad no es un atributo estático del servicio, sino que se construye en cada interacción entre el proveedor y el usuario. Esto implica que la calidad es subjetiva y depende en gran medida de la experiencia individual de cada usuario, los resultados de una investigación indican 65,1% de usuarios manifiestan calidad del servicio regular, y 45,4% de usuarios se encuentran parcialmente satisfechos concluyen que mientras exista una mejor calidad de servicio, los usuarios se sentirán más satisfechos(11).

En Ica 2022, los investigadores consideran que la calidad de atención en enfermería trasciende los aspectos técnicos. La empatía, la comunicación efectiva, la escucha activa y la capacidad de brindar apoyo emocional aspectos fundamentales para establecer una relación de confianza con el paciente, los resultados hallados fueron 31,86% de usuarios perciben atención alta, el 53,25% nivel medio y el 14,94% la catalogó como baja. De la misma manera, se encuentran que 16,23%, el 46,10%, y

el 36,67% de los pacientes expresaron niveles de satisfacción bajos, medios y altos, respectivamente (12).

Por otro lado, en Iquitos en el 2024, manifiestan que en la satisfacción de los pacientes es sumamente importante que reciban una atención enfermero de calidad, para lo cual el profesional debe mostrar pendiente de las necesidades y requerimientos de los pacientes favoreciendo a cumplir con las expectativas de los usuarios; se encuentra que el 70,4% tiene una satisfacción media, evidenciándose que se debe seguir mejorando la atención y en la escucha a los pacientes y familiares(13).

En Trujillo, en el 2024, consideran que las habilidades y conocimiento del personal de enfermería favorece a la seguridad de los usuarios, en particular a los que han sido una intervención quirúrgica, lo que favorece a mejorar el cuidado que recibe el paciente de los enfermeros. En esta investigación, se evidencia que el 38% considera que la calidad de cuidado es buena y el 62% manifiesta tener una alta satisfacción(14).

Ahora bien, en el Callao, en el 2023, indican que existen diversos factores que pueden afectar negativamente el cuidado ofrecido por el enfermero a los pacientes, círculo familiar y la sociedad en general, esto a su vez afecta directamente a la satisfacción. En dicho estudio, se encuentra que el 57,5% de los factores institucionales son inadecuados, en particular el 82,5% consideran inadecuado el entorno, lo que afecta al resultado de satisfacción 77,5% insatisfecho(15).

Teniendo en cuenta lo expuesto llegamos analizar los estudios a nivel mundial y latinoamerica que el grado de satisfacción del paciente se presenta como un marcador crucial de la calidad del cuidado de la salud, destacando la relevancia de las expectativas y percepciones en los servicios de salud. En Arabia Saudita, el balance entre las expectativas y percepciones de los pacientes se manifiesta en un índice de satisfacción del 47%, valorado como "positivo" tanto para los cuidados de enfermería como para los servicios hospitalarios. No obstante, investigaciones

llevadas a cabo en México muestran una inquietud significativa: el 45% de los pacientes postoperatorios muestran insatisfacción, lo que muestra carencias en la comunicación y el cuidado integral. Esta información indica la imperiosa necesidad de robustecer estrategias orientadas a potenciar la comunicación terapéutica y el cuidado integral, elementos cruciales para incrementar los niveles de calidad y satisfacer.

Por ello la calidad es un tema multidimensional que involucra varias características que dependen del desempeño del servicio y la evaluación personal, este concepto de calidad es esencial para facilitar aún más la comprensión y la mejora de la calidad en la atención médica. "La atención de calidad es atención holística", "La buena atención es una cuestión interpersonal", "El liderazgo es crucial" y "La mejor atención es nuestra responsabilidad". La calidad de atención se definió como atención holística, abordando todas las necesidades del paciente con competencia y apuntando a los mejores resultados para el paciente(16).

La calidad en los últimos años se ha convertido en un aspecto esencial de la vida que abarca todos los aspectos. Hoy en día, los usuarios buscan inacabadamente que los servicios que se les brinde los trabajadores de salud sean de buena calidad. Los pacientes frente a la hospitalización esperan que los profesionales enfermeros les brinde atención y cuidados de calidad, que satisfagan sus necesidades. Una deficiente atención de enfermería da lugar a controversias y a la pérdida de la vida del paciente. Entonces es primordial explorar los puntos de vista de las enfermeras profesionales especialista sobre la atención de enfermería de calidad(17).

El período posoperatorio es una fase crítica que requiere una medida de atención altamente especializada y estandarizada, la atención inmediata se inicia cuando se termina la cirugía, los cuidados pos quirúrgicos, deben evaluar y reflejar las complejidades del paciente y deben involucrar, en particular, aspectos biopsicosociales que permitan evolucionar el caso y elaborar estrategia que permita identificar las necesidades, para plantear cuidado integral, evaluar la calidad del cuidado emitir recomendaciones, establecer y/o actualizar los documentos normativos y verificar el cumplimiento de indicadores de calidad (18).

Las intervenciones de enfermería que demanda el cuidado posoperatorio incluyen el control inmediato del dolor, la evaluación del sitio quirúrgico y los tubos de drenaje, el control de la velocidad y la permeabilidad de los líquidos intravenosos y del acceso intravenoso, y la evaluación del nivel de sensibilidad, circulación y seguridad del paciente. Otras intervenciones incluyen el control de los signos vitales, la permeabilidad de las vías respiratorias y el estado neurológico, además de mantener el equilibrio de líquidos y electrolitos(19).

El cuidado técnico de enfermería de un paciente postoperatorio incluye el Monitoreo de las constantes vitales, revisión y evaluación del sitio quirúrgico, prevención de hipotermia, práctica de medidas preventivas de complicaciones pulmonares, aplicación de medidas de bioseguridad, Brindar atención interpersonal y apoyo emocional, en líneas generales ayudar a aliviar la situación de estrés y cambio de estilo de vida que sufre el paciente durante este proceso (20).

Los profesionales de enfermería están en el centro de la atención al paciente y son responsables de garantizar que los individuos reciban el mejor tratamiento posible. El avance tecnológico permite agilizar y mejorar varios aspectos de la enfermería, desde el seguimiento de los pacientes hasta la administración de medicamentos, es así que en la actualidad en la actualidad las enfermeras pueden utilizar tecnologías para controlar los signos vitales de los pacientes, como la frecuencia cardíaca, la presión arterial y los niveles de saturación de oxígeno. así como para intervenir en situaciones de atención al paciente(21).

