

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACIÓN DEL  
PACIENTE POST OPERADO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN  
CIRUGÍA DEL HOSPITAL HUAYCAN - LIMA 2023”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS QUIRÚRGICOS**

**AUTORES**

**YESSICA MAGALI CUBA ANANCULI  
GRACIELA JUANA NEIRA HINOSTROZA  
NORMA ELIZABETH BENDEZU TORIBIO**

**ASESORA**

**DRA. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:  
ENFERMERÍA EN CUIDADOS QUIRÚRGICOS**












**Callao, 2023**

**PERÚ**

## Document Information

Analyzed document	INFORME DE TESIS UNAC FINAL PARA URKUND.docx (D175251404)
Submitted	2023-10-05 00:19:00
Submitted by	
Submitter email	gjneirah@unac.edu.pe
Similarity	20%
Analysis address	fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

<b>W</b>	URL: <a href="https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-la-percepcion-del-pacient...">https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-la-percepcion-del-pacient...</a> Fetched: 2019-11-21 06:11:01	 1
<b>SA</b>	<b>TESIS 30 09 2019 MAría.docx</b> Document TESIS 30 09 2019 MAría.docx (D56448641)	 1
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / TESIS 2022-ESPECIALIDAD EN CENTRO QUIRURGICO.docx</b> Document TESIS 2022-ESPECIALIDAD EN CENTRO QUIRURGICO.docx (D142888450) Submitted by: angela_8f@hotmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 3
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / urkund tesis VIZCARDO-INFANZON-PITA &amp;.docx</b> Document urkund tesis VIZCARDO-INFANZON-PITA &.docx (D173235923) Submitted by: yevizcardoc@unac.edu.pe Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 1
<b>W</b>	URL: <a href="https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15282/Pongo_lo.pdf?sequence=1&amp;is...">https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15282/Pongo_lo.pdf?sequence=1&amp;is...</a> Fetched: 2021-12-21 05:30:43	 5
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / 20.11.19_Trabajo_Corregido.docx</b> Document 20.11.19_Trabajo_Corregido.docx (D60643070) Submitted by: mercedes_1703_@hotmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 6
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / Alvarado Chamorro Sarita, Coronel Huaman Giannina Beatriz, Yantas Oscanoa Milagros.docx</b> Document Alvarado Chamorro Sarita, Coronel Huaman Giannina Beatriz, Yantas Oscanoa Milagros.docx (D142985074) Submitted by: yanny.050505@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 11
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / ALTAMIZA-BALBIN-LIZARRAGA. TRABAJO FINAL.docx</b> Document ALTAMIZA-BALBIN-LIZARRAGA. TRABAJO FINAL.docx (D163664188) Submitted by: elizabeth-bama@hotmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 5
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1726-569X2019000100127">https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1726-569X2019000100127</a> Fetched: 2022-06-22 10:36:35	 1
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / TARQUI - TACUSI - FLORES.docx</b> Document TARQUI - TACUSI - FLORES.docx (D170419870) Submitted by: tarquichipana07@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 8
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6459">https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6459</a> Fetched: 2023-01-28 00:17:10	 1

## INFORMACIÓN BÁSICA

**FACULTAD:** Ciencias de la Salud.

**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN:** Segunda Especialidad Profesional.

**TÍTULO:** “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN CIRUGÍA DEL HOSPITAL HUAYCAN - LIMA 2023”

**AUTORES:** :

YESSICA MAGALI CUBA ANANCULI/ ORCID 0009-0006-6374-3866/ DNI 41948627

GRACIELA JUANA NEIRA HINOSTROZA/ ORCID 0009-0006-1925-0327/ DNI 19977203

NORMA ELIZABETH BENDEZU TORIBIO/ ORCID 0009-0000-5108-5022/ DNI 42051591

**ASESORA:**

DRA. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS/ ORCID 0000-0001-7657-9694/ DNI 10321493

**LUGAR DE EJECUCIÓN:** Servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán.

**UNIDAD DE ANÁLISIS:** Pacientes post operados del servicio de hospitalización cirugía.

**TIPO:** Básica

**ENFOQUE:** Cuantitativo

**DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:** No experimental.

**TEMA OCDE:** Ciencias de la Salud: Enfermería.

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

### MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR:

- MG. JOSE LUIS SALAZAR HUAROTE PRESIDENTE
- MG. LUZ CHAVELA DE LA TORRE GUZMAN SECRETARIA
- MG. INÉS LUISA ANZUALDO PADILLA VOCAL

**ASESOR (A):** DRA. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS.

Nº de Libro: 06

Nº de Folio: 103

Nº de Acta: 294-2023

Fecha de Aprobación del Informe de Tesis: 13 de octubre del 2023

RESOLUCIÓN DE DECANATO N°384-2023-D/FCS.- Callao; 04 de octubre del 2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTANCIA DE AUTENTICIDAD Nº 373 -UI-FCS-2023**

La Directora y el Comité Directivo de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao;

**HACEN CONSTAR QUE:**

Se ha procedido con la revisión de Tesis

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN CIRUGÍA DEL HOSPITAL DE HUAYCAN-LIMA 2023**

presentado por: CUBA ANANCULI YESSICA MAGALI  
NEIRA HINOSTROZA GRACIELA JUANA  
BENDEZU TORIBIO NORMA ELIZABETH

para la obtención del: **TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS QUIRÚRGICOS**

Al realizar la revisión de la autenticidad mediante el URKUND, se obtuvo un resultado del **20%**, lo cual no supera el máximo establecido en la Directiva Nº 013-2019-R "Directiva que Regula y Norma el Uso del Software para la Identificación de la Autenticidad de Documentos Académicos en la Universidad Nacional del Callao", aprobado con Res. Nº 704-2019-R del 05 de Julio de 2019.

Se expide la presente constancia, a fin de continuar con el trámite correspondiente.

Bellavista, 6 de octubre de 2023



  
Dra. Mercedes Lulilea Ferrer Mejia  
DIRECTORA

Recibo: 050.001.0081  
Fecha : 31/8/2023

4971302004  
3/10/2023

4971312451  
28/9/2023

Misión FCS UNAC

"Formar profesionales competentes en lo científico, cultural y humanístico, desarrollando investigación científica, extensión y responsabilidad social universitaria; contribuyendo al desarrollo sostenible a nivel regional y nacional"

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres por ser quienes nos apoyaron en todo momento, en las decisiones, a pesar de los errores y desaciertos.

A nuestros hijos y familiares que estuvieron a nuestro lado en todo el trayecto que duro nuestra especialización de nuestra carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A dios, por permitirnos lograr culminar con éxito nuestra especialización, y darnos fuerzas para afrontar todas las vicisitudes que se presentaron en estos años de estudios.

A la universidad del callao, por darnos la oportunidad de seguir enriqueciendo nuestros conocimientos y servir como guía en nuestra especialización profesional.

Al Hospital de Huaycán, por aceptar la realización de la investigación en las instalaciones de la institución de salud.

A mi asesora, Dra. Rosario Miraval Contreras por acompañarnos y guiarnos durante la elaboración de la investigación.

## INDICE

<b>RESUMEN</b> .....	06
<b>ABSTRACT</b> .....	07
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	08
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	10
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	10
1.2. Formulación del problema (problema general y específicos) .....	11
1.3. Objetivos (general y específicos) .....	12
1.4. Justificación (Teórico, práctico y legal) .....	13
1.5. Delimitaciones .....	14
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	16
2.1. Antecedentes (internacional y nacional) .....	16
2.2. Bases Teóricas.....	21
2.3. Conceptual .....	23
2.4. Definición de Términos Básicos .....	30
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	32
3.1. Hipótesis .....	32
3.1.1. Operacionalización de variable (dimensiones, indicadores, índices, método y técnica) .....	33
<b>IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO</b> .....	35
4.1. Diseño metodológico .....	35
4.2. Método de Investigación .....	35
4.3. Población y muestra .....	36



4.4.	Lugar de estudio y periodo desarrollado .....	37
4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información .....	38
4.6.	Análisis y procesamiento de datos .....	39
4.7.	Aspectos Éticos en investigación .....	40
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>42</b>
5.1.	Resultados descriptivos .....	42
5.2.	Resultados inferenciales .....	44
<b>VI.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>48</b>
6.1.	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados .....	48
6.2.	Contrastación de resultados con otros estudios similares: .....	52
<b>VII.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>56</b>
<b>VIII.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>57</b>
<b>IX.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>58</b>
<b>X.</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>63</b>

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla N° 1:	Nivel de calidad de atención de enfermería de pacientes post operados en el Hospital de Huaycán – Lima 2023.	42
Tabla N° 2:	Calidad de atención de enfermería al paciente post operado según dimensiones en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán- Lima 2023.	42
Tabla N° 3:	Nivel de satisfacción de los pacientes post operados en el Hospital de Huaycán – Lima 2023.	43
Tabla N° 4:	Satisfacción del paciente post operado según dimensiones en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán - Lima 2023.	43
Tabla N° 5:	Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado Hospital Huaycán - Lima 2023.	44
Tabla N° 6:	Correlación de la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente técnico y satisfacción del paciente post operado.	45
Tabla N° 7:	Correlación de la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente interpersonal y la satisfacción del paciente post operado.	47
Tabla N° 8:	Correlación de la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente confort y la satisfacción del paciente post operado.	46
Tabla N° 9:	Pruebas de Normalidad	76
Tabla N° 10	Calidad de atención según la dimensión Componente Técnico en pacientes post operados del Hospital Huaycán - Lima 2023	77
Tabla N° 11	Calidad de atención según la dimensión Componente Interpersonal en pacientes post operados del Hospital Huaycán - Lima 2023.	77

Tabla N° 12	Calidad de atención según la dimensión Componente del Entorno Confort en pacientes post operados del Hospital Huaycán - Lima 2023.	78
Tabla N° 13	Nivel de satisfacción de los pacientes post operados según dimensión de las necesidades en el Hospital Huaycán - Lima 2023	79
Tabla N° 14.	Nivel de satisfacción de los pacientes post operados según dimensión de las expectativas en el Hospital Huaycán - Lima 2023	80
Tabla N° 15	Nivel de satisfacción de los pacientes post operados según dimensión de las percepciones en el Hospital Huaycán- Lima 2023	81
Tabla N° 16	Calidad de atención de enfermería en la dimensión componente técnico y la satisfacción del paciente post operado.	84
Tabla N° 17	Calidad de atención de enfermería en la dimensión componente interpersonal y la satisfacción del paciente post operado.	85
Tabla N° 18	Calidad de atención de enfermería en la dimensión componente confort y la satisfacción del paciente post operado.	86
Tabla N° 19	Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023.	87

## CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1:	Componente Interpersonal	78
Gráfico N° 2:	Componente del entorno confort	79
Gráfico N° 3:	De las necesidades	80
Gráfico N° 4:	De las expectativas	81
Gráfico N° 5:	De las percepciones	82
Gráfico N° 6:	Calidad de atención de enfermería al paciente post operado según dimensiones en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán Lima -2023	82
Gráfico N° 7:	Nivel de satisfacción de los pacientes post operados en el Hospital Huaycán- Lima 2023	83
Gráfico N° 8:	Satisfacción del paciente post operado según dimensiones en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán- Lima 2023	83

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como **objetivo:** determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – 2023. **Metodología:** Diseño deductivo, básico, cuantitativo, no experimental descriptivo transversal-correlacional. Muestra constituida 92 pacientes post operados. **Resultados:** La mayoría de pacientes post operados 57.6% perciben buena calidad de atención, especialmente en el componente entorno confort 56.5%. En cuanto a satisfacción, el 59.8% la califica como buena y el 27.2% como muy buena. Las necesidades y expectativas reciben percepciones regulares de satisfacción 58.7% y 42.4%, mientras que la dimensión percepción obtiene un 48.9% de muy buena satisfacción. **En conclusión:** Este estudio indica que hay una relación directa y marcada entre la calidad de la atención de enfermería, enfocándose en la dimensión del confort, y el nivel de satisfacción de los pacientes después de una cirugía. Al utilizar el coeficiente Rho de Spearman, se determinó una correlación de  $r_s = 0,703$  con un valor p de 0,000. Esto sugiere que cuando la atención de enfermería proporciona una buena calidad, los pacientes post operados experimenten una mayor satisfacción.

**Palabras clave:** enfermería, calidad, satisfacción, post operatorio

## ABSTRACT

The **objective** of this research work was to determine the relationship between the quality of nursing care and post-operated patient satisfaction in the surgery hospitalization service of the Huaycán hospital - 2023. **Methodology** Deductive, basic, quantitative, non-experimental descriptive cross-sectional methodological design -correlational. Sample consisting of 92 postoperative patients **Results:** The majority of postoperative patients (77%) perceive the quality of nursing care as good or very good and are satisfied with it. However, 33.3% believe that it was of poor quality, although their satisfaction ranges between average and good. 14.8% consider it average and are dissatisfied, and 3.6% consider that, despite receiving good care, they do not feel satisfied. These data show that, although the general perception is positive, there is a segment that sees areas for improvement. In **conclusion**, This study indicates that there is a direct and marked relationship between the quality of nursing care, focusing on the dimension of comfort, and the level of patient satisfaction after surgery. Using Spearman's Rho coefficient, a correlation of  $r_s = 0.703$  with a p value of 0.000 was determined. This suggests that when nursing care provides a good level of comfort, postoperative patients are likely to experience greater satisfaction.

**Keywords:** nursing, quality, satisfaction, postoperative

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, varía según el contexto social. El concepto se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido, considerando que la atención de enfermería debe comprender a las personas en su totalidad y no reducirse únicamente a la ejecución de procedimientos. De esta manera, surge la necesidad de realizar mediciones de la calidad de cuidado con el fin de encontrar falencias y vacíos que existan en las prácticas a diario y accedan la implementación de acciones de mejora continua así brindar un ambiente agradable de cuidado integral (1).

La pionera Florencia Nightingale enunció que las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas con la atención al paciente y resultado al tratamiento, considerando la existencia del amor en el cuidado como elemento innato y ético del ser humano. Aunque la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado será altamente relacionada con el trato humanizado y el que parezcan buenos profesionales, mientras que para el personal de enfermería estos aspectos no tienen el mismo peso dando importancia a los aspectos técnicos del cuidado (2).

Así mismo, Virginia Henderson manifiesta a la Calidad de la Atención de Enfermería como un conjunto de actividades con respuesta a las necesidades y expectativas del paciente que facilita la pronta recuperación e incorporación a la vida cotidiana, para lograr el alto grado de satisfacción y disminuyendo los días de la estancia hospitalaria y su costo (3).

Por tanto, brindar cuidado con calidad es la esencia de la enfermería que va encaminado a una interrelación con el paciente compartiendo sentimientos, emociones, compañía, apoyo y una buena comunicación afectiva y efectiva para alcanzar un alto nivel de excelencia en la satisfacción de los pacientes.

Para las instituciones de salud la evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionados a la calidad de la atención recibida, adquiriendo respuestas que benefician a la institución. Más significativamente al oír lo que los pacientes relatan sobre el cuidado y la satisfacción que le es prestado (4).

Bajo esta premisa, el presente trabajo, tiene como objetivo “Determinar la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán - 2023”; con la finalidad de proponer alternativas de mejora, que sirva para mejorar la calidad de atención y como consecuencia la satisfacción del paciente post operado.

El presente informe de investigación consta de nueve capítulos; I: Planteamiento del problema, II: Marco teórico, III: Hipótesis y variables, IV: Metodología del Proyecto, V: Resultados, VI: Discusión de resultados, VII: Conclusiones, VIII. Recomendaciones, IX: Referencias bibliográficas y anexos.



## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Calidad en enfermería se puede definir como las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los pacientes buscando alcanzar la excelencia en la calidad de la prestación de los servicios. Así mismo, es el resultado alcanzado a través del cuidado, de la satisfacción de las necesidades reales y sentidas por los pacientes (5).

En tanto, la satisfacción del paciente es como "la sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de una atención frente a sus expectativas". También, es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del profesional de salud (6).

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de atención de enfermería como "un alto nivel de excelencia profesional: uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente" (7). Así mismo, señalo en un informe que de 5.7 y 8.4.000 000 de defunciones son atribuidas a una atención de calidad mala, que generan insatisfacción e inseguridad en la población respecto a la atención que brindan los profesionales de la salud (8). Este año, cifras del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), revelan que 70% de las muertes excedentes se deben a una mala calidad de atención y 30% se deben a la falta de acceso a la atención (9).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) considera que la enfermería desempeña un rol importante en la calidad de atención, centrada en la persona. Sin embargo, se requiere garantizar la calidad y relevancia de esta fuerza laboral (10).

Cada año alrededor de 200 millones de personas son sometidas a una cirugía mayor y de ellos fallecen cerca de un millón a nivel mundial. Por ello, surge la

importancia de brindar los mejores cuidados que impliquen una buena calidad de atención y así lograr la satisfacción del paciente en el periodo post operatorio según sus necesidades (11)

En el contexto nacional, en el Perú la situación de la salud pública se encuentra experimentando una visible deficiencia en cuanto a la calidad en la atención de enfermería. Desde finales del año 2016 hasta el 2019, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), dio a conocer que los reclamos en las instituciones prestadoras de salud, aumentaron en un 50%, por lo que cabe precisar la insatisfacción que sienten los pacientes hacia los servicios que ofrecen (12).

A nivel local, en el Hospital de Huaycán, en el servicio de Cirugía, se realizó un estudio anterior donde la calidad de atención de enfermería era mala con un porcentaje de 56%. En vista a ello, en la actualidad en lo que respecta a la calidad de atención y satisfacción de los pacientes post operados, por parte de enfermería en una entrevista realizada a los pacientes manifestaron lo siguiente; “no me informan mucho”; “cuando me hablan siento que estarían gritándome”, “son cortantes y no permiten que se les pregunte más cosas que quisiera saber en lo que respecta a mi salud” “a veces me hablan con palabras que no entiendo” "solo se acercan durante el control de funciones vitales o para dar tratamiento", “cuando siento mucho dolor en la herida, me dicen que es normal y que tengo que aguantar”. Por consiguiente, surge la premisa ante lo planteado.

## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023?

## **Problemas específicos**

1. ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería al paciente post operado según dimensiones en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023?
2. ¿Cómo es la satisfacción del paciente post operado según dimensiones en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán- Lima 2023?
3. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente técnico y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023?
4. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente interpersonal y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023?
5. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente confort y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023?

### **1.3. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023.

## **Objetivos específicos**

1. Identificar la calidad de atención de enfermería al paciente post operado según dimensiones en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán - Lima 2023.
2. Identificar la satisfacción del paciente post operado según dimensiones en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán - Lima 2023.
3. Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión componente técnico y la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023.
4. Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión componente interpersonal y la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023.
5. Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión componente confort y la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023.

### **1.4. Justificación**

Este estudio tiene una importancia significativa tanto a nivel clínico como institucional. Al comprender cómo la calidad de atención de enfermería impacta la satisfacción del paciente post operado, se pueden implementar cambios efectivos que mejoren la atención del profesional de enfermería, los resultados clínicos y la percepción general de los pacientes sobre su experiencia hospitalaria.

Por otro lado, también es razonable reconocer brechas en la calidad de la atención que se pueden mejorar y trabajar en áreas donde hay oportunidades para aplicar estrategias de mejora.

El estudio se justifica a **nivel teórico** por su contribución al fortalecimiento de la profesión de enfermería y la mejora de la práctica clínica mediante nuevos conocimientos; al comprender la relación entre las variables de estudio, se podrían desarrollar intervenciones más efectivas y personalizadas, mejorando tanto los resultados clínicos como la calidad de vida del paciente post operado.

**A nivel práctico**, los hallazgos obtenidos servirán para mejorar los protocolos de cuidados de enfermería y optimizar la gestión de tiempo y recursos en el hospital estudiado.

**A nivel social**, la investigación promueve una cultura de cuidados centrada en el paciente, respetando su dignidad y derechos, y también sienta bases para futuras investigaciones.

## 1.5. Delimitantes de la investigación

### **Teórica:**

La investigación utilizó como modelo para explicar la primera variable, el modelo de calidad de la atención de salud del Dr. Avedís Donabedian basado en la teoría general de sistemas donde señala que la calidad de la atención puede evaluarse observando la relación entre estas tres categorías. Por lo tanto, una buena estructura debería facilitar buenos procesos y a su vez, buenos procesos deberían producir buenos resultados y la segunda variable, se explica con la teoría de satisfacción de necesidades de Virginia Henderson donde afirma que el individuo tiene el derecho a la autonomía y a tomar decisiones en cuanto a su propia salud y cuidados. También creía que las enfermeras deben colaborar con otros

profesionales de la salud para garantizar que se atiendan todas las necesidades del paciente.

**Temporal:**

Este estudio se llevó a cabo durante los meses de Junio a Agosto del año 2023.

**Espacial:**

El lugar de aplicación fue en el Hospital de Huaycán, Hospital de Baja Complejidad II ubicado en Huaycán del distrito de Ate Vitarte.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes:

#### Antecedentes internacionales

**Kannan S, Avudaiappan S, Annamalai M. (India 2020)**, realizaron la investigación Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería en las salas médicas de un hospital en Chennai, India, con el objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería en las unidades médicas. Metodología: Se realizó un estudio descriptivo transversal con 124 pacientes como muestra en salas médicas. Resultados: de 124 participantes, el nivel de satisfacción fue excelente para el 28%, muy bueno para el 58% y bueno para el 13% con respecto a la calidad global de los cuidados de enfermería en las salas médicas. La satisfacción de los cuidados fue 46% superior a la satisfacción de la comunicación de las enfermeras, con una media de 32%. Conclusiones: Los resultados mostraron que el componente de comunicación mejora la satisfacción de los pacientes. No hubo asociación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los pacientes de enfermería y las variables contextuales (13).

**Chen Q, Beal EW, Okunrintemi V. (Estados Unidos 2020)**, realizaron una investigación titulada la asociación entre la satisfacción del paciente y los resultados de salud informados por el paciente con el objetivo definir la relación entre la satisfacción auto declarada de los pacientes y los resultados sanitarios. Metodología: Análisis transversal retrospectivo mediante análisis de regresión y modelos lineales generalizados. Utilizando la base de datos de la Encuesta del Panel de Gastos Médicos, se identificó a los pacientes que respondieron a las preguntas de la encuesta relacionadas con la satisfacción. Resultados: Los pacientes jóvenes, varones, negros/afroamericanos y con seguro de Medicaid tuvieron mayor probabilidad de tener baja satisfacción ( $p < 0.001$ ). La satisfacción fue media 61.1%, donde salud física no influyó, pero una mala puntuación en

salud mental o visitas a urgencias sí lo hicieron. Conclusión: La baja satisfacción se relaciona con características no modificables y salud mental, mostrando complejidad en la medición (14).

**Umoke M, Umoke PCI, Nwimo IO, et al. (Nigeria 2020)**, realizaron un estudio sobre satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales generales en el estado de Ebonyi, en Nigeria con el objetivo de determinar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales generales. Métodos: Se empleó un diseño de estudio descriptivo transversal en una muestra de 400 pacientes utilizando un cuestionario de satisfacción del paciente estructurado y abierto de 27 ítems con una técnica de muestreo por conglomerados de etapas múltiples. Resultados: de 396 pacientes, 60,6% eran mujeres, 58,8 % tenían entre 18 y 39 años, 35,1%, tenían educación secundaria, 55,8% estaban casados y 34,3% eran comerciantes. Los pacientes estaban satisfechos con tangibilidad ( $2,57 \pm 0,99$ ) y fiabilidad ( $2,84 \pm 0,95$ ) y muy satisfechos con capacidad de respuesta ( $3,06 \pm 0,63$ ), seguridad ( $3,07 \pm 0,63$ ) y empatía ( $3,12 \pm 0,57$ ). Conclusiones: Los pacientes estaban satisfechos principalmente con la empatía (15).

**Awamreh K, Suliman M. (Jordania 2019)**, realizaron una investigación con el objetivo de evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería en las unidades de talasemia. Métodos: Se utilizó un diseño de investigación transversal y descriptivo con un "Cuestionario de satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería" (PQNCQ) en versión árabe. La muestra fue 377 pacientes de tres hospitales públicos en Jordania. Resultados: En general, los pacientes estaban satisfechos con la atención de enfermería y los servicios de salud. Se encontraron relaciones positivas significativas entre satisfacción de los pacientes con las prácticas de enfermería y la calidad general de la atención de los hospitales, alto puntaje en habilidades y competencias de enfermería, así como alta satisfacción de pacientes que recomendarían el servicio a familiares y amigos. Conclusión: La mejora de las prácticas de



atención de enfermería es crucial para la calidad de la atención en unidades de talasemia (16).

**Meltem A. (Turquía 2019)**, realizó un estudio titulado satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería y factores asociados, con el objetivo de evaluar la satisfacción de los pacientes y examinar los factores asociados. Un estudio descriptivo y transversal, en una muestra de 420 pacientes mujeres hospitalizadas en cirugía de obstetricia y ginecología. Los resultados muestran menor satisfacción en ciertas prácticas de enfermería, como el ambiente similar al hogar (7.9%), falta de atención a preocupaciones (6.9%) y explicaciones insatisfactorias (3.8%). Mayor satisfacción se observó en intimidad (26%), frecuencia de comprobación de bienestar (20.2%) y prontitud en respuestas (19%). En conclusión, se resalta la necesidad de mejorar la calidad de atención y centrarse en las necesidades individuales de pacientes post operadas en hospitalización (17).

### **Antecedentes nacionales**

**Huamán F, Huamani A, López M. (Ica 2021)**, realizaron el estudio Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a centro quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco-Ica, 2021 con el objetivo de determinar la relación entre las variables. Metodología: Estudio de enfoque cuantitativo, tipo básico, no experimental de diseño descriptivo correlacional con corte transversal. La técnica usada fue la encuesta y los instrumentos, un cuestionario sobre calidad de cuidado de enfermería y otro de satisfacción del paciente. La muestra fue de 92 pacientes, llegando a ejecutar solo 68 encuestas, mediante muestreo probabilístico. Resultados: La calidad de cuidado de enfermería fue 20.59% excelente y 36% buena; el 55% de pacientes estaban altamente satisfechos y 1.47% insatisfecho. Al relacionar variables se encontró un  $p=0,000 < 0,05$  y Rho de Spearman de  $r= 0,751$ . Conclusiones: Existe relación directa entre la calidad de

cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a centro quirúrgico (18).

**Urquiaga A. (Chimbote 2021)**, realizó un estudio titulado calidad de atención y satisfacción percibida por el paciente quirúrgico del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2018, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el paciente quirúrgico. El método fue de tipo Cuantitativo Correlacional y de Corte transversal. El diseño de investigación es no experimental de alcance descriptivo correlacional. Los resultados muestran que la calidad de atención es mayormente percibida como buena, pero con presencia homogénea de calidad regular y deficiente, alrededor del 5% para cada una. La mayoría de los pacientes quirúrgicos se sienten satisfechos, solo el 6% están insatisfechos. Se encontró relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención con un p valor de 0,000 ( $p < 0,001$ ). Conclusión: se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables (19).

**Pacha T. (Tacna 2019)**, realizó un estudio titulado 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, con el objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería. Metodología: El estudio fue cuantitativo, diseño descriptivo correlacional de corte transversal. La población 50 pacientes post operados y atendidos en la Unidad de Recuperación Post Anestesia de sala de operaciones del Hospital Ilo – Moquegua. Se utilizó una entrevista a los pacientes y una guía de observación directo a la enfermera. Resultados: el Nivel de Satisfacción del Paciente Post Quirúrgico es Satisfacción Intermedia 76%, y Calidad de los Cuidados de Enfermería es Eficiente 54% Conclusiones: Se concluye que sí existe relación significativa entre las variables Calidad de los Cuidados de Enfermería y Nivel satisfacción del Paciente Post Quirúrgico ( $p=0,000$ ) (20).

**Revilla CM, Silvestre M. (Lima 2019)**, realizaron un estudio titulado calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente post operado mediano en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente. Metodología: El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo, diseño correlacional, corte transversal. La población fue de 60 pacientes post operados mediatos. Resultados: La calidad de los cuidados de enfermería del paciente post operado mediano fue buena 58%, la satisfacción del paciente post operado mediano fue satisfecho 53.3%, e insatisfecho 16.7%. Conclusiones: Existe relación significativa entre la calidad de los cuidados y la satisfacción del paciente post operado mediano en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019; según la Prueba de Correlación de Rho Spearman fue 0.590, con un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$  (21).

**Chigne C. (Trujillo 2018)**, realizó un estudio titulado Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente Quirúrgico Preoperatorio Mediano en el Servicio de Cirugía del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, Trujillo 2018, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente quirúrgico. Metodología; esta investigación descriptiva con diseño correlacional se realizó en una muestra de 79 pacientes prequirúrgicos del servicio de cirugía del hospital en mención, a quienes se les aplicó dos cuestionarios con escala ordinal. El 39,2% de pacientes encuentra que el nivel de cuidado de enfermería en el servicio de cirugía y el nivel de satisfacción del paciente es regular; mientras que solo el 19% lo califica de buena. En conclusión, existe una relación positiva entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente quirúrgico preoperatorio, con un Chi cuadrado de Pearson de 54,7 y un nivel de significancia de  $p < 0.05$  (22).

## **2.2. Bases teóricas**

En este sentido, surgen diversas de teorías sobre la calidad y la satisfacción del paciente las cuales tratan de explicar, definir y contribuir con la búsqueda incesante de una fuente de datos que fortalezcan y apoyen el desarrollo de esta investigación.

### **2.2.1. Calidad**

#### **A. Modelo de calidad de la atención de salud del Dr. Avedis Donabedian**

A principios de la década de los 80, Avedis Donabedian formuló una base general para analizar la calidad en el campo de la atención de la salud. Este modelo se basa en la teoría general de sistemas y se utiliza con éxito en las instituciones de salud. El modelo de Donabedian ha sido aplicado a un gran número de hospitales en todo el mundo, por ello, se lo considera como una de las máximas autoridades en el campo de la calidad del área de la salud. El Dr. Donabedian publicó su primer artículo sobre la calidad de la atención médica en 1966 y ha producido los análisis más innovadores sobre este campo de investigación. Realizó una de las aportaciones más sustanciales al estudio de la calidad en el ámbito de la salud con un carácter multifactorial, donde la calidad es una propiedad de o un juicio sobre la unidad definible de la atención técnica e interpersonal. La calidad se puede evaluar en la medida en que se es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios. El término calidad de la atención es ampliamente utilizado en el campo de la salud, sin embargo, lo que es una buena calidad de atención para una persona puede no serlo para otra, ello depende de la concepción de cada persona y de su cultura (23).

