



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
ENFERMERÍA

**SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PACIENTE QUIRÚRGICO
TRAUMATOLÓGICO EN UN HOSPITAL DE LIMA-2024**

**SATISFACTION AND QUALITY OF CARE OF THE TRAUMATOLOGICAL
SURGICAL PATIENT IN A HOSPITAL IN LIMA-2024**

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

**AUTORA
MARTHA CLAUDINA DE LA CRUZ PEÑARAN**

**ASESOR
NANCY LAURA SALINAS ESCOBAR**

LIMA – PERÚ

2024

ASESOR DE TRABAJO ACADÉMICO

ASESORA

Mg. Nancy Laura Salinas Escobar

Código ORCID: 0000-0002-1218-1975

DEDICATORIA

Dedico este trabajo académico a Dios por la labor encomendada, a mis pacientes porque ponen su confianza en la enfermera y a mi familia por motivarme y creer en mi .

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Peruana Cayetano Heredia, quien nos brinda toda la ayuda académica necesaria como profesional especialista en centros quirúrgicos así mismo estoy orgullosa de haberme formado en esta admirable institución.

A los docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia por compartir sus conocimientos y experiencias profesionales.

A mi asesor académico por contribuir de manera muy profesional, a la realización del presente trabajo académico.

A mi familia por su apoyo incondicional.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

El presente Trabajo de Investigación es autofinanciado

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

El autor declara no tener conflictos de interés.

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

“SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PACIENTE QUIRÚRGICO TRAUMATOLÓGICO EN UN HOSPITAL DE LIMA-2024”

INFORME DE ORIGINALIDAD

19% INDICE DE SIMILITUD	17% FUENTES DE INTERNET	2% PUBLICACIONES	10% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	qartuppi.com Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unican.es Fuente de Internet	<1%

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
I. Introducción	1
II. Planteamiento del problema	3
III. Justificación	3
IV. Objetivos	6
V. Marco teórico	7
VI. Hipótesis de investigación	13
VII. Material y método	14
VIII. Referencias bibliográficas	22
Anexos	25

Anexos

RESUMEN

Antecedentes: La calidad, considerada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un componente indispensable para la cobertura de salud, no siempre se cumple en su totalidad. En el contexto de la atención quirúrgica, resulta crucial asegurar en los pacientes intervenidos la seguridad y el bienestar. Dada la naturaleza estresante y dolorosa de la atención quirúrgica, desde la gestión administrativa hasta el ámbito profesional de enfermería, es esencial proporcionar servicios de alta calidad para asegurar la satisfacción y la integridad del usuario.

Objetivo: Este estudio tiene como propósito determinar la relación existente entre la satisfacción y la calidad de atención en pacientes sometidos a intervenciones quirúrgicas en un hospital de Lima en 2024. **Material y método:** Se trata de un proyecto aplicado, descriptivo correlacional, sin carácter experimental y con un enfoque mixto. La investigación se centrará en pacientes quirúrgicos, seleccionados de una selección aleatoria de 50 individuos. **La recolección de datos** se llevará a cabo mediante cuestionarios que incluirán preguntas específicas diseñadas para adquirir la información requerida. **Plan de tabulación y análisis:** Se llevará a cabo un análisis descriptivo correlacional, y para evaluar la relación entre las variables, se utilizará la prueba de Shapiro–Wilk.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del paciente, intervenciones quirúrgicas, gestión administrativa, enfermería

ABSTRACT

Background: Quality, considered by the World Health Organization (WHO) as an indispensable component of health coverage, is not always fully met. In the context of surgical care, it is crucial to ensure the safety and well-being of surgical patients. Given the stressful and painful nature of surgical care, from the administrative management to the nursing professional level, it is essential to provide high quality services to ensure user satisfaction and integrity.

Objective: This study aims to determine the relationship between satisfaction and quality of care in patients undergoing surgery in a hospital in Lima in 2024. **Method:** This is an applied, descriptive correlational, non-experimental project with a mixed approach. The research will focus on surgical patients, selected from a random selection of 50 individuals. Data collection will be carried out by means of questionnaires that will include specific questions designed to acquire the required information. **Tabulation and analysis plan:** A descriptive correlational analysis will be performed, and the Shapiro-Wilk test will be used to evaluate the relationship between variables.

Keywords: quality of care, patient satisfaction, surgical interventions, administrative management, nursing.

I. INTRODUCCION

En el servicio quirúrgico traumatológico de un hospital en Lima, la demanda y la complejidad de los procedimientos intensifican la ansiedad e insatisfacción del paciente en la espera de su atención al analizar las prestaciones y los estándares de atención en el paciente quirúrgico resulta importante mejorar la excelencia en la prestación de estos servicios garantizando la satisfacción de atención del paciente

(1) La percepción del paciente sobre prestación recibida y el grado de satisfacción son indicadores fundamentales de la calidad del servicio, permitiendo ajustes necesarios para ofrecer servicios que se alineen mejor con las expectativas de los pacientes (1).

La satisfacción del paciente se define, según Donabedian, como "el indicador esencial que proporciona información sobre el nivel en que se concretan los valores y previsiones de un paciente, indicando la atención y la calidad de esta, donde la voz recae en la percepción del paciente" (2). Aunque la Organización Mundial de la Salud (OMS) defina la excelencia como parte indispensable en la prestación de servicios de salud, no siempre se cumple en su totalidad este criterio (3).

