

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



**“CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN  
LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POST  
OPERADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL  
DE HUAYCAN LIMA - PERÚ 2023”**

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

**AUTORES**

JOSÉ QUIÑONEZ QUISPE

LESLIE KARINA REQUENA SILVA

GLADYS EDELMIRA TURIN PAREDES

**ASESORA: DRA. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Cuidado En Enfermería Quirúrgico

Callao – 2023

PERÚ

**“CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN  
LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POST  
OPERADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL  
DE HUAYCAN LIMA - PERÚ 2023”**

**AUTORES:**

JOSÉ QUIÑONEZ QUISPE

LESLIE KARINA REQUENA SILVA







GLADYS EDELMIRA TURIN PAREDES



## Document Information

Analyzed document	TESIS CALIDAD DEL CUIDADO Y LA SATISFACCION DEL PACIENTE REVISION.docx (D178003621)
Submitted	11/7/2023 5:35:00 AM
Submitted by	
Submitter email	jose.sis.hdh@gmail.com
Similarity	18%
Analysis address	fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Juarez_Medrano_Yessica_Raquel_Satisfacción del paciente y calidad del cuidado de en fermería en el postoperatorio mediato del servicio de gineco.docx</b> Document Juarez_Medrano_Yessica_Raquel_Satisfacción del paciente y calidad del cuidado de en fermería en el postoperatorio mediato del servicio de gineco.docx (D124089897)		3
<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.arkund.com		7
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / INFORME DE TESIS UNAC FINAL PARA URKUND.docx</b> Document INFORME DE TESIS UNAC FINAL PARA URKUND.docx (D175251404) Submitted by: gjneirah@unac.edu.pe Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com		12
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / INFORME DE TESIS CHIROQUE, PARIASCA Y ROJAS, VERIFICACION.docx</b> Document INFORME DE TESIS CHIROQUE, PARIASCA Y ROJAS, VERIFICACION.docx (D163269066) Submitted by: kdppariasca@unac.edu.pe Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com		5
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / TESIS CUIDADOS QUIRURGICOS NORMA final para presentar.docx</b> Document TESIS CUIDADOS QUIRURGICOS NORMA final para presentar.docx (D172068330) Submitted by: japito20111@hotmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com		2
<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.arkund.com		3

## **INFORMACIÓN BÁSICA**

FACULTAD: Ciencias De La Salud.

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud- UNAC.

**TÍTULO:** “Calidad del cuidado y Satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán Lima - Perú 2023”

AUTOR (es) / CÓDIGO ORCID / DNI

- JOSÉ QUIÑONEZ QUISPE 0000-0002-7924-2816/42277724
- LESLIE KARINA REQUENA SILVA 0000-0001-5366-8248/10621390
- GLADYS EDELMIRA TURIN PAREDES 0000-0002-3191-592X/41021438

ASESOR / CÓDIGO ORCI / DNI

Dra. Rosario Miraval Contreras 0000-0001-7657-9694 /10321493

LUGAR DE EJECUCIÓN: Hospital de Huaycán Lima-Perú.

UNIDAD DE ANÁLISIS: La población de estudio son los pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital de Huaycán. Lima. Perú en el año 2023.

**TIPO / ENFOQUE / DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:**

Relacional/Cuantitativo/No experimental de corte transversal descriptiva.

TEMA OCDE: 3.03.01 Ciencias del Cuidado de la Salud y Servicios.





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ACTA N° 346-2023-CXVI/CTT-FCS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las 18:30 horas del **lunes 04 de diciembre del año 2023**, mediante el uso de la Plataforma Virtual Google Meet, en la Facultad de Ciencias de la Salud se reúne el Jurado de Sustentación del **CXVI** Ciclo Taller de Tesis para obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por:

Dra. ANA MARIA YAMUNAQUE MORALES	:	Presidenta
Dr. CÉSAR ÁNGEL DURAND GONZALES	:	Secretario
Mg. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE	:	Vocal

Con la finalidad de evaluar la Sustentación de la tesis, titulada: **CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POST OPERADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCAN LIMA - PERÚ 2023** , presentada por :

- QUIÑONEZ QUISPE, JOSÉ
- REQUENA SILVA, LESLIE KARINA
- TURIN PAREDES GLADYS EDELMIRA

Acto seguido se procedió a la sustentación de tesis a través de la Plataforma Virtual Google Meet, con la finalidad de obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional en , Finalizada la sustentación los miembros del jurado formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas .

Terminada la sustentación, el jurado luego de deliberar, acordó: **APROBAR** con la escala de calificación cualitativa **MUY BUENO** y calificación cuantitativa **DIECISEIS (16)** la presente tesis, conforme al Art. 27° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021-CU de fecha 30 de junio de 2021. Se eleva la presente acta al Decanato de la Facultad de Ciencias de la Salud, a fin de que se declare **APTO(A)** para conferir el Título de Segunda Especialidad Profesional **ENFERMERIA EN CUIDADOS QUIRURGICOS**

Se extiende la presente acta, a las 19:00 horas del mismo día.