## **Marco conceptual para la crítica a los modelos PSQM Y SERVQUAL**

Las investigaciones relacionadas con el estudio de la satisfacción han usado de manera general el paradigma de expectativas-disconformidad de Oliver et al., 1997. En este paradigma la satisfacción es producto de la discrepancia entre las expectativas y la calidad percibida. Lo cual sugiere que las expectativas se conforman como el punto de referencia para medir la satisfacción. Tanto el SERVQUAL como el PSQM han sido desarrollados bajo este paradigma en el sentido que miden la calidad del servicio teniendo como punto de referencia las expectativas que se forma el cliente en torno a un determinado servicio, y es en función de ella cómo se determina si el servicio cumple con dichas expectativas, las supera o, si finalmente, no las iguala (24).

Los efectos simétricos del paradigma de las expectativas-disconformidad son contradichos por el modelo de Kano (1984) al identificar tres tipos de atributos que definen la calidad y las repercusiones de éstos en los niveles generales de la calidad y por ende, de la satisfacción. Aquellos atributos que al mejorarlos tienen un impacto menor en la satisfacción, pero que su pobre desempeño o ausencia tienen un impacto negativo fuerte en los niveles de satisfacción, son los llamados atributos básicos (25).

### **2.2.2. Satisfacción**

#### **A. Teoría de la Satisfacción de las Necesidades – Virginia Henderson**

El modelo de Virginia Henderson, tiene como bases teóricas un modelo de suplencia o ayuda, tiene parte del concepto de las necesidades humanas de Maslow, donde valora que el ser humano es independiente según sus hábitos, cultura, etc, contando con 14 necesidades básicas: respirar, comer y beber, evacuar, moverse y mantener la postura, dormir y descansar, vestirse y desnudarse, mantener la temperatura corporal, mantenerse limpio, evitar los peligros, comunicarse, ofrecer culto, trabajar, jugar y aprender (26).

Donde refiere que la salud es la habilidad que tiene la persona para llevar a cabo todas aquellas actividades que le permitan mantener satisfechas las necesidades básicas. Refiriéndose que la Necesidad es, pues, un requisito fundamental que toda persona debe satisfacer para mantener su equilibrio y estabilidad; de tal manera, que, si uno de estos requisitos no existe, se produce un problema que hace que la persona no se mantenga en el estado de salud dentro de los límites, que, en biología, se consideran normales. La necesidad no satisfecha se expresa en una serie de manifestaciones, las cuales se pueden representar de diferentes formas para cada una de las necesidades. Cuando una necesidad no está satisfecha, la persona deja de ser un todo completo, pasando a ser dependiente para realizar los componentes de las 14 necesidades básicas, teniendo en cuenta que la Independencia será, por tanto, la satisfacción de las 14 necesidades básicas si es alterada por factores que Henderson denomina permanentes (edad, nivel de inteligencia, medio sociocultural, capacidad física) y variables o patológicos (27).

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Calidad**

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal (28).

La calidad es la adecuación que se le da a un producto o servicio para que cumpla con un alto nivel en sus características al llegar hasta el cliente. Es el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar. También se le considera como el conjunto de características que satisfacen las necesidades del cliente. La calidad es

algo fundamental dentro de una institución ya que se debe brindar un producto o servicio de calidad y el cliente es quien tiene la potestad de poder valorarla y concluir si satisface su necesidad (29).

La calidad en salud se mide por el grado de satisfacción del paciente ante cualquier episodio de enfermedad o ingreso en un centro hospitalario. Ofrecer calidad en salud significa poner a disposición de los pacientes los mejores medios, infraestructuras y materiales con tal de poder dar la máxima calidad posible (30).

### **2.3.2. Calidad de atención**

La palabra calidad proviene etimológicamente del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección. El diccionario de la Real Academia Española la define como «propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor». En esta definición se concibe a la calidad como un atributo o característica que distingue a personas, bienes y servicios (31).

Según la OMS la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso (32).

En España, el Sistema Nacional de Salud, considera la definición de la Doctora Palmer, la cual define la calidad como "la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario" (33).

Teniendo en cuenta la cantidad de definiciones existentes, se concluye que no es posible elegir una y aplicarla de forma universal. Se considera tomar aquella definición que más se adecue a las circunstancias y de acuerdo a cada realidad (34).

### **2.3.3. Calidad de atención de enfermería en pacientes post operados**

El paciente post operado es considerado crítico, por el riesgo de presentar una alteración hemodinámica y cardiorespiratorio, producto de la anestesia general, inconsciencia, ausencia de sensaciones y del tono simpático en pacientes que se les administró anestesia regional, por este motivo es fundamental la observación continua y brindar cuidados de enfermería específicos para garantizar la seguridad y evitar complicaciones post operatorias (35).

Ahora cuando se habla de calidad de atención de enfermería es aquella que , consiste en tener la habilidad para establecer una óptima interrelación enfermera - usuario, a través de una relación empática con la finalidad de lograr la restauración de la salud, teniendo en cuenta su integralidad biopsicosocial; así mismo brindar un servicio que se ajuste a sus necesidades y que vayan más allá de lo que el paciente espera, debiéndose incluir también el costo del servicio y cumplir los requisitos de calidad (36).

La calidad del cuidado de enfermería es el resultado alcanzado a través de la Gerencia del cuidado, de la satisfacción de las necesidades reales y sentidas de los usuarios (persona, familia y comunidad), en lo cual intervienen el personal de salud (37).

#### **2.3.3.1. Dimensiones de calidad**

##### **A. Componente Técnico**

Esta dimensión hace referencia a una serie de elementos que conforman la prestación de los servicios de salud, así mismo la capacidad del personal de salud, avances científicos y la adecuación de la asistencia que se brinda; considerándose dentro de este componente la estructura física y todos los servicios para la realización de procedimientos (38).

Hace referencia al conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios de salud que ofrecemos. Incluye, además, los



conocimientos, habilidades y comportamientos profesionales del personal de salud que percibe el usuario (39).

## **B. Componente interpersonal**

Esta dimensión hace referencia a la interacción del profesional de salud y el usuario, asimismo a su grado de comunicación que involucre una óptima relación interpersonal con respeto, empatía, confianza, lenguaje claro, cordialidad y veracidad en la información que se le brinde al usuario para así influir determinadamente en su satisfacción (40).

Se refiere a las relaciones (interacción social y psicológica) que se dan entre operadores y usuarios, así como a la circulación de la información de carácter logístico y sanitario (41).

## **C. Componente del entorno Confort**

Esta dimensión hace referencia a la comodidad que brindan una institución de salud, así mismo se refiere al conjunto de circunstancias que permitan que el paciente se sienta a gusto, dentro de ello tenemos: la iluminación, ventilación, orden, el adecuado suministro de alimentos, óptimos servicios públicos y el cuidado de la privacidad.

Se refiere a las condiciones de comodidad que ofrecemos en el establecimiento de salud para los usuarios y operadores de salud (42).

### **2.3.4. Satisfacción**

Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida.

La satisfacción representa la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad. Es un elemento subjetivo de cada quien ya que no todas las personas se sentirán satisfechas ante resultados similares. Aunque la satisfacción de las necesidades básicas como comida, vivienda y trabajo son un

requerimiento para sentirse completos, hay personas que siempre desean más y por lo tanto nunca están satisfechos con lo que tienen. Un sinónimo de satisfacción es placer, aunque también puede ser gozo o complacencia (43).

Puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de manera tal que se produce sosiego y tranquilidad. Las personas se sienten satisfechas, pues, cuando logran cumplir un deseo o alcanzar una meta trazada de antemano, por lo que se alcanza un estado de bienestar (44).

Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio (45).

### **2.3.5. Satisfacción del paciente**

La satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad de la atención sanitaria, influye en los resultados clínicos, la retención de los pacientes y las reclamaciones por negligencia médica. Afecta a la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente. Es, por tanto, un indicador indirecto pero muy eficaz para medir el éxito de los médicos y hospitales (46).

La conceptualización predominante durante esta década fue la de E. Koos y Avedis Donabedian, para quienes la satisfacción del paciente es, ante todo, “una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente (47).

Más recientemente, Cafferata y Roghmann han sugerido que la satisfacción del paciente puede ser mejor entendida como una “entrada” (input) a esa interacción, porque se trata de una variable que predispone al paciente hacia una determinada actitud y condiciona su conducta ante las enfermeras y médicos, principalmente. Para estos autores, la utilización de

servicios no determina la satisfacción, aunque esta última sí condiciona la utilización futura de la red de servicios de la institución (48).

La repercusión de la satisfacción del paciente en la calidad de la atención médica ha sido centro de debate en los espacios educativos y asistenciales; es el más difundido y aceptado el propuesto por Avedis Donabedian en 1966. Para este autor, la satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta. Donabedian entiende la satisfacción del paciente, “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud” (49).

### **2.3.5.1. Dimensiones de satisfacción**

#### **A. De las necesidades**

Dentro de toda la gama de necesidades humanas, algunas tienen carácter de básicas, por ejemplo, alimentación, respiración, seguridad y otras muchas. La satisfacción de estas necesidades determina el estado de salud de una persona. Las necesidades humanas básicas son elementales y necesarias para la supervivencia y la salud del ser humano, por ejemplo: comida, agua, seguridad y amor. Cada persona tiene necesidades básicas y el punto hasta el que se satisfagan estas necesidades es un factor importante para determinar el estado de salud de una persona (50).

#### **B. De las expectativas**

Expectativa se define como “desear que algo ocurra”, determina los modos de actuación del individuo, ajustados a la espera de un resultado satisfactorio. La teoría de las expectativas mantiene que el usuario de los servicios de salud configura expectativas en relación a su estado una vez culminado el tratamiento. Culminado el proceso de atención el paciente comparará los efectos que percibe con los que esperaba obtener. El cuidado de su salud en esta etapa, favorecerá una opinión positiva. El usuario de servicios médicos tiene la expectativa de accesibilidad al

servicio, de un trato amable y oportuno y un ambiente grato. Es parte de sus expectativas igualmente contar con información suficiente por parte del personal médico y de enfermeras. El paciente espera del mismo modo contar con el personal suficiente y dotado de las competencias exigidas para su atención. En síntesis, espera un diagnóstico certero, un tratamiento efectivo, un pronto egreso y ninguna complicación por efecto de la atención (51).

### **C. De las percepciones**

Los procesos sensoriales, definidos por la literatura especializada como el primer sistema de señales, son como su nombre lo indica, la primera vía por la cual es posible obtener información sobre la realidad circundante. Según Whittaker citado por Hagei, en el 2008 los procesos sensoriales no determinan mecánicamente la percepción, sino que está condicionada por el medio ambiente, las condiciones del estímulo, el tipo de comunicación, la personalidad del sujeto que percibe, su edad, condición socioeconómica, cultural y otros. La percepción del paciente deviene en una imagen personal que se configura en la atención postoperatoria recibida de la enfermera (52).

#### **2.3.6. Atención de enfermería en el proceso post operatorio**

Quispe en el 2014 refirió que este período es el lapso entre la culminación de la intervención quirúrgica y la recuperación total o incompleta del paciente. Es posible que pensar en el fracaso de la intervención médica y la muerte del paciente. Su finalidad es cubrir las demandas psíquicas y orgánicas generadas por el procedimiento invasivo. El post operatorio se divide en dos momentos:

**Inmediato:** comienza con la conclusión de la intervención y se extiende entre las seis y las 36 horas posteriores. Se lleva al paciente hacia la sala de recuperación postquirúrgica donde se evalúa frecuencia cardiaca y respiratoria, temperatura y pulso y nivel de consciencia. Durante este

periodo, es primordial el mantenimiento de la función pulmonar y circulatoria normales. Debe vigilarse frecuentemente el equilibrio de líquidos para facilitar el diagnóstico temprano de choque o de problemas pulmonares (53).

**Mediato:** Se extiende desde el momento en que el paciente ha sido trasladado hacia la habitación o sala entre uno y dos días después de la operación, hasta el momento de su alta. Se efectúan los mismos controles de funciones vitales del postoperatorio inmediato, pero con menor frecuencia. Debe restituirse la alimentación normal y con ella el tránsito por vías digestivas, donde se procede a los siguientes cuidados: Control de temperatura corporal más frecuente para prevenir infecciones. Control de la herida quirúrgica y catéteres; que se hace más importante 33 cuando se ha tratado de una operación de emergencia. Control de drenajes y secreciones. Control del dolor del paciente, movilización precoz para evitar sobre todo la aparición de trombos en vías sanguíneas trombosis venosa y sus consecuencias (54).

El profesional de enfermería debe de considerar los cuidados que aseguren la supervivencia del paciente post operado; se asegurará que las vías aéreas estén permeables, es esencial la evaluación de los signos vitales. Asimismo, hay que mantener el registro de la entrada y eliminación de líquidos, cambio de posición, administrar los analgésicos prescritos necesarios para calmar el dolor. La revisión de la incisión es muy importante para identificar oportunamente cualquier indicador de una infección (55).

#### **2.4. Definición de términos básicos**

**Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

**Desempeño:** rendimiento de una persona a la hora de llevar a cabo sus funciones.

**Empatía:** capacidad que tiene una persona de comprender las emociones y los sentimientos de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como un individuo similar con mente propia. Por eso es vital para la vida social.

**Paciente:** Toda persona que haya ingresado en un centro hospitalario para ser atendida, diagnosticada u observada en régimen de internado y haya dado lugar a un alta hospitalaria.

**Satisfacción:** estado de bienestar producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

### III. HIPOTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### **Hipótesis general:**

H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023.

##### **Hipótesis específica:**

HE1: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión componente técnico con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023.

HE2: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión componente interpersonal con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023.

HE3: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión componente confort con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023.

### 3.1.1. Operacionalización de variables:

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	METODO	TECNICA
<b>V1 Calidad de atención</b>	La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados (26).	Es el cuidado que brinda el enfermero(a) según el trato digno al paciente satisfaciendo sus necesidades y promoviendo su rehabilitación hasta llegar a su recuperación total o parcial. Comprende las dimensiones de componente técnico, interpersonal y entorno confort.	Componente técnico	Accesibilidad  Se anticipa	1,2,3 4	Hipotético Deductivo	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
			Componente interpersonal	Explica y Facilita  Mantiene relación confianza	5,6,7,8,9 10,11,12 13,14		
			Componente del entorno confort	Brinda medidas de confort  Monitoriza y Hace seguimiento	15,16,17 18,19, 20		
	La satisfacción representa la sensación de placer que tienen las personas cuando	Es la respuesta expresada por el paciente acerca de la seguridad de bienestar que siente	De las necesidades	Fisiológicas y Seguridad protección  Amor y pertenencia	1,2,3,4, 5,6,7,8 9,10,11 12, 13		



<b>V2</b> <b>Satisfacción del paciente</b>	han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad.	o experimenta cuando la enfermera realiza el cuidado en cuanto a la dimensión de las necesidades; de las expectativas, de las percepciones, compromiso institucional; a través de la aplicación de la Escala de Likert	De las expectativas	Accesibilidad Fiabilidad Comunicación	14, 15,16	Hipotético Deductivo	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
			De las percepciones	Disponibilidad Cortesía Confianza Competencia	17,18,19, 20		

## **IV. METODOLOGIA DEL PROYECTO**

### **4.1 Diseño metodológico**

El tipo de estudio fue básico, porque busca ampliar la información y la comprensión del objeto de investigación.

Enfoque cuantitativo. Según Sampieri (2014), una investigación bajo el enfoque cuantitativo, busca describir, explicar, comprobar y predecir los fenómenos (causalidad), generar y probar teorías. Los resultados fueron jerarquizados y analizados con operaciones estadísticas, con la finalidad de mostrar el grado de validez de las hipótesis para lo cual se ha hecho uso de la estadística de tipo descriptivo e inferencial.

Diseño de esta investigación corresponde al diseño no experimental donde no se manipulan deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Nivel correlacional porque busca establecer la relación de la variable motivación y desempeño laboral. Por su parte, Hernández et al (2014) medida estadística que expresa hasta qué punto dos variables están relacionadas linealmente. Es una herramienta común para describir relaciones simples sin hacer afirmaciones sobre causa y efecto.