En el ámbito de la atención quirúrgica, es imperativo garantizar la seguridad y el bienestar de aquellos que están intervenidos (4).

La atención quirúrgica, dada su naturaleza estresante y dolorosa para los pacientes, requiere que las prestaciones, en la gestión administrativa hasta el ámbito médico, se imparta con un alto estándar de calidad y así garantizar la integridad del paciente, así como su satisfacción (5,6).

Además, como lo indica la Organización Panamericana de la Salud (OPS), persiste una brecha en la demanda y disponibilidad de profesionales de la salud, incluyendo

un componente crítico como lo es el personal de enfermería. Se señala un déficit de 800 mil trabajadores de salud, acompañado de una distribución inadecuada del personal, falta de motivación, escasa incentivación en el crecimiento personal y profesional, así como la ausencia de reconocimiento e infraestructuras inadecuadas, todos elementos que afectan negativamente los estándares de prestación en los centros de salud. La OPS subraya la importancia esencial del equipo enfermero para avanzar hacia la consecución de la salud universal (7).

En el contexto peruano, en 2021, la Sociedad de Comercio Exterior del Perú señaló que el 97.1% de los establecimientos de atención primaria presentan una infraestructura deficiente e inapropiada, junto con equipos desfasados e inservibles. Además, la Contraloría General de la República, liderada por Nelson Shack, identificó que el 26.5% de los hospitales públicos no pueden ofrecer un servicio de calidad porque carece de recursos suficientes, destacando problemas que se extienden desde la ausencia de estructura hasta la limitada disponibilidad de medicamentos y prestaciones. (8)

El enfoque de calidad debe destacarse principalmente como una estrategia de mejora de los servicios con el objetivo de fortalecer y fortalecer los servicios y su calidad, teniendo en cuenta sus procesos asistenciales y las dimensiones de la atención y las relaciones (resultados), como la estructura, la ciencia y la tecnología. Proceso (9).

En este estudio, Pérez et al. 2018 propusieron dimensiones que tuvieron en cuenta diferentes características de la atención al paciente en el campo quirúrgico. Según la teoría de la calidad propuesta por el profesor Aveda Donabedian, esta es la dimensión estructural, científica, técnica y relacional fundamental de la atención en salud. (10)

Por tal motivo, la presente investigación dará respuesta a la siguiente pregunta:

¿Qué relación existe entre la satisfacción y calidad de atención del paciente traumatológico en centros quirúrgicos de un hospital de Lima-2023

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problema general

¿Qué la relación existente entre la satisfacción y calidad de atención del paciente traumatológico en centros quirúrgicos de un hospital de Lima-2024

Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y calidad de atención del paciente traumatológico en centros quirúrgicos de un hospital de Lima-2024?
- ¿Qué relación existe entre la empatía y calidad de atención del paciente traumatológico en centros quirúrgicos de un hospital de Lima-2024?
- ¿Qué relación existe entre la seguridad y calidad de atención del paciente traumatológico en centros quirúrgicos de un hospital de Lima-2024?
- ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y calidad de atención del paciente traumatológico en centros quirúrgicos de un hospital de Lima-2024?

III. JUSTIFICACION

Dado el crecimiento en la necesidad de procedimientos quirúrgicos y los progresos tecnológicos en el ámbito de los centros quirúrgicos en las instituciones de salud, se requiere una atención de alta calidad que involucre a profesionales de enfermería altamente competentes. Estos profesionales deben ser capaces de abordar eficazmente los problemas de salud, el bienestar y la integridad del usuario.

En consecuencia, el fin del presente estudio es evidenciar la conexión entre la atención de calidad proporcionada por profesional enfermero capacitados y la satisfacción del usuario, facilitando así su recuperación y pronta reintegración a la

sociedad.

La elección de enfocar nuestra investigación en la satisfacción y calidad de atención del paciente quirúrgico traumatológico responde a la imperante necesidad de comprender y mejorar los procesos de atención en una población altamente vulnerable. Los pacientes traumatológicos, debido a la naturaleza de sus lesiones, enfrentan desafíos específicos que pueden incidir directamente en su experiencia hospitalaria. Desde el dolor postoperatorio hasta las limitaciones en la movilidad, estos pacientes demandan una atención especializada que aborde sus necesidades de manera integral. La literatura existente respalda la idea de que la satisfacción del paciente está intrínsecamente ligada a la calidad de atención, y en el caso de los pacientes traumatológicos, este vínculo adquiere una relevancia aún mayor.

La realización de este estudio no solo responde a una inquietud académica, sino que también busca contribuir significativamente al ámbito de la enfermería en el centro quirúrgico. La comprensión profunda de los factores que influyen en la satisfacción y calidad de atención de los pacientes traumatológicos permitirá desarrollar intervenciones específicas que mejoren las prácticas de enfermería y optimicen los resultados clínicos. Esta investigación no solo aborda una necesidad evidente en la atención a pacientes traumatológicos, sino que también se alinea directamente con los objetivos y competencias de la segunda especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico, proporcionando una base sólida para el desarrollo profesional y la excelencia en el cuidado quirúrgico especializado.