Callao, lunes 04 de diciembre del 2023

  
.....  
Dra. ANA MARIA YAMUNAQUE MORALES  
PRESIDENTA DE JURADO

  
.....  
Dr. CÉSAR ÁNGEL DURAND GONZALES  
SECRETARIO DE JURADO

  
.....  
Mg. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE  
Vocal de Jurado





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



**Universidad  
Nacional del Callao**  
Ciencia y Tecnología rumbo al Tercer Milenio

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**INFORME N° 006-2023- JS CXVI/ CTT ESP**

**PARA** : DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI  
DECANA FCS

**DE** : JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS CXVI CICLO TALLER

**ASUNTO** : INFORME FAVORABLE DEL PRESIDENTA DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN

**FECHA** : Callao, Lunes 04 de diciembre del 2023

Visto el Acta de Sustentación N°346-2023 de sustentación de Tesis Titulada: **CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POST OPERADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCAN LIMA - PERÚ 2023** . no presenta observación, de esta manera se emite el presente, a

- QUIÑONEZ QUISPE, JOSÉ
- REQUENA SILVA, LESLIE KARINA
- TURIN PAREDES GLADYS EDELMIRA

Por lo que debe proseguir con los trámites respectivos para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en **ENFERMERIA EN CUIDADOS QUIRURGICOS**

Es todo cuanto se informa a usted.

.....  
Dra. ANA MARIA YAMUNAQUE MORALES  
Presidenta

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiar siempre mis pasos; a mis padres y hermanos, por ser siempre mi apoyo; y a mi esposo e hijo por ser mi fuerza para seguir adelante.

A Dios, a mis hijos, que es mi motor y motivo para seguir adelante y superarme en todos los aspectos de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos la vida, la oportunidad de crecer profesionalmente y guiarnos por el sendero correcto.

A la Universidad Nacional del Callao, por contribuir en nuestro desarrollo profesional.

Gracias a nuestros profesores por compartir las experiencias que han adquirido en sus carreras; nos ayudó a preparar el borrador de la tesis y conducir a la finalización del informe de tesis.

A los pacientes del servicio de hospitalización de cirugía del Hospital de Huaycan, sin su colaboración y participación no hubiera sido posible la realización de éste tesis.



## ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS .....	3
RESUMEN .....	5
ABSTRACT .....	6
INTRODUCCIÓN .....	7
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema (general y específicos) .....	11
1.3. Objetivo general y específicos .....	12
1.4. Justificación.....	12
1.5. Delimitantes de la investigación.....	15
II. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes: internacional y nacional. ....	16
2.2. Bases teóricas.....	24
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	39
3.1. Hipótesis (General Y Específicas) .....	39
3.2. Operacionalización de variables. (definición conceptual y operacional de variables) .....	41
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO .....	42
4.1. Diseño metodológico:.....	42
4.2. Método de investigación .....	43
4.3. Población y muestra.....	43
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado. ....	44
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	44
4.6. Análisis y procesamiento de datos. ....	46
4.7. Aspectos Éticos en Investigación .....	46
V. RESULTADOS .....	47
5.1. Resultados descriptivos.....	47
5.2. Resultados inferenciales.....	49
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	54
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.....	54
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	58

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes .....	60
VII. CONCLUSIONES .....	62
VIII. RECOMENDACIONES.....	63
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	64
ANEXOS .....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

1. TABLA N° 5.1.1 Calidad del Cuidado en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023 .....	47
2. Tabla N° 5.1.2 Satisfacción en la atención de enfermería en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023 .....	48
3. Tabla N° 5.2.1 Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023. ....	49
4. Tabla N° 5.2.2 Cualidades del quehacer de enfermería y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión trato del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023. ....	50
5. Tabla N° 5.2.3 Cualidades del quehacer de enfermería y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión competencia técnica del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023. ....	51
6. Tabla N° 5.2.4 Apertura a la comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión trato del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023. ....	52
7. Tabla N° 5.2.5 Apertura a la comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión competencia técnica del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023. ....	53
8. Tabla N° 5.1.3 Cualidades del quehacer de enfermería en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023. ....	87