### **4.2 Método de investigación**

El método fue hipotético - deductivo. Según Tamayo en el 2008, el método hipotético deductivo consiste en la totalidad de reglas y procesos, con cuya ayuda es posible deducir conclusiones finales a partir de unos enunciados supuestos llamados premisas, si de una hipótesis se sigue una consecuencia y esa hipótesis se da, entonces, necesariamente, se da la consecuencia.

Por otro lado, es aquel que parte de una hipótesis sustentada por el desarrollo teórico de una determinada ciencia, que, siguiendo las reglas lógicas de la deducción, permite llegar a nuevas conclusiones y predicciones empíricas, las que a su vez son sometidas a verificación.

### 4.3 Población y muestra

#### 4.3.1 Población

La población estuvo conformada por 120 pacientes post operados del servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán 2023.

$$n=(N.z^2.p.q)/(e^2.N+z^2.p.q)$$

Donde:

Tamaño de la población	N=	120
Prevalencia favorable de la variable en estudio= 0,5	p =	0,5
Prevalencia no favorable de la variable en estudio= 0,5	q=	0,5
Valor de la normal standard, para el nivel de significación 1.96	z=	1,96
Error de presentación de la prueba	e=	0,05
Tamaño de la muestra final	n=	92

### **4.3.2 Muestra**

En efecto, el tamaño de la muestra es de 92 pacientes post operados del servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán 2023.

El procedimiento empleado para la selección de la muestra es el no probabilístico por conveniencia y las unidades de la muestra fueron elegidas de manera al azar o aleatoria, a fin de que todas las unidades de la población tengan la misma probabilidad de ser elegidas.

#### **Criterios de selección:**

- **Criterios de inclusión:**
  - Paciente mayor de 18 años.
  - Pacientes de ambos sexos.
  - Paciente que recibe atención en el servicio de hospitalización de cirugía y traumatología.
- **Criterios de exclusión:**
  - Paciente que no desea participar voluntariamente.

### **4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado**

El lugar para la aplicación del estudio de investigación fue en el Hospital de Huaycán, según Resolución Ministerial N° 587-2013/MINSA se formaliza la creación de Unidad Ejecutora 140: Hospital de Huaycán en el Pliego 011: Ministerios de Salud. Cuenta con los servicios de Medicina, Pediatría y Cirugía y otro para Gineco-Obstetricia, odontología, laboratorio y consultorios externos. Ubicada en Av. José Carlos Mariátegui S/N Zona "B" Huaycán – Ate. En el periodo de junio a agosto del 2023.

## **4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la Información**

### **4.5.1 Técnicas**

La técnica que se empleará fue la encuesta para la variable calidad y la variable satisfacción. La encuesta es un procedimiento dentro de la investigación cuantitativa en la que el investigador recopila información mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información.

### **4.5.2 Instrumentos**

El instrumento que se empleó para la variable calidad fue un cuestionario de tipo escala Likert, tomado de la tesis Alva M, Huamán E y Zúñiga Q, cuyo título de investigación fue “Calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post Operado del Hospital Cayetano Heredia Lima 2018”, este instrumento consta de 20 preguntas con respuestas de siempre (3), a veces (2) y nunca (1), con 3 dimensiones; componente técnico, componente interpersonal y componente del entorno confort.

Baremo de calidad

Malo (1 – 20)

Regular (20 – 40)

Bueno (40 – 60)

Validez de contenido es aplicable, ya que se realizó la prueba piloto y a través del coeficiente de V de Aiken que permitió cuantificar la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido a partir de las valoraciones de 5 jueces expertos, el resultado obtenido fue de 1, que se traduce en una mayor evidencia de validez de contenido.

Para la confiabilidad se utilizó el estadístico alfa de Cronbach obteniendo una puntuación de 0,857 indicando el instrumento es altamente confiable

El instrumento que se empleó para la variable satisfacción fue un cuestionario de tipo escala Likert, tomado de la tesis de Lecca V, cuyo título de investigación fue “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado de clínica San Borja, Lima 2016”, este instrumento consta de 20 preguntas con respuestas de Nunca (1), Pocas veces (2) Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5), con 3 dimensiones; de las necesidades, de las expectativas, de las percepciones.

Baremo de satisfacción

Muy mala satisfacción (20 – 36)

Mala satisfacción (37 – 52)

Regular satisfacción (53 – 68)

Buena satisfacción (69 – 84)

Muy buena satisfacción (85 – 100)

Validez de contenido es aplicable, ya que se realizó la prueba piloto y a través del coeficiente de V de Aiken que permitió cuantificar la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido a partir de las valoraciones de 5 jueces expertos, el resultado obtenido fue de 1, que se traduce en una mayor evidencia de validez de contenido.

Para la confiabilidad se utilizó el estadístico alfa de Cronbach obteniendo una puntuación de 0,893 indicando el instrumento es altamente confiable

#### **4.6 Análisis y procesamiento de datos**

Se solicitó permiso a la unidad departamental de enfermería y posterior a ello, a la jefa del servicio del servicio de cirugía y comunicándoles cual es el objetivo de la investigación.

Luego se procedió con la aplicación del instrumento al grupo de investigación después de recibir el permiso.

Una vez concluida la recogida de datos, las respuestas fueron codificadas y vaciadas en una hoja de cálculo de Excel, de acuerdo a las variables de estudio de la investigación. Posteriormente los datos codificados fueron trasladados al programa estadístico Spss Versión 26, donde se colocaron las preguntas en vista de datos de acuerdo cada variable. Después los datos fueron procesados y los resultados descriptivos se visualizarán en forma de tablas y gráficos, por otro lado, para los resultados inferenciales se determinó la prueba de normalidad, ya que  $n > 50$  se analizó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, y si la sig. es inferior a 0,05, se concluyeron que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se considerara una prueba no paramétrica para ambas variables de estudio. Para determinar la correlación entre las variables se utilizó la Rho de Spearman. Este coeficiente, según Sampieri, es una medida de conexión lineal que compara las clasificaciones, o números de orden, de cada conjunto de temas.

#### **4.7 Aspectos Éticos en Investigación**

El aspecto ético fundamental en la investigación se relaciona con el "Código de Ética de Investigación". Este código establece pautas y principios que los investigadores deben seguir para garantizar la integridad, la responsabilidad y el respeto en todas las etapas del proceso de investigación. A continuación, se presentan algunos aspectos clave del código de ética de investigación:

**1. Consentimiento informado:** Los participantes en la investigación otorgaron su consentimiento informado de manera voluntaria y comprensible antes de participar en el estudio.

**2. Confidencialidad y privacidad:** Se brindó la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes, protegiendo su privacidad

y asegurando que los datos recopilados no se utilicen para fines no autorizados.

**3. Beneficencia y no maleficencia:** Maximizar los beneficios y minimizar los riesgos para los participantes. Deben asegurarse de que cualquier posible daño sea justificable por el valor del conocimiento que se espera obtener.

**4. Honestidad y transparencia:** Nuestro compromiso fue mantener la honestidad y la transparencia en la presentación de métodos, resultados y conclusiones.

**6. Trato justo y equitativo:** Se trató a todos los participantes de manera justa y equitativa, evitando cualquier forma de discriminación o sesgo en la selección y tratamiento de los participantes.

**7. Declaración de fuentes de financiamiento:** Es importante revelar todas las fuentes de financiamiento que respalden la investigación. Esto ayuda a prevenir influencias indebidas en el diseño y los resultados del estudio.

**8. Protección de poblaciones vulnerables:** Prestar especial atención a la protección de poblaciones vulnerables, como niños, personas con discapacidades o personas en situaciones precarias.

**9. Respeto por los derechos culturales:** Ser sensibles y respetuosos hacia las prácticas culturales, creencias y valores de los participantes, evitando imponer sus propias perspectivas.

**10. Responsabilidad profesional:** Mantener altos estándares de conducta profesional y científica en todas las etapas de la investigación, promoviendo la integridad académica y la honestidad intelectual.

Los investigadores siguieron estas pautas éticas para asegurar que la investigación sea ética, confiable y respetuosa de los derechos y el bienestar de los participantes y de la comunidad en general.



## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

**TABLA N° 1**

**Nivel de calidad de atención de enfermería de paciente post operados en el Hospital Huaycán - Lima 2023.**

CALIDAD DE ATENCION	Frecuencia	Porcentaje
MALA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA	10	10,9
REGULAR CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA	29	31,5
BUENA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA	53	57,6
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario calidad de atención Hospital Huaycán 2023

En la tabla 1. se observa que la Calidad de atención de enfermería, percibida por los pacientes post operados, es de buena calidad en el 57.6% (53), el 31.5% (29) consideran de nivel regular, mientras que el 10.9% (10) califican de nivel malo.

**TABLA N°2**

**Calidad de atención de enfermería al paciente post operado según dimensiones en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán- Lima 2023**

DIMENSIONES DE LA CALIDAD	COMPONENTE TECNICO		COMPONENTE INTERPERSONAL		COMPONENTE DEL ENTORNO CONFORT	
	N	%	N	%	N	%
MALA CALIDAD	13	14,1	9	9,8	23	25,0
REGULAR CALIDAD	44	47,8	44	47,8	17	18,5
BUENA CALIDAD	35	38,0	39	42,4	52	56,5

Fuente: Cuestionario calidad de atención Hospital Huaycán 2023

En la tabla 2. se observa que la dimensión componente del entorno confort presenta una buena calidad de atención de enfermería con un porcentaje de 56,5% (52) mientras que en el componente técnico e interpersonal presentan regular calidad de atención con un porcentaje de 47.8% (44) y 47.8% (44).

**TABLA N°3****Nivel de satisfacción de los pacientes post operados en el Hospital Huaycán- Lima 2023**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>SATISFCCION DE LOS PACIENTES</b>		
MUY MALA SATISFACCION DEL PACIENTE POS OPERADO	2	2,2
MALA SATISFACCION DEL PACIENTE POS OPERADO	4	4,3
REGULAR SATISFACCION DEL PACIENTE POS OPERADO	6	6,5
BUENA SATISFACCION DEL PACIENTE POS OPERADO	55	59,8
MUY BUENA SATISFACCION DEL PACIENTE POS OPERADO	25	27,2
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario Satisfacción de los pacientes pos operados en Hospital Huaycán 2023

En la tabla 3. se observa que la satisfacción expresada por los pacientes post operados, es de nivel buena satisfacción en el 59.8% (55), el 27.2% (25) consideran de muy buena satisfacción, el 6.5% (6) consideran de nivel regular satisfacción, el 4.3% (4) se consideran de nivel mala satisfacción, mientras que el 2.2% (2) califican de nivel muy mala satisfacción.

**TABLA N°4****Satisfacción del paciente post operado según dimensiones en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán- Lima 2023.**

DIMENSIONES DE LA SATISFACCION	DIMENSION DE LAS NECESIDADES		DIMENSION DE LAS ESPECTATIVAS		DIMENSION DE LAS PERCEPCIONES	
	N	%	N	%	N	%
<b>MUY MALA SATISFACCION</b>	8	8,7	3	3,3	7	7,6
MALA SATISFACCION	6	6,5	20	21,7	3	3,3
REGULAR SATISFACCION	54	58,7	39	42,4	12	13,0
<b>BUENA SATISFACCION</b>	24	26,1	30	32,6	25	27,2
<b>MUY BUENA SATISFACCION</b>	8	8,7	3	3,3	45	48,9

Fuente: Cuestionario Satisfacción de los pacientes post operados en Hospital Huaycán 2023

En la tabla 4. se observa que la dimensión necesidades y expectativas son las que presentan regular satisfacción en los pacientes post operados con 58.7% (54) y 42.4% (39) y en la dimensión percepción presenta el 48,9% (45) como muy buena satisfacción.

## 5.2. Resultados inferenciales

**TABLA N° 5**  
**Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado Hospital Huaycán - Lima 2023**

			CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA (agrupado)	SATISFACCION DEL PACIENTE POST OPERADO (agrupado)
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	SATISFACCION DEL PACIENTE POST OPERADO (agrupado)	Coefficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5. se observa una correlación positiva alta entre calidad de atención de enfermería con la variable satisfacción del paciente post operado, valor de correlación Rho de Spearman,  $r_s = 0,702$  valor  $p=0,000$ . Por tanto, el estudio indica que hay una fuerte relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes después de una operación. Esto sugiere que a medida que mejora la atención brindada por el personal de enfermería, también aumenta la satisfacción de los pacientes post operados.

**TABLA N°6.****Correlación de la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente técnico y satisfacción del paciente post operado**

			COMPONENTE TECNICO (agrupado)	SATISFACCION DEL PACIENTE POST OPERADO (agrupado)
Rho de Spearman	COMPONENTE TECNICO (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,483**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	SATISFACCION DEL PACIENTE POST OPERADO (agrupado)	Coefficiente de correlación	,483**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6. se observa una correlación positiva moderada entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente técnico en relación con la satisfacción del paciente post operado, con un valor de correlación Rho de Spearman,  $r_s = 0,483$ , valor  $p=0,000$ . Por lo tanto, este estudio revela que hay una relación directa de intensidad moderada entre la calidad de la atención de enfermería, específicamente en su componente técnico, y la satisfacción de los pacientes después de una cirugía. Esto indica que cuando el aspecto técnico del cuidado de enfermería es de alta calidad, es probable que los pacientes post operados reporten un mayor grado de satisfacción.

**TABLA N° 7**

**Correlación de la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente interpersonal y la satisfacción del paciente post operado**

		COMPONENTE INTERPERSONAL (agrupado)	SATISFACCION DEL PACIENTE POST OPERADO (agrupado)
Rho de Spearman	COMPONENTE INTERPERSONAL (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 92
	SATISFACCION DEL PACIENTE POST OPERADO (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,651** 1,000 .
			92 92

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7. se observa una correlación positiva alta entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión componente interpersonal en relación con la satisfacción del paciente post operado, valor de correlación Rho de Spearman,  $r_s = 0,651$ , valor  $p=0,000$ . Por lo tanto, el estudio señala que hay una fuerte relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería, centrándose en el aspecto interpersonal, y el grado de satisfacción de los pacientes tras una intervención quirúrgica. Esto sugiere que un buen desempeño en el componente interpersonal del cuidado de enfermería está estrechamente asociado con altos niveles de satisfacción en los pacientes post operados.

**TABLA N° 8**

**Correlación de la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente confort y la satisfacción del paciente post operado**

			COMPONENTE DEL ENTORNO CONFORT (agrupado)	SATISFACCION DEL PACIENTE POST OPERADO (agrupado)
Rho de Spearman	COMPONENTE DEL ENTORNO CONFORT (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	SATISFACCION DEL PACIENTE POST OPERADO (agrupado)	Coefficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8. se observa una correlación positiva alta entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente confort en relación con la satisfacción del paciente post operado, valor de correlación Rho de Spearman,  $r_s = 0,703$ , valor  $p=0,000$ . Por lo tanto, este estudio indica que hay una relación directa y marcada entre la calidad de la atención de enfermería, enfocándose en la dimensión del confort, y el nivel de satisfacción de los pacientes después de una cirugía. Esto sugiere que cuando la atención de enfermería proporciona un buen nivel de confort, es probable que los pacientes post operados experimenten una mayor satisfacción.