Delimitaciones del estudio

- **Delimitación espacial:** Será llevado a cabo en un hospital de Lima
- **Delimitación temporal:** Cubrirá todo el año 2024

- **Delimitación temática:** Su finalidad es poder averiguar como la satisfacción del paciente se conecta con la óptima atención del usuario en centros quirúrgicos de un establecimiento de salud.
- **Delimitación poblacional:** Esta constituida por 50 pacientes tomados aleatoriamente de servicio de centro quirúrgico

Viabilidad del estudio

El estudio de esta investigación presenta condiciones técnicas y operativas para su realización, ya que se dispondrá del acceso directo a un hospital de lima para realizar todas las visitas que sean necesarias y poder recabar la información y aplicar el instrumento de investigación. Todos los gastos económicos para esta investigación serán costeados por el investigador, así mismo se contará con el apoyo de otros colaboradores que darán soporte al presente estudio, sumados a la participación del asesor y el investigador. El tiempo de desarrollo será acorde al tiempo de estudio y la recopilación de la información será mediante bibliografías e investigación del autor.

Relación significativa entre las variables.

En el contexto del estudio sobre la "Satisfacción y Calidad de Atención del Paciente Quirúrgico Traumatológico", la relación significativa entre estas dos variables fundamentales implica una conexión estadísticamente robusta que va más allá de las variaciones aleatorias en los datos recopilados. La investigación se centrará en determinar si existe una asociación sistemática entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención en el ámbito quirúrgico traumatológico.

La correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención será evaluada utilizando métodos estadísticos pertinentes, como el coeficiente de

correlación de Pearson u otras medidas apropiadas para variables cualitativas y cuantitativas. Este análisis permitirá determinar la fuerza y dirección de la relación entre estas variables cruciales, identificando patrones y tendencias que van más allá de lo que se podría esperar por simple casualidad.

La significancia estadística desempeñará un papel esencial en la interpretación de los resultados obtenidos. Se aplicarán pruebas estadísticas, como la prueba de chi-cuadrado o pruebas t, para evaluar si la asociación observada entre la satisfacción y la calidad de atención es poco probable que ocurra debido al azar. Un valor p significativamente bajo indicaría que la relación identificada es estadísticamente notable y que los resultados son generalizables a la población en general.

El enfoque integral del estudio no solo se limitará a la correlación cuantitativa, sino que también se extenderá a un análisis más profundo.

El análisis estadístico a futuro en el marco de esta investigación buscará confirmar y comprender la relación significativa entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención en el contexto específico del paciente quirúrgico traumatológico. Estos hallazgos no solo contribuirán al conocimiento académico, sino que también tendrán implicaciones prácticas para mejorar la atención y la experiencia del paciente en entornos quirúrgicos traumatológicos.

IV. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la satisfacción y calidad de atención del paciente quirúrgico en un hospital de Lima.

Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y calidad en atención del paciente traumatológico en centros quirúrgicos de un hospital de Lima-2024.
2. Determinar la relación que existe entre la empatía y calidad en atención del paciente traumatológico en centros quirúrgicos de un hospital de Lima-2024.
3. Determinar la relación que existe entre la seguridad y calidad en atención del paciente traumatológico en centros quirúrgicos de un hospital de Lima-2024.
4. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y calidad en atención del paciente traumatológico en centros quirúrgicos de un hospital de Lima-2024.

V. MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES

Antecedentes internacionales

Pérez et al. (2022) realizado en Cuba, tuvieron como propósito analizar los estándares de los servicios del Hospital de Cirugía Clínica Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. El estudio utilizó métodos observacionales, descriptivos y transversales y encuestó a 493 pacientes mediante el cuestionario SERVPERF. Los hallazgos evidenciaron que el 100% de los residentes tuvieron amplio conocimiento y atención personalizada por parte de médicos y enfermeras. El 81,7% dijo que la calidad del servicio fue muy buena y el 18,3% dijo que fue muy buena. Por lo que se concluyó que los clientes expresan satisfacción con la calidad experimentada durante la intervención (11).

Agüero et al. (2020) realizaron en Ecuador una investigación destinada a evaluar la calidad de prestación y conformidad con los servicios de los usuarios en el Establecimiento de salud Básico de Guaranda. Utilizaron el cuestionario SERVPERF en un diseño empírico transversal, aplicando métodos deductivos y

cuantitativos con una muestra de 289 pacientes. Los resultados obtenidos en la región revelaron puntuaciones promedio de 4,68 para la capacitación de los médicos, 4,58 para la fiabilidad en el equipo de salud, 4,44 para la cordialidad de estos y 5,05 para la disposición a ofrecer servicios. Las conclusiones señalaron que los servicios óptimos del establecimiento de salud carecen de los componentes palpables que indispensables, lo que resulta en una evaluación negativa en cuanto a la conformidad del usuario con el servicio (12).

Jaramillo et al. (2020) realizaron en Ecuador una investigación destinada a examinar la optimización de la prestación y la conformidad con el personal enfermero dentro del hospital. El enfoque del proyecto fue cuantitativo, y la muestra incluyó a 384 pacientes. Los resultados revelaron que los individuos expresaron insatisfacción con la empatía, la seguridad y la confiabilidad, mientras que manifestaron una satisfacción parcial con la tangibilidad y la capacidad de respuesta. Además, se observó una relación significativa entre la satisfacción y la calidad de la atención ($p = 0,000$). Las conclusiones destacaron que factores como la higiene del lugar, el periodo de espera, la infraestructura, la señalización, los servicios recibidos y las explicaciones médicas influyeron de manera significativa en la satisfacción de los pacientes (13).

