

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA



**Satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en
centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería

Autora:

Cruz Ramírez, Angely Carolina

Asesora:

Vicuña de Bardales, Vilma

ORCID N°0000-0002-2841-8260

Piura – Perú

2023

Índice general

ÍNDICE GENERAL	ii
ÍNDICE DE TABLAS	iii
PALABRAS CLAVE	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	v
TÍTULO	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes y fundamentación científica	1
Justificación de la investigación	17
Problema de la investigación	18
Conceptualización y operacionalización de variables	19
Hipótesis.....	20
Objetivos	20
METODOLOGÍA	21
Tipo y diseño de investigación	21
Población y muestra	22
Técnicas e instrumentos de investigación	23
Procesamiento y análisis de la información	25
RESULTADOS.....	26
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	33
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES.....	39
AGRADECIMIENTO	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
ANEXOS Y APÉNDICE.....	44

Índice de tablas

Tabla 1 Características sociodemográficas	26
Tabla 2 condición civil.....	27
Tabla 3 Calidad de atención según dimensiones brindada al paciente.	28
Tabla 4 Calidad de atención brindada al paciente en el centro quirúrgico.	29
Tabla 5 Nivel de satisfacción según dimensiones de los pacientes	30
Tabla 6 Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos	31
Tabla 7 Nivel de satisfacción de los pacientes relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023.	32

Palabras clave

Satisfacción, calidad de atención, centro quirúrgico

Keywords

Satisfaction, quality of care, surgical center

Líneas de investigación

Líneas de Programa	Gestión y administración de los servicios de salud
Área	Ciencias Médicas y de Salud
Sub área	Ciencias de la Salud
Disciplina	Salud Pública

Constancia de originalidad



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **Satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023**” del (a) estudiante: **Angely Carolina Cruz Ramírez**, identificado(a) con **Código N° 2113100065**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **28%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 2 de Agosto de 2023



NOTA:

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

Satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico,
Hospital II 2 Sullana 2023

Resumen

El propósito del estudio fue establecer el nivel de satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023. Metodología: correlacional y transversal, cuya población muestral fue de 80 pacientes adultos atendidos en el centro quirúrgico, a quienes se les aplicó una encuesta estandarizada elaborada por Cochachi, S. y Inga, T. (2014). Los hallazgos encontrados fueron: Las características sociodemográficas, edad 20 a 29 años y 30 a 39 años, son varones, con secundaria, convivientes y con actividad laboral independiente. Calidad de la atención brindada al paciente quirúrgico, con un 68,9% consideró como regular y 31,1% como mala. La satisfacción fue, 39,2% consideró estar poco satisfecho, un 37,8% como insatisfecho y un 23% como satisfecho. La prueba de prueba Chi cuadrado de Pearson = 9, 883a $gl=2$, $p= 0,007$ aceptando la hipótesis alterna. Conclusión: la satisfacción del paciente estuvo relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023 es muy significativa a la prueba de prueba Chi cuadrado de Pearson $p= 0,007$; se acepta la hipótesis alterna.

Abstract

The purpose of the study was to establish the level of patient satisfaction related to the quality of care in the surgical center, Hospital II 2 Sullana 2023. Methodology: correlational and transversal, whose sample population was 80 adult patients treated at the surgical center, who A standardized survey developed by Cochachi, S. and Inga, T. (2014) was applied to them. The findings found were: The sociodemographic characteristics, age 20 to 29 years and 30 to 39 years, are men, with secondary school, cohabiting and with independent work activity. Quality of care provided to the surgical patient, with 68.9% considered fair and 31.1% considered poor. Satisfaction was 39.2% considered not very satisfied, 37.8% as dissatisfied and 23% as satisfied. The Pearson Chi square test test = 9, 883a df=2, p= 0.007 accepting the alternative hypothesis. Conclusion: patient satisfaction was related to the quality of care in the surgical center, Hospital II 2 Sullana 2023, it is very significant to the Pearson Chi square test p= 0.007; the alternative hypothesis is accepted.

Introducción

Antecedentes y Justificación Científica:

Barrezueta (2019) efectuó su investigación en Guayaquil Ecuador, su objetivo fue, determinar la satisfacción del personal de enfermería en relación con la calidad de atención de enfermería. El estudio fue descriptivo-transversal, la población fue de los 61 enfermeros y 38 auxiliares de enfermería. Conclusión, con la investigación se permitió realizar una propuesta basado en el mejoramiento del clima laboral que orienta a mejorar cualitativamente las condiciones laborales y humanas de los equipos de salud

Levano, S. (2018) ejecuto un trabajo de investigación sobre la satisfacción del paciente en el postoperatorio inmediato de atención de enfermería hospitalaria. Los resultados mostraron que un mayor porcentaje (62,1%) indicó un nivel medio de satisfacción general con la atención de enfermería, en relación a las dimensiones, mostraron un nivel moderado: accesibilidad (48,3%), explicación y conveniencia (58,6%), comodidad (58,6%), anticipación (46,6%), mantenimiento de relaciones de confianza (46,6%), monitoreo y seguimiento (69%). Se concluyó que la satisfacción del paciente con la atención posoperatoria inmediata fue aceptable y, a menudo, mejoró las cifras, con atención brindada por enfermería y cubrió las expectativas del paciente.

De igual forma, Cartagena, et al (2017) compararon la satisfacción del paciente quirúrgico con la atención brindada por los profesionales de enfermería y encontraron que el 83,3% (45) de la población general (54) dijo recibir una buena atención, mostró satisfacción, y solo el 1,9% (1) defecto expresado, mostrando insatisfacción. En la dimensión técnica, el 75,9% (43) recibió una buena atención y expresó satisfacción, mientras que sólo el 1,9% (1) la consideró deficiente y expresó insatisfacción. En la dimensión metodológica, el 51,9% (30) de los que recibieron una buena atención expresaron satisfacción, y el 1,9% (1) expresaron insuficiencias e insatisfacción. En la dimensión social, 63,0% (34) de los que recibieron buena atención expresaron satisfacción, y 1,9% (1) expresaron mala e insatisfecha.

Por otro lado, Grández, R. (2017) efectuó un trabajo de investigación para determinar la satisfacción de los usuarios con la calidad de atención de enfermería en los centros quirúrgicos, y los resultados hallados fueron: 42 % (24) de la población general se mostró satisfecho, 32 % (18) insatisfecho y 26% (15) medianamente satisfecho. En cuanto a la dimensión humana, el 49% (28) se consideró satisfactorio, el 46% (26) medianamente satisfecho y el 5% (3) insatisfecho. En cuanto a la tecnología, el 50% (29) se consideró moderadamente satisfecho, el 25% (14) satisfecho y el 25% (14) insatisfecho. En cuanto a la dimensión ambiental, el 56% (32) la calificaron medianamente satisfecha, el 28% (16) insatisfecha y el 16% (9) satisfecha. Concluyendo que un alto porcentaje de usuarios mostraron sentirse satisfechos, ya que refirieron que en todo momento el personal se mostró con gesto amable, coordina los cuidados con el equipo de salud del área quirúrgica.

La calidad de atención en un centro quirúrgico se valora la satisfacción del paciente, como lo indica Laurente y Ortiz (2018) que ejecutaron un estudio donde los hallazgos encontrados fue que el 30% de los participantes no quedaban muy satisfechos con la atención que recibieron, el 25% estaban insatisfechos y el 62,5% pensaba que la atención era regular. Además, el 50 % de los pacientes percibía la atención como continua, el 42,5 % consideraba que la atención era de bajo riesgo y el 85 % de los pacientes percibía que el ambiente era bueno. Donde concluyeron que existe una relación significativa de las variables, respaldado por el coeficiente de Spearman = 0.516, y un $p=0.001$.

Así mismo, Arcentales, G. et al (2020) ejecutaron un trabajo de investigación acerca de la satisfacción de pacientes quirúrgicos y cuidados de enfermería. Los hallazgos revelaron que el equipo de enfermería brindó un servicio óptimo y se mostraron satisfechos especialmente las mujeres.

Mientras, Mendoza y Nieto. (2020) desarrollo un trabajo de investigación acerca de nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención de la cirugía de catarata, cuyo hallazgo fue que un 71.7% manifestaron estar satisfechos y percepción de la calidad regular con el 75,5%; al correlacionar ambas variables el 62,3% de la población estudiada manifestaron satisfacción y lo percibieron como regular la calidad de

atención. Concluyendo que la satisfacción está relacionada con la calidad de atención percibida por los pacientes que fueron operados de cataratas con un coeficiente de correlación de Spearman = 0,611, y un valor de $P = \text{sig.} = 0,00$ que indica una alta significancia.