La inclusión del uso de las tecnologías de gestión (TM) en la práctica enfermera, busca sistematizar, probar acciones teórico-prácticas, con objetividad la planificación de actividades, ejecutarlas y evaluar los procesos de atención en salud, respaldando las intervenciones prácticas conjuntamente con la humanización de los cuidados, de esta manera se podrá mejorar la calidad y la satisfacción de los pacientes y sus familiares(22).

En las instituciones de salud, el profesional de enfermería se preocupan comprender las dificultades ambientales de las salas de hospitalización, por lo que a menudo buscan identificar las dificultades ambientales, pues son conscientes de que un entorno posquirúrgico óptimo puede mejorar la recuperación posoperatoria de los usuarios, y disminuir la estancia hospitalaria (23).

Por su parte los aspectos relacionados al entorno están ligados a la seguridad del paciente, los gestores de enfermería tienen el compromiso de asegurar la calidad de los cuidados y con ello la seguridad del paciente quirúrgico, estableciendo una cultura de seguridad en los ambientes de la hospitalización, entendiéndose entonces como el “conjunto de prácticas compartidas por el personal de salud y planificadas institucionalmente”, para evitar riesgos durante el intra y posoperatorio(24).

El cuidado humanizado en el postoperatorio se refiere a tratar al paciente como un ser con sentimientos y emociones, y comprender su estado de malestar. El cuidado de enfermería en esta etapa debe ser integral, es decir, abarcar el aspecto físico, emocional y familiar del paciente, los aspectos principales que comprenden son: Disminuir la ansiedad en el paciente y familia, el manejo ambiental: regular la temperatura, seguridad y confort, prevención de caídas, manejo del dolor, administración de analgésicos de manera oportuna, vigilar lugar de incisión, vigilancia de drenajes, catéteres, eliminación de orina, funcionamiento de equipos(25).

La satisfacción es un estado psicológico que se produce debido a la confirmación o des confirmación de las expectativas con la realidad. En el contexto de la atención salud, la satisfacción del paciente viene a ser la evaluación subjetiva de la respuesta cognitiva y emocional obtenida de la interacción entre las expectativas del paciente de la atención esperada y su percepción de la atención real recibida, el uso deficiente de las prácticas de enfermería basadas en evidencia, el incremento de la demanda de atención y los errores humanos son los principales obstáculos responsables de la calidad del cuidado que se brinda actualmente en la atención pos quirúrgica (26).

Considerando que una intervención quirúrgica origina cambios tanto en los aspectos fisiológicos y psicológicos en las personas. En el período postoperatorio, los pacientes requieren cuidados de enfermería especializados y de alta calidad para que permita el afrontamiento efectivo de estos cambios, en este ámbito de ideas la satisfacción del paciente está determinada por el nivel de percepción de los cuidados de enfermería recibidos. El nivel de percepción está de acuerdo a las características del paciente y a sus expectativas de los cuidados de enfermería, a la edad, género, nivel de educación, antecedentes culturales y raza. La satisfacción del paciente es valiosa para la evaluación de los procesos de enfermería, incrementa la calidad de los cuidados y de la atención(27).

La satisfacción del paciente es una actitud que resulta de la orientación general de una persona hacia la experiencia total de la atención sanitaria. Los aspectos tangibles, entre los aspectos intangibles y tangibles, que afecta la satisfacción se encuentran la infraestructura, de las habitaciones del hospital relacionada a la apariencia y comodidad deficiente mantenimiento de la infraestructura, mantenimiento y cuidado de instalaciones materiales y equipos(28).

Por su parte, la fiabilidad está en relación a la comunicación efectiva, que además debe caracterizarse por ser empática, en el ámbito de la salud identifican satisfacción del paciente con cantidad y calidad de la información que reciben y se basan en la comunicación del profesional de la salud con el paciente, pues las principales quejas de usuarios motivo de insatisfacción, es referente a la inadecuada calidad de la información que reciben, por ello se requiere de una comunicación clara, conjuntamente con la participación del paciente, la conducta del equipo de salud y las habilidades interpersonales, pues están estrechamente ligadas con la satisfacción del paciente(29).

La capacidad de respuesta de los servicios de salud se refiere a la forma en que el sistema, procesos y proveedores de atención médica interactúan con los pacientes y qué tan bien dan soluciones a su problemática de salud. La capacidad de respuesta es un aspecto decisivo de los sistemas de salud, para lograr que

funcionen bien, pues la atención de salud que se le brinda es considerada piedra angular de los servicios e instituciones sanitarias(30).

Los recientes cambios en la infraestructura y los procedimientos del sistema de atención de salud que viene siendo impulsados por el avance vertiginoso de la ciencia y la tecnología en salud están originando desafíos críticos como insuficiente presupuesto, la deficiente dotación profesional y las deficiencias en la prestación de servicios, han tenido como objetivo modernizar las instalaciones y agilizar los procedimientos de atención en salud, cambios importantes para garantizar una atención equitativa y accesible, abordar las crecientes necesidades de la población y mejorar la eficiencia, efectividad y la calidad de los cuidados en todos los establecimientos de salud públicos y privados (31).

En este ámbito de ideas, una de las principales evaluaciones de la calidad de la atención de salud en el posquirúrgico, se manifiesta de manera individual y subjetiva a través del nivel de satisfacción de los pacientes, así como de la optimización y la eficacia del tratamiento del dolor propio de su estado. Independientemente de todos los otros desafíos clínicos que se presentan en el posoperatorio, en la actualidad las instituciones de salud cuentan con la unidad de tratamiento del dolor, en la que todos los esfuerzos están encaminados a la atención de los pacientes en el período frágil posterior a una cirugía y la anestesia y gestionarlos, pues el dolor en todas sus formas es un problema importante que tiene consecuencias graves para los pacientes postoperatorios durante el período de recuperación (32).

Seguridad innovadora y eficaz, diferentes estudios ha demostrado viabilidad y se hace referencia a la seguridad, siempre que se cumpla con varios criterios, que van desde una estricta selección del pacientes, la adherencia al protocolo desde el pre operatorio que debe encontrarse normatizado, que incluyan criterios de alta claridad, gestión eficaz de las expectativas del paciente y provisión de información, así como el establecimiento de una red de seguridad para la detección y gestión oportuna de posibles complicaciones. temprana(33).