9. Tabla N° 5.1.4 Apertura en la comunicación enfermera y paciente post operados en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023. ....	88
10. Tabla N° 5.1.5 Disposición para la atención en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023. ....	89
11. Tabla N° 5.1.6 Trato en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023. ....	90
12. Tabla N° 5.1.7 Competencia técnica en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023. ....	91
13. Tabla N° 5.1.8 Continuidad y disponibilidad en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023. ....	92
14. Tabla N° 5.1.9 Resultados en la atención de enfermería en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023. ....	93
15. Tabla N° 5.1 edad de los pacientes post operados en el Servicio de Cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023.....	94
16. Tabla N° 5.2 sexo de los pacientes post operados en el Servicio de Cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023 .....	95
17. Tabla N° 5.3 estado civil de los pacientes post operados en el Servicio de Cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023 .....	96
18. Tabla N° 5.4 sexo y edad de los pacientes post operados en el Servicio de Cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023 .....	97
19. Tabla N° 5.1 estado civil y sexo de los pacientes post operados en el Servicio de Cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023 .....	98



## RESUMEN

La tesis Calidad del Cuidado y Satisfacción del Paciente en la Atención De Enfermería en Pacientes Post Operados, tiene de importancia de qué manera influye la calidad del cuidado en la satisfacción en los pacientes post operados. El objetivo del presente estudio es determinar la relación entre la calidad del cuidado y satisfacción de pacientes en la atención de enfermería en pacientes post operados del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima-Perú 2023.

El estudio fue una investigación aplicada de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, muestreo probabilístico que fue de 42 pacientes post operados en el servicio de cirugía; se codificó e ingresó los datos al paquete estadístico SPSS, se utilizó el coeficiente correlación Rho de Spearman. La técnica para la recolección de datos fueron dos encuestas para cada variable: calidad del cuidado fueron 32 preguntas y satisfacción del paciente post operado fueron 26 preguntas.

Resultado: se observa que el valor  $P$  es igual 0.00 y es  $<$  que 0.05, por lo tanto, la variable Calidad del cuidado está relacionada significativamente con Satisfacción del paciente, es decir hay una relación importante que influye considerablemente.

**Palabras claves:** Calidad del Cuidado y Satisfacción del Paciente en la Atención De Enfermería en Pacientes Post Operados.

## ABSTRACT

The thesis Quality of Care and Patient Satisfaction in Nursing Care in Post-Surgery Patients is important in how the quality-of-care influences satisfaction in post-surgery patients. The objective of the present study is to determine the relationship between the quality of care and patient satisfaction in nursing care in post-operated patients of the surgery service at the Huaycán Hospital, Lima-Perú 2023.

The study was applied research with a quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, probabilistic sampling of 42 post-operative patients in the surgery service; The data was coded and entered into the SPSS statistical package, Spearman's Rho correlation coefficient was used. The technique for data collection was two surveys for each variable: quality of care were 32 questions and post-operative patient satisfaction were 26 questions.

**Result:** it is observed that the value  $Pes$  equals 0.00 and is  $< 0.05$ , therefore, the variable Quality of care is significantly related to Patient Satisfaction, that is, there is an important relationship that has a considerable influence.

**KEYWORDS:** Quality of Care and Patient Satisfaction in Nursing Care in Post-Surgery Patients.

## INTRODUCCIÓN

La atención de enfermería desempeña un papel fundamental en el cuidado y recuperación de pacientes sometidos a cirugías. Los pacientes post operados requieren cuidados especializados y personalizados para enfrentar los desafíos que surgen durante el proceso de recuperación tras una intervención quirúrgica. La calidad del cuidado proporcionado por el personal de enfermería y la satisfacción del paciente son dos aspectos críticos que influyen significativamente en la experiencia del paciente durante este período delicado. La comprensión de estas variables y su relación es esencial para mejorar la atención de enfermería y, en última instancia, para optimizar los resultados de los pacientes post operados.

La calidad del cuidado y la satisfacción del paciente son indicadores clave de la efectividad y eficiencia de los servicios de salud. En el caso específico de la atención de enfermería a pacientes post operados, estos aspectos son aún más relevantes debido a la complejidad y sensibilidad del proceso de recuperación. Investigaciones previas han demostrado que una alta calidad de cuidado y una mayor satisfacción del paciente están asociadas con una recuperación más rápida, una menor incidencia de complicaciones y una mejor adherencia a los tratamientos postoperatorios.

A pesar de la importancia de estos factores, aún existen vacíos en el conocimiento sobre cómo ciertos aspectos de la atención de enfermería pueden afectar la satisfacción del paciente y, en consecuencia, los resultados de su recuperación. Por ejemplo, la relación entre las cualidades de que hacer de enfermería, como la empatía y la competencia técnica, y la satisfacción del paciente no ha sido completamente esclarecida. Asimismo, se requiere una comprensión más profunda de la influencia de la apertura en la comunicación enfermera-paciente en la percepción del cuidado brindado.

Por otra parte, los pacientes post operados valoran aspectos específicos de su atención, como la continuidad del cuidado y la disponibilidad del personal de enfermería para atender sus necesidades. La satisfacción del paciente en estas dimensiones también puede influir en la percepción general del cuidado y su bienestar durante el proceso de recuperación.