Asimismo, Ramos, V. y Pacheco, M. (2018) examinan el papel de enfermería en la mejora de la satisfacción de los usuarios. Los resultados de la Encuesta de Servicios del Centro Quirúrgico relacionados con la satisfacción de los usuarios durante la fase preoperatoria y después de la intervención determinaron que el 50% (15) del grupo experimental y el 36,7% (11) del grupo control manifestaron satisfacción. El grupo experimental mostró estar insatisfecho, un 16,7% (5) del grupo control expresó su insatisfacción. Durante el postoperatorio, el 50% (15) del grupo experimental que recibió los servicios de enfermería se mostró muy satisfecho y solo el 10,0% (3) se mostró insatisfecho; mientras que en el grupo control, el 20,0% (6) se mostró satisfecho y el 30,0% (9) estaban insatisfechos. Después de la intervención de enfermería, la percepción de los usuarios sobre la satisfacción del usuario mejoró, el 43,3% (13) en el grupo experimental expresó satisfacción, solo el 3,3% (1) expresó insatisfacción y el 30,0% (6) en el grupo control expresó satisfacción. El 40% (12) está insatisfecho. Concluyeron que las intervenciones de enfermería mejoraron la satisfacción de los usuarios de la atención brindada en el centro quirúrgico, $t=7,824$, $df=28$ y $p=0,000$.

Asimismo, Ramos, V. y Pacheco, M. (2018) estudiaron el cuidado de enfermería en el progreso de satisfacción de los usuarios. Los hallazgos encontrados en los resultados de la encuesta aplicados en el centro quirúrgico relacionados con la satisfacción de los usuarios durante la fase preoperatoria y después de la intervención determinaron que el 50% (15) del grupo experimental y el 36,7% (11) del grupo control expresaron satisfacción. El grupo experimental no se mostró insatisfecho, así mismo, el 16,7% (5) del grupo control declararon insatisfacción. Durante el postoperatorio, el 50% (15) del grupo experimental que recibió la intervención de enfermería se mostró muy satisfecho y solo el 10,0% (3) se mostró insatisfecho; mientras que en el grupo control, el 20,0% (6) se mostró satisfecho y el 30,0% (9) estaban insatisfechos. Después de la

intervención de enfermería, la percepción de los usuarios sobre la satisfacción del usuario mejoró, el 43,3% (13) en el grupo experimental expresó satisfacción, solo el 3,3% (1) expresó insatisfacción y el 30,0% (6) en el grupo control expresó satisfacción. El 40% (12) está insatisfecho. Concluyeron que las intervenciones de enfermería mejoraron la satisfacción en usuarios del servicio del área quirúrgica, $t=7,824$, $df=28$ y $p=0,000$.

La satisfacción es un fenómeno explícito en relación a hábitos socioculturales en una sociedad en consecuencia, esto va a variar según estratos sociales. Desde el punto de vista del paciente, la atención que reciben a la persona debe ser con un enfoque integral, no solo la ejecución de procedimientos. Por lo tanto, nace la necesidad de medir la calidad de la atención para identificar posibles falencias y vacíos con el fin de implementar acciones de mejora continua para brindar una atención integral agradable. ambiente. Arsenales (2020).

Al respecto, Donabedian, citado por Valles, B. (2017), afirma que la satisfacción del paciente resulta de recibir atención, de igual forma, Brugha afirma que, si un paciente tiene acceso limitado a la atención médica, puede sufrir de servicios relativamente deficientes. sentirse insatisfecho. Así, la satisfacción se logra entender como el estado emocional generado por la percepción del paciente sobre diferentes aspectos del cuidado sanitario.

Díaz (2004) mencionó que la satisfacción establece el cumplimiento un requisito dado para obtener un resultado que sea algo satisfactorio para el individuo. Mientras que Gutiérrez (2008) sugirió que la satisfacción de los pacientes con la asistencia que recibieron en el área quirúrgica está relacionada con la pronta recuperación de su salud y reinserción social, ya que los pacientes postoperatorios requieren cuidados que compensen las limitaciones que presentan después de la cirugía. tratamiento de la operación.

Según Di Domenico (2000), la satisfacción se refiere a los resultados que se quieren alcanzar y se buscan, en función del servicio prestado, valores y expectativas de las personas. En el ámbito de la salud, la satisfacción del paciente es el indicador básico para evaluar los servicios sanitarios. Asimismo, Pacha, S. (2019) afirma que la

satisfacción de los usuarios con la calidad de la atención en salud en nuestro país refleja las denuncias de negligencia, insatisfacción y usuarios abusivos comunicadas por los medios de comunicación, por lo que para mantener a los pacientes satisfechos, los profesionales de enfermería deben manejarse con eficiencia y calidad, donde los enfermeros se desarrollan profesionalmente a partir de los pacientes, refuerzan elementos de las disciplinas de apoyo, dan sentido a las acciones de ayuda y visualizan los elementos que componen la calidad de la atención.

Según Eriksen citado por Alacoque, J. et al (2001) definieron la satisfacción del paciente con el cuidado como la coherencia de las expectativas del paciente y su experiencia actual de cuidado por parte del equipo de salud, por lo tanto, subjetiva y previa la percepción de expectativas que lo acompañan. Constituye un término de calidad de servicio.

Laurente, Y. y Ortiz, B. (2018) señalan que la satisfacción del usuario implica una evaluación subjetiva del éxito de un sistema de información, ya que es una alternativa a medidas más objetivas de efectividad que muchas veces no están disponibles. se considera un indicador suave con un componente claramente subjetivo, pues se enfoca principalmente en percepciones y actitudes, en lugar de criterios específicos y mensurables. Por otro lado, el cuidado equivale al acto de brindar atención (preservar, resguardar, asistir).

La evaluación de la satisfacción del usuario esta expresada en la escala de:

- a) Insatisfacción: Ocurre cuando el rendimiento percibido del servicio no cumple con las expectativas del cliente.
- b) Satisfacción moderada: Se presenta cuando el rendimiento percibido del servicio concuerda con las expectativas del cliente.
- c) Satisfacción plena: Se da cuando el rendimiento percibido supera las expectativas del cliente.

Así mismo, se mide de acuerdo a dimensiones como: Humano, Oportuno, Continuo y Libre de riesgo. Laurente, Y. y Ortiz, B. (2018)

En el año 2000, el MINSA estableció que la satisfacción del usuario se alcanza cuando la asistencia prestada responde adecuadamente a las necesidades y supera las expectativas del paciente, lo que contribuye a fortalecer los hábitos de salud existentes y a promover nuevos.

Avadis Donabedian destaca que la satisfacción del paciente es un elemento crucial en la calidad de la atención médica. La evaluación de la satisfacción del usuario puede dividirse en tres categorías: insatisfacción, cuando el servicio percibido no cumple con las expectativas del cliente; satisfacción, cuando el servicio percibido coincide con las expectativas; y complacencia, cuando el desempeño supera las expectativas del cliente. En la actualidad, para alcanzar la plena satisfacción del cliente se ha convertido en una exigencia fundamental para destacar en el mercado y es una meta que se busca en todas las áreas funcionales.

Cuando se describe a la calidad desde el punto de vista etimológico, proviene del latín *qualitis* que designa o distinguen y/o definen a las personas, seres vivos y objetos de otras.

Según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad se refiere a un conjunto apropiado de servicios diagnósticos y terapéuticos que buscan proporcionar una atención médica óptima, considerando todos los factores y conocimientos del paciente. Esto conlleva a obtener los mejores resultados posibles y a lograr la máxima satisfacción del paciente durante todo el proceso. Por lo tanto, ofrecer una atención de calidad es la esencia de la atención y tiene como objetivo construir una relación mutua con el paciente, compartiendo sentimientos, emociones, compañía, apoyo y una buena comunicación emocional y efectiva para lograr un alto nivel de excelencia en la satisfacción del paciente. Arcentales (2020) y Cárdenas (2017).

Por lo tanto, la calidad es eficiente, competente, respetuosa con los pacientes y las familias; la calidad es "hacer lo correcto", correcto e inmediato; la calidad es mantenerse limpio, llegar a tiempo, mejorar, preocuparse por la innovación y usar el vocabulario correcto, es que los pacientes tengan confianza en los servicios prestados.

El término calidad de atención por parte de enfermería es un concepto complejo que incluye la atención y los cuidados que deben estar alineado con los avances científicos para implementar una atención que satisfaga las necesidades y la seguridad de cada paciente asegurando su continuidad Pacha, S. (2019)

Avedis Donabedian en 1980 propuso lo que se ha convertido en una definición clásica de la calidad de la atención médica, que se expresa de la siguiente manera: "La calidad de la atención médica es la evaluación de las ganancias y pérdidas que pueden acompañar a todas las partes del proceso" (Cárdenas 2017).

Virginia Henderson, por su parte, encarna la calidad asistencial como un conjunto de actividades que responden a las necesidades y expectativas de los pacientes, favorecen la recuperación temprana y se integran en la vida diaria para alcanzar altos niveles de satisfacción y reducir las jornadas hospitalarias y sus costes.