## VI. DISCUSION DE RESULTADOS

### 6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

#### Prueba de hipótesis general

Para la comprobación de la hipótesis general se realizó los siguientes pasos

#### Formulación de hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023

H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023

Se obtuvo una correlación positiva alta entre calidad de atención de enfermería con la variable satisfacción del paciente post operado, valor de correlación Rho de Spearman,  $r_s = 0,702$  valor  $p=0,000$

#### Toma de decisión y conclusión

**Decisión estadística:** como  $p=0.000 < 0.05$ , se rechaza el HO.

#### Conclusión:

Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023

## **Prueba de hipótesis específica1**

H1: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente técnico en relación con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023

H0: No existe relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente técnico en relación con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023

Se obtuvo a una correlación positiva moderada entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente técnico en relación con la satisfacción del paciente post operado, con un valor de correlación Rho de Spearman,  $r_s = 0,483$ , valor  $p=0,000$ .

## **Toma de decisión y conclusión**

**Decisión estadística:** como  $p=0.000 < 0.05$ , se rechaza el H0.

### **Conclusión:**

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente técnico en relación con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023.



## **Prueba de hipótesis específica 2**

H1: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente interpersonal en relación con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023.

H0: No existe relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente interpersonal en relación con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023.

Se obtuvo una correlación positiva alta entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión componente interpersonal en relación con la satisfacción del paciente post operado, valor de correlación Rho de Spearman,  $r_s = 0,651$ , valor  $p=0,000$ .

## **Toma de decisión y conclusión**

**Decisión estadística:** como  $p=0.000 < 0.05$ , se rechaza el H0.

### **Conclusión:**

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente interpersonal en relación con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

H1: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente confort en relación con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023

H0: No existe relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente confort en relación con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán– Lima 2023

Se obtuvo una correlación positiva alta entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente confort en relación con la satisfacción del paciente post operado, valor de correlación Rho de Spearman,  $r_s = 0,703$ , valor  $p=0,000$ .

### **Toma de decisión y conclusión**

**Decisión estadística:** como  $p=0.000 < 0.05$ , se rechaza el H0.

### **Conclusión:**

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente confort en relación con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán - Lima 2023

## 6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares:

Se ha contrastado algunas investigaciones realizadas a nivel nacional que han estudiado las variables sobre calidad de atención y satisfacción del paciente post operatorio.

Basándonos en la información provista en la tabla, después de sus operaciones, la mayoría de los pacientes expresan buena calidad con la atención del personal de enfermería.

Específicamente en las variables Calidad percibida por los pacientes post operados, el porcentaje de mayor predominio es de buena calidad en el 57.6% (53). En similitud con este resultado, el estudio de Huamán F, Huamani A y López M (Ica 2021) señaló que el 20% de los pacientes consideró la atención de enfermería como excelente y un 36% como buena. Además, un 55% estaba muy satisfecho y solo el 1.47% se sintió insatisfecho. Las estadísticas revelan una correlación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico.

En tanto, se obtuvo como resultado que el componente de confort ambiental muestra una atención de calidad buena con un 56,5% (52). Este estudio es similar a Pacha T. quien revela que la mayoría de los pacientes postquirúrgico tienen un nivel de satisfacción intermedia con respecto a su experiencia post-cirugía. Aunque más de la mitad considera que los cuidados de enfermería son eficientes, esto no se traduce necesariamente en una satisfacción alta, lo que podría indicar la presencia de otros factores que influyen en la percepción del paciente como el confort del medio ambiente. La correlación identificada entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente subraya la importancia de mantener y mejorar continuamente la calidad del cuidado en el ámbito hospitalario.

La variable satisfacción se obtuvo que la satisfacción expresada por los pacientes post operados, es de nivel buena satisfacción de mayor predominio en el 59.8% (55). Este estudio es similar con Huamán F, Huamani A, y López M subraya la importancia de considerar la calidad de cuidado y la satisfacción del paciente como indicadores clave en el ámbito médico. Es relevante, sin embargo, analizar en profundidad las razones detrás de las discrepancias en los porcentajes y entender las variables y contextos específicos de cada estudio. En tanto, el estudio de Kannan S, Avudaiappan S, Annamalai M. (India 2020), que refleja niveles similares de satisfacción en relación con la atención de enfermería. Sin embargo, este estudio enfatiza que la satisfacción con los cuidados fue notoriamente superior a la comunicación por parte de las enfermeras, lo que sugiere que la calidad de la comunicación podría ser un área de mejora en la atención médica.

En lo que respecta a las dimensiones de necesidades está representado por un alto porcentaje de 58.7% (54) como muy buena satisfacción. Este estudio es similar con Chen Q, Beal EW, Okunrintemi V. (Estados Unidos 2020) aporta una perspectiva interesante al explorar la relación entre la satisfacción de los pacientes y variables demográficas y contextuales. En el caso de Umoke M, Umoke PCI, Nwimo IO, et al (Nigeria 2020), se destaca la empatía como un factor crucial, por encima de otros como la tangibilidad o la fiabilidad, subrayando la importancia de las habilidades interpersonales en el ámbito de la atención médica.

Por otro lado, Awamreh K, Suliman M (Jordania 2019) establece una conexión directa entre la calidad de las prácticas de enfermería y la calidad general de los servicios hospitalarios, destacando que, a pesar de las diferencias culturales y geográficas, la atención de enfermería sigue siendo un componente fundamental para la satisfacción del paciente en diversos contextos. Por último, Meltem A. (Turquía 2019) resalta la relevancia de abordar aspectos específicos del cuidado, como el entorno del lugar o la rapidez en las respuestas, ya que pueden influir en la percepción global de la atención brindada.

Es evidente que la atención de enfermería juega un papel crucial en la satisfacción del paciente, siendo un reflejo de la calidad asistencial percibida. A pesar de las diferencias geográficas y culturales de los estudios presentados, hay una tendencia clara hacia la valoración positiva de la atención de enfermería. Sin embargo, hay matices a considerar: la comunicación, la empatía y las habilidades blandas emergen como aspectos clave que pueden hacer la diferencia. Además, la satisfacción del paciente no es homogénea y puede verse influenciada por factores contextuales y demográficos.

Por tanto, es vital que los servicios de salud reconozcan y aborden estas diferencias para garantizar una atención equitativa y de calidad para todos. Finalmente, la continuidad en la investigación sobre la satisfacción del paciente en relación con la atención de enfermería es esencial. Estos estudios proporcionan valiosos que pueden guiar las prácticas y políticas de salud hacia una atención más centrada en el paciente y sus necesidades.

El texto propuesto y los estudios mencionados analizan la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes, particularmente aquellos que han sido sometidos a operaciones. En todos los estudios se halló una relación significativa entre ambas variables. Se utiliza el coeficiente Rho de Spearman, encontrando una correlación fuerte de  $r_s = 0,702$  con un valor p de 0,000. Esto sugiere que a medida que la calidad del cuidado de enfermería mejora, la satisfacción del paciente post operado también aumenta. Estos resultados coinciden Urquiaga A. (Chimbote 2021): Este estudio encontró una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención, con un valor p de 0,000 ( $p < 0,001$ ). Así mismo, Revilla CM, Silvestre M. (Lima 2019): Se reportó una relación significativa entre la calidad de los cuidados y la satisfacción del paciente post operado en un hospital específico. La correlación de Rho Spearman fue de 0.590, con un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ . De igual manera, Chigne C. (Trujillo 2018). Se demostró una relación positiva

entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente quirúrgico preoperatorio usando un Chi cuadrado de Pearson de 54,7 y un nivel de significancia de  $p < 0.05$ .

Los estudios citados evidencian consistentemente una relación positiva y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, en particular aquellos que han sido sometidos a intervenciones quirúrgicas. Este hallazgo es crucial, ya que resalta la importancia de ofrecer un cuidado de calidad en el ámbito de la enfermería para asegurar una experiencia positiva para los pacientes en el proceso postoperatorio.

Es interesante notar que, a pesar de las diferencias en los métodos de análisis estadístico y las poblaciones estudiadas, todos los estudios arribaron a la misma conclusión. Sin embargo, es importante destacar la variabilidad en los valores de correlación: mientras que el estudio inicial y Urquiaga A. encontraron correlaciones bastante altas, Revilla CM y Silvestre M. reportaron una correlación moderada.

Aunque todos los estudios concuerdan en que existe una relación, la magnitud de esta correlación puede variar dependiendo del contexto, del hospital, de la población estudiada, entre otros factores. Es esencial que los profesionales de la salud y las instituciones hospitalarias tomen en cuenta estos hallazgos para invertir en la formación y el desarrollo continuo de su personal de enfermería, garantizando así la mejor atención posible y, por ende, la satisfacción de sus pacientes.

La atención de enfermería de alta calidad es esencial para garantizar la seguridad, el bienestar y la recuperación efectiva de los pacientes después de la cirugía. La satisfacción del paciente post-operado no solo es una indicación de la calidad del cuidado prestado, sino que también está estrechamente relacionada con los resultados clínicos y la eficiencia en el uso de los recursos sanitarios.

## VII. CONCLUSIONES

- a) Existe fuerte relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes después de una operación.
- b) La calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes post operados es predominante en el nivel bueno con un mayor porcentaje. En tanto en sus dimensiones entorno confort presenta un predominio de buena calidad de atención, mientras los componentes técnico e interpersonal presentan una calidad regular.
- c) La satisfacción de los pacientes post operados es predominante en el nivel regular de las dimensiones necesidades y expectativas y el nivel de buena a muy buena satisfacción en la dimensión expectativas
- d) Existe una relación directa de intensidad moderada entre la calidad de la atención de enfermería, específicamente en su componente técnico, y la satisfacción de los pacientes después de una cirugía.
- e) La dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería se relaciona en forma directa con la satisfacción del paciente post operado.
- f) Existe una relación directa y marcada entre la calidad de la atención de enfermería, enfocándose en la dimensión del confort, y el nivel de satisfacción de los pacientes después de una cirugía.

## VIII. RECOMENDACIONES

- a) Sugerir a la jefa de departamento de enfermería que lleve a cabo iniciativas en el ámbito de entorno confortable y en la dimensión percepción. Esto debido a que se ha notado un porcentaje no mayoritario, pero aún significativo, de pacientes descontentos debido a la mala calidad de atención recibida por el personal de enfermería. Implementar estas acciones sería beneficioso para abordar y mejorar esta insuficiencia en el servicio.
  
- b) Sugerir la jefa del servicio de cirugía que implemente medidas básicas de confort para mejorar la calidad y la satisfacción de los pacientes post operados. Y también capacitaciones en áreas éticas y técnico-científicas es esencial para que pueda ofrecer un cuidado integral, asegurando que el paciente se sienta confiado con la atención recibida.
  
- c) La jefa del servicio realice capacitaciones en coordinación con el área de psicológica gestión emocional, lo que facilitará una atención más eficaz. Es conocido que el paciente postquirúrgico se encuentra en un estado vulnerable y, a menudo, ansioso por los resultados tras la intervención.



## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Herrera-Kiengelher L, Villamil-Álvarez M, Pelcastre-Villafuerte B, Cano-Valle F, López-Cervantes M. Relationship between health providers and patients in Mexico City. *Rev. Saúde Pública*. 2009 [citado 07 de Julio del 2023];43(4):1-5. Disponible en: <https://docplayer.es/45083689-Relacion-del-personal-de-salud-con-los-pacientes-en-la-ciudad-de-mexico.html>
2. Torres-Contreras CC, Páez-Esteban AN, Rincón-Sepúlveda L, Rosas-Báez D, Mendoza-Moreno EP. Reproducibilidad del cuestionario: Calidad de cuidados de en enfermería en pacientes hospitalizados. *Rev.Cuidarte*.2016 [citado 07 de Julio del 2023]; 7 (2): 1338-1340. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2216-09732016000200011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732016000200011)
3. Gafas-González C, Roque-Herrera Y, Bonilla-Pulgar GE. Modelo de atención integral de salud vs. calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017. *Rev. Educación Médica*. 2019 [citado 08 de Julio del 2023]; 20:(S1):136-142. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.edumed.2017.10.023>
4. Santana de Freitas J, Bauer de Camargo Silva AE, Minamisava R, Queiroz Bezerra AL, De Sousa MR. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [Internet]. mayo-jun. 2014; 22(3): 454-60 Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?format=pdf&lang=es>
5. Lenis-Victoria Claudia Andrea, Manrique-Abril Fred Gustavo. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan* [Internet]. 2015 July [citado 10 de Julio del 2023]; 15(3): 413-425. Available from:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972015000300009&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972015000300009&lng=en). <https://doi.org/10.5294/aqui.2015.15.3.9>

6. Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R.. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Jul [citado 2023 Jul 19] ; 20( 3 ): 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
7. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. Publicado el: [10 de octubre del 2019] [Internet] OMS [citado 12 de julio de 2023] Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906>
8. OMS. Servicios sanitarios de calidad. Publicado el: [11 de agosto del 2020] [Internet] OMS. [citado 13 de julio de 2023] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
9. Banco Interamericano de desarrollo. Enfermería. Publicado el: [7 de abril del 2023] [Internet] BID [citado 24 de julio de 2023] Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/prevenir-muertes-innecesarias-abordando-la-baja-calidad-de-la-atencion/>
10. Organización Panamericana de la Salud. Enfermería. Publicado el: [12 de mayo del 2023] [Internet] OPS [citado 24 de julio de 2023] Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
11. Infantes Gómez M. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista Peruana De Medicina Integrativa. [Internet]. 2017; 2(2): pág. 133-9 Disponible en:

[https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-\\_e4Vf9y6.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf)

12. Gestión. Hay 50,000 quejas por mala atención en centros de salud. [Internet] Lima. 29/08/2017 06:20 a.m. Gestión [citado 13 de julio de 2023] Disponible en: <https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552-noticia/>
13. Kannan S, Avudaiappan S, Annamalai M. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería en salas médicas en el hospital seleccionado en Chennai, India del Sur. 2020 Nov 7;25(6):471-475. DOI: 10.4103/IJNMR.IJNMR\_142\_19. PMID: 33747835; PMCID: PMC7968590. DOI: 10.4103/ijnmr.IJNMR\_142\_19
14. Chen Q, Beal EW, Okunrintemi V, et al. The Association Between Patient Satisfaction and Patient-Reported Health Outcomes. *Journal of Patient Experience*. 2019;6(3):201-209. doi:10.1177/2374373518795414
15. Umoke M, Umoke PCI, Nwimo IO, Nwalieji CA, Onwe RN, Emmanuel Ifeanyi N, Samson Olaoluwa A. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales generales en el estado de Ebonyi, Nigeria, utilizando la teoría SERVQUAL. *SAGE Open Med. Ciencia Latina* [Internet]. 27 de julio de 2020 [citado 11 de julio de 2023]; 7(1): 5045-59. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32782795/>
16. Al-Awamreh K, Suliman M. Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. *Appl Nurs Res*. 2019 Jun;47:46-51. doi: 10.1016/j.apnr.2019.05.007. Epub 2019 May 7. PMID: 31113547.
17. Meltem A. Patient satisfaction on nursing care: the case of gynecology and obstetrics clinics. *Acta bioeth*. [Internet]. 2019 Jun [citado 2023 Jul 10]; 25( 1 ): 127-136. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-)

569X2019000100127&lng=es.

<http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2019000100127>.