En este contexto, la presente investigación pretende abordar estas brechas de conocimiento y contribuir a la literatura científica identificando la relación entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en la atención de enfermería a pacientes post operados. Al comprender mejor cómo ciertos aspectos de la atención de enfermería influyen en la satisfacción del paciente, se podrán implementar intervenciones y estrategias efectivas dirigidas a mejorar la calidad del cuidado y la experiencia de los pacientes post operados.

El objetivo principal de esta investigación es analizar la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería a pacientes post operados y su relación con la satisfacción del paciente. Para lograrlo, se plantean los siguientes objetivos específicos:

a. Evaluar las dimensiones de cualidades de que hacer de enfermería y apertura en la comunicación enfermera-paciente en la atención a pacientes post operados. b. Analizar las dimensiones de trato, competencia técnica, continuidad y disponibilidad, y resultados en la satisfacción del paciente post operado. c. Investigar la relación entre la calidad del cuidado proporcionado por enfermería y la satisfacción del paciente post operado. d. Proponer recomendaciones basadas en los resultados obtenidos para mejorar la calidad de la atención de enfermería a pacientes post operados.

Para abordar los objetivos propuestos, se formulan las siguientes preguntas de investigación:

a. ¿Cuáles son las dimensiones de cualidades de que hacer de enfermería y apertura en la comunicación enfermera-paciente en la atención a pacientes post operados? b. ¿Cuál es la percepción de los pacientes post operados en relación con el trato, competencia técnica, continuidad y disponibilidad, y resultados del cuidado brindado por enfermería? c. ¿Existe una correlación significativa entre la calidad del cuidado proporcionado por enfermería y la satisfacción del paciente post operado? d. ¿Qué recomendaciones se pueden proponer para mejorar la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente post operado en la atención de enfermería?

Es importante mencionar que esta investigación tiene ciertos alcances y limitaciones. En primer lugar, se centrará en pacientes post operados atendidos

en un número específico de hospitales o centros de salud, lo que podría limitar la generalización de los resultados a otras instituciones o contextos. Además, se recopilarán datos de un momento específico en el tiempo, lo que no permitirá seguir la evolución de la satisfacción del paciente a lo largo del proceso de recuperación.

Asimismo, aunque se empleará un enfoque mixto para recopilar y analizar datos cuantitativos y cualitativos, existen desafíos en la combinación de estos enfoques y en la integración de los resultados.

El presente trabajo de investigación se organizó en los siguientes capítulos: iniciando con la Introducción, Capítulo 1: Planteamiento del problema. Capítulo 2: Marco teórico, Capítulo 3 Hipótesis y Variables, Capítulo 4: Metodología del proyecto, Capítulo 5, y Capítulo 6: Discusión de resultados, Capítulo 7: Conclusiones y Recomendaciones y Capítulo 8 Recomendaciones.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática.**

La esencia del profesional de Enfermería consiste en percibir al ser humano como una persona holística, dotada de un cuerpo físico, y las dimensiones: psicológica, social y espiritual, y no observarlo como un problema fisiológico o como un individuo alejado del resto; en realidad, merece amor, dedicación, comprensión y muchos otros, que implican brindar una buena Calidad del Cuidado. Pero en la actualidad existe una frecuente crítica sobre la deshumanización durante la atención que brinda; donde revela diferentes características: indiferencia ante las necesidades básicas, el insuficiente respeto a la autonomía y la capacidad de decisión de los pacientes hospitalizados.(1) En el mundo donde vivimos, se exige que las instituciones presten un servicio de calidad, tomando en cuenta las diferentes opiniones de los usuarios y beneficiarios, exigiendo cada día se trabaje con más eficacia y eficiencia: dos elementos fundamentales de la Calidad; asimismo, pide el usuario la Calidad de servicio como un derecho adquirido.

La OMS refirió que la “Calidad en el ámbito de la Salud implica actuar de acuerdo con estándares universales, cuya seguridad ha sido evidenciada en el nivel de acceso a la salud, además sea afianzada y la capacidad garantice efectivamente el bienestar de las personas”; según una encuesta mundial, realizada en 21 países europeos, las experiencias de los pacientes estaba relacionada de forma significativa con la Calidad del Cuidado, solamente en 10%, cuyas referencias son: las expectativas de los pacientes, su estado de salud, el tipo de atención, entre otros; sin embargo, globalmente a nivel mundial sólo un 18% explicaban que profesional de Enfermería les brindaban una atención adecuada (2).

En los últimos años se evidencia la insatisfacción de algunos pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital de Huaycán, lo cual está documentado en el cuaderno de un libro de reclamaciones, además de manifestaciones verbales de paciente, los cuales reporta una inadecuada

atención. Todo esto motiva a hacer una debida investigación y análisis y encontrar la causa de dichas molestias.