Para Adriazola, R. (2016), la calidad de la atención se define como el cuidado oportuno, personalizado, humano, continuo y eficiente brindado por un profesional de enfermería de acuerdo con los estándares establecidos de ejercicio profesional calificado y responsable, con el objetivo de lograr la satisfacción del paciente. La calidad es tan relevante como la salud en la atención médica. Por esta razón, los profesionales de enfermería, como miembros esenciales del equipo de salud, deben fomentar una cultura de calidad y proporcionar cuidados proactivos y excelentes.

Por su parte, Palomino, A. et al (2018). La calidad de la atención brindada por los profesionales de enfermería puede ser evaluada tanto mediante enfoques cuantitativos como cualitativos. Existen varios instrumentos diseñados para medir tanto el aspecto técnico y científico, como el enfoque humanístico en la atención proporcionada por los profesionales de enfermería. Estos instrumentos permiten establecer un espectro completo de la calidad de acuerdo con los estándares de cuidado que se espera de estos profesionales.

La calidad del cuidado se relaciona entonces con la función de enfermería, que engloba un abanico de responsabilidades en las que se destacan actividades como la colaboración, la colaboración, el cuidado del paciente, el seguimiento, la gestión de

medicamentos y tratamientos, y la revisión de la historia clínica. Más allá de los informes de enfermería, consultas, etc., esta práctica diaria exige un alto estándar y perfeccionamiento en cada tarea, la cual debe ser de alta calidad y permitir una adecuada atención y recuperación del paciente (Román Y, De Dios J A. 2014).

Por otro lado, Marruecos, E. (2018) afirma que la calidad de la atención es una prioridad en todos los niveles de atención a nivel mundial en la actualidad, asegurando que se cumplan los estándares internacionales de calidad de atención y se proteja a los usuarios de los riesgos de salud. Para lograr este objetivo, es necesario el compromiso de todos los actores involucrados en el campo de la salud.

La dimensión de la calidad de enfermería tiene las características de los cuidados de enfermería.

a) Cuidado justo a tiempo: brindar atención cuando y de acuerdo con las necesidades del usuario, como proporcionar tratamientos prescritos, ejecutar procedimientos en los horarios y días designados, brindar oportunidades para formule y exprese sus necesidades, desarrollar actividades educativas para prevenir el riesgo en la salud del paciente involucrando a su entorno familiar y social, manteniendo además una historia clínica completa y los exámenes auxiliares requeridas.

b) Cuidado continua: brindada por atención ininterrumpida y permanente: según sea necesario, con la ayuda de un equipo de profesionales de la salud, para educar a los pacientes sobre la naturaleza y los riesgos de la enfermedad, así como la importancia de los tratamientos y procedimientos a los que se someterán. Explicar aspectos relacionados con la alimentación, evaluar de forma continuada el estado de dependencia funcional y preocuparse por su mejora, etc.

c) Cuidado libre de riesgos: El objetivo esencial de la atención de enfermería es proporcionar cuidados seguros y sin riesgos para el paciente, incluyendo aspectos como el control preciso de las dosis administradas en el tratamiento, las instrucciones de medicación, la prevención de caídas y la formación de úlceras por presión. La principal tarea del profesional de enfermería es educar al paciente y garantizar una comprensión adecuada para prevenir riesgos después del alta hospitalaria.

La evaluación de la calidad de atención esta expresada en la escala de Bueno, Regular y mala; así mismo se mide en tres dimensiones: Técnico, Interpersonal y Entorno. Laurente, Y. y Ortiz, B. (2018).

Además, Cárdenas, S. (2017) considera cuatro dimensiones de la calidad: Humana, que es la felicidad del alma solo se puede alcanzar si se garantiza la salud del cuerpo. Oportuna, brindar atención a los pacientes cuando y de acuerdo a sus necesidades. Continuo: La provisión ininterrumpida y permanente de atención de acuerdo con las necesidades del paciente, con la ayuda de un equipo de profesionales médicos, para educar al paciente sobre la naturaleza de la enfermedad y los riesgos que presenta. Seguro: Se pretende brindar atención sin riesgo para el paciente, por ejemplo, en relación a la dosis administrada en la terapia.

Para Monticelli, M. (2004) planteó que “la calidad del cuidado depende de la disponibilidad, continuidad y satisfacción del usuario de los servicios”, lo cual se caracteriza por el hecho de que las enfermeras deben tener los conocimientos y habilidades para brindar el cuidado, y de acuerdo con las necesidades de los usuarios, Alcanzar su satisfacción en forma oportuna, consistente y libre de riesgos. Según la cualidad a que se refiere, tiene en cuenta el cuidado humano: en el cuidado de los enfermos, brindándoles apoyo emocional: compañía, terapia bien intencionada, parentesco y apoyo emocional. Just-in-Time Care: brinda atención a los usuarios cuando la necesitan. Atención Continuada: Dada por la atención ininterrumpida y permanente. Satisfacción con la atención sin riesgos: Tiene como objetivo brindar a los pacientes una atención sin riesgos, por ejemplo, en relación con las dosis administradas en el tratamiento, orientación a los pacientes sobre los medicamentos y procedimientos indicados, medidas para evitar caídas, prevención de la formación de úlceras por presión, etc.

Justificación de la investigación:

Este estudio de investigación tiene como objetivo explicar la satisfacción experimentada por los pacientes después de una intervención quirúrgica en relación

con el desempeño y actitud del personal de enfermería, las condiciones ambientales del Centro Quirúrgico del Hospital II-2 Sullana. Así mismo este trabajo tuvo como propósito ampliar el conocimiento existente y promover una reflexión sobre las decisiones organizacionales y las prácticas actuales.

En términos metodológicos, Esta investigación ha seguido los procedimientos establecidos en el reglamento de investigación de la universidad para asegurar su rigurosidad. Se utilizaron técnicas de investigación cuantitativa, especialmente encuestas, para recolectar y analizar datos sobre la relación entre la satisfacción de los pacientes después de la operación y la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería.

En la práctica, el conocimiento generado a través de este estudio permitió diagnosticar y analizar la problemática actual, identificando las fortalezas y debilidades del sistema de atención en el Hospital II-2 Sullana, cuyos resultados de la investigación contribuirán a desarrollar programas institucionales que fortalezcan las habilidades técnicas y humanísticas del personal de enfermería.

Problema de la investigación:

La cirugía es una operación realizada para diagnosticar, tratar o rehabilitar lesiones causadas por enfermedad o accidente. Aunque en muchos casos también se le denomina intervención quirúrgica, es más apropiado decir intervención o cirugía, ya que el término cirugía hace referencia a la disciplina médica específica encargada de curar a un paciente a través de la cirugía.

Este proceso quirúrgico se ejecuta en un ambiente especial, con personal y equipamiento especializado. Así mismo el paciente quirúrgico transita por sala de operaciones y unidad de recuperación posanestésica hasta que se encuentre estable hemo dinámicamente y sin efectos de anestesia, posteriormente se le envía a la unidad de hospitalización correspondiente.

Los pacientes post - operados experimentan una gama de respuestas que crean estrés, dolor, miedo, miedo a la muerte, y los profesionales de enfermería deben demostrar

un alto nivel de compromiso, lealtad, valores y humanismo durante el cuidado de sus pacientes para lograr su plena satisfacción.

Por otro lado, el concepto de satisfacción está basada en la diferencia entre expectativas del paciente y la percepción de los servicios recibidos. Así, la percepción subjetiva, junto con las expectativas a priori, constituye el concepto de calidad de servicio.

Los problemas que enfrentan actualmente los sistemas de salud incluyen la complejidad del servicio, recursos limitados, rápida innovación y difusión de tecnología, y mayores expectativas de los usuarios.

Durante mi rotación con una pasante de enfermería, tuve la oportunidad de evidenciar en algunos casos de los pacientes al ser interrogados de los cuidados brindados, simplemente manifiestan que no se acuerdan, otros refieren no me atendieron oportunamente cuando tenía dolor en mi herida, mientras que otros pacientes manifestaron que fueron recibidos muy buena atención y me identificaban por mi nombre.

De ahí que se plantee la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023?

Conceptualización y operacionalización de variables:

Definición conceptual: Satisfacción del paciente quirúrgico, es la respuesta del paciente quirúrgico al bienestar o complacencia del cuidado brindado por el profesional de enfermería durante la enfermería en el escenario quirúrgico.

Definición operacional: esta variable de estudio se medirá a través de una encuesta con una escala de Likert.

Definición conceptual: calidad de atención de enfermería, se define como la prestación de cuidados oportunos, personalizados, humanos, continuos y eficientes por parte de los profesionales de enfermería según los estándares establecidos en el ejercicio

profesional calificado y responsable, con el objetivo de lograr la satisfacción del paciente. (Adriazola, 2016)

Definición operacional: esta variable de estudio se medirá a través de una encuesta con una escala de Likert.

Hipótesis:

H₁: El nivel de satisfacción del paciente está relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023.