Antecedentes nacionales

Arcenales et al. (2021) llevaron a cabo un estudio en el Perú con el propósito general de determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos del Hospital Homero Castanier Crespo, Assogos. Se usó una metodología cuantitativa, prospectiva, descriptiva y transversal, incluyendo a usuarios de ambos sexos con edades entre los 18 y 65 años. Los resultados indicaron que el personal de

enfermería proporcionaba una atención sanitaria óptima y lograba la satisfacción del paciente. Sin embargo, se observó que las mujeres jóvenes con educación de tercer nivel mostraban una satisfacción significativamente mayor con la atención en comparación con aquellas con otros niveles educativos. Las conclusiones del estudio establecieron que la valoración de la conformidad con la atención de los pacientes quirúrgicos respecto a los cuidados de enfermería permitió identificar tanto potencialidades como deficiencias en el ámbito de estudio (14).

Santos et al. (2021) tuvieron como propósito "Encontrar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente postoperatorio en cirugía general en hospitales públicos de Lima". Este estudio, realizado en 154 pacientes posoperatorios, empleó un enfoque cuantitativo, correlacional y de diseño transversal. Los resultados revelaron que el 31,86% de los usuarios percibió la estándares de la atención como alta, el 53,25% la consideró de nivel medio y el 14,94% la catalogó como baja. Asimismo, se encontró que el 16,23%, el 46,10%, y el 36,67% de los pacientes expresaron niveles de satisfacción bajos, medios y altos, respectivamente. Como conclusión, se estableció una correlación directa entre los estandartes de atención brindado por el personal enfermero y la satisfacción del paciente (15).

Febres y Mercado (2020) llevaron a cabo un estudio en el Perú, donde analizaron la relación entre la satisfacción y la calidad de la atención médica. Utilizaron métodos transversales, observacionales y descriptivos, y la población de estudio consistió en 292 pacientes. Los resultados destacaron que el 60,3% de los participantes expresaron satisfacción con la prestación, especialmente en las dimensiones de seguridad (86,8%) y empatía (80,3%). Por otro lado, el 57,1% manifestó insatisfacción con los aspectos tangibles, y el 55,5% con las habilidades

de afrontamiento. En conclusión, se sugiere que el sistema de salud implemente estrategias para mejorar la calidad de los servicios de atención, con el objetivo de ofrecer atención oportuna y de calidad a los usuarios (16).

BASE TEORICA

Definición Satisfacción El logro de la satisfacción del paciente constituye el objetivo primordial para todas las enfermeras de quirófano que forman parte del centro quirúrgico. Este aspecto va más allá de la calidad del servicio proporcionado, ya que implica satisfacer las expectativas de los pacientes que están recibiendo atención quirúrgica.

En la perspectiva de Kotler en 2022, él fue uno de los primeros en definir la satisfacción del cliente. Según su enfoque, un cliente experimenta satisfacción cuando mantiene un estado de ánimo positivo después de comparar el rendimiento del servicio con las expectativas que tenía (17).

Definición de calidad

Según Canzio (2019), el término "calidad" ha sido utilizado desde los primeros años de la década de 1990 con el propósito de optimizar la atención de salud a nivel mundial, aplicando experiencias derivadas de conocimientos e información. Se han implementado conceptos como gestión de calidad y certificación de calidad, los cuales han demostrado ser herramientas efectivas para ofrecer servicios de salud que sean tanto eficaces como eficientes. En este contexto, se hace referencia a un continuo mejoramiento de los estándares que ha desarrollado a lo largo del tiempo (18).

Dimensiones de la calidad del servicio en salud

Según Ruiz (2019), en el contexto actual, se observan diversas interpretaciones

centradas en comprender de manera precisa los parámetros relacionados con el monitoreo o mantenimiento interno correspondiente. Estas interpretaciones podrían proporcionar respaldo en la formulación de técnicas y procedimientos adicionales para evaluar los logros alcanzados por los participantes laborales en un periodo específico. Además, se busca identificar áreas que requieran mejoras, permitiendo así la creación de alternativas para optimizar la eficiencia laboral (19).

Base filosófica

La filosofía de Jan Carlzon

Una eficiente gestión de la atención al usuario tiene el potencial de brindar un éxito sin igual a una empresa en dificultades. Un ejemplo destacado de esto es el caso de SAS.

Definición de términos básicos

Según Velásquez (2018), la atención se define como la acción de enfocarse en algo o alguien, ya sea verificando externamente su organismo o dedicando una reflexión interna (20).

Según la definición de Zabalza (2020), la calidad se describe como la amalgama de atributos tanto de ingeniería como de manufactura que establecen el nivel de satisfacción que un producto o servicio brinda al consumidor (21).

Conforme a la explicación de Alvarez y Rivera (2019), la calidad del servicio se conceptualiza en consideración a que, conforme los usuarios finales priorizan el costo global de propiedad sobre los costos simples de compra, la facilidad de prestación (junto con la confianza) está ganando importancia como una dimensión fundamental en los estándares de calidad y elección de artículos (22).

Con base en la definición de Yépez (2021), la excelencia de la prestación de salud se caracteriza como el conjunto de tareas ejecutadas por los establecimientos y los servicios de salud de apoyo en el transcurso el proceso de la prestación. Este enfoque se lleva a cabo desde una perspectiva tanto técnica como humana, con el propósito de lograr los objetivos anhelados por los proveedores y usuarios. Dichos resultados son evaluados en cuanto a seguridad, eficacia, rendimiento eficiente y conformidad del usuario (23).