## **1.2. Formulación del problema (general y específicos)**

### **Problema general.**

¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán lima Perú 2023?

### **Problemas específicos**

1. ¿Cómo identificar la Calidad del Cuidado En Pacientes Post Operados en el Servicio de Cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023?
2. ¿Cómo determinar la Satisfacción en la Atención de Enfermería en Pacientes Post Operados en el Servicio De Cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023?
3. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión cualidades del quehacer de enfermería y satisfacción del paciente post operado en su dimensión trato en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023?
4. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión cualidades del quehacer de enfermería y satisfacción del paciente post operado en su dimensión competencia técnica en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023?
5. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión apertura a la comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente post operado en su dimensión trato en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023?
6. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión apertura a la comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente post operado en su dimensión competencia técnica en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023?

### **1.3. Objetivo general y específicos**

#### **Objetivo general.**

Determinar la relación entre la calidad del cuidado y satisfacción de pacientes en la atención de enfermería en pacientes post operados del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima-Perú 2023

#### **Objetivos específicos.**

1. Identificar la Calidad del Cuidado En Pacientes Post Operados en el Servicio de Cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023.
2. Determinar la Satisfacción en la Atención de Enfermería en Pacientes Post Operados en el Servicio De Cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023.
3. Establecer la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión cualidades del quehacer de enfermería y satisfacción del paciente post operado en su dimensión trato en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.
4. Establecer la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión cualidades del quehacer de enfermería y satisfacción del paciente post operado en su dimensión competencia técnica en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.
5. Establecer la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión apertura a la comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente post operado en su dimensión trato en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.
6. Establecer la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión apertura a la comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente post operado en su dimensión competencia técnica en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.

### **1.4. Justificación.**

La atención de enfermería en pacientes post operados es un aspecto crucial en el proceso de recuperación y rehabilitación después de una cirugía. Durante este período, los pacientes enfrentan diversas necesidades físicas y emocionales que requieren una atención especializada y compasiva. La



calidad del cuidado proporcionado por el personal de enfermería juega un papel fundamental en la experiencia del paciente y en el resultado de su recuperación. Además, la satisfacción del paciente con la atención recibida puede influir significativamente en su bienestar, adherencia al tratamiento y en su percepción general del proceso de recuperación.

La calidad del cuidado se refiere a la excelencia en los servicios de salud, donde se brinda una atención segura, efectiva, centrada en el paciente, oportuna, eficiente y equitativa. En el contexto específico de la enfermería a pacientes post operados, la calidad del cuidado implica no solo la competencia técnica del personal de enfermería en la administración de tratamientos y cuidados postoperatorios, sino también la capacidad de establecer una relación empática y de confianza con el paciente.

“La calidad de los servicios de salud es la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con soluciones técnicamente óptimas, y calidad percibida en los servicios de salud, es decir, la que está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos; corresponde más a la satisfacción razonable de su necesidad después de la utilización de los servicios.” (3)

Por otro lado, la satisfacción del paciente es un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios de salud y está estrechamente vinculada con la percepción del paciente sobre la atención que ha recibido. La satisfacción del paciente post operado no solo se relaciona con los aspectos técnicos del cuidado, sino también con el trato humano, la comunicación efectiva y la continuidad en el seguimiento de su recuperación.

Es importante destacar que, aunque existen investigaciones previas sobre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en el contexto de la atención de enfermería, aún hay aspectos que requieren mayor investigación, especialmente en el ámbito de la atención a pacientes post operados. La relación entre las cualidades de que hacer de enfermería, como la empatía y la habilidad comunicativa, con la satisfacción del paciente no ha sido

totalmente dilucidada en este contexto específico.

Además, se requiere una comprensión más profunda de cómo la apertura en la comunicación enfermera-paciente influye en la percepción del cuidado brindado y en la satisfacción del paciente post operado. La comunicación efectiva y abierta es esencial para garantizar que los pacientes se sientan comprendidos y escuchados, lo que puede tener un impacto significativo en su experiencia y percepción de la atención recibida.

Asimismo, es necesario abordar dimensiones específicas de la satisfacción del paciente post operado, como la continuidad del cuidado y la disponibilidad del personal de enfermería para atender las necesidades del paciente a lo largo del proceso de recuperación. Estos aspectos pueden influir en la percepción general del cuidado y en la satisfacción del paciente, lo que a su vez puede tener repercusiones en su bienestar físico y emocional.

Por tanto, esta investigación busca llenar estas lagunas en el conocimiento al analizar en detalle la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería a pacientes post operados, y su relación con la satisfacción del paciente. Al comprender mejor cómo ciertos aspectos de la atención de enfermería influyen en la satisfacción del paciente, se podrán identificar áreas de mejora y se podrán implementar intervenciones y estrategias efectivas dirigidas a mejorar la calidad del cuidado y la experiencia de los pacientes post operados.