H₀: El nivel de satisfacción del paciente no está relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023.

Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del paciente y su relación con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023.

Objetivos específicos

Determinar el nivel de satisfacción del paciente de la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023.

Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al paciente sobre la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023.

Establecer el nivel de satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023..

Metodología

Tipo y Diseño de investigación.

Tipo de investigación:

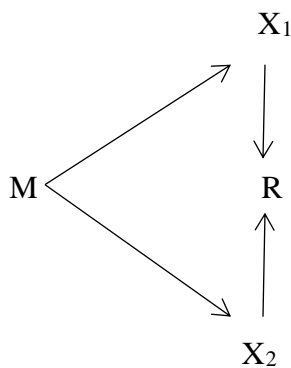
Según su finalidad:

Esta tesis fue básica, porque buscó recopilar y obtener datos de las variables en investigación como satisfacción de los pacientes con la calidad de atención en el centro quirúrgico. Los resultados obtenidos se utilizarán para aumentar la comprensión de los principios fundamentales de la naturaleza o la realidad (CONCYTEC, 2018; Hernández, et al. 2014).

Según su alcance:

Esta tesis usó el método correlacional, ya que se enfoca en la asociación entre las variables de interés.

El diseño empleado en la investigación fue:



M: muestra en estudio

X₁: Satisfacción

X₂: Calidad de atención

R: relación de las variables

Esta tesis se encuentra dentro de los estudios no experimentales.

De acuerdo al tiempo de ocurrencia, fue transversal.

Población y Muestra

Población: Se considero a 92 pacientes adultos atendidos en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023.

Muestra: Se halló de acuerdo a la relación estadística muestra finita

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

N = universo.

α : = 0.05

Z= 1.96

p = éxito= **0.5**.

q= fracaso= 0.5

n = muestra.

Reemplazando:

$$n = \frac{3.84 \times 0.25 \times 92}{(91 \times 0.0025) + (3.84 \times 0.25)}$$

$$n = \frac{88.32}{1,1875}$$

$$n = 74.3$$

$n =$ Quedó constituida por 74 pacientes adultos atendidos en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023. Esta muestra fue elegida como probabilística

Criterios de Inclusión y Exclusión

Inclusión:

Solo participarán en el estudio los pacientes atendidos en el centro quirúrgico

De ambos sexos

Mayor de 20 años

Que acepten participar en el estudio

Exclusión:

Menores de 20 años

No participarán del estudio las personas que no hicieron uso del servicio del centro quirúrgico

Pacientes que no acepten participar en el estudio

Sujeto de estudio

Pacientes adultos atendidos en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario que permitió recoger la información las variables en estudio, se usó del instrumento elaborado por las autoras Cochachi, S. y Inga, T. (2014) y utilizada por las autoras Laurente, y Ortiz, B. (2018)

Para calcular el nivel de satisfacción se realiza 16 preguntas, dividido en 4 dimensiones

DIMENSIONES	Preguntas
Humano	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,
Oportuno	13,14
Continuo	15,16
Libre de riesgo	17,18,19,20

Con respuesta en escala de Likert:

Satisfacción según dimensiones	Escala de Likert		
	satisfecho	Poco satisfecho	insatisfecho
Humano	54 a 60	49 a 53	12 a 48
Oportuna	9 a 10	7 a 8	2 a 6
Continua	9 a 10	7 a 8	2 a 6
Libre de riesgo	17 a 20	15 a 16	4 a 14

Se categorizará

Insatisfecha = 20 a 80

Poco satisfecho = 81 a 87

Satisfecho = 88 a 100

Para medir calidad del cuidado consta de 20 preguntas

DIMENSIONES	Preguntas
Técnico	1,2,3,4,5,
Interpersonal	6,7,8,9,10,11,12,13
Entorno	14,15,16

Con respuesta en escala nominal

Calidad según dimensiones	Bueno	Regular	Mala
Técnico	15 a 20	12 a 14	5 a 11
Interpersonal	35 a 40	30 a 34	8 a 29
Entorno	14 a 15	12 a 13	3 a 11

Se categorizará

Malo = 16 a 54

Regular = 55 a 62

Bueno = 63 a 75

En cuanto a la validez y confiabilidad: Estas herramientas fueron validadas por Cochachi, S. he Inga, T. /2014), y los resultados mostraron que los coeficientes Alfa de Cronbach encontrados en la Escala de Satisfacción del Usuario (0,81) y la Escala del cuidado de enfermería oscilaron entre 0,72 y 0,99, indicando que la herramienta tiene excelentes coeficientes de confiabilidad y validez de contenido.

Se empleó la técnica la encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario elaborado por Álvarez, G. et, al (2017), utilizado por (Caballero y Carranza 2019).

Procesamiento y análisis de la información

La información recopilada se procesó utilizando el programa SPSS versión 26 para crear la base de datos. Los resultados se analizaron mediante la creación de tablas numéricas y porcentuales. Se utilizó el coeficiente de Pearson para identificar la correlación entre las variables en estudio.

Resultados

Tabla 1

Características sociodemográficas

Características	fi	Fi
Menor de 20 años	4	5,4%
Entre 20 y 29 años	27	36,5%
Entre 30 y 39 años	18	24,3%
Entre 40 y 49 años	11	14,9%
Entre 50 y 59 años	10	13,5%
Entre 60 y 69 años	4	5,4%
	74	100,0%
Sexo		
Masculino	40	54,1%
Femenino	34	45,9%
	74	100,0%
Grado de instrucción		
Primaria	14	18,9%
Secundaria	42	56,8%
Superior	18	24,3%
	74	100,0%

En la tabla 1, muestra las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el centro quirúrgico del Hospital II-2 Sullana. En relación a la edad el 36.5% tienen entre 20 a 29 años, el 24.3% de 30 a 39 años, el 14.9% de 40 a 49 años, el 13.5% 50 a 59 años, el 5.4% para dos grupos se encuentran entre 60 y 69 años y menor de 20 años. En cuanto sexo un 54.1% son varones y un 45.9% son mujeres, en cuanto al grado de instrucción con el 56.8% cuenta con secundaria, el 24.3% con grado superior, con el 18.9% con primaria.

Tabla 2*Características sociodemográficas*

Características	fi	Fi
E. Civil		
Soltero/a	16	21,6%
Conviviente	44	59,5%
Casado/a	13	17,6%
Viudo/a	1	1,4%
	74	100,0%
A. Laboral		
Dependiente	28	37,8%
Independiente	46	62,2%
Total	74	100,0%

En relación a estado civil con el 59,5% son convivientes, con el 21,6% son solteros/as, con el 17,6% casado/a, con el 1,4% es viudo/a. En cuanto a actividad laboral un 62,2% tiene trabajo independiente y un 37,8% con trabajo dependiente.

Tabla 3*Calidad de atención según dimensiones brindada al paciente.*

Calidad según dimensiones	Mala		Regular		Buena	
	fi	Fi	fi	Fi	fi	Fi
Técnico	13	17,6%	43	58,1%	18	24,3%
Interpersonal	6	8,1%	68	91,9%	0	0,0%
Entorno	4	5,4%	70	94,6%	0	0,0%

En la tabla 2, relacionado a la calidad según dimensiones brindada al paciente en el centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana, nos muestra en la dimensión Técnico se encuentra el 58,1% como regular, con el 24,3% como buena y 17,6% como mala; en cuanto a dimensión Interpersonal el 91,9% considera como regular y el 8,1% como mala; así mismo en la dimensión entorno con el 94,6% indica como regular y con el 5,4% como mala.

Tabla 4

Calidad de atención brindada al paciente en el centro quirúrgico.

Calidad	fi	Fi
Mala	23	31,1%
Regular	51	68,9%
Buena	0	0,0%
Total	74	100,0%

En la tabla 3, relacionado a la calidad brindada al paciente en el centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana, nos muestra que un 68,9% considera como regular y 31,1% como mala.

Tabla 5*Nivel de satisfacción según dimensiones de los pacientes*

Dimensiones	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho	
	fi	Fi	fi	Fi	fi	Fi
Humana	46	62,2%	18	24,3%	10	13,5%
Oportuna	28	37,8%	24	32,4%	22	29,7%
Continua	29	39,2%	29	39,2%	16	21,6%
Libre de riesgo	26	35,1%	18	24,3%	30	40,5%

En la tabla 4, relacionado al grado de satisfacción por dimensiones de la atención brindada al paciente en el centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana, nos muestra en la dimensión Humana con el 62,2% como insatisfecho, con el 24,3% como poco satisfecho y con el 13,5% como satisfecho; en cuanto a dimensión Oportuna con el 37,8% considera estar insatisfecho, con el 32,4% poco satisfecho y con el 29,7% satisfecho; así mismo en la dimensión Continua con el 39,2% para dos grupos consideran estar insatisfecho y poco satisfecho respectivamente y en la dimensión Libre de riesgo el 40,5% considero está satisfecho, con el 35,1% insatisfecho y con el 24,3% poco satisfecho.