La atención centrada en el paciente se sustenta en una serie de principios fundamentales que buscan colocar al individuo en el centro de todas las decisiones

y acciones relacionadas con su salud; cuyos principios claves son: El respeto asegura el trato digno del paciente, cuyas preferencias y valores integran el plan de atención. Autonomía permite que los pacientes participen activamente en la toma de decisiones sobre su salud, estamos. Empatía comprende y reconoce las emociones del paciente, se requiere de escucha activa (prestar atención no solo a lo que el paciente dice, sino también a cómo lo dice, su lenguaje corporal, tono de voz y expresiones faciales. Validación de emociones. Respuesta compasiva y la capacidad de respuesta (adaptación de planes de atención) (34)

La satisfacción del paciente es un pilar fundamental en la prestación de servicios de salud, está directamente relacionada con la calidad de los servicios ofrecidos y la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas individuales de cada paciente; los factores, importantes que influyen en la percepción del paciente sobre la calidad de los cuidados son una comunicación efectiva, brindar cuidado humanizados de manera individual, la resolución de problemas de manera eficientes - oportuna y realizar el seguimiento post quirúrgico (35).

La seguridad del paciente siempre es la principal preocupación cuando se trata de una cirugía. Es posible que no sepa cuándo comunicarse con su cirujano después de la operación, o incluso si existe algún problema. Tener un defensor los tranquiliza y evita llamadas telefónicas innecesarias al cirujano fuera del horario laboral (36).

La investigación sobre la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el postoperatorio está sustentada en las Dorothea Orem. La intervención de enfermería basada en la teoría de Orem se centra en estar orientada a las personas, lo que puede ayudar a los pacientes a mejorar su capacidad de autocuidado y mantener un buen estado psicológico sobre la base de una enfermería integral. Además, la evaluación del dolor es la base del manejo del dolor. El estudio indica que las medidas dirigidas basadas en los resultados de la evaluación activa del dolor pueden aliviar eficazmente el dolor posoperatorio en niños(37).

Esta investigación se basará en un análisis detallado de antecedentes nacionales e internacionales que respaldarán el estudio y su evolución. En el contexto internacional, se considerarán como puntos de referencia estudios que evalúan la calidad de cuidado y la satisfacción del paciente en distintos entornos hospitalarios.

Taher y colaboradores(38), en Iraq, en el 2024, en su investigación realizada con el objetivo de investigar la satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de la atención de enfermería en hospitales públicos y privados; emplearon una metodología cuantitativa, en donde participaron 330 usuarios quienes completaron un cuestionario estructurado; encontraron que, el 43,64% tienen una satisfacción es alta y el cuidado se considera que la atención fue mala 19,4%. Llegan a la conclusión que la calidad de la atención de enfermería influye significativamente en la satisfacción de los pacientes.

Alotaibi(39), en Arabia Saudita, en el 2024, realiza un estudio con el propósito de investigar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería durante su hospitalización en SA. Investigación transversal en la que participaron 746 usuarios, los datos se recolectando la Escala de satisfacción con la enfermería de Newcastle (NSMS); como resultados se hallan que el 75,96% de los pacientes se encuentran satisfechos con la atención de enfermería, y el 61,5% manifiesta que el servicio recibido por parte de la enfermera es muy bueno o excelente. Concluye que los pacientes estaban muy satisfechos con la atención que les brindaban sus enfermeras, aunque se identificaron oportunidades de mejora en algunas áreas de la atención de enfermería.

Santi (40), en Indonesia en el 2023, desarrolla la investigación con la finalidad de evaluar el impacto de la calidad del servicio de salud de BPJS en el nivel de satisfacción del paciente. Pesquisa cuantitativa y transversal, la muestra la conformaron 93 pacientes, quienes completaron un cuestionario encontrando que el 93,43% tienen una satisfacción media, y el 89,2% consideran que recibieron una

calidad de servicio buena. Llega a la conclusión que el mejorar continuamente la calidad de los servicios garantiza la satisfacción de los pacientes.

Ramírez y Uruce (41) en el 2023, en Ica lleva a cabo una investigación con el objeto de determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. Investigación descriptiva, cuantitativa y transversal, no experimental, correlacional, en la que participan 147 usuarios, los datos se recolectaron usando 2 cuestionarios, encontrando que, la calidad del cuidado de enfermería tuvo un nivel regular 49%, nivel deficiente 28.6% y nivel bajo 22,4%,; respecto a la satisfacción se encontró un nivel medio 46,3%, nivel bajo 26,5% y nivel alto 27,2%. Concluyen que ambas variables se relacionan significativamente.

Paredes (42), el 2023 en Trujillo, lleva a cabo una investigación para, determinar la relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente quirúrgico en el postoperatorio inmediato del Hospital Víctor Lazarte Echegaray en el 2019. Estudio tipo básico, no experimental, correlacional descriptivo y transversal; la muestra la conformaron 50 usuarios; se encontró que el 68% de los usuarios consideran que la calidad del cuidado de enfermería es buena, en el mismo porcentaje consideran que es regular y el 18% manifiesta que es malo; en relación a la variable satisfacción, el 34% tiene alta satisfacción, 52% satisfacción media y 14% baja. Llega a la conclusión que las variables investigadas tienen una relación significativa.

Narváez (43), en el 2023 en Lima, investiga con el fin de, encontrar la correspondencia entre la calidad del cuidado entregado por las enfermeras y la satisfacción del usuario de centro quirúrgico Hospital de Alta Complejidad Virgen De La Puerta. Análisis cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, en donde participaron 110 pacientes, quienes completaron 2 cuestionario, una vez analizados encuentran que, la variable calidad del cuidado de enfermería, el 86.4% de los pacientes piensan que la calidad de cuidado es buena, el 11.8% como media y solo

el 1.8% mala y respecto a la satisfacción de los pacientes, el 89.1% indica que tiene una satisfacción alta, 7.3% nivel medio y el 3.6%, nivel bajo. Concluye que, las variables se relacionan de manera positiva y directa.

Este estudio tiene como importancia relevante dado que la calidad del servicio es un factor clave para la competitividad de las instituciones de salud. Este análisis ofrece la oportunidad de identificar elementos a mejorar en la formación, procedimientos y desempeño del personal de enfermería. Los descubrimientos pueden emplearse como base para implementar tácticas orientadas a mejorar las capacidades profesionales, fortalecer la relación entre enfermero y paciente y desarrollar intervenciones que incrementen la satisfacción de los usuarios. Además, esta labor contribuirá al conocimiento científico, generando ensayos valiosos a nivel local y regional, con impactos que pueden trascender el ámbito académico e incidir en las políticas de gestión de salud. Así pues, la investigación no solo beneficia a los pacientes y a los especialistas en salud, sino que también beneficia a los expertos en salud.