Además, los hallazgos de esta investigación pueden proporcionar información valiosa para el desarrollo de programas de capacitación y formación del personal de enfermería, con el objetivo de mejorar sus habilidades comunicativas, empáticas y de cuidado centrado en el paciente. Asimismo, los resultados pueden servir como base para el diseño de políticas y protocolos de atención que promuevan la continuidad del cuidado y la disponibilidad del personal para atender las necesidades de los pacientes post operados de manera oportuna.

En última instancia, se espera que esta investigación contribuya al fortalecimiento de la enfermería en el ámbito de la atención a pacientes post operados, proporcionando evidencia científica que respalde la mejora de la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en este contexto. La relevancia de esta investigación radica en su potencial para mejorar la experiencia y los resultados de los pacientes post operados, lo que, a su vez, contribuirá a la calidad general de los servicios de salud y al bienestar de la población.

Es por ello, que el propósito de la presente investigación es determinar la aplicación del Proceso de Atención de Enfermería por parte de las enfermeras/os que laboran en el Hospital de Huaycán. Lima Perú 2023.

### **1.5. Delimitantes de la investigación**

**Delimitante Teórico:** La investigación se revisó y analizó la información sobre la calidad del cuidado y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados, se revisó diferentes bases de datos. Entre las diferentes teorías de enfermería, en el presente estudio se optó por priorizar la teoría de Jean Watson.

**Delimitante Temporal:** La investigación se llevó a cabo durante un período de dos meses, comenzando en el mes de mayo de 2023 y finalizando en junio de 2023. Durante este tiempo se recopilaron los datos de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital de Huaycán Lima.

**Delimitante Espacial:** El estudio se aplicó en el servicio de cirugía del Hospital de Huaycán Lima.

## II. MARCO TEÓRICO.

### 2.1. Antecedentes: internacional y nacional.

#### Internacional

- **Ramos Lobato, A.** Realizó la investigación titulada: Satisfacción de las pacientes post operadas de mastectomía con relación a la atención de enfermería, en el Hospital General ISSSTE Acapulco. 2020. Tuvo como Objetivo: Determinar la Satisfacción de las pacientes posquirúrgicas de mastectomía con relación a la atención de enfermería, en el Hospital General ISSSTE Acapulco. La investigación se realizó con un enfoque cualitativo, retrospectivo, descriptivo transversal, y 12 pacientes posquirúrgicas de mastectomía del periodo enero-octubre 2019 fueron encuestados en el Hospital General ISSSTE Acapulco, para la recolección de datos se utilizó la encuesta tipo Likert. de calidad en la atención de enfermería Modificado por Chiroque 2017. Resultados: En cuanto a la calidad de atención general percibida se observó que la mayoría de las pacientes encuestadas 67% calificaron como Alta, el 22% Media y solo el 11% percibió calidad baja, la dimensión con el porcentaje más bajo percibido en cuanto a calidad alta fue la x con un 41.67 %, la dimensión interpersonal fue calificada con un 75% de calidad alta y la de mayor percepción de calidad alta fue la dimensión entorno con un 83.33%. Concluyendo que los resultados hallados en el estudio se debe a que el personal de salud, especialmente la enfermera trabaja brindando cuidado integral e individualizado de enfermería con sensibilidad humana, comprensión, trato humanizado y una buena interacción con el paciente; así como, con debilidades base científica y tecnológicas. (4)
- **León Revelo, E. M.** realizó la investigación: Satisfacción del usuario en la calidad de atención del personal de Enfermería del Centro de Salud N° 1 de la ciudad de Ibarra. 2020 tuvo como objetivo: determinar la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería; la población en estudio está conformado por 96000 usuarios y de estos a un grupo focal, además la recolección de los datos se la realizó vía On-line por la emergencia sanitaria Covid-19 una

encuesta y entrevista, elaborado por la autora, validado por el juicio de expertos. En cuanto a los materiales y métodos la investigación es de tipo mixta, de corte transversal de tipo exploratorio, descriptivo, asociativo y correlacional de diseño no experimental. Los resultados en el presente estudio, revelaron que la mitad (54,3%) de los pacientes encuestados consideran que la calidad de la atención es buena el 28,9% considerándola regular; y el 16,8 % lo consideran muy bueno, mientras que en los resultados cualitativos los usuarios manifestaron que no existen un buen trato, inadecuada comunicación y es regular la atención que brindan los profesionales en estudio. En conclusión, los usuarios califican la atención recibida en su mayor porcentaje como buena y regular, sin olvidar que el nivel de satisfacción también lo califican como un nivel medio. (5)