Tabla 6

Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos

Nivel de satisfacción	fi	Fi
Insatisfecho	28	37,8%
Poco satisfecho	29	39,2%
Satisfecho	17	23,0%
Total	74	100,0%

En la tabla 6, relacionado al nivel de satisfacción atención brindada al paciente en el centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana, se evidencia que un 39,2% considera estar poco satisfecho, un 37,8% como insatisfecho y un 23% como satisfecho.

Tabla 7

Nivel de satisfacción de los pacientes relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023.

Nivel	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho	
	fi	Fi	fi	Fi	fi	Fi
Mala	14	18,9%	8	10,8%	1	1,4%
Regular	14	18,9%	21	28,4%	16	21,6%
Buena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	28	37,8%	29	39,2%	17	23,0%

Pruebas de chi-cuadrado

		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de	9,883 ^a	2	,007

En la tabla 7, se puede evidencia observar el grado de satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023. Presenta relación con un 18,9% de insatisfacción y de mala calidad de atención recibida por parte del profesional de enfermería, un 10,8% poco satisfecho y mala calidad, mientras que un 1,4% manifiesta estar satisfecho y mala calidad; por otro lado, un 28,4% indica estar un poco satisfecho y la atención de regular calidad, un 21,6% refiere estar satisfecho con la atención recibida y de regular calidad.

Análisis y discusión

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad constituye un conjunto adecuado de servicios de diagnóstico y tratamiento para una atención médica óptima Arcentales (2020) y Cárdenas (2017). Calidad es eficiencia, competencia, respeto por los pacientes y familiares, calidad es “hacer lo correcto”, correcto e inmediato Pacha, S. (2019). La calidad de atención se define como una atención de enfermería es oportuna, individualizada, humana, continua y eficiente. Adriazola, R. (2016), (Cárdenas 2017), Palomino, A. et al (2018).

Así, la calidad del cuidado está relacionada con la función de enfermería, que engloba un abanico de responsabilidades que incluyen actividades como la colaboración, el cuidado del paciente, el seguimiento, la gestión de medicamentos y tratamiento, así como la revisión de la historia clínica. Esta experiencia diaria exige un alto nivel y superación en cada tarea, que ha de ser de calidad.

Después de haber ejecutado el presente trabajo de investigación sobre satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023 y habiendo obtenido los siguientes hallazgos con relación a características sociodemográficas como la edad, con el 36,5% tienen entre 20 a 29 años, el 24,3% de 30 a 39 años, el 14,9% de 40 a 49 años, el 13,5% 50 a 59 años, el 5,4% para dos grupos se encuentran entre 60 y 69 años y menor de 20 años. En cuanto sexo un 54,1% son varones y un 45,9% son mujeres, en cuanto al grado de instrucción con el 56,8% cuenta con secundaria, el 24,3% con grado superior, con el 18,9% con primaria. En relación a estado civil con el 59,5% son convivientes, con el 21,6% son solteros/as, con el 17,6% casado/a, con el 1,4% es viudo/a. En cuanto a actividad laboral un 62,2% tiene trabajo independiente y un 37,8% con trabajo dependiente. Resultados que guardan similitud con la autora Alcántara (2021), quien obtuvo que un mayor porcentaje con el 67,5% (27) están entre 26 a 59 años de edad y solo el 10% (24) tenían más de 59 años de edad a más; con respecto al sexo el 62,5% (25) femenino y el 37,5% (15) masculino; mientras que un 55% (22) tenían secundaria, el 25% (10) nivel superior, el 17,5% (7) primaria y con el 2,5% (1) inicial; asimismo con relación al estado civil no concuerda con el 42,5% (17) solteros, el 50,0% (20) casados y el

7,5% (3) viudos. También, concuerda con los resultados que obtuvo las autoras Laurente y Ortiz (2018) donde evidenció que el mayor porcentaje de pacientes post operados encuestados un 50% (20) tenían entre 31 a 40 años, el 42,5% (17) eran casadas(os), el 65% (26) fueron mujeres, con grado de instrucción primaria y secundaria respectivamente, el 62,5% (25) son trabajadores independientes y 62,5% (25) es su primera intervención quirúrgica; así mismo guarda relación con los resultados obtenidos por la autora Pacha (2019) donde se aprecia que la edad promedio estuvo entre 18-29 años con un 52%, seguido de las edades de 30-39 años con un 34% y 40 a más años con 14%, en cuanto a sexo con el 78% mujeres y 22% fueron varones; concluyendo que todos estudios guardan relación con el presente trabajo de investigación.

En relación a calidad según dimensiones de la atención brindada al paciente en el centro quirúrgico en el Hospital II 2 Sullana, nos muestra en la dimensión Técnico se encuentra con el 58,1% como regular, con el 24,3% como buena y 17,6% como mala; en cuanto a dimensión Interpersonal el 91,9% considera como regular y el 8,1% como mala; así mismo en la dimensión entorno con el 94,6% indica como regular y con el 5,4% como mala. Resultados que guardan similitud con Laurente y Ortiz (2018) acerca de la calidad de atención en la dimensión Interpersonal con el 52,5% fue regular y en la dimensión Entorno con el 85% (34) fue de calidad regular y no hay similitud en la dimensión Técnica con el 50% (20) de los participantes lo consideran malo,

Los resultados obtenidos en el presente estudio relacionado a la calidad al paciente en el centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana, nos muestra que un 68,9% considera como regular y 31,1% como mala. Datos que defieren con la autora Pacha 2019, donde se aprecia los resultados de la calidad de los cuidados de enfermería en la Unidad de Recuperación post anestesia, con un 54% tienen cuidados de enfermería eficiente, el 44% tienen cuidados de enfermería regular y el 2% cuidados de enfermería deficiente.

Por su parte, Laurente y Ortiz (2018) realizaron un estudio sobre la satisfacción de los pacientes con la calidad de los servicios en los centros quirúrgicos, y los hallazgos se relacionaron con las dimensiones: en la dimensión humana, encontraron que el 62,5% se sentía satisfecho de forma rutinaria, dimensión oportuna 50% como rutina,

dimensión continua 42,5% como rutina, dimensión libre de riesgo 70% como rutina, resultados relevantes para este estudio.

La satisfacción es un fenómeno determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, varía con los estratos sociales. Desde la perspectiva del paciente, la atención recibida debe incluir a la persona en su totalidad, no solo la ejecución de procedimientos ha surgido la necesidad de medir la calidad de la atención para identificar posibles falencias y vacíos con el fin de implementar acciones de mejora continua para brindar una atención integral agradable. ambiente. Arsenales (2020).

Al respecto, Donabedian, citado por Valles, B. (2017), afirma que la satisfacción del paciente es el resultado de recibir atención, de igual forma, Brugha afirma que, si un paciente tiene acceso limitado a la atención médica, puede sufrir de servicios relativamente deficientes. sentirse insatisfecho. Así, la satisfacción puede entenderse como el estado emocional generado por la percepción del paciente sobre diferentes aspectos de la atención sanitaria.

La satisfacción del paciente, por otro lado, es uno de los aspectos humanos y es vista por Avedis Donabedian como el último garante de la calidad de la atención, reflejando la capacidad del proveedor para complementar las necesidades de los usuarios, explicando que la calidad de la atención se puede dividir en tres categorías principales: técnica, interpersonal y entorno.

En cuanto a satisfacción por dimensiones de la atención brindada al paciente en el centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana, nos muestra en la dimensión Humana con el 62,2% como insatisfecho, con el 24,3% como poco satisfecho y con el 13,5% como satisfecho; en cuanto a dimensión oportuna con el 37,8% considera estar insatisfecho, con el 32,4% poco satisfecho y con el 29.7% satisfecho; así mismo en la dimensión Continua con el 39,2% para dos grupos consideran estar insatisfecho y poco satisfecho respectivamente y en la dimensión Libre de riesgo el 40,5% considero estar satisfecho, con el 35,1% insatisfecho y con el 24,3% poco satisfecho.

Varios autores han realizado estudios similares, como el de Grández (2017), donde los resultados obtenidos giraron en torno a la dimensión satisfacción del usuario con la calidad de atención que brindan los servicios de los centros quirúrgicos, concluyendo que la satisfacción del usuario con la calidad de atención está en la dimensión humana. La satisfacción de los usuarios fue calificada como satisfactoria por el 56% (31), el 47% (27) medianamente satisfecho y el 9% (05) insatisfecho, en ciencia y tecnología el 57% (33) de los usuarios fue calificado como medianamente satisfecho, El 56% (32) de los usuarios se consideraron satisfechos, y el 30% (17) de los usuarios se consideraron insatisfechos; en la dimensión ambiental, el 61% (35) de los usuarios se consideró satisfecho, el 54% (31) de los usuarios está insatisfecho, y El 49% (28) de los usuarios están moderadamente satisfechos.