Siguiendo la perspectiva de Morales (2022), el rendimiento generalmente se convierte en un área de inconformidad entre los usuarios y prestadores de servicio, especialmente si las entregas no se encuentran establecidas en de las cláusulas (24).

Conforme a la interpretación de Salazar y Miranda (2021), la durabilidad guarda una estrecha relación con el respaldo. Con frecuencia, las condiciones para la resistencia del producto se incorporan en los acuerdos y descripciones técnicas (25).

De acuerdo con la conceptualización de Toro (2021), la percepción se describe como la realidad misma. Aunque un producto o servicio pueda exhibir dimensiones de calidad muy buenas o incluso excelentes, aún podría ser influenciado por las percepciones negativas de los clientes o del público en general (26).

Conforme a la perspectiva de Hernández (2021), la percepción del usuario se define como la manera que el usuario capta el cumplimiento de la organización en la entrega del servicio de salud ofrecido. En este marco, la percepción del usuario se erige como un aspecto clave para valorar la calidad del servicio proporcionado.

Seguendo la explicación de Pillpe Chavarría (2022), la conformidad del usuario se vincula al nivel de cumplimiento por parte de la entidad de salud con relación a las previsiones y percepciones del cliente acerca de prestaciones ofrecidas (28). En esta perspectiva, la conformidad del cliente emerge como un indicador esencial para evaluar la excelencia de las prestaciones de salud proporcionados por la organización.

VI. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Hipótesis general

satisfacción se relaciona significativamente con la calidad de atención del paciente quirúrgico traumatológico en centros quirúrgicos de un hospital de Lima-2024.

Hipótesis específicas

- La fiabilidad se relaciona significativamente con la calidad de atención del paciente quirúrgico traumatológico en centros quirúrgicos de un hospital de Lima-2024.
- La empatía se relaciona significativamente con la calidad de atención del paciente quirúrgico traumatológico en centros quirúrgicos de un hospital de Lima-2024.
- La seguridad se relaciona significativamente con la calidad de atención del paciente quirúrgico traumatológico en centros quirúrgicos de un hospital de Lima-2024.
- La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la calidad de atención del paciente quirúrgico traumatológico en centros quirúrgicos de

un hospital de Lima-2024.

VII. MATERIAL Y MÉTODO

En esta instancia, el enfoque del proyecto será considerado como 'aplicado', ya que su objetivo principal es ofrecer soluciones prácticas a problemáticas abordables.

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

La población objeto de este estudio estará conformada por 50 usuarios seleccionados de manera aleatoria en los centros quirúrgicos de un hospital ubicado en Lima. Esta elección específica se realiza con el propósito de obtener una muestra representativa de pacientes que hayan experimentado procedimientos quirúrgicos traumatológicos en un entorno hospitalario en la ciudad. La delimitación de la población a usuarios de centros quirúrgicos garantizará la homogeneidad en las características de interés para la investigación, permitiendo así una evaluación más precisa de la satisfacción y calidad de atención en este grupo particular de pacientes.

MUESTRA

La decisión de optar por un muestreo censal de 50 usuarios se respalda en la reducida dimensión de la población bajo estudio. Este enfoque se clasificará como una muestra no probabilística, dado que el investigador, al poseer un conocimiento detallado de la población y emplear un criterio sólido, toma la decisión de que las unidades de observación formarán parte de la muestra. Esta elección se realiza de manera consciente debido a su conveniencia y capacidad para representar de manera adecuada la población en cuestión.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Usuarios atendidos en el servicio de centro quirúrgico
- Usuarios que sean mayores que estén entre 18 a 70 años
- Usuarios que decidan participar del estudio

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Usuarios menores de edad
- Usuarios que se nieguen a participar en el estudio
- Usuarios de otros servicios que no sean de centro quirúrgico

VI. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medida
Variable Satisfacción del usuario	En línea con la perspectiva de Philip Kotler (2012), la conformidad del usuario se entiende como el "nivel de satisfacción de un usuario que surge de discernir desempeño percibido de un producto o servicio en comparación con las expectativas ". En este contexto, podemos afirmar que la satisfacción es equivalente al cumplimiento tanto de las perspectivas como de las expectativas del usuario. Es decir, la medida de satisfacción se basa en la evaluación de cómo el rendimiento real de un producto o servicio se compara con lo que el usuario esperaba o anticipaba.	La operacionalización de la satisfacción del usuario se basará en las puntuaciones de tipo ordinal, las cuales se obtienen mediante la suma de las respuestas de las dimensiones de fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta. Estas dimensiones se evalúan a través de 12 ítems con opciones de respuesta tipo Likert, que incluyen categorías como deficiente, regular, aceptable, bueno y excelente. La consolidación de estas respuestas permitirá obtener una medida cuantificable de la satisfacción del usuario en función de las diferentes dimensiones evaluadas..	Fiabilidad	• Disponibilidad de la historia clínica para la atención	1	Escala Likert 1. Deficiente 2. Regular 3. Aceptable 4. Bueno 5. Excelente
				• Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas	2	
				• Atención médica en el horario programado	3	
			Empatía	• Interés en solucionar el problema de salud por parte del médico	4	
				• Claridad en la Información transmitida por el médico	5	
				• Trato por parte del médico.	6	
			Seguridad	• Respeto a la privacidad en la atención	7	
				• Minuciosidad en el examen médico	8	
				• Confianza trasmitida por el médico u otro profesional	9	
			Capacidad de respuesta	• Celeridad de la atención	10	
				• Resolución de problemas o dificultades	11	
				• Tiempo de espera para la atención en el consultorio médico	12	

Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad en el servicio

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medida
Variable Calidad en el servicio	<p>Según Juran (1990), la medida de la calidad del servicio ha generado divergencias de criterio, principalmente en relación con lo que realmente se está evaluando. En términos generales, existen tres tendencias de constructos que se utilizan para valorar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor. Estas perspectivas ofrecen diferentes enfoques para comprender y evaluar la eficacia y el rendimiento de los servicios prestados.</p>	<p>La operacionalización de la satisfacción del usuario dependerá de las puntuaciones de tipo ordinal, las cuales se obtendrán mediante la suma de las respuestas de las dimensiones de calidad objetiva y calidad subjetiva. Estas dimensiones se evalúan a través de 12 ítems con opciones de respuesta tipo Likert, que incluyen categorías como deficiente, regular, aceptable, bueno y excelente. La consolidación de estas respuestas permitirá obtener una medida cuantificable de la satisfacción del usuario, considerando tanto aspectos objetivos como subjetivos relacionados con la calidad del servicio..</p>	Calidad objetiva	• Tiempo de espera	1	Escala Likert 1. Deficiente 2. Regular 3. Aceptable 4. Bueno 5. Excelente
				• Información a familiares	2	
				• Señalización intrahospitalaria	3	
				• Puntualidad de consultas	4	
				• Comodidades ambientes	5	
				• Tecnología biomédica	6	
			Calidad subjetiva	• Disposición para la ayuda	7	
				• Amabilidad del personal	8	
				• Trato personalizado	9	
				• Confianza y seguridad	10	
				• Interés por solucionar problemas	11	
				• Interés por cumplir promesas	12	

VII. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A continuación, se exponen las metodologías e instrumentos empleados en el presente estudio de investigación:

Instrumento:

En el año 2022, Ángeles PIB llevó a cabo un estudio titulado "Satisfacción del usuario externo y calidad en el servicio de emergencia - Hospital Barranca Cajatambo". Este estudio se desarrolló en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, específicamente en la escuela de posgrado ubicada en Huacho. La investigación abordó la satisfacción del usuario externo y la calidad del servicio en el contexto del Hospital Barranca Cajatambo, explorando diversas dimensiones de la experiencia de los pacientes en el servicio de emergencia. Este estudio previo sienta las bases para comprender la relevancia y continuidad de la investigación actual, que se centra en las variables de satisfacción y calidad en el centro quirúrgico, con un enfoque especial en la experiencia de los pacientes.

El presente cuestionario se posiciona como una extensión y profundización de la investigación realizada por Ángeles PIB, centrándose específicamente en el centro quirúrgico del Hospital. Dado que la atención quirúrgica implica procesos y consideraciones únicas, se busca identificar elementos específicos que contribuyan a la satisfacción del usuario y a la percepción de calidad en este entorno particular.

La satisfacción percibida por el paciente se determinarán mediante puntuaciones de tipo ordinal. Estas puntuaciones se obtendrán al sumar las respuestas proporcionadas en relación con las dimensiones de calidad objetiva y calidad subjetiva. El cuestionario consta de 12 ítems con opciones de respuesta tipo Likert que abarcan categorías como deficiente, regular, aceptable, bueno y excelente.

Para el tratamiento de la información, se emplearán las siguientes técnicas:

El análisis de datos se realizará utilizando el software estadístico SPSS 25.0. Este programa se utilizará para interpretar, analizar y discutir los gráficos y las figuras estadísticas. El propósito final es obtener resultados que posibiliten la formulación de conclusiones, abarcando tanto los objetivos establecidos como las hipótesis de investigación, y este conjunto constituirá el producto final del estudio.

Formulación del modelo

a. Hipótesis Nula.

Existirán evidencias que las medias de los tratamientos estadísticamente no difieren significativamente.

b. Hipótesis alterna.

Estadísticamente las medias de los tratamientos difieren significativamente.

c. Recolección de datos y cálculos de los estadísticos correspondientes.

La recopilación de datos se llevará a cabo después de aplicar los tratamientos específicos a cada muestra, y para el procesamiento de estos datos se emplearán programas estadísticos.

Decisión estadística.

La decisión estadística dependerá de la comparación entre el estadístico de prueba calculado y el valor obtenido de las tablas estadísticas correspondientes a la distribución del estadístico de prueba. En otras palabras, si el valor del estadístico de prueba calculado se encuentra dentro del rango definido por las tablas estadísticas, se...

ASPECTOS ÉTICOS DEL ESTUDIO

Este estudio de investigación será sometido a la aprobación de la Dirección Universitaria de Investigación, Ciencia y Tecnología (DUICT) y al Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI). Una vez obtenidas las aprobaciones correspondientes, se procederá a solicitar la autorización y las facilidades necesarias para llevar a cabo el trabajo académico a la Oficina Ejecutiva de Apoyo a la Investigación y Docencia de un hospital en Lima. Posteriormente, se coordinará con la Enfermera jefe del Departamento de Enfermería y la coordinadora del área de centro quirúrgico para ejecutar la investigación, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información de los participantes y respetando los principios éticos de beneficencia, no maleficencia y justicia.