- **Alarcón Vargas, A. B.** realizó la investigación titulada: El trato humanizado de enfermería desde la percepción del paciente en el periodo postoperatorio mediato del servicio de cirugía general ISSSTE Acapulco 2020. Cuyo objetivo: Conocer el trato humanizado de enfermería desde la percepción del paciente en el periodo postoperatorio mediato del servicio de cirugía general del ISSSTE, en Acapulco, Gro. El estudio fue cualitativo, transversal y descriptivo. Con un límite de tiempo de 15 enero-15 febrero 2020. El universo y muestra de este estudio está representado por todos los pacientes en el periodo postoperatorio mediato hospitalizados con un total de 35, usando el instrumento "Percepción de los Comportamientos de Cuidado Humanizado en Enfermería Likert Clinicountry 3ª versión" con un alfa Cronbach de 0,96. Bogotá, Colombia. El presente estudio se justifica porque proporcionará información que permita incrementar mejoras, generar mejor trato en el cuidado profesional enfocando el humanismo en la atención de enfermería hacia las necesidades del paciente post operado teniendo en cuenta sus percepciones, expectativas, y a la vez identificando las posibles debilidades del cuidado de enfermería percibidas por el paciente. Resultados: Se analizaron los resultados, los cuales los obtenidos en este

estudio señalan que el 48.5% siempre percibe un trato humanizado. Conclusiones: De acuerdo con los objetivos del estudio realizado, expuso que el 48.5% de los encuestados percibe SIEMPRE un trato humanizado en su periodo postoperatorio mediato del servicio de cirugía general del Hospital General ISSSTE Acapulco. (6)

- **González Morales, J., & Vázquez Valdivia, J** realizó la investigación titulada Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor post operatorio en la unidad de recuperación del Hospital General Regional Vicente Guerrero. México. 2019 Tuvo como objetivo determinar la satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor postquirúrgico en la unidad de Recuperación del Hospital General Regional #1 Vicente Guerrero. El método de investigación es cuantitativo, tipo descriptivo porque presentará los hechos tal como son. RESULTADOS: El análisis del resultado del trabajo de investigación de satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor post quirúrgico en la unidad de Recuperación del Hospital General Regional #1 Vicente Guerrero, muestra después de haberse comparado ante otras investigaciones similares los siguientes resultados: el 56 % de la población encuestada fueron del sexo masculino, mientras que el 44. 14 % fue de sexo femenino, en cuanto al nivel de satisfacción del cuidado enfermero en el alivio del dolor postoperatorio fue lo siguiente; el 1.4 % totalmente satisfecho, el 34.5 % satisfecho, el 46.2% parcialmente satisfecho y el 17.9 % poco satisfecho. En la encuesta realizada se desglosan 4 dimensiones las cuales arrojan resultados independientes de acuerdo a las necesidades de los pacientes las cuales son:
  1. Disponibilidad del cuidado de enfermería en el alivio del dolor, el 60 % respondían siempre y muy frecuente, el 39 % estuvo insatisfecho ante el cuidado.
  2. Cortesía del cuidado de enfermería en el alivio del dolor, el 60 % respondió siempre y muy frecuente, 18 % en un nivel regular.
  3. Confianza del cuidado de enfermería en el alivio del dolor, el 40 %

respondieron siempre, el 34 % muy frecuente y el 26 % respondieron nunca.

4. Competencia del cuidado de enfermería en el alivio del dolor, el 56 % respondió muy frecuente, el 30 % respondió rara vez y el 14 respondió nunca.

**CONCLUSIONES:** De acuerdo con el estudio que se realizó sobre la atención percibida del usuario respecto al trato del personal de enfermería no fue deficiente en su totalidad como se pensaba al inicio del estudio, ya que en los resultados arrojados el derechohabiente está satisfecho en la mayoría de los cuidados que otorga el personal de enfermería en el área del post operatorio. La satisfacción del paciente entorno a la calidad de atención, no depende del personal de enfermería, sino de un equipo multidisciplinario. (7)

- **Calderón, X. M. T., Córdova, S. B. G., Espin, B. O. P., Olivarez, A. C. C., & Pinto, J. M. G** realizaron la investigación titulada: Percepción de los cuidados de enfermería del paciente adulto postquirúrgico en colecistectomía. Objetivo: Describir la percepción de los cuidados de Enfermería del paciente adulto postquirúrgico en Colecistectomía, mediante una revisión sistémica de la bibliografía. Método: Revisión sistémica de la literatura mediante la selección de artículo académicos con el método PRISMA. Resultados: Se seleccionaron 12 publicaciones acomodadas a las palabras clave de búsqueda y criterios de inclusión y exclusión considerados para su selección. Conclusiones: Es indudable que la percepción del cuidado de enfermería es fundamental para proveer un cuidado holístico y con ello una pronta recuperación del paciente; a través de la aplicación del Proceso de Atención de Enfermería, estas actividades logran mayor rentabilidad para la gestión hospitalaria; con respecto a la percepción del paciente hay mayor satisfacción y menos días de hospitalización. (8)