En cuanto a las variables grado de satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2022. Presentaron una relación con un 28,4% indicaron estar un poco satisfecho y la atención de regular calidad, un 21,6% refiere estar satisfecho con la atención recibida y de regular calidad; mientras, que un 18,9% manifestaron insatisfacción y de mala calidad de atención recibida por parte del profesional de enfermería, un 10,8% poco satisfecho y mala calidad, mientras que un 1,4% manifiesta estar satisfecho y mala calidad.

Por su parte Laurente y Ortiz (2018) ejecutaron un estudio acerca de la satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el servicio de centro quirúrgico, los hallazgos del estudio fueron que un 30,0% manifestaron sentirse poco satisfecho con una calidad de atención que fue regular, seguido de un 25,0% de insatisfacción y una calidad de atención mala. Los resultados son similares al presente estudio.

Por su parte, Levano, S. (2018) realizó un estudio de investigación acerca de la satisfacción del paciente post operatorio inmediato del cuidado de enfermería en un hospital. Los resultados mostraron que un mayor porcentaje (62,1%) representó un nivel medio de satisfacción general con la atención, concluyendo que la satisfacción del paciente en el postoperatorio inmediato fue aceptable y tendió a poder mejorar los números, teniendo cuidado de cumplir con las expectativas del paciente, Estos resultados son consistentes con este estudio.

De igual manera, Cartagena, Y. et al (2017) realizaron un estudio acerca de la satisfacción del paciente quirúrgico frente a los cuidados brindados por el profesional de enfermería, los resultados encontrados fueron del total de la población (54), el 83,3% (45) manifestaron haber recibido un buen cuidado de enfermería, mostraron satisfacción y solo el 1,9% (1) manifestó como deficiente, mostraron insatisfacción; resultados que defieren con el presente estudio.

Mientras que, Arcentales, G. et al (2020) ejecuto un estudio acerca de la satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Los resultados mostraron que, a diferencia de los paramédicos en otros niveles de educación, los paramédicos brindaron la mejor atención de salud cuando los pacientes expresaron satisfacción, especialmente las mujeres jóvenes en el tercer nivel. Los resultados son diferentes a los de este estudio.

Del mismo modo, Mendoza y Nieto (2020) desarrollo un trabajo de investigación acerca de nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención de la cirugía de catarata, Lo que encontraron fue que el 71,7% de los pacientes estaban satisfechos, el 75,5% creía que la calidad de atención era regular, y cuando se observaron variables cruzadas, hubo satisfacción en cómo pensaban que se regulaba la calidad de atención el 62,3% de la población estudiada. Estos resultados son diferentes a los de este estudio.

Conclusiones

Las características sociodemográficas de la población en estudio como la edad un mayor porcentaje tenían entre 20 a 29 años y 30 a 39 años, son varones, con secundaria, convivientes y con actividad laboral independiente.

En relación a calidad según dimensiones de la atención brindada al paciente quirúrgico, prevalece el alto porcentaje en entorno, seguida de interpersonal y técnico que indicaron como regular.

El grado de calidad brindada al paciente quirúrgico, con un 68,9% considera como regular y 31,1% como mala.

La satisfacción por dimensiones de la atención brindada al paciente quirúrgico, en humana, oportuna y continua con mayor porcentaje con insatisfacción y poco satisfecho, en libre de riesgo un mayor porcentaje estuvieron satisfecho.

El grado de satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana, a la prueba de prueba Chi cuadrado de Pearson = 9, 883a gl=2, p= 0,007. Se acepta la hipótesis alterna.

Recomendaciones

Dar a conocer los resultados obtenidos a las autoridades del Hospital II-2 Sullana a fin de tomar medidas para mejorar la calidad de atención que se brinda en esta área quirúrgica.

Facilitar la capacitación del equipo de trabajo para la mejora continua de la atención que se brinda a los pacientes que son intervenidos quirúrgicamente y a sus familiares.

Se sugiere continuar con evaluaciones de seguimiento para crear estudios y poder determinar qué factores estaban asociados con la calidad de la atención y la satisfacción posoperatoria del paciente.

Agradecimiento

Dios tu bondad y amor no tienen fin, gracias por darme salud, vida, sabiduría la fuerza para terminar mis estudios porque siempre me acompañas y levantas de cada tropiezo y es por ti que esta meta está a punto de cumplirse.

A mi amor más grande, mis padres y hermanos gracias por enseñarme a luchar siempre por mis objetivos, son mi ejemplo de esfuerzo y valentía.

A toda mi familia por siempre apoyarme y enseñarme el verdadero significado del amor y dedicación, a mi abuela esperanza por ser mi ejemplo de lucha y trabajo.

A mis tíos Yenny y Javier por su apoyo incondicional, por creer en mí y transmitirme siempre esa seguridad que necesitaba para seguir adelante, por sus consejos porque no ha sido sencillo el camino hasta ahora, les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes.

A mis angelitos de cuatro patas por hacer mis días felices y ser mi mejor compañía.

Gracias a mis docentes y asesora de tesis por las enseñanzas brindadas, por transmitirme sus conocimientos, porque fueron parte de mi desarrollo profesional, de todos me llevo algo muy especial y sé que de lo aprendido jamás me olvidare.

Referencias bibliográficas

- Alcántara, V, (2021). *Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, Clínica Veronesi, Huacho – 2021*. (Tesis para obtener el título profesional, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Perú). Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4465>
- Arcenales, G. et al (2020). *Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Ecuador*. DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
- Barrezueta, N. (2019). *Calidad de atención en relación con la satisfacción del personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital General del Norte de Guayaquil - Los Ceibos*. (Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). <https://www.lareferencia.info/vufind/Author/Home?author=Barrezueta+%C3%81lvarez%2C+Nuria+Gabriela>
- Cárdenas, C. (2016). *Grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos*. (Tesis para optar el título de segunda especialidad. Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú). Recuperado de: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6069/Cadenas_%20RCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cartagena, Y. et al (2017). *Satisfacción del paciente quirúrgico frente a los cuidados brindados por el profesional de enfermería del Hospital de Tingo María, 2016*. (Tesis para optar el título de segunda especialidad. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco. Perú). Recuperado de: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3258/2EN.CQ%20080%20C28.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Di Doménico G. (2000). La satisfacción del usuario. Un concepto en alza. Anales de Documentación, Universidad de Barcelona
- Echevarria, M. y Francisco, J. (2017). *Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra*, Ecuador. Recuperado de:

<file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-CalidadDelCuidadoEnfermeroEnUnCentroQuirurgico-6233761.pdf>

- Grández, R. (2017). *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS. Callao. 2016.* (Trabajo de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos) Recuperado de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7482/Grandez_mr.pdf?sequence=2
- Laurente, Y. y Ortiz, B. (2018). *Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Pampas – Tayacaja – Huancavelica 2017.* (Tesis para optar el título de segunda especialidad, Universidad Nacional del Callao). Recuperado de: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3392/Laurente%20y%20Ortiz_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Levano, S. (2018). *Satisfacción del paciente post operatorio inmediato del cuidado de enfermería en el Hospital San Juan De Dios; Pisco –2017.* (Tesis para optar el Título de segunda especialidad, Universidad Nacional Federico Villareal). Recuperado de: http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3455/UNFV_L%C3%89VANO_CH%C3%81VEZ_SHEILA_SUJEY_SEGUNDA_ESPECIALIDAD_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, R. y Nieto, M. (2020). *Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención de la cirugía de catarata en centro quirúrgico del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020.* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao). Recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5463/MENDOZA%2c%20NIETO%20FCS%20DA%20ESPEC%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pacha, S. (2019). *Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la Unidad de Recuperación post anestesia del Centro Quirúrgico del Hospital Ilo- Moquegua 2018.* (Tesis para optar el título de segunda especialidad, Universidad nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna).