El presente estudio tiene como justificación teórica utilizar en su desarrollo información válida de artículos de revistas indexadas, que sustenta el trabajo de la enfermera en el posquirúrgico en las teorías Watson proporcionan un marco conceptual sólido para comprender cómo acciones como confortar, informar y estar presente pueden generar una sensación de confianza y bienestar en los pacientes. Estos resultados no solo benefician al paciente, al brindarle una experiencia positiva y empoderada, sino que también pueden generar ahorros a largo plazo para el sistema de salud.

La relevancia metodológica de este estudio radica en su potencial para generar conocimiento sólido y aplicable. Los resultados permitirán identificar las dimensiones de la calidad de la atención de enfermería que más influyen en la satisfacción del paciente postoperatorio, lo cual a su vez facilitará la implementación de programas de mejora continua. Además, esta investigación contribuirá a construir una base empírica sólida para futuras investigaciones en el área,

fomentando la colaboración interdisciplinaria y el desarrollo de intervenciones más personalizadas y centradas en el paciente.

Los hallazgos de esta investigación tienen un impacto práctico significativo en la atención de enfermería y en la gestión clínica. Al identificar los factores clave que influyen en la satisfacción del paciente postoperatorio, se puede desarrollar un protocolo de cuidados estandarizado que optimice el manejo de estos pacientes y prevenga complicaciones. Esto no solo mejorará la calidad de vida de los pacientes, sino que también reducirá los costos asociados al reingreso y/o tratamientos prolongados.

Se plantea el siguiente objetivo general: Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente quirúrgico, en una clínica privada Javier Prado, Lima 2024.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

El estudio se basará en el enfoque cuantitativo no experimental, empleando un diseño transversal correlacional; este diseño implica la aplicación de un análisis estadístico de las respuestas de los participantes, con el objetivo de determinar la correlación entre las variables en el contexto real (44).

2.2 Población

Población: Está conformada por 80 paciente del servicio de sala de operaciones de una clínica, privada Javier Prado según los registros de ingresos durante los meses de octubre a diciembre del 2024.

Para **inclusión** en el estudio deben cumplirse los siguientes requisitos:

- se tendrán en cuenta los pacientes masculinos y/o femeninos del atendidos en el centro quirúrgico durante los meses estudiados
- Pacientes que sean mayores de edad
- Pacientes que se encuentren en estado de conciencia sin alteración y sin efectos de sedación
- Pacientes que tengan más de 2 días hospitalizados.

Criterios de exclusión:

- No se admitirán pacientes que se les haya realizados procedimientos ambulatorios
- Pacientes que se nieguen a firmar el permiso de participación.

Muestra: en la investigación tendremos la muestra censal ya que implica analizar a toda la población. Se emplea cuando la población es limitada, y se considera que el número de individuos es controlable y manejable.

2.3 Variables del estudio

Calidad del cuidado de enfermería

Definición conceptual: Es lograr las mejores ventajas de la atención proporcionada, minimizando los potenciales riesgos para el paciente (45).

Definición operacional: Se aplicó una escala Likert, elaborada por los autores basándose en los conceptos de Donabedian. Se consideraron las dimensiones siguientes: Técnica, Interpersonal y entorno.

Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Se refiere al grado de acuerdo de las características de un servicio con lo que el paciente anticipa o espera que ocurra o desee en una situación determinada (46).

Definición operacional: Se aplicó un cuestionario con medición de escala Likert, tomando en cuenta las siguientes dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía

2.4 Técnica e instrumento de medición

Se implementarán diferentes métodos para recopilar la información necesaria del cuidado de enfermería se utilizará el cuestionario, creado por Rodríguez y colaborador (47), en el 2020 en Trujillo, instrumento con medición de tipo Likert cuenta con 13 preguntas donde contarán con 3 dimensiones: técnico que consta de 3 ítems, interpersonal o humana que está conformado por 4 ítems y confort o entorno por 6 ítems. El puntaje será de 1 – 3 puntos, en donde el puntaje final dependerá de los indicadores: Bueno (27 - 39); regular (14 - 26); malo (0 - 13). Se realizó la validez por 3 juicio de expertos; jefe del departamento de enfermería del Hospital Regional Docente de Trujillo, a quienes validaron el instrumento, Luego, se aplicó la prueba estadística V de Aiken, obteniendo como promedio final para el instrumento de 0.89 para el instrumento de calidad del cuidado de enfermería. Mientras que la confiabilidad se realizó mediante por una prueba piloto a 20 pacientes, obteniendo así por la prueba estadística de Alfa de Cronbach un: 0.815%

para el Instrumento

Para la segunda variable Satisfacción, usaremos como técnica la encuesta, puesto que los datos serán obtenidos directamente de cada unidad muestral, mediante preguntas que se formulan por escrito anticipadamente. Modificado por Diaz (48) en el 2024, en Chiclayo instrumentos que nos facilitará el recojo de información necesario, consta de 20 interrogantes correspondiéndole para los aspectos tangibles: 4 ítems, fiabilidad: 4 ítems, capacidad de respuesta: 4 ítems, seguridad: 4 ítems, empatía: 4 ítems que será medido por escala Likert con una puntuación en desacuerdo 1 punto, indeciso 2 puntos y de acuerdo 3 puntos para obtener los resultado finales con baja de 20 a 33 puntos, media 34 a 47 puntos y alta de 48 a 60 puntos teniendo el instrumento una validez por 4 juicio de experto donde se aplicó la prueba estadística V de Aiken, obteniendo como promedio final para el instrumento validez 0.89 y la confiabilidad Se realizó mediante una prueba piloto a 20 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía B del Hospital Regional Trujillo, obteniendo su confiabilidad por Alfa de Cronbach fue: 0.754%.

2.5 Plan de recolección de datos

2.5.1. Autorización y coordinación previas para la recolección de datos

El primer paso de la indagación será enviar un documento donde nos presentemos a las autoridades académicas de la Universidad María Auxiliadora, en la cual estaremos solicitando nos otorguen una carta de presentación que avales que somos estudiantes de esta casa de estudio, documento que será presentado ante las autoridades de salud del establecimiento, conjuntamente con una solicitud de permiso y autorización para realizar la investigación. Se enviará copia de la carta a las jefaturas de la Unidad de Docencia e Investigación, Enfermería y a la enfermera del servicio, para concretar una reunión informativa

2.5.2. Aplicación de instrumentos de recolección de datos

Para la aplicación del instrumento en el recojo de los datos será en un periodo de 15 días calendarios, pues se está considerando la hospitalización de los pacientes

en el servicio de centro quirúrgico. El tiempo aproximado para ejecutar esta actividad va de 25 a 35 minutos por paciente. Para poder tener bajo control la información crearemos una base de datos en Excel, que nos permitirá el análisis, comprobación y sistematización de las respuestas emitidas por las unidades muestrales para verificar que se encuentren completas, sean precisas, buscando que sean confiables. Luego de este paso vamos a trasladar estos datos a una base creada con el programa SPSS versión 27.