18. Huamán F, Huamani A. y López M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a centro quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco-Ica, 2021 [Tesis en línea] 2021 [citado 10 de Julio de 2023] Universidad Autónoma de Ica. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1883#:~:text=Conclusiones%3A%20Este%20estudio%20concluyo%20que,de%20r%3D%20%2C751%20que%20indica>
19. Urquiaga A. Calidad de atención y satisfacción percibida por el paciente quirúrgico del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2018[Tesis en línea] 2018 [citado 10 de Julio de 2023] Universidad Autónoma de Ica. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1883#:~:text=Conclusiones%3A%20Este%20estudio%20concluyo%20que,de%20r%3D%20%2C751%20que%20indica>
20. Pacha Turpo SP. 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 en línea] 2018 [citado 5 de Junio de 2023] Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Disponible en: [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3675/119\\_2019\\_pacha\\_turpo\\_sp\\_2da\\_especialidad\\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3675/119_2019_pacha_turpo_sp_2da_especialidad_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
21. Revilla CM, Silvestre M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente post operado mediato en el pabellón 6-I primera del Hospital Nacional arzobispo Loayza. Lima. 2019 [Tesis en línea] 2019 [citado 5 de junio de 2023] Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4467/REVIL>

LA\_SILVESTRE\_FCS\_TITULO%20\_PROF\_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y

22. Chigne C. Calidad Del Cuidado De Enfermería Y Satisfacción Del Paciente Quirúrgico Preoperatorio Mediato En El Servicio De Cirugía Del Hospital Alta Complejidad Virgen De La Puerta, Trujillo 2018. [Tesis en línea] 2018 [citado 5 de junio de 2023] Universidad Cesara Vallejos. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25472>lowed
23. Torres Samuel M, , Vásquez Stanescu C. L. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium [Internet]. 2015;18(35):57-76. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
24. Velandia Salazar F, Ardón Centeno N, , Jara Navarro M. I. Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud [Internet]. 2007;6(13):139-168. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54501307>
25. /20.500.12692/25472lowed=y=y

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### “CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA Y SATISFACIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION CIRUGÍA DEL HOSPITAL DE HUAYCAN - LIMA 2023”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES			METODOLOGIA
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023?	Determinar la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023	H1: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Diseño metodológico</b> deductivo  <b>Propósito básico</b> <b>Tipo cuantitativo</b>  <b>Nivel:</b> Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental Descriptivo Transversal-correlacional  <b>Muestra:</b> estará constituida 92 pacientes post operados  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
			Calidad de atención de enfermería	Componente técnico	Accesibilidad Se anticipa	
				Componente interpersonal	Explica Facilita confianza	
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICA</b>	Componente del entorno confort	Brinda medidas de confort Monitoriza Hace seguimiento		
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente técnico y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización	Establecer la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente técnico en relación con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía	Existe relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente técnico en relación con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>	
				De las necesidades	Fisiológicas Seguridad y protección	

<p>cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente interpersonal y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán -Lima 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente confort y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023?</p>	<p>del Hospital de Huaycán – Lima 2023.</p> <p>Establecer la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente interpersonal en relación con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023.</p> <p>Establecer la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente confort en relación con satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023</p>	<p>Hospital de Huaycán – Lima 2023.</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente interpersonal en relación con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención de enfermería con la dimensión componente confort en relación con la satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán – Lima 2023</p>	<p>Satisfacción del paciente pos operado</p>	<p></p> <p>De las expectativas</p> <p>De las percepciones</p>	<p>Amor y pertenencia</p> <p>Accesibilidad Fiabilidad Comunicación</p> <p>Disponibilidad Cortesía Confianza Competencia</p>	
--	---	---	--	---	---	--

## INSTRUMENTO CARE Q. ADAPTADO

Esta encuesta es para conocer el punto de vista del paciente post operado. Agradezco por su tiempo para responder las siguientes preguntas.

**Instrucciones:** En las siguientes preguntas que se le formulan de acuerdo a la escala indicada, marque con una "X" sobre la casilla que considere adecuada:

### I. DATOS GENERALES

**Edad:** a) 16 a 29      b) 30 a 49      c) 50 a 69      d) 70 a mas

**Sexo:** a) Femenino      b) Masculino

**Grado de instrucción:**

a) Primaria incompleta ( )      b) Primaria completa ( )      c) Secundaria incompleta ( )

d) Secundaria completa ( )      e) Superior incompleta ( )      f) Superior completa ( )

**Tiempo de hospitalización:** a) 1 día      b) 2 días      c) 3 días      d) 4 días      e) 5 días a mas

**Días post operatorios:** a) 1 día      b) 2 días      c) 3 días      d) 4 días      e) 5 días a mas

ENUNCIADOS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
<b>COMPONENTE TECNICO</b>			
<b>Accesibilidad de la atención</b>			
1.La enfermera se aproxima a usted, es accesible			
2.La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.			
3.Responde rápidamente a su llamado			
<b>Se Anticipa la atención</b>			
4. Lo anima a usted a que llame si tiene problemas			
<b>COMPONENTE INTERPERSONAL</b>			
<b>Explica y Facilita</b>			
5. Lo ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada.			
6. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud			



7. Le enseña a cuidar de sí mismo como le sea posible.			
<b>Mantiene relación Confianza</b>			
8. Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su estado.			
9. Conversa con usted antes de iniciar cualquier intervención, por ejemplo, controlar las funciones vitales y administrar tratamiento.			
10. Es agradable y amistosa con usted.			
11. Le permite expresar totalmente sus sentimientos acerca de su operación, tratamiento, manejando la información confidencialmente.			
12. Tiene una proximidad estable y de confianza con usted.			
13. Observa usted que continúa interesada en el paciente, aunque haya pasado la crisis o fase crítica.			
14. Se presenta y le explica el procedimiento a realizar			
<b>COMPONENTE DEL ENTORNO</b>			
<b>Brinda medidas de confort</b>			
15. Procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente.			
16. Le infunde ánimos, identificando elementos positivos relacionados con el estado y su tratamiento.			
17. Le da la mano, cuando necesita que alguien lo anime.			
18. Lo escucha atentamente.			
<b>Monitorea y Hace Seguimiento</b>			
19. Usted observa que la enfermera se cerciora de que los procedimientos y otras actividades sean para el paciente correcto.			
20. Le proporciona buen cuidado físico.			

**CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE LA "SATISFACCIÓN DEL PACIENTE  
POST OPERADO"**

ITEMS	ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	DE LAS NECESIDADES					
1	¿La enfermera le indica el por qué antes de realizarle algunos procedimientos?					
2	¿La enfermera se preocupa por ver que su suero esté pasando bien?					
3	¿La enfermera está pendiente de retirar o cambiar el suero cuando este se ha terminado?					
4	¿Le colocan la chata o el urinario (papagayo) cuando usted lo requiere?					
5	¿Le asisten alcanzándole una riñonera en caso de presentar vómitos?					
6	Cuando le indican que se siente o camine ¿le ayudan a hacerlo?					
7	¿Siente usted que su cama y unidad se encuentran ordenadas y limpias durante el día?					
8	¿La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación (ejercicios respiratorios, sentarse en la cama, otros) para disminuir el dolor?					
9	¿La enfermera le controla la temperatura, presión arterial, respiración y el el pulso, durante el día?					
10	¿La enfermera evalúa y previene el riesgo de caídas?					

11	¿La enfermera observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas y limpias?					
12	¿La enfermera se preocupa por preguntarle cómo se siente?					
13	¿La enfermera le hace sentir que para ella su recuperación es importante?					
	<b>DE LAS EXPECTATIVAS</b>					
14	De acuerdo a su necesidad ¿se siente satisfecho (a) por la verificación y/o cambió rápido de la vía endovenosa que realiza la enfermera?					
15	De acuerdo a sus necesidades ¿la enfermera le brinda atención en el momento oportuno?					
16	¿Puede expresar lo que siente y desea, esperando obtener una respuesta amable y comprensible por parte de la enfermera?					
	<b>DE LAS PERCEPCIONES</b>					
17	¿La enfermera se muestra cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea vía oral o vía endovenosa?					
18	¿La enfermera le brinda un trato amable durante la atención?					
19	¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera?					
20	¿La enfermera se preocupa para que su habitación permanezca limpia y ordenada?					

ITEMS	ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	DE LAS NECESIDADES					
1	¿La enfermera se preocupa por ver que su suero esté pasando bien?					
2	¿La enfermera está pendiente de retirar o cambiar el suero cuando este se ha terminado?					
3	¿Le colocan la chata o el urinario (papagayo) cuando usted lo requiere?					
4	¿Le asisten alcanzándole una riñonera en caso de presentar vómitos?					
5	Cuando le indican que se siente o camine ¿le ayudan a hacerlo?					
6	¿Siente usted que su cama y unidad se encuentran ordenadas y limpias durante el día?					
7	¿La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación (ejercicios respiratorios, sentarse en la cama, otros) para disminuir el dolor? 8. ¿La enfermera le indica el por qué antes de realizarle algunos procedimientos?					
8	¿La enfermera le controla la temperatura, presión arterial, respiración y el el pulso, durante el día?					
9	¿La enfermera evalúa y previene el riesgo de caídas?					
10	¿La enfermera observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas y limpias?					

11	¿La enfermera se preocupa por preguntarle cómo se siente?					
12	¿La enfermera le hace sentir que para ella su recuperación es importante?					
13	¿La enfermera se preocupa por ver que su suero esté pasando bien?					
	<b>DE LAS EXPECTATIVAS</b>					
14	De acuerdo a su necesidad ¿se siente satisfecho (a) por la verificación y/o cambió rápido de la vía endovenosa que realiza la enfermera?					
15	De acuerdo a sus necesidades ¿la enfermera le brinda atención en el momento oportuno?					
16	¿Puede expresar lo que siente y desea, esperando obtener una respuesta amable y comprensible por parte de la enfermera?					
	<b>DE LAS PERCEPCIONES</b>					
17	¿La enfermera se muestra cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea vía oral o vía endovenosa?					
18	¿La enfermera le brinda un trato amable durante la atención?					
19	¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera?					
20	¿La enfermera se preocupa para que su habitación permanezca limpia y ordenada?					

**ANEXO**

VALIDEZ DE JUECES DE LA VARIABLE CALIDAD							
items	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Suma	V de Aiken
1	1	1	1	1	1	5	1.0
2	1	1	1	1	1	5	1.0
3	1	1	1	1	1	5	1.0
4	1	1	1	1	1	5	1.0
5	1	1	1	1	1	5	1.0
6	1	1	1	1	1	5	1.0
7	1	1	1	1	1	5	1.0
8	1	1	1	1	1	5	1.0
9	1	1	1	1	1	5	1.0
1	1	1	1	1	1	5	1.0
10	1	1	1	1	1	5	1.0
11	1	1	1	1	1	5	1.0
12	1	1	1	1	1	5	1.0
13	1	1	1	1	1	5	1.0
14	1	1	1	1	1	5	1.0
15	1	1	1	1	1	5	1.0
16	1	1	1	1	1	5	1.0
17	1	1	1	1	1	5	1.0
18	1	1	1	1	1	5	1.0
19	1	1	1	1	1	5	1.0
20	1	1	1	1	1	5	1.0
							<b>1</b>
			<b>V de Aiken</b>				<b>1</b>

Codificacion respuesta de jueces  
 Apreciacion positiva = 1  
 Apreciacion negativa = 0

Formula de la V de aiken

$$V = S/N (c-1)$$

VALIDEZ DE JUECES DE LA VARIABLE SATISFACCION							
items	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Suma	V de Aiken
1	1	1	1	1	1	5	1.0
2	1	1	1	1	1	5	1.0
3	1	1	1	1	1	5	1.0
4	1	1	1	1	1	5	1.0
5	1	1	1	1	1	5	1.0
6	1	1	1	1	1	5	1.0
7	1	1	1	1	1	5	1.0
8	1	1	1	1	1	5	1.0
9	1	1	1	1	1	5	1.0
1	1	1	1	1	1	5	1.0
10	1	1	1	1	1	5	1.0
11	1	1	1	1	1	5	1.0
12	1	1	1	1	1	5	1.0
13	1	1	1	1	1	5	1.0
14	1	1	1	1	1	5	1.0
15	1	1	1	1	1	5	1.0
16	1	1	1	1	1	5	1.0
17	1	1	1	1	1	5	1.0
18	1	1	1	1	1	5	1.0
19	1	1	1	1	1	5	1.0
							<b>1</b>
			<b>V de Aiken</b>				<b>1</b>

Codificacion respuesta de jueces

Apreciacion positiva = 1  
Apreciacion negativa = 0

Formula de la V de aiken

$$V = S/N (c-1)$$

## PROCESAMIENTO ESTADISTICO EN SPSS

	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 0	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 0	B 1	B 2	B 3	B 4	B 5	B 6	B 7	B 8	B 9	B 0	B 1	B 2	B 3	B 4		
1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4		
2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	
3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3		
4	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4		
5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4		
6	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	2	5		
7	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4		
8	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	3	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5		
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
10	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1	3	1	1	1	2	1	2	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	2	4	4		
11	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	2	2	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	
13	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	1	4	1	1	4	3	1	4	1	4	2	
14	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	
15	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	2	4	4	
16	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	4	5	5	2	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	
17	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	5	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	
18	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4		
19	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	3	4	5	4	
20	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4
21	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	2	4	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	
22	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 0	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 0	B 1	B 2	B 3	B 4	B 5	B 6	B 7	B 8	B 9	B 0	B 1	B 2	B 3	B 4			
19	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	3	4	5	4	4	
20	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4
21	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	
22	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	5	1	4	1	4	3	4	1	4	1	3	4	4	
23	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	5	5	4	2	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	
24	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	
26	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	5	5	1	4	1	4	4	1	1	4	1	4	5	5	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	5	3	4	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
28	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
29	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	
30	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	2	4	2	4	
31	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	5	4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	5	
32	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	3	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	
33	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	2	5	5	
34	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	4	5	2	1	5	1	1	4	1	1	3	1	4	5	
35	2	2	1	2	1	1	3	1	2	2	3	1	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	5	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4
36	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	4	5	5	3	5	4	4	5	2	4	5	4	5	4	5	
37	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	
38	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
39	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
40	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2



	COMF ONEN TE TE	COMF ONEN TE IN	COMP ONEN TE D	CALID AD_D E_AT	DE_L AS_N ECESI	DE_L AS_E XPEC	DE_L AS_P ERCE	SATIS FACC ON_D	COMF ONEN TE TE	COMF ONEN TE IN	COMP ONEN TE D	CALID AD_D E_AT	DE_L AS_N ECESI	DE_L AS_E XPEC	DE_L AS_P ERCE	SATIS FACC ON_D	var
1	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	5	5	5	3	
2	2	2	2	2	4	4	5	4	2	2	2	2	4	5	5	2	
3	2	2	3	2	4	4	5	4	2	2	3	2	4	4	5	2	
4	2	3	3	2	4	4	5	4	2	3	3	3	5	4	5	3	
5	3	2	2	2	4	4	5	4	3	2	2	3	4	4	5	3	
6	3	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	
7	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
8	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	1	3	4	5	4	3	
9	2	2	3	2	5	5	4	5	2	2	3	2	5	5	4	2	
10	1	2	1	1	4	4	4	4	1	2	1	1	4	4	4	1	
11	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	
12	2	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	5	3	
13	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	
14	3	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	5	3	
15	2	2	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	5	5	3	
16	3	3	2	2	4	5	5	5	3	3	2	3	4	5	5	3	
17	2	2	3	2	4	5	5	4	2	2	3	2	4	5	5	2	
18	3	2	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	5	3	5	3	
19	2	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	5	4	3	
20	2	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	
21	2	2	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	5	3	
22	2	2	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	5	3	