- Recuperado de:
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3675/119_2019_pacha_turpo_sp_2da_especialidad_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomino, A. et al (2018). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018*. (Trabajo académico para optar el título de segunda especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia). Recuperado de:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, V. y Pacheco, M. (2018). *Cuidado de enfermería en la mejora de la satisfacción del usuario. servicio de centro quirúrgico Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018*. (Tesis para optar el título de segunda especialidad, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Recuperado de:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12126/SEvarae%26pahuml.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Román Y, y De Dios J. (2014). Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínico Quirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. *MEDISAN* 18(11). 44-56 Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>
- Sepúlveda, G., Rojas, L., Cárdenas, O., Rojas, E., y Castro, A. (2009). Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE Q en versión al español en población colombiana. *Rev. colomb. enferm.* 4(8), 25
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/fr/lil-616034>
- Siccha, L. (2021). *Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de enfermería en la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Lima, 2021*. (Trabajo académico para optar el título de segunda especialidad, Universidad Privada Norbert Wiener). Recuperado de:
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4688/T061_72673310_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos y apéndice

1. Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción del paciente quirúrgico	Es la respuesta del paciente quirúrgico al bienestar o complacencia del cuidado brindado por el profesional de enfermería durante la enfermería en el escenario quirúrgico Valles, B. (2017).	Esta variable de estudio se medirá a través de una encuesta con una escala de Likert.	Humano	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho	1,2,3,4,5, 6,7,8,9,1 0,11,12	Ordinal
			Oportuno		13,14	
			Continuo		15,16	
			Libre de riesgo		17,18,19, 20	
Calidad de atención de enfermería	Se define como la prestación de cuidados oportunos, personalizados, humanos, continuos y eficientes por parte de los profesionales de enfermería según los estándares establecidos en el ejercicio profesional calificado y responsable, con el objetivo de lograr la satisfacción del paciente. Adriazola R. (2016)	Esta variable de estudio se medirá a través de una encuesta con una escala de Likert.	Técnico	Mala Regular Buena	1,2,3,4,5	Ordinal/ nominal
			Interpersonal		6,7,8,9,1 0,11,12,1 3	
			Entorno		14,15,16	

2. Matriz de consistencia.

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023?</p>	<p>Satisfacción del paciente quirúrgico</p>	<p>General: Determinar el nivel de satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023.</p>	<p>El nivel de satisfacción del paciente está relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023.</p>	<p>Tipo de investigación: Por su finalidad: básica. Por su alcance: correlacional, no experimental. Según el tiempo: trasversal. Población - Muestra 74 pacientes Técnica e Instrumento de recolección de datos: Encuesta – cuestionario</p>
	<p>Calidad de atención de enfermería</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de satisfacción del paciente de la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023. Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al paciente sobre la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023 Establecer el nivel de satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023 	<p>El nivel de satisfacción del paciente no está relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023.</p>	

3. Instrumento de recolección de datos

Instrumento: Satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023.

Instrucciones:

Estimado/a sr./ sra, /srta

solicito su participación en la presente investigación cuyo objetivo es recopilar información para determinar “el nivel de satisfacción del usuario respecto a los cuidados de enfermería brindados”, es de carácter anónimo y servirá para mejorar la calidad y calidez en los cuidados del profesional de Enfermería.

I.- DATOS GENERALES:

Datos de la persona:

Edad: _____ Sexo. Masculino () femenino ()

Grado De Instrucción: primaria () secundaria () Superior ()

Estado Civil: soltero/a () Conviviente () casado/a () viudo/a ()

Divorciado /a()

Actividad laboral: dependiente () independiente ()

II. IDENTIFICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Para usted la enfermería(o) es:

- a) La persona que viste el uniforme verde turquesa ()
- b) La persona que viste el uniforme blanco ()
- c) La persona que viste el guardapolvo blanco ()
- d) No identifica. ()

III CALIDAD

El entrevistador realizara el siguiente cuestionario:

Acciones	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Componente Técnico					
1. La Enfermera(o) tiene vocación para atender en este servicio ¿De qué manera?					
2. ¿Cómo califica la atención que brinda la enfermera cuándo usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, etc.)?					
3. Durante su hospitalización en el servicio ¿De qué manera la Enfermera(o) resuelve y solucionar sus problemas?					
4. La enfermera le brinda información sobre su enfermedad y/o tratamiento. De manera:					
5. En cuanto a sus necesidades de higiene y comodidad ¿Cómo califica usted el cuidado de la Enfermera?					
Componente Interpersonal					
6. La Enfermera; ¿se dirige a usted por su nombre?					
7. La Enfermera se identifica (le dice su nombre) al momento de atenderlo					
8. Cuando la Enfermera realiza algún procedimiento ¿explica lo que va realizar?					
9. La Enfermera le explica sobre la evolución de su enfermedad.					
10. La Enfermera le brindad la ayuda necesaria cuando usted lo solicita (necesita)					
11. Conversa con usted la enfermera sobre otros temas que no fuesen su enfermedad					
12. Los familiares que le visitan; ¿reciben trato amable por parte de la Enfermera?					
13. La Enfermera le transmite confianza y seguridad en los procedimientos que le realiza					
Componente Entorno					
14. Cuándo la enfermera(o) realiza algún procedimiento, protege su intimidad (cierra la puerta, biombos, etc.).					
15. El ambiente de la unidad de recuperación es ¿limpio y ordenado?:					
16. La Enfermera, le ayuda a que su estancia hospitalaria sea más confortable en ausencia de sus familiares					

IV SATISFACCIÓN

Acciones	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Humana					
1. La enfermera(o) ¿Se presenta ante Usted al inicio del turno?					
2. La enfermera(o) ¿Le pregunta cómo amaneció?					
3. La enfermera(o) ¿Le brinda un abrazo o una palmada en la espalda?					
4. La enfermera(o) ¿Le saluda por su nombre?					
5. La enfermera(o) ¿Se acerca con gestos amables (sonrisas suaves, animosas)?					
6. El tono de voz con que la Enfermera(o) se dirige a Usted es amable					
7. Siente que la enfermera(o) trata a todos sus pacientes por igual.					
8. La enfermera(o) hizo uso del consentimiento informado “le aplicaremos una inyección está dispuesta(o) a colaborar”					
9. La enfermera(o) ¿le hace sentir importante como persona?					
10. Cuándo Usted participa en sus cuidados, la enfermera(o) lo felicita					
11. El lenguaje que utiliza la enfermera(o) cuando le explica algún procedimiento que realiza es comprensible					
12. La enfermera(o) ¿Conversa con Usted cuando realiza algún procedimiento?					
Oportuna					
13. Cuándo usted necesita algo o siente alguna molestia (dolor, nauseas) la enfermera(o) acude a atenderlo.					
14. Cuándo la enfermera(o) le brinda información sobre su tratamiento y cuidados le da oportunidad para expresar sus dudas.					
Continua					
15. Durante el día (turno mañana, tarde y noche) la enfermera(o) estuvo dispuesta a atenderlo de acuerdo a lo que Usted necesitaba.					
16. La enfermera(o) le toma los signos vitales en cada turno					

Libre de riesgo					
17. Durante la administración de su tratamiento la enfermera(o) ¿Le explica los beneficios del medicamento para su organismo?					
18. La enfermera(o) ¿propicia que Usted colabore en sus cuidados?					
19. Durante su estancia hospitalaria sufrió algún accidente (quemaduras, caídas, etc.)					
20. La enfermera(o) le brinda educación para sus cuidados en el hospital y en su hogar					

4. Evaluación de Juicio de expertos

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

I. Información general:

Nombres y apellidos del validador: *Victor Sobrevilla Navarro*
 Fecha: *10/08/23* Especialidad: *Unidad de Cuidados intensivos neonatología*
 Nombre del instrumento evaluado: *Satisfacción del paciente quirúrgico y calidad de atención en centro quirúrgico*
 Autora del instrumento: *Cruz Ramírez, Angely Carolina.*
 Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

"Satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023".

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		1-9	10-13	14-16	17-18	19-20
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del					19

	tema de estudios?					
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial					107	76
Sumatoria total		183				
Valoración cuantitativa (sumatoria Total x 0.005)		0.915				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III. Calificación global:

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de validez

$$\boxed{183} = \boxed{0.915}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

[Firma]
 Mg. Víctor J. Solimón Arce
 Enfermero Especialista
 RNE 25671 RMA 01153
 CEP 01555

Firma del Experto
 Grado Académico
 DNI 48327502

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información general:

Nombres y apellidos del validador: *Julissa Mariella Saavedra Zapata*
 Fecha: *09-08-23* Especialidad: *Especialista en Centro Quirúrgico*
 Nombre del instrumento evaluado: *Satisfacción del paciente quirúrgico y calidad de atención en centro quirúrgico*
 Autora del instrumento: *Cruz Ramírez, Angely Carolina.*
 Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

"Satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023".

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		1-9	10-13	14-16	17-18	19-20
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del					19

	tema de estudios?					
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial					107	76
Sumatoria total		183				
Valoración cuantitativa (sumatoria Total x 0.005)		0.915				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III. Calificación global:

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coefficiente de validez

$$\boxed{183} = \boxed{0.915}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Ma. Est. Juana María Zapata

Firma del Experto

Grado Académico

DNI 40671573

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

I. Información general:

Nombres y apellidos del validador: *ROXANA MARIBEL MORÁN OLAYA.*
 Fecha: *05/08/2023* Especialidad: *ENFERMERÍA EN CUIDADOS QUIRÚRGICOS*
 Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción del paciente quirúrgico y calidad de atención en centro quirúrgico
 Autora del instrumento: Cruz Ramirez, Angely Carolina.
 Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023”.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		1-9	10-13	14-16	17-18	19-20
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del					19

	tema de estudios?					
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial					107	76
Sumatoria total		183				
Valoración cuantitativa (sumatoria Total x 0.005)		0.915				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III. Calificación global:

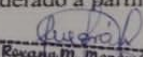
Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coefficiente de validez

183	=	0.915
-----	---	-------

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.