2.6. Método de análisis estadísticos

Considerando que el análisis de datos es un proceso que involucra el tratamiento de la información recolectada a través del análisis numérico cuyos resultados nos permitirán tomar decisiones para el informe final del proyecto. El análisis de datos nos permitirá elaborar la estadística descriptiva para presentación de frecuencias absoluta y relativa; así como la estadística inferencial la misma que facilita la extrapolación de resultados, hacer inferencias y plantear las conclusiones del estudio

2.6.1 Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la recolección de información se obtendrán aplicando ambos instrumentos a cada unidad de muestreo que acepte una porción de la muestra. A continuación, los datos se codificarán y ordenarán en una tabla confeccionada con el programa Excel. Una vez confirmada la integridad de las respuestas, los datos se transferirán al programa SPSS-26, iniciará el tratamiento estadístico describiendo las probabilidades de la muestra estudiada. A continuación, resultados podrán presentarse en forma de tablas de frecuencias absolutas relativas y gráficos estadísticos con etiquetas para las variables que sean claras y concisas. Esta información será útil hasta culminar el trabajo de investigación.

2.7 Aspectos éticos

Autonomía: capacidad de cada persona de tomar potestad de el mismo, así como participar en la investigación, basándose en información suficiente, libre albedrío, cumplimentación de un formulario de consentimiento informado y fiabilidad (49).

Beneficencia: al dejar claro que no habría riesgos para la salud, el estudio pretende beneficiar a los pacientes atendidos por el centro quirúrgico (50) .

No maleficencia: Principio moral y bioético que garantiza que los pacientes que decidan no participar en el estudio no sufrirán ningún daño (51).

Justicia: la población estudiada será elegida de forma justa, procurando, que, ninguna unidad de la muestra quede excluida por factores como la raza, la religión o cualquier otra motivación (52).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2024											
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	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: Aspectos bioéticos						■						
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 – Turnitim											■	
Aprobación del proyecto												■

3.2. Recursos Financieros

MATERIALES	2024			TOTAL
	octubre	noviembre	diciembre	s/.
Materiales de escritorio				
Lapiceros	10		30	40
Hojas bond A4	10		30	40
Material Bibliográfico				
Libros	120	10		130
Fotocopias e impresiones		10	40	50
Espiralado			10	10
Otros				
Movilidad	100	100	300	500
Viáticos	100	50	100	250
Comunicación	70	10		80
Recursos Humanos				
Asesor estadístico	200			200
Imprevistos*	100	106		206
TOTAL				s/. 1,556

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Quality Health Services A Planning Guide [Internet]. 2020. p. 62 [citado el 2 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/336661/9789240011632-eng.pdf>
2. Alharbi H, Alzahrani N, Almarwani A, Asiri S. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería y factores asociados: un estudio transversal. Enfermería abierta [Internet]. 2023;10(5):3253-3262 [citado el 2 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36585398/>
3. Al-Hammouri F, Hamdan K, Haymour A, Malkawi A, Ibrahim M, Malkawi A. Calidad de la atención de enfermería: Predictores de la satisfacción del paciente en una muestra nacional. Enfermería abierta [Internet]. 2024;11(8):e2252 [citado el 2 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39166287/>
4. Aşık A, Dikme B. Surgical patients' satisfaction level with nursing care. Pielęgniarstwo Chir i Angiol [Internet]. 2023;17(3):152–157 [citado el 6 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/374780455_Surgical_patients'_satisfaction_level_with_nursing_care
5. Arli S. Surgical Patients' Awareness of Individualized Care and their Satisfaction with Nursing Care. Int J Caring Sci [Internet]. 2023;16(3):1271–8 [citado el 6 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/20.karadaq.pdf>
6. Díaz M. Nivel de satisfacción de los pacientes, con respecto a Enfermería, en Eco-estrés [Internet]. Universidad Abierta Interamericana; 2022 [citado el 6 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://dspaceapi.uai.edu.ar/server/api/core/bitstreams/4e1cbde2-40ac-4475-bae6-5f4d190690b7/content>
7. López A, Sánchez E, Hernández M, Hernández C, Lazcano M. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería [Internet]. México; 2022 [citado el 5 de noviembre de 2024]. Disponible en:

https://congresos.cio.mx/16_enc_mujer/cd_congreso/archivos/resumenes/S3/S3-MCS01.pdf

8. Arcentales G, Mesa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Arch Venez Farmacol y Ter [Internet]. 2021;40(3):212–26 [citado el 12 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>
9. Bravo I, Orozco F. Atención de enfermería y su impacto en el nivel de satisfacción del paciente del área de emergencia, Hospital Universitario de Guayaquil, periodo enero-abril 2024. [Internet]. Universidad Técnica de Babahoyo; 2024 [citado el 12 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/16413/TIC-UTB-FCS-ER-000049.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Fernández-Silva C, Mansilla-Cordeiro E, Aravena A, Antiñirre B, Garcés M. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Enfermería Cuid Humaniz [Internet]. 2022;11(1):1–14 [citado el 15 de noviembre de 2024]. Disponible en: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v11n1/2393-6606-ech-11-01-e2635.pdf>
11. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Cienc y Desarro [Internet]. 2020;23(2):1–6 [citado el 15 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>
12. Santos Y, Quispe L. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en pacientes post-operados del servicio de cirugía general en un Hospital Público de Lima, 2021 [Internet]. Universidad Autónoma de Ica; 2022 [citado el 18 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/1544>
13. Zegarra G, Vela M. Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024 [Internet]. Universidad Científica del Perú; 2024 [citado el 12 de noviembre de 2024]. Disponible en:

<http://repositorio.ucp.edu.pe:8080/server/api/core/bitstreams/756da852-b225-4bfb-af0e-c4d8882ed743/content>