	COMF ONEN TE TE	COMF ONEN TE IN	COMP ONEN TE D	CALID AD_D E_AT	DE_L AS_N ECESI	DE_L AS_E XPEC	DE_L AS_P ERCE	SATIS FACC ON_D	COMF ONEN TE TE	COMF ONEN TE IN	COMP ONEN TE D	CALID AD_D E_AT	DE_L AS_N ECESI	DE_L AS_E XPEC	DE_L AS_P ERCE	SATIS FACC ON_D	var
22	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	
23	2	2	1	2	4	3	4	4	2	1	1	1	5	3	4	1	
24	2	3	2	2	4	4	5	4	2	3	2	3	5	4	5	3	
25	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	3	
26	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	4	2	2	
27	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	
28	2	2	2	2	4	4	5	4	2	2	2	2	4	5	5	2	
29	2	2	1	2	4	4	3	4	2	2	1	2	5	4	3	2	
30	2	2	1	1	4	3	4	4	1	1	1	1	5	3	4	1	
31	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	
32	2	3	2	2	4	4	4	4	1	3	2	2	4	4	5	2	
33	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
34	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	3	1	2	
35	2	2	2	2	4	4	5	4	2	2	1	2	5	5	5	2	
36	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	5	3	
37	3	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	
38	3	2	3	3	4	3	5	4	3	2	3	2	5	3	5	2	
39	2	2	3	2	4	4	5	4	2	3	3	3	4	5	5	3	
40	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
41	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1	
42	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	
43	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	5	3	

## ANEXO CONFIABILIDAD DE ALFA CE CROBACH

### VARIABLE CALIDAD

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	20

### VARIABLE SATISFACCION

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	20

## 5.2.1 ANALISIS DE NORMALIDAD

**Tabla N° 9**

### **Pruebas de Normalidad**

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMPONENTE_TECNICO (agrupado)	.294	44	.000	.767	44	.000
COMPONENTE_INTERPERS ONAL (agrupado)	.292	44	.000	.751	44	.000
COMPONENTE_DEL_ENTOR NO_CONFORT (agrupado)	.391	44	.000	.669	44	.000
CALIDAD_DE_ATENCION_D E_ENFERMERIA (agrupado)	.364	44	.000	.710	44	.000
DE_LAS_NECESIDADES (agrupado)	.329	44	.000	.768	44	.000
DE_LAS_EXPECTATIVAS (agrupado)	.243	44	.000	.804	44	.000
DE_LAS_PERCEPCIONES (agrupado)	.289	44	.000	.732	44	.000
SATISFACCION_DEL_PACIE NTE_POST OPERADO (agrupado)	.353	44	.000	.746	44	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis de prueba de normalidad

Ha: Si  $p < 0.05$  se acepta la hipótesis

Ho: Si  $p > 0.05$  se rechaza la hipótesis

**Interpretación:** En la tabla 9, se destaca que  $p < 0.05$  en las correspondientes variables y dimensiones, lo que lleva a descartar la hipótesis nula y considerar la alterna. Esto sugiere que los datos no siguen una distribución normal, razón por la cual se optará por un test estadístico no paramétrico.

**Tabla N° 10**  
**Calidad de atención según la dimensión Componente Técnico en**  
**pacientes post operados del Hospital Huaycán - Lima 2023**

COMPONENTE TECNICO	Frecuencia	Porcentaje
MAL COMPONENTE TECNICO	13	14,1
REGULAR COMPONENTE TECNICO	44	47,8
BUEN COMPONENTE TECNICO	35	38,0
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario calidad de atención Hospital Huaycán 2023

En la tabla 10 se observa que la Calidad percibida por los pacientes post operados en la dimensión componente técnico es de nivel regular en el 47.8% (44), el 38% (35) consideran de nivel bueno, mientras que el 14.1% (13) califican de nivel malo.

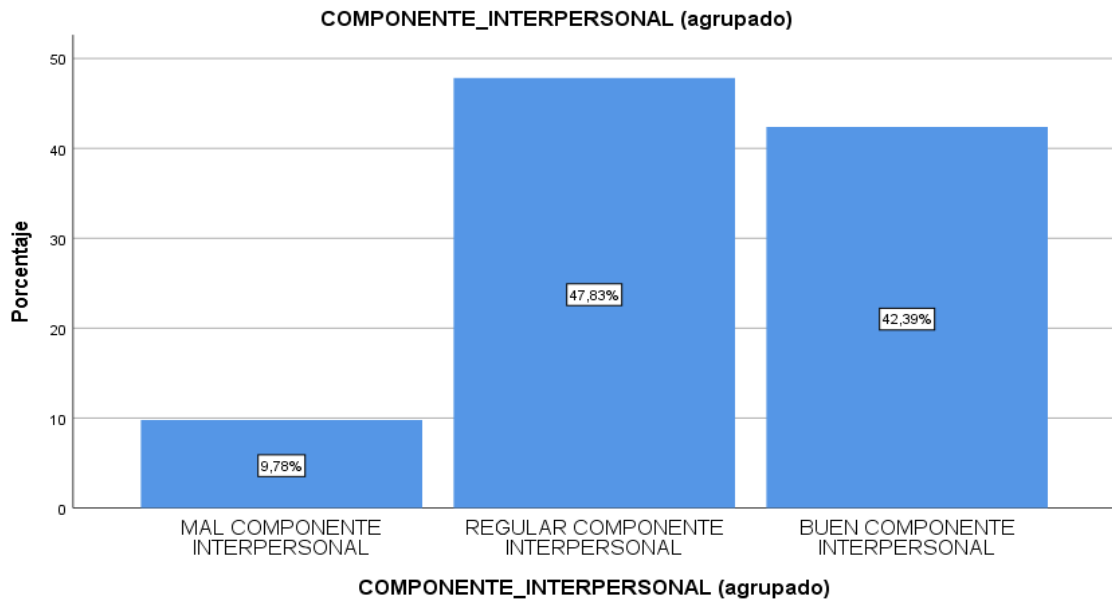
**TABLA N° 11**  
**Calidad de atención según la dimensión Componente Interpersonal en**  
**pacientes post operados del Hospital Huaycán - Lima 2023.**

COMPONENTE INTERPERSONAL	Frecuencia	Porcentaje
MAL COMPONENTE INTERPERSONAL	9	9,8
REGULAR COMPONENTE INTERPERSONAL	44	47,8
BUEN COMPONENTE INTERPERSONAL	39	42,4
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario calidad de atención Hospital Huaycán 2023

En la tabla 11. se observa que la Calidad percibida por los pacientes post operados en la dimensión componente interpersonal es de nivel regular en el 47.8% (44), el 42.4% (39) consideran de nivel bueno, mientras que el 9.8% (9) califican de nivel malo.

**GRAFICO N°1**



**TABLA N° 12**

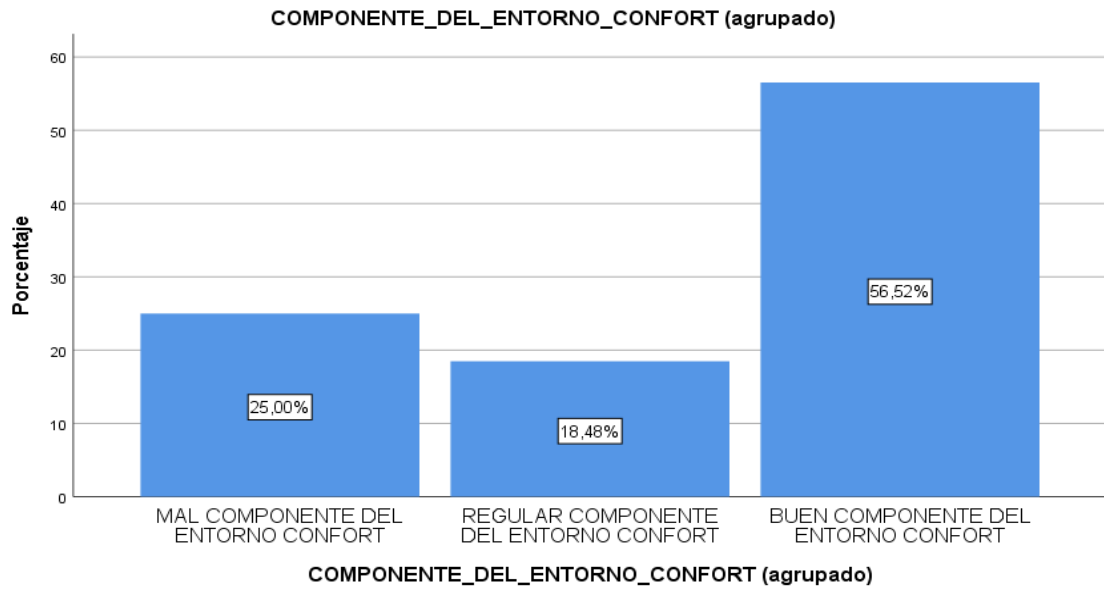
**Calidad de atención según la dimensión Componente del Entorno Confort en pacientes post operados del Hospital Huaycán - Lima 2023.**

COMPONENTE DEL ENTORNO CONFORT	Frecuencia	Porcentaje
MAL COMPONENTE DEL ENTORNO CONFORT	23	25,0
REGULAR COMPONENTE DEL ENTORNO CONFORT	17	18,5
BUEN COMPONENTE DEL ENTORNO CONFORT	52	56,5
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario calidad de atención Hospital Huaycán 2023

En la tabla 12. se observa que la Calidad percibida por los pacientes post operados en la dimensión componente del entorno confort es de nivel bueno en el 56.5% (52), el 25.0% (23) consideran de nivel malo, mientras que el 18.5% (17) califican de nivel regular.

**GRAFICO N° 2**



**TABLA N° 13**

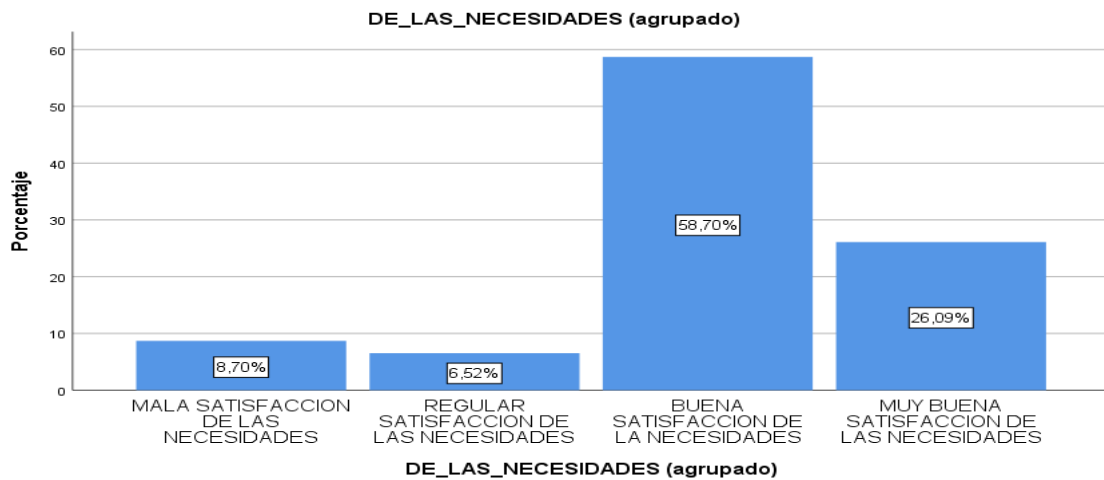
**Nivel de satisfacción de los pacientes post operados según dimensión de las necesidades en el Hospital Huaycán - Lima 2023**

DIMENSION DE LAS NECESIDADES				Frecuencia	Porcentaje
MALA SATISFACCION DE LAS NECESIDADES				8	8,7
REGULAR	SATISFACCION	DE	LAS	6	6,5
NECESIDADES					
BUENA SATISFACCION DE LA NECESIDADES				54	58,7
MUY BUENA SATISFACCION DE LAS				24	26,1
NECESIDADES					
Total				92	100,0

Fuente: Cuestionario Satisfacción de los pacientes pos operados en Hospital Huaycán 2023

En la tabla 13. se observa que la satisfacción expresada por los pacientes pos operados en la dimensión de las necesidades, es de nivel bueno en el 58.7% (54), el 26.1% (24) consideran de nivel muy buena, el 8.7% (8) consideran de nivel mala satisfacción, mientras que el 6.5% (6) califican de nivel regular.

### GRAFICO N° 3



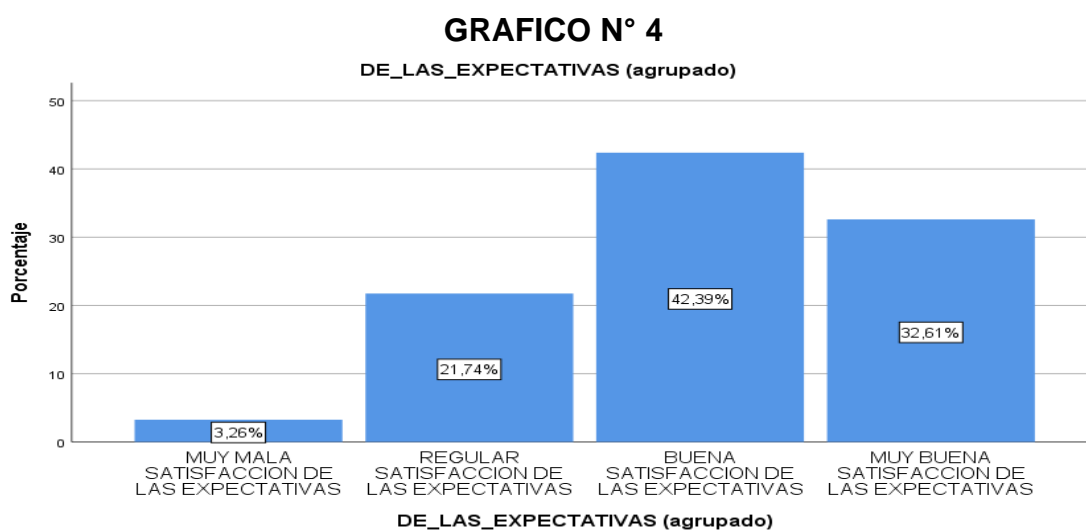
**TABLA N° 14.**

#### Nivel de satisfacción de los pacientes post operados según dimensión de las expectativas en el Hospital Huaycán - Lima 2023

DIMENSION DE LAS EXPECTATIVAS					Frecuencia	Porcentaje
MUY MALA SATISFACCION DE LAS EXPECTATIVAS					3	3,3
REGULAR SATISFACCION DE LAS EXPECTATIVAS					20	21,7
BUENA SATISFACCION DE LAS EXPECTATIVAS					39	42,4
MUY BUENA SATISFACCION DE LAS EXPECTATIVAS					30	32,6
<b>Total</b>					92	100,0

Fuente: Cuestionario Satisfacción de los pacientes post operados en Hospital Huaycán 2023

En la tabla 14. se observa que la satisfacción expresada por los pacientes post operados en la dimensión de las expectativas, es de nivel buena satisfacción en el 42.4% (39), el 32.6% (30) consideran de nivel muy buena satisfacción, el 21.7% (20) consideran de nivel regular, mientras que el 3.3% (3) califican de nivel muy mala satisfacción.