PLAN DE ANÁLISIS

Este trabajo de investigación será presentado para su aprobación ante la Dirección Universitaria de Investigación, Ciencia y Tecnología (DUICT) y el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI). Una vez obtenidas las aprobaciones necesarias, se realizará una solicitud de autorización y se gestionarán las facilidades requeridas para llevar a cabo el trabajo académico. Dicha solicitud será dirigida a la Oficina Ejecutiva de Apoyo a la Investigación y Docencia de un hospital en Lima. Posteriormente, se llevarán a cabo las coordinaciones administrativas correspondientes.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Akbas Meltem. Patient satisfaction on nursing care: the case of gynecology and obstetrics clinics. *Acta bioeth.* 2019 [citado 2023 Nov 10] ; 25(1): 127-136. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2019000100127&lng=es.
2. Donabedian, A. Defining and measuring the quality of health care. In: *Assessing Quality Health Care. Perspectives for Clinicians* (R. P. Wenzel, ed.), 1992; pp. 42-64. Baltimore: Williams & Wilkins.
3. OMS. Servicios sanitarios de calidad. 2020; <https://www.who.int/es/newsroom/factsheets/detail/quality-health-services>
4. Melita, A., Jara, P., & Moreno, M. Perception of hospitalized patients in medical surgical units on humanized nursing care. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 2021; 10(1), 89-105. <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2481>
5. Nuru, N., Yehuala, A., Melkamu, S., & Biresaw, H.. Knowledge and perception of surgical informed consent and associated factors among adult surgical patients in Gondar University Comprehensive and Specialized Hospital, Ethiopia. *Research Square*, 2019; 1-17. <https://doi.org/10.21203/rs.2.13568/v>
6. Unbeck, M., Lidgren, F., Tabbakh, E., & Nymark, C. The patient's experience of participation when admitted for elective surgical procedures: An interview stud. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 2023; 18(1), 1-11. <https://doi.org/10.1080/17482631.2022.2163958>
7. Organización Panamericana de la Salud. [Internet] 2019 [Citado el 09 de Nov. 2023] disponible de: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universalhealth&Itemid=1926&lang=es
8. La Gestión- Economía. Controlaría: El 26.45% de hospitales no cuenta con personal suficiente para servicios de emergencia. Lima- Perú. 21 de agosto del 2019. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/contraloria-el-2645-dehospitales-no-cuenta-con-personal-suficiente-para-el-servicio-de-emergencianoticia/>
9. Soto, G.. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del

siglo XX. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [internet] vol.36 no.2 Lima jun./set. 2019 disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200020

10. Arteta, L. & Palacio, K.. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. 2018, Rev. Salud Pública. 20 (5): 629-636
11. Pérez, J., Berrio, J., Pérez, Y., Rodríguez, N., Fernández, S., & Aranguren, D. Evaluation of satisfaction of patients seen at Cmdte. Manuel Fajardo Rivero Clinico Surgical University Hospital due to COVID 19, 2022. Medicentro, 24(3), 630-642.
12. Arguello, A., Monar, M., Argüello, V., & Chávez, E.. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de medicina interna en el Hospital Básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2020. Revista de Investigación Enlace Universitario, 19(2), Art. 2. <https://doi.org/10.33789/enlace.19.2.77>
13. Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R.. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato) 2020. Digital Publisher, 5(6), 4-23. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
14. Arcentales, G.C, Mesa I.C, Ramírez AA y Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados enfermeros. Arch. Venez. Farmacol Ter. 2021; 40(3):212-221. https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quir%C3%BArgicos.pdf
15. 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 [Internet]. Universidad Autónoma de Ica; 2021 [cited 2023 May 4]. Available from: <http://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1544/3/LindaQuispeAliaga.pdf>
16. Kotler P. Dirección de mercadotecnia. Análisis, planeación y control. 8ª. ed. México: Pearson-Prentice M. Hall GESTION La satisfacción del paciente – Gestión de Enfermería (gestiondeenfermeria.com) junio 19th, 2022|
17. Febres, R., & Mercado, M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión.
18. Canzio, C. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en

emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018. Universidad San Ignacio de Loyola.

19. Ruíz, A., Zavaleta, M. y Ruíz, P. (2017). Test de satisfacción laboral SL-ARG. Chimbote: Fondo Editorial de la Universidad César Vallejo.
20. Velásquez Tufiño, T. T. (2018). análisis de la atención al cliente en el local comercial TUFICELL de la ciudad de Babahoyo (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB).
21. Zabalza, M. Á. (2020). *Calidad en la educación infantil* (Vol. 72). Narcea Ediciones.
22. Alvarez Torres, D. D. R., & Rivera Magallanes, A. N. (2019). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018.
23. Yépez Apolo, D. B. (2021). Calidad de la atención de salud a pacientes hipertensos atendidos en el centro de salud Guasmo Central año 2021.
24. Morales, C. (2016). Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al Servicio de urgencias, Frente a la atención de enfermería en una institución de primer Nivel de atención en salud, en Mistrató Risaralda. Febrero a abril de 2016.
25. Salazar, E. B. S., & Miranda, R. D. M. (2021). Método Kaizen para optimizar la calidad del servicio postventa en una cadena de bienes durables, ciudad de Piura 2020. *Revista de Análisis Económico y Financiero*, 4(2), 35-40.
26. Toro Torre, J. L. (2021). Relación entre expectativas y percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad.
27. Hernández Anchundia, M. E. (2021). Percepción del usuario y factores relacionados con la atención de enfermería en curaciones de un centro de especialidades médicas, Ecuador-2021.
28. Pillpe Chavarría KY. Calidad de servicio satisfacción del cliente usuario. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2022