14. Velásquez T. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postoperado inmediato en un hospital público de Trujillo [Internet]. Universidad Nacional de Trujillo; 2024 [citado el 20 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fd01f764-b73f-44ea-bc58-eaefd6710ffa/content>
15. Cuadros K, Aucatoma E. Factores institucionales de la calidad de atención y satisfacción de usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital de Apoyo Sivia - Ayacucho, 2023 [Internet]. Universidad Nacional del Callao; 2023 [citado el 20 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8367>
16. Stavropoulou A, Rovithis M, Kelesi M, Vasilopoulos G, Sigala E, Papageorgiou D, et al. ¿Qué significa calidad de la atención? Análisis de las percepciones de las enfermeras clínicas sobre el concepto de atención de calidad: un estudio cualitativo. *Práctica Clínica* [Internet]. 2022;14(2):468–481 [citado el 22 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/translate/goog/articles/PMC9326653/?x_tr_sl=en&x_tr_tl=es&x_tr_hl=es-419&x_tr_pto=sc
17. Nyelisani M, Makhado L, Luhalima T. La comprensión de una enfermera profesional sobre la atención de enfermería de calidad en la provincia de Limpopo, Sudáfrica. *Curaciónis* [Internet]. 2023;46(1):2322 [citado el 2 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10091057/>
18. Ali S. Quality of Immediate Postoperative Nursing Care for Patients in Public and Private Hospitals in Erbil City, Iraq-Comparative Study. *Erbil j nurs midwifery*, [Internet]. 2020;3(2):126–35 [citado el 6 de diciembre de 2024] Disponible en: <https://ejnm.hmu.edu.krd/index.php/ejnm/article/view/143/103>

19. Valle M, Guerrero J, Acosta S, Cando M. Cuidado de enfermería durante el postoperatorio inmediato. Rev Eugenio Espejo, [Internet]. 2021;15(2):18–27 [citado el 2 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5728/572866949004/html/>
20. Torres X, Guzmán S, Pallango B, Chicaiza A, Guangasi J. Percepción de los cuidados de enfermería del paciente adulto postquirúrgico en colecistectomía. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet]. 2022;6(1):1–17 [citado el 12 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1844/2641>
21. Rubin K. Adopción de tecnología en enfermería: transformación de la atención y las prácticas de los pacientes [Internet]. ShiftMed. 2024. p. 1 [citado el 10 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.shiftmed.com/insights/knowledge-center/embracing-technology-in-nursing/>
22. Sousa A, Santos G, Salbego C, Santana T, Félix N, Santana R, et al. Tecnología de gestión para la implementación del Sistema de Atención de Enfermería. Rev esc enfermo [Internet]. 2022;56:1–9 [citado el 6 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/w7pwSWsFLQDJrRJB4rNYMHQ/?format=pdf&lang=en>
23. Priebe A, Cezar S, Rolim J. Cuidados de enfermería al paciente postoperado de cirugía cardíaca en la Unidad de Cuidados Intensivos. Rev Bras Enferm [Internet]. 2021;74(2):1–9 [citado el 14 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www-scielo-br.translate.goog/j/reben/a/PVNRGpQ4ncpHmztdCrtFmZn? x tr sl=en& x tr tl=es& x tr hl=es-419& x tr pto=sc>
24. Salazar ÁM. Nursing Care during the Perioperative within the Surgical Context. Investig y Educ en Enfermería [Internet]. 2022;40(2):1–22 [citado el 12

de diciembre de 2024]. Disponible en:
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/iee/article/view/350156>

25. Tavera R, Hernández C, Alonzo O. Papel de la enfermería en pacientes postoperados y la necesidad de adquirir nuevos conocimientos. Conrado [Internet]. 2021;17(83):1–6 [citado el 13 de diciembre de 2024]. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000600327
26. Engeda M, Alemu, Worku W, Berhie Y. Patient satisfaction and associated factors towards surgical service among patients undergoing surgery at referral hospitals in western Amhara Regional State, Ethiopia. Heliyon [Internet]. 2023;9(3):e14266 [citado el 13 de diciembre de 2024]. Disponible en:
[https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440\(23\)01473-1?returnURL=https%3A%2F%2Flinkinghub.elsevier.com%2Fretrieve%2Fpii%2FS2405844023014731%3Fshowall%3Dtrue](https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440(23)01473-1?returnURL=https%3A%2F%2Flinkinghub.elsevier.com%2Fretrieve%2Fpii%2FS2405844023014731%3Fshowall%3Dtrue)
27. Asik A, Totur B. Nivel de satisfacción de los pacientes quirúrgicos con la atención de enfermería. Enfermería Quirúrgica y Angiológica/Enfermería quirúrgica y Vasc [Internet]. 2023;17(3):152–7 [citado el 12 de diciembre de 2024]. Disponible en: https://www-termedia-pl.translate.goog/Surgical-patients-satisfaction-level-with-nursing-care,50,51629,1,1.html?x_tr_sl=en&x_tr_tl=es&x_tr_hl=es-419&x_tr_pto=sc
28. Campos L, Cuba J, Merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. Rev Cuba Enfermer [Internet]. 2022;38(3):1–16 [citado el 15 de diciembre de 2024]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192022000300004&script=sci_arttext&tlng=en
29. O'Rorke E, Mauch J, Liu Y, Friedrich J. Elementos esenciales de la comunicación entre cirujanos y la satisfacción del paciente: una revisión sistemática. Cirugía de reconstrucción plástica abierta [Internet].

- 2021;9(10):135–6 [citado el 15 de diciembre de 2024]. Disponible en: [10.1097/01.GOX.0000799800.31313.2b](https://doi.org/10.1097/01.GOX.0000799800.31313.2b)
30. Adhikari A, Prasad P de D, Pokhrel A. Capacidad de respuesta de los servicios prestados en los centros de atención primaria de salud de Bharatpur, Nepal: un estudio transversal. *BMJ Public Heal* [Internet]. 2024;2(1):1–11 [citado el 15 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://bmjpublichealth.bmj.com/content/bmjph/2/1/e000546.full.pdf>
31. Vladu A, Ghitea T, Georgeta L, y Nicolae C, Diana M. The Evolution of Patient Satisfaction in Postoperative Care: The Impact of Investments and the Algorithm for Assessing Significant Growth over the Last 5 Years. *Atención Sanit*. 2024;12(18):1824 [citado el 14 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2227-9032/12/18/1824>
32. Al Sadah Z, Alfaraj N, AlAlwan N, Dhaif L, Fallatah S. Assessment of patients' satisfaction with the postanesthesia care unit service at University Hospital in Al Khobar, KSA. *Rev Ciencias Médicas la Univ Taibah* [Internet]. 2022;18(2):217–24 [citado el 15 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1658361222001810>
33. Kleipool S, Willinge G, Mathijssen E, Romijnders K, de Castro S. Satisfacción y experiencia del paciente con el alta el mismo día después de un bypass gástrico laparoscópico Roux-en-Y: un estudio de métodos mixtos. *J Obes Surg* [Internet]. 2024;34:2862–2871 [citado el 13 de diciembre de 2024]. Disponible en: https://link-springer-com.translate.goog/article/10.1007/s11695-024-07264-8?error=cookies_not_supported&code=4444b4ce-dbd3-4850-b4f2-a31a61ce5493&x_tr_sl=en&x_tr_tl=es&x_tr_hl=es-419&x_tr_pto=sc
34. Cacace P, Giménez-Lascano G. Modelos de atención centrados en la persona: evolución de conceptos humanizadores de nuestras prácticas. *Rev Mex Med Fam* [Internet]. 2022;9(2):63–72 [citado el 14 de diciembre de 2024]. Disponible en:

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2696-12962022000200063

35. Pascual J, Gil T, Sánchez J, Menárguez J. ¿Cómo valorar la atención centrada en la persona según los profesionales? Un estudio Delphi. *Aten Primaria* [Internet]. 2021;17(54):102232 [citado el 14 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8605066/>
36. Chrissy Pacheco. Satisfacción del paciente: segura después de la cirugía [Internet]. *Outpatient Surgery*. 2024. p. 1 [citado el 15 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www-aorn-org.translate.goog/outpatient-surgery? x tr sl=en& x tr tl=es& x tr hl=es-419& x tr pto=sc>
37. Tang Y, Chen Y, Li Y. Efecto de la teoría del autocuidado de Orem combinada con la evaluación activa del dolor sobre el dolor, el estrés y el estado psicológico de niños sometidos a cirugía de nefroblastoma. *Surg Front* [Internet]. 2022;9:1–7 [citado el 10 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9149298/pdf/fsurg-09-904051.pdf>
38. Taher A, Kamal A, Bakr Y, Qadir H, Sideeq S, Burhan E. Patient Satisfaction with the Quality of Nursing Care in Public and Private Hospitals in Erbil City. *rbil j nurs midwifery*, [Internet]. 2024;7(2):115–26 [citado el 20 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://ejnm.hmu.edu.krd/index.php/ejnm/article/view/308/187>
39. Alotaibi J. Hospital Patient Satisfaction With Nursing Care in Saudi Arabia. *J Cureus* [Internet]. 2024;16(8):e67840. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11424041/>
40. Santi A. The Influence of BPJS Health Services Quality on Patient Satisfaction at Ciseeng Public Medical Centre. *J Soc Sci* [Internet]. 2023;4(2):55–560 [citado el 23 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://jsss.co.id/index.php/jsss/article/view/554/663>
41. Ramírez K, Urure I. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María Del

- Socorro, Ica 2021. Rev enferm Vanguard [Internet]. 2023;11(2):66–78 [citado el 25 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/download/534/815/1791>
42. Paredes D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente quirúrgico en el post operatorio inmediato del hospital Víctor Lazarte Echegaray [Internet]. Universidad Nacional de Trujillo; 2023 [citado el 20 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e4224f8d-e59e-41d9-97c4-df73c524b297/content>
43. Narváez Z. Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario de centro quirúrgico Hospital de alta complejidad Virgen de la Puerta [Internet]. Universidad San Martín; 2023 [citado el 2 de diciembre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/13561/narvaez_zp.pdf?sequence=10&isAllowed=y
44. Hernández R. Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. 1er ed. McGraw-Hill Interamericana, editor. Madrid; 2018. 714 p.
45. Bruyneel A, Bouckaert N, Pirson M, Sermeus W, Van den Heede K. Unfinished nursing care in intensive care units and the mediating role of the association between nurse working environment, and quality of care and nurses' wellbeing. Intensive Crit Care Nurs [Internet]. 2024;81(4):103596 [citado el 15 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0964339723002148>
46. Keshtkar L, Madigan C, Ward A, Ahmed S, Tanna V, Rahman I, et al. The Effect of Practitioner Empathy on Patient Satisfaction: A Systematic Review of Randomized Trials. Ann Intern Med [Internet]. 2024;1(177):196–209 [citado el

14 de diciembre de 2024]. Disponible en:
<https://www.acpjournals.org/doi/abs/10.7326/M23-2168>

47. Rodríguez J, Torres A. Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía “B” del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2020 [citado el 11 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55375>
48. Díaz B. Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente pre quirúrgico del Hospital Referencial Ferreñafe [Internet]. Universidad Señor de Sipán; 2024 [citado el 11 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/12202>
49. Pursio K, Kankkunen P, Mikkonen S, Kvist T. Organizational characteristics of nursing practice environments related to registered nurses’ professional autonomy and job satisfaction in two Finnish Magnet-aspiring hospitals: structural equation modeling study. BMC Nurs [Internet]. 2024;23(100):1–13 [citado el 12 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12912-024-01772-9>
50. Zhou J, Qin Q, Chen S, Zhang H. Moral Dilemmas Regarding Physical Restraints in Intensive Care Units: Understanding Autonomy, Beneficence, Non-Maleficence and Justice in the Use of Physical Restraints. J Multidiscip Healthc [Internet]. 2024;17(1):1619–27 [citado el 14 de diciembre de 2024].. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.2147/JMDH.S455910>
51. Wong V, Hassan N, Ping Y, Yen-Nee S, Abdul S, Linda M, et al. Nurses’ adherence to ethical principles – A qualitative study. Sage Journals [Internet]. 2024;1(1):1 [citado el 15 de diciembre de 2024]... Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/09697330241291159>
52. Ge Y, Xu S, Capron A, Keller M, Hlávka J. Exploring the Impact of COVID-19 Restrictions on Nursing Home Residents’, Families’, and Staff’s Perceptions of Bioethical Principles: A Qualitative Study. Sage Journals [Internet].