**TABLA N°15**

**Nivel de satisfacción de los pacientes post operados según dimensión de las percepciones en el Hospital Huaycán- Lima 2023**

DIMENSION DE LAS PERCEPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
MUY MALA SATISFACCION DE LAS PERCEPCIONES	7	7,6
MALA SATISFACCION DE LAS PERCEPCIONES	3	3,3
REGULAR SATISFACCION DE LAS PERCEPCIONES	12	13,0
BUENA SATISFACCION DE LAS PERCEPCIONES	25	27,2
MUY BUENA SATISFACCION DE LAS PERCEPCIONES	45	48,9
<b>Total</b>	92	100,0

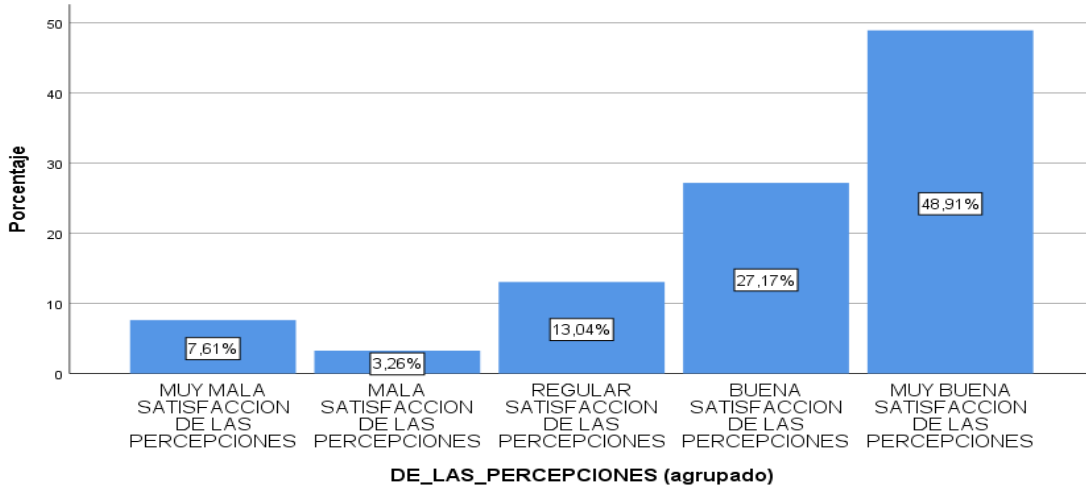
Fuente: Cuestionario Satisfacción de los pacientes post operados en Hospital Huaycán 2023

En la tabla 15. se observa que la satisfacción expresada por los pacientes pos operados en la dimensión de las percepciones, es de nivel muy buena satisfacción en el 48.9% (45), el 27.2% (25) consideran de buena satisfacción, el 13.0% (12) consideran de nivel regular, el 7.6% (7) se consideran de nivel muy mala satisfacción, mientras que el 3.3% (3) califican de nivel mala satisfacción.



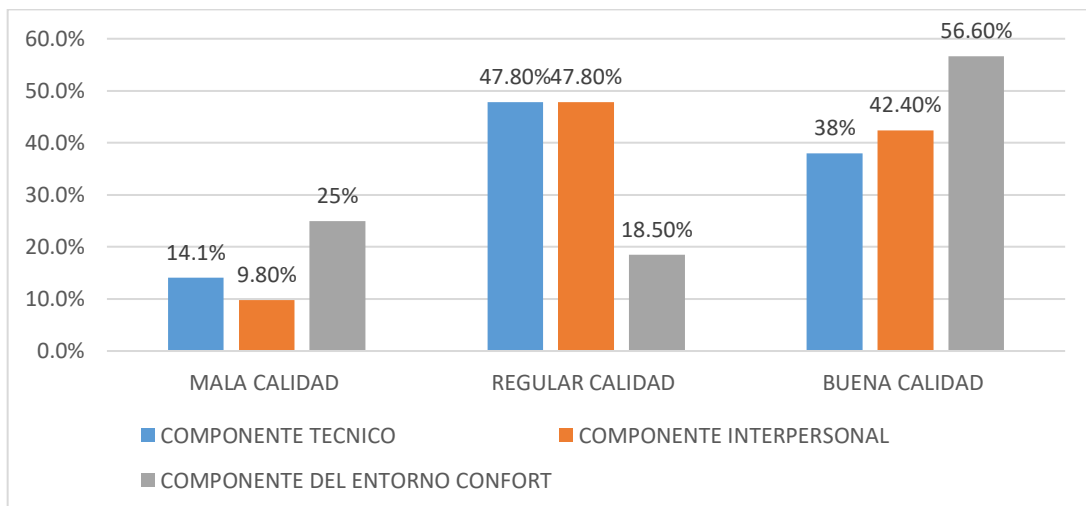
### GRAFICO N°5

DE\_LAS\_PERCEPCIONES (agrupado)



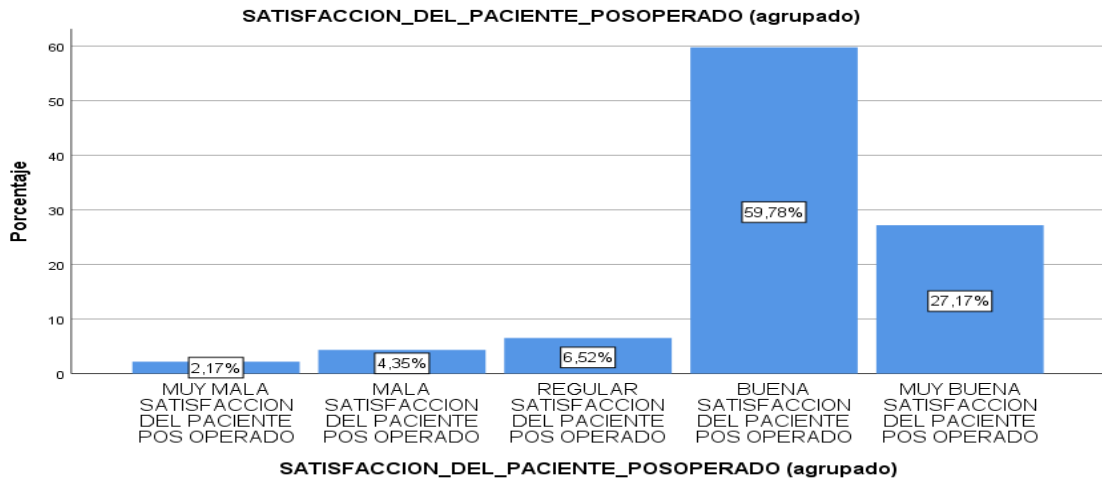
### GRAFICO N° 6

**Calidad de atención de enfermería al paciente post operado según dimensiones en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán Lima -2023**



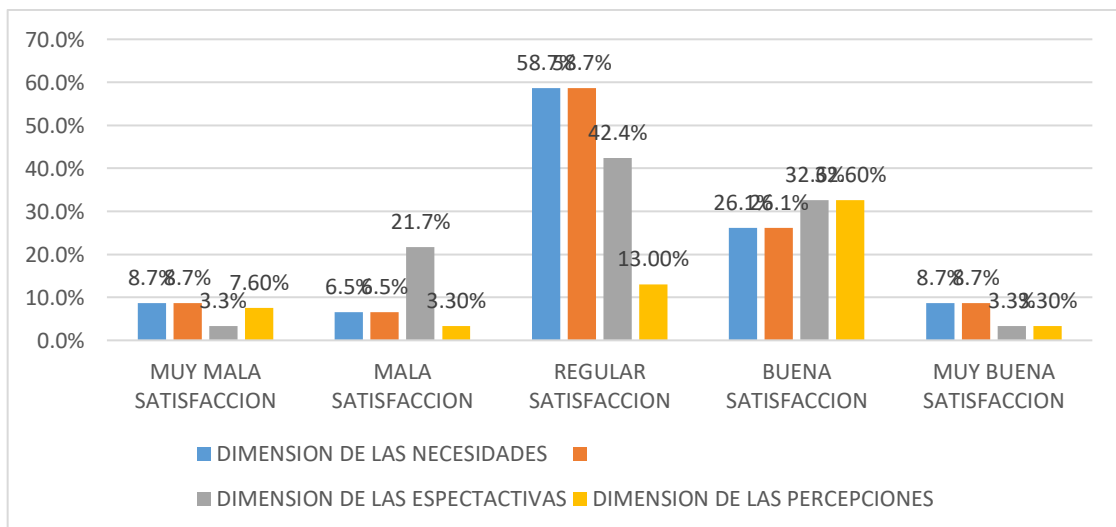
### GRAFICO N°7

#### Nivel de satisfacción de los pacientes post operados en el Hospital Huaycán- Lima 2023



### GRAFICO N° 8

#### Satisfacción del paciente post operado según dimensiones en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán- Lima 2023



## 5.2. Resultados inferenciales

**TABLA N° 16**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN  
COMPONENTE TÉCNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST  
OPERADO**

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO										
COMPONENTE	MUY MALA		MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA	
	SATISFACCION		SATISFACCION		SATISFACCION		SATISFACCION		SATISFACCION	
TÉCNICO	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
MALA CALIDAD	0	0	0	0	3	3.3	6	6.5	0	0
REGULAR CALIDAD	3	3.3	4	4.3	2	2.2	23	25	17	18.5
BUENA CALIDAD	0	0	0	0	2	2.2	26	28.3	6	6.5
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>		<b>4</b>		<b>7</b>		<b>55</b>		<b>23</b>	<b>92</b>

De la tabla 16, se puede deducir que el 3.3% de los pacientes después de la operación perciben una deficiente calidad en la atención, lo que lleva a una satisfacción solo regular. Por otro lado, el 6.5% señala estar bastante satisfecho con el servicio recibido. Adicionalmente, otro 3.3% considera que la atención es apenas regular, lo que genera en ellos una baja satisfacción. Sorprendentemente, cerca del 45% de los participantes califican la calidad de atención como regular, pero su satisfacción varía entre regular y buena. Finalizando, la mayoría de los encuestados, más allá de la mitad, opinan que la atención de enfermería es de buena calidad, lo cual se refleja en una satisfacción positiva en su periodo postoperatorio. La data sugiere una diversidad de percepciones sobre la calidad de atención postoperatoria. Aunque algunos pacientes encuentran deficiencias en la atención, una proporción significativa (45%) se encuentra en un punto intermedio, calificando la atención como regular, pero con niveles variables de satisfacción. Esto podría indicar que, aunque hay aspectos de la atención que podrían mejorarse, muchos pacientes encuentran elementos satisfactorios en la misma. Es relevante notar que más de la mitad de los encuestados ven la atención de enfermería como positiva, lo que destaca la importancia de este servicio en la experiencia del paciente postoperatorio. Esta información es esencial para implementar mejoras y garantizar que la atención de enfermería se alinee con las expectativas y necesidades del paciente.

**TABLA N° 17**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN  
COMPONENTE INTERPERSONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE  
POST OPERADO**

COMPONENTE	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO									
	MUY MALA		MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA	
	SATISFACCION		SATISFACCION		SATISFACCION		SATISFACCION		SATISFACCION	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>MALA CALIDAD</b>	0	0	0	0	3	3.3	4	4.3	0	0
<b>REGULAR CALIDAD</b>	3	3.3	4	4.3	4	4.3	25	27.2	10	10.9
<b>BUENA CALIDAD</b>	0	0	0	0	0	0	26	28.3	13	14.1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3.3</b>	<b>4</b>	<b>4.3</b>	<b>7</b>	<b>7.6</b>	<b>55</b>	<b>59.8</b>	<b>23</b>	<b>25</b>

En relación con el aspecto interpersonal mostrado en la tabla 17, se puede notar que la mayoría de los pacientes post operados califican de manera negativa la calidad de atención. Sin embargo, solo un 7.6% de ellos dice estar satisfecho con esta calidad. Simultáneamente, un 7.6% considera que la atención es regular, pero no sienten satisfacción alguna. Por otro lado, el 42.4% de los pacientes señala que la atención que reciben del personal de enfermería en el aspecto interpersonal es positiva, y su nivel de satisfacción oscila entre buena y muy buena.

Este análisis sugiere que el componente interpersonal es un área de atención con opiniones divididas entre los pacientes post operados. A pesar de que muchos pacientes ven deficiencias en la calidad interpersonal, un porcentaje no insignificante (42.4%) tiene una percepción favorable de la atención interpersonal brindada por el personal de enfermería. Esto resalta la importancia de este componente en la experiencia del paciente y la necesidad de abordar áreas de mejora, especialmente dado que algunos pacientes que califican la atención como "regular" no se sienten satisfechos. Esta información puede ser esencial para los programas de formación y capacitación dirigidos al personal de enfermería, con el objetivo de mejorar la calidad interpersonal y, por ende, la satisfacción del paciente.

**TABLA N° 18**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN COMPONENTE CONFORT Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO**

COMPONENTE	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO									
	MUY MALA		MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA	
	SATISFACCION		SATISFACCION		SATISFACCION		SATISFACCION		SATISFACCION	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>MALA CALIDAD</b>	0	0	2	2.2	3	3.3	10	10.9	2	2.2
<b>REGULAR CALIDAD</b>	0	0	0	0	2	2.2	8	8.7	6	6.5
<b>BUENA CALIDAD</b>	3	3.3	2	2.2	2	2.2	37	40.2	15	16.3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3.3</b>	<b>4</b>	<b>4.4</b>	<b>7</b>	<b>7.6</b>	<b>55</b>	<b>59.8</b>	<b>23</b>	<b>25</b>

Según la tabla 18, solo el 2.2% de los pacientes después de la cirugía expresan una insatisfacción con el componente de confort. El 3.3% señala que, aunque recibieron una mala calidad de atención, se sienten moderadamente satisfechos. Por otro lado, un 3.3% y un 4.4% consideran que la calidad es buena, pero no se sienten satisfechos. No obstante, más de la mitad de los pacientes afirman que la calidad del componente de confort es buena y se sienten completamente satisfechos con ella. La tabla presenta una diversidad de opiniones de los pacientes respecto al componente de confort después de una cirugía. Aunque una pequeña fracción señala problemas en la calidad de atención, una mayoría significativa (más de la mitad) percibe positivamente este componente y se siente plenamente satisfecha. Es curioso que, aunque algunos pacientes identifiquen problemas en la calidad de atención, aun así, se sientan satisfechos, lo que podría indicar que hay otros factores en juego que afectan su percepción general. Por otro lado, es llamativo que haya pacientes que, aun considerando buena la calidad, no estén satisfechos, lo que sugiere que sus expectativas podrían estar centradas en aspectos diferentes o adicionales al confort.

**TABLA N° 19**

**CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA Y SATISFACIÓN DEL  
PACIENTE POST OPERADO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION  
CIRUGÍA DEL HOSPITAL DE HUAYCAN – LIMA 2023**

CALIDAD	SATISFACCION									
	MUY MALA		MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA	
	SATISFACCION	SATISFACCION	SATISFACCION	SATISFACCION	SATISFACCION	SATISFACCION	SATISFACCION	SATISFACCION	SATISFACCION	SATISFACCION
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>MALA CALIDAD</b>	0	0	0	0	2	33.3	8	14.5	0	0
<b>REGULAR</b>	0	0	4	14.8	2	7.4	10	37	11	40.7
<b>CALIDAD</b>										
<b>BUENA CALIDAD</b>	2	3.6	0	0	2	3.6	37	67.3	14	25.5
<b>TOTAL</b>	2	2.2	4	4.3	6	6.5	55	59.8	25	27.2

La tabla 19, muestra una percepción variada de los pacientes post operados sobre la calidad de atención de enfermería. Un total de 33.3% de los encuestados opina que la atención fue de mala calidad, pero, aun así, su satisfacción general oscila entre regular y buena. Por otro lado, un 14.8% considera que la atención de enfermería fue regular y, sin embargo, están insatisfechos con la atención recibida.

Un 7.4% de los pacientes percibe tanto la calidad de atención como su satisfacción como regulares. Sorprendentemente, una mayoría combinada del 77% (37% + 40%) percibe la calidad de atención como buena o muy buena y también están satisfechos con la atención. Sin embargo, es notable que un pequeño porcentaje (3.6%) de los pacientes, aunque considera que la calidad de atención es buena, no se siente satisfecho.

Esto refleja que, aunque la mayoría de los pacientes post operados perciben una buena calidad en la atención de enfermería y están satisfechos, hay un segmento significativo que aún siente que hay áreas de mejora.