 Rosalva M. Moran Olaya
 U.C. EN ENFERMERIA
 CEP. 42744-8EE-7167
 Firma del Experto
 Grado Académico
 DNI 410400569

5. Consentimiento informado.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO
DE INVESTIGACIÓN EN EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN
- ADULTOS -**

Nivel de estudio: Pregrado

Introducción: Lo invito a participar del estudio de investigación denominado:

“Factores de riesgo asociados al cuadro clínico de las infecciones urinarias en pacientes no gestantes atendidas en un Consultorio Popular de Chulucanas Piura, 2023”.

Este es un estudio desarrollado por: Bachiller Kenyi Kamberly Saavedra Seminario, perteneciente a la Universidad San Pedro – SEDE/FILIAL Piura.

El objetivo de esta investigación es: determinar los factores de riesgo asociados al cuadro clínico de las infecciones urinarias en pacientes no gestantes atendidas en un Consultorio Popular de Chulucanas Piura, 2023.

Por este motivo es necesario profundizar más en este tema y abordarlo con la debida importancia que amerita.

Metodología:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

1. Procedimiento. Llenado de encuesta

Beneficios:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted necesite conocer. Los resultados también serán archivados en: las historias clínicas/ registros /base de datos de cada participante y de ser el caso se le recomendará para que acuda a su médico especialista tratante.

Costos e incentivos:

Usted no realizará ningún gasto por participar de este estudio.

Confidencialidad:

Su información estará protegida ya que su participación es anónima, usaremos códigos de identificación internos los cuales mantendrán su privacidad. Si los resultados de este estudio son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de su persona. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el presente estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Código de Participante:

Nombre:

Fecha:

Firma del Participante

6. Solicitud a la institución donde se va a desarrollar la investigación.

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

SOLICITO AUTORIZACION PARA REALIZAR
MI PROYECTO DE INVESTIGACION

SR.

MED. Eduardo José Guerrero Amaya

DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL II-2 SULLANA

PIURA.

Yo Cruz Ramírez Angely Carolina, con DNI N°70052975, con domicilio real en Jose Balta #612, provincia Sullana, Piura; egresada del programa de Enfermería de la Universidad San Pedro Filial Piura; ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, siendo requisito indispensable realizar un proyecto de Investigación para optar el Título de Licenciada en Enfermería y tutoradora su alto espíritu de colaboración que me permita ejecutar mi proyecto de investigación titulada Satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023. Además de los resultados que se obtenga se hará conocer a su jefatura.

POR LO EXPUESTO

Señor Gerente, pido a usted acceder a mi petición por ser de justicia

Piura, 10 de abril del 2023

CR

Cruz Ramírez Angely Carolina

Bachiller en Enfermería



7. Base de datos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1.	1	1	2	1	4	2	2	2	2	1	1	2	1	4	2	2	2	2	1	1
2.	4	2	2	4	4	2	2	2	2	1	2	2	4	4	2	2	2	2	1	2
3.	3	1	2	3	5	2	2	2	2	1	1	2	3	5	2	2	2	2	1	1
4.	5	1	2	5	3	2	2	2	2	1	1	2	5	3	2	2	2	2	1	1
5.	5	1	1	5	1	1	1	2	2	2	1	1	5	1	1	1	2	2	2	1
6.	2	1	2	2	5	2	2	2	2	1	1	2	2	5	2	2	2	2	1	1
7.	3	1	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	2	1
8.	5	2	2	7	5	2	2	2	2	1	2	2	5	5	2	2	2	2	1	2
9.	4	1	2	4	3	2	2	2	2	1	1	2	4	3	2	2	2	2	1	1
10.	3	1	2	3	4	2	2	2	2	1	1	2	3	4	2	2	2	2	1	1
11.	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1
12.	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1
13.	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1
14.	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
15.	3	1	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	1
16.	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1
17.	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2
18.	3	2	2	3	4	2	2	2	1	2	2	2	3	4	2	2	2	1	2	2
19.	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2
20.	4	2	2	4	4	2	2	2	2	1	2	2	4	4	2	2	2	2	1	2
21.	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1
22.	3	1	2	3	4	2	2	2	2	1	1	2	3	4	2	2	2	2	1	1
23.	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1
24.	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1
25.	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1

26	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1
27	5	2	1	5	1	1	1	2	2	2	2	1	5	1	1	1	2	2	2	2
28	3	1	2	3	4	2	2	2	2	1	1	2	3	4	2	2	2	2	1	1
29	2	1	2	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	2	2	2	1	1
30	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2
31	4	2	2	4	4	2	2	2	2	1	2	2	4	4	2	2	2	2	1	2
32	2	1	2	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	2	2	2	1	1
33	5	2	2	5	4	2	2	2	2	1	2	2	5	4	2	2	2	2	1	2
34	3	1	2	3	4	2	2	2	2	1	1	2	3	4	2	2	2	2	1	1
35	5	1	2	5	1	2	2	2	2	1	1	2	5	1	2	2	2	2	1	1
36	5	2	2	5	4	2	2	2	2	1	2	2	5	4	2	2	2	2	1	2
37	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1
38	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1
39	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1
40	5	2	2	5	4	2	2	2	2	1	2	2	5	4	2	2	2	2	1	2
41	5	2	2	5	4	2	2	2	2	1	2	2	5	4	2	2	2	2	1	2
42	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1
43	5	2	2	5	4	2	2	2	2	1	2	2	5	4	2	2	2	2	1	2
44	5	2	2	5	4	2	2	2	2	1	2	2	5	4	2	2	2	2	1	2
45	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1
46	3	1	2	3	4	2	2	2	2	1	1	2	3	4	2	2	2	2	1	1
47	2	1	2	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	2	2	2	1	1
48	1	1	2	1	4	2	2	2	2	1	1	2	1	4	2	2	2	2	1	1
49	4	2	2	4	4	2	2	2	2	1	2	2	4	4	2	2	2	2	1	2
50	3	1	2	3	5	2	2	2	2	1	1	2	3	5	2	2	2	2	1	1
51	5	1	2	5	3	2	2	2	2	1	1	2	5	3	2	2	2	2	1	1
52	5	1	1	5	1	1	1	2	2	2	1	1	5	1	1	1	2	2	2	1
53	2	1	2	2	5	2	2	2	2	1	1	2	2	5	2	2	2	2	1	1

54	3	1	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	2	1
55	5	2	2	7	5	2	2	2	2	1	2	2	5	5	2	2	2	2	1	2
56	4	1	2	4	3	2	2	2	2	1	1	2	4	3	2	2	2	2	1	1
57	3	1	2	3	4	2	2	2	2	1	1	2	3	4	2	2	2	2	1	1
58	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1
59	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1
60	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1
61	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
62	3	1	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	1
63	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1
64	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2
65	3	2	2	3	4	2	2	2	1	2	2	2	3	4	2	2	2	1	2	2
66	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2
67	4	2	2	4	4	2	2	2	2	1	2	2	4	4	2	2	2	2	1	2
68	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1
69	3	1	2	3	4	2	2	2	2	1	1	2	3	4	2	2	2	2	1	1
70	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1
71	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1
72	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1
73	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1
74	5	2	1	5	1	1	1	2	2	2	2	1	5	1	1	1	2	2	2	2

8. Formato de publicación en repositorio



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
CRUZ RAMIREZ, ANGELY CAROLINA		70052975	2113100065@usanpedro.edu.pe
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>	Título Profesional	<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad
<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>	Maestría	<input type="checkbox"/>	Doctorado
<input type="checkbox"/>	Doctorado		
4. Título del Documento de Investigación			
Satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023			
5. Programa Académico			
Enfermería			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ² (info: en-pe/rep/tematicas/tematicas/cerra)		Acceso restringido ³ (info: en-pe/rep/tematicas/tematicas/acceso) ^(*)
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, a la cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶



importante


FIRMA DEL ALUMNO

Lugar	Día	Mes	Año
Chimote	07	12	2023

1. Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
 2. Ley N° 30025. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
 3. Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
 4. En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo con la directiva N° 004-2016-CO/NTIC-DEGC (Manuales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
 5. Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramienta tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
 6. Según el inciso 12.2. del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales prestando al son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALERIA".

Nota - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a la Ley 2944, art. 32, núm. 32.3.

9. Reporte de similitud

Satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención en centro quirúrgico, Hospital II 2 Sullana 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe	5%
Fuente de Internet		
2	repositorio.unac.edu.pe	5%
Fuente de Internet		
3	hdl.handle.net	4%
Fuente de Internet		
4	repositorio.uwiener.edu.pe	2%
Fuente de Internet		
5	redi.unjbg.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
6	repositorio.unsa.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
7	1library.co	1%
Fuente de Internet		
8	repositorio.udh.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	
Trabajo del estudiante		