2024;43(11):1640–56 [citado el 15 de diciembre de 2024]. Disponible en:
<https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/07334648241249626>

ANEXOS

Anexo A. Matriz de operacionalización

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Calidad del Cuidado de Enfermería	Cualitativa Ordinal	Es alcanzar los mejores beneficios de la atención brindada, logrando disminuir los posibles riesgos para el paciente	Se aplicó un cuestionario con escala Likert, considerando las dimensiones siguientes: Técnica, Interpersonal y entorno.	Técnico	Seguridad en lo que hace y dice Habilidad y destreza Conocimiento Eficiencia	1-3	Nunca= 1 A veces= 2 Siempre= 3	Bueno 27 – 39 Regular 14 - 26 Malo 0 - 13
				Entorno	Respeto baja Trato Comunicación Acercamiento	4-7		
				Humano	Confianza Escucha Soporte emocional	7-13		
Satisfacción del Usuario	Cualitativa Ordinal	Se refiere a la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios de atención médica recibidos en una unidad de primer nivel	Se midió mediante un cuestionario con escala de Likert, teniendo en cuenta sus dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Aspectos tangibles	Opiniones de Pacientes prequirúrgicos satisfacción del ambiente hospitalario, higiene del personal de enfermería.	5-8	desacuerdo= 1 indeciso= 2 acuerdo= 3	Baja: 20 – 33 Media: 34 - 47 Alta: 48 – 60
				Fiabilidad	satisfacción de comunicación	1-4		
				Capacidad de respuesta	Opinión de la capacidad de respuesta al llamado	9-12		
				Seguridad	Opiniones de la seguridad del personal del cuidado	13-16		
				Empatía	Preocupación Perspectivas del paciente.	17-20		

ANEXO B. Instrumento de recolección de datos



Cuestionario para evaluar la calidad de los cuidados de enfermería

INSTRUCCIONES Marque con una X la casilla que cree correspondiente en las siguientes preguntas:

	Nunca	A veces	Siempre
Componente técnico			
1. La enfermera muestra habilidad cuando realiza los Procedimientos			
2. La enfermera le explicó, los procedimientos y medicamentos que le fueron aplicados			
3. Lleva a cabo el lavado de manos antes de realizarle un procedimiento			
Componente interpersonal			
4. La enfermera (o) lo llama por su nombre			
5. La enfermera (o) acude de manera inmediata ante alguna necesidad que usted tenga			
6. Cuando le realiza preguntas a la enfermera (o), le responde con términos sencillos y fáciles de comprender			
7. Las enfermeras (os) solicitan su colaboración cuando le van a realizar un procedimiento			
Componente confort			
8. Observa limpio el ambiente donde está Hospitalizado			
9. El ambiente donde está hospitalizado tiene buena Iluminación			
10. El ambiente donde está hospitalizado cuenta con buena ventilación			

11. Cree que el ambiente donde se encuentra hospitalizado es adecuado para su privacidad			
12. La enfermera cuida su intimidad durante su aseo personal, curación o colocación de sondas			
13. Observa que la enfermera (o) se preocupa de que su velador y ropa de cama se mantengan organizados y limpios			

CUESTIONARIO PARA EVALUAR SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	Ítems	desacuerdo	Indeciso	Acuerdo
Aspectos tangibles				
1	Se encuentra satisfecho con la limpieza del ambiente dondees atendido por la enfermera.			
2	Se siente conforme con la iluminación y ventilación de losambientes			
3	El uniforme de la enfermera es impecable, sin manchas desangre, comida u otros.			
4	La enfermera aclara sus dudas explicando y brindandoinformación de manera clara sobre su operación.			
Fiabilidad				
5	Se encuentra conforme con la atención de la enfermera.			
6	La enfermera escucha sobre su enfermedad y dolencias.			
7	Confía en las indicaciones de la enfermera para prepararseen su operación.			
8	La enfermera mantiene comunicación suficiente antes de suoperación con usted y sus familiares.			
Capacidad de respuesta				
9	Es fácil hacer llamar a la enfermera de turno.			
10	Recibe visitas continuas por parte del personal deenfermería antes de la operación.			
11	La enfermera revisa los resultados de los análisis delaboratorio oportunamente antes de la operación.			
12	Es oportuna la hora en que es medicado y preparado para laoperación.			
Seguridad				

13	La enfermera demuestra conocimiento y profesionalidad al explicarle cómo será su operación.			
14	La enfermera le informa sobre los riesgos quirúrgicos de su operación.			
15	La enfermera resuelve sus dudas sobre su intervención quirúrgica.			
16	La enfermera realiza procedimientos de atención utilizando todas las "medidas de bioseguridad" (lavado de manos, uso de guantes, mandil, etc.).			
Empatía				
17	La profesional escucha con atención sus preocupaciones y necesidades para mitigar sus miedos antes de la operación.			
18	La enfermera lo trata con respeto y con gestos amables.			
19	Percibe usted que el equipo de enfermeras que le atiende tiene buenas relaciones interpersonales.			
20	El personal de enfermería le muestra un clima de confianza y empatía.			

ANEXO C. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"Su participación es crucial para este estudio." Por lo que le rogamos que responda con total veracidad, a las preguntas del cuestionario que le alcanzaremos.

Título del proyecto "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUIRÚRGICO, EN UNA CLÍNICA PRIVADA. LIMA 2024"

Nombre del investigador principal: Lic. Yessica Rosario Felipe Calderon

Propósito del estudio: Identificar la relación entre calidad de cuidado de la enfermera y la satisfacción del paciente quirúrgico, en clínica privada, Lima 2024.

Beneficios por participar: El estudio aportará información novedosa y actualizada sobre el tema, la cual será útil para el diseño e implementación de nuevas estrategias de educación para la salud para la enseñanza aprendizaje: enfermera- madre de familia- comunidad. Estrategias que, a su vez van a contribuir con la disminución del riesgo de infestación con parásitos a los niños menores de cinco, mejorando su calidad de vida.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno.

Costo por participar: No aplica.

Confidencialidad: Les garantizamos que la información proporcionada será utilizada única y exclusivamente para el presente estudio. Su privacidad está totalmente asegurada, ya que los datos obtenidos serán tratados de forma confidencial.

Renuncia: Su participación en este estudio es completamente voluntaria, por tanto, Usted puede retirarse en cualquier momento, sin necesidad de dar explicaciones.

Consultas posteriores: Para cualquier duda o pregunta sobre este estudio o la investigación en general, no dude en contactarte con: **Lic. Yessica Rosario Felipe Calderon** autora del trabajo (teléfono móvil N° 974 068 386) o al correo yesy223@hotmail.com

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

He leído y comprendido la información proporcionada sobre el estudio, así como he tenido la oportunidad de hacer preguntas que han sido respondidas satisfactoriamente. No he percibido coacción ni he sido influenciado indebidamente a participar o continuar participando en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado:	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico:	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Yessica Rosario Felipe Calderon	
N° de DNI	
46618310	
N° teléfono móvil	
974 068 386	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Yessica Rosario Felipe Calderon	
N° de DNI:	
46618310	
N° teléfono:	

974 068 386	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

***Refrendo que he recibido una copia del consentimiento informado**

ANEXO D. Informe de originalidad