ANEXOS

Anexo 1

PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

Presupuesto

Específica de gasto	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario (S/.)	Costo total (S/.)
Bienes				
Hojas Bond A4	Unidades	200	0.10	20.00
Folder manila	Unidades	5	0.50	2.50
Fasteners	Unidades	5	0.50	2.50
USB	Unidades	2	30.00	60.00
Lapicero	Unidades	2	3.50	7.00
Servicios				
Impresiones	Hoja	80	0.2	16
Fotocopias	Hoja	100	0.1	10
Tipeos	Hoja	30	1	30
Movilidad	Persona	1	500	500
Alimentación	Persona	1	600	600
Estadístico	Persona	1	200	200
Internet	Mensualidad	3	95	285
Curso Taller	Mensualidad	3	5000	5000
Total				7333

Anexo 02
Cronograma

Diagrama de Gantt

Actividades	2024 (meses)					
	1	2	3	4	5	6
Elección del tema	X					
Planteamiento del problema	X	X				
Marco teórico	X	X	X	X	X	
Objetivos		X	X			
Material y método			X	X	X	
Operacionalización de variables				X	X	
Procedimientos y técnicas				X	X	
Sustentación del proyecto de investigación						X

Anexo 03

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCICÒN DEL PACIENTE TRAUMATOLOGICO

SÁNCHEZ MJT. El presente cuestionario posee una finalidad, la cual es poder su pensamiento sobre las variables: satisfacción y calidad de atención del paciente quirúrgico traumatológico en centros quirúrgicos de un hospital de Lima-2023 Se agradece su cordial y sincero aporte; para realizarlo, proceda a elaborar una equis (X) en lo siguiente:

1=Deficiente 2= Regular 3= Aceptable 4= Bueno 5= Excelente

SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
N°	Ítems	Alternativa				
		1	2	3	4	5
D1: Fiabilidad						
1	Como califica usted al personal del servicio de emergencia cuando el medico solicita la disponibilidad de su historia clínica.					
2	Como calificaría usted la disponibilidad y facilidad en la obtención de citas.					
3	Como cree usted que fue la atención del médico en el horario programado.					
D2: Empatía						
4	Cual fue el Interés en solucionar el problema de salud por parte del médico en el servicio de emergencia.					
5	Como percibe usted la Información transmitida por el médico del servicio de emergencia.					
6	Como percibe usted el trato por parte del médico en el servicio de emergencia.					
D3: Seguridad						
7	Como calificaría usted la privacidad de la atención al paciente en el servicio de emergencia.					
8	Cuál es el nivel de minuciosidad que percibió en el examen médico en el servicio de emergencia.					
9	Qué nivel de Confianza trasmite el médico u otro profesional en el servicio de emergencia.					
D4: Capacidad de respuesta						
10	Cuál es el nivel de percepción sobre la celeridad de la atención en el servicio de emergencia.					
11	Como percibió usted la resolución de problemas o dificultades en el servicio de emergencia					
12	Como es el tiempo de espera para la atención en el consultorio médico del servicio de emergencia					

Anexo 04

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

1=Deficiente 2= Regular 3= Aceptable 4= Bueno 5= Excelente

CALIDAD EN EL SERVICIO						
N°	Ítems	Alternativa				
		1	2	3	4	5
D1: Calidad objetiva						
1	Como percibe usted el tiempo de espera para la atención en el servicio de emergencia.					
2	En el servicio de emergencia como es la información a familiares de los pacientes.					
3	Como considera la señalización intrahospitalaria para su traslado en los ambientes del servicio de emergencia.					
4	Como considera la puntualidad de consultas en el servicio de emergencia.					
5	Como calificaría los ambientes en el servicio de emergencia.					
6	Cuál es la percepción que tiene usted sobre la tecnología biomédica en el servicio de emergencia.					
D2: Calidad subjetiva						
7	Cuál es el nivel de disposición para la ayuda a los pacientes y familiares en el servicio de emergencia.					
8	Como consideraría usted el nivel de amabilidad por parte del personal en el servicio de emergencia.					
9	Podría usted calificar el trato personalizado en el servicio de emergencia.					
10	Qué grado de confianza y seguridad le brinda la atención en el servicio de emergencia.					
11	Cuál cree usted que es el grado de interés del personal por solucionar problemas en el servicio de emergencia.					
12	Como calificaría usted el interés por cumplir promesas por parte del personal en el servicio de emergencia.					

Anexo 05
Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID: _____ FECHA: _____

**TÍTULO: SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PACIENTE
QUIRÚRGICO TRAUMATOLÓGICO EN QUIRÚRGICOS DE UN HOSPITAL
DE LIMA-2023**

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la satisfacción y calidad de atención del paciente quirúrgico traumatológico en centros quirúrgicos de un hospital de Lima-2023.

INVESTIGADORA:

Lic. Martha de la Cruz Peñarán

- Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención sin que me afecte de ninguna manera.

- Firmas del participante o responsable legal

Huella digital si el caso lo amerita

Firma de los participantes: _____

Firma del investigador responsable: _____

Lima , 2024

Anexo 06

Confiabilidad del Instrumento

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	24

El cuestionario teniendo en cuenta las variables empleadas en muestra de 50 usuarios mostro una confiabilidad de 0,915 según George y Mallery. (2003), es considerado un instrumento con una excelente confiabilidad.