#### **Nacional**

- **Laurente Coronado, Yovana; Quispe Vera, Yanina** realizaron el estudio sobre el tema "Calidad De Cuidados De Enfermería Y El Nivel De Satisfacción En Los Pacientes Post Operados De Apendicitis Aguda En

El Servicio De Cirugía Hospital Ii Carlos Tuppia García Godos - Ayacucho 2018". El estudio tuvo como objetivo determinar la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post- operados de apendicitis aguda en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppia García Godos – Ayacucho 2018, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal, la población estuvo constituida por 154 pacientes, la muestra por 60 pacientes, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario y la técnica la encuesta al paciente, así como la hoja de observación para medir la calidad de cuidados de enfermería. Obteniendo como resultado que la calidad de cuidados de Enfermería es eficiente 78.3%, mientras que el nivel de satisfacción percibida por los usuarios es completo en un 75%. (9)

- **Chambi Alanoca, Rosa Marina**, realizaron el estudio con el tema "Calidad De Cuidado Enfermero Relacionado Con Satisfacción Del Paciente Post Operado Mediato, Servicio De Cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020" La investigación consideró como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente post operados en el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020, enfoque cuantitativo, nivel aplicado, descriptivo, transversal, diseño no experimental, correlacional, la población fue 197 y la muestra 131. Para recolectar la información se usó el cuestionario, tanto en la calidad de del cuidado y la satisfacción el cuestionario tuvo 22 ítems y la confiabilidad fue 0,897 y 0,901 con Alfa de Cronbach respectivamente. Los resultados en la primera variable el nivel fue bajo en 67 personas (51,1%) y en la segunda variable el nivel también fue bajo en 120 personas (91,6%). En las dimensiones: Necesidades básicas el nivel fue bajo en 104 personas (79,4%), en las expectativas personales, bajo en 88 personas (67,2%) y las percepciones personales bajo en 86 personas (65,6%). La conclusión fue: existe relación significativa, directa y moderada ( $Rho$  de Spearman = 0.692 y valor  $p < 0,05$ ), con lo cual se acepta la hipótesis general. Recomendación Al jefe de enfermeras evaluación constante con encuestas sobre los cuidados de enfermeros y



la satisfacción de los pacientes en su permanencia en el hospital después de una operación para realizar charlas de humanización con respecto al trato del paciente y además mejorar el servicio a través de una buena comunicación con los familiares en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora. (10)

- **Villanueva Moreno, Flor de María** de las Nieves, realizaron el siguiente estudio con el título de “Satisfacción Y La Calidad de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Post-Quirúrgicos de los Servicios de Hospitalización en El Instituto Nacional Materno Perinatal” – 2022. Objetivo: Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería en paciente post-quirúrgico en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional Materno Perinatal– 2022. Metodología: Hipotético deductivo de enfoque cuantitativo, diseño correlacional - transversal no experimental. La población de estudio estará conformada por 540 pacientes post-quirúrgicas con una muestra infinita de 384 pacientes de sexo femenino del Instituto Nacional Materno Perinatal. El instrumento que se utilizará serán dos cuestionarios de tipo Likert, el primero mide la satisfacción, modificado por Pacheco, en su trabajo de investigación “Grado de satisfacción del paciente post-quirúrgico mediato y calidad de cuidado de enfermería servicio de cirugía Hospital Regional 2 – Tumbes” y para medir la calidad de los cuidados de enfermería del paciente post-quirúrgico, será un cuestionario modificado por Pacheco, en su trabajo de investigación “Grado de satisfacción del paciente post-operado mediato y calidad de cuidado de enfermería servicio de cirugía Hospital Regional 2 – Tumbes”. (11)
- **Revilla Galdo, Corina Marleni; Silvestre Orihuela, Mercedes**, hicieron el siguiente trabajo Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente postoperado mediato en el pabellón 6-i primera del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. 2019 como objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019. Metodología: El estudio fue de

tipo cuantitativo, método descriptivo, diseño correlacional, corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 60 pacientes post operados mediatos. La muestra estuvo conformada por 60 pacientes post operados mediatos. Las técnicas fueron dos encuestas y como instrumentos dos cuestionarios tipo Escala de Likert; el primero Caring Assessment Instrument y el segundo de la satisfacción del paciente. Resultados: La calidad de los cuidados de enfermería del paciente postoperado mediano, fue buena 58.3%, regular 23.3% y mala 18.3%; y la satisfacción del paciente postoperado mediano, estuvo satisfecho 53.3%, medianamente satisfecho 30% e insatisfecho 16.7%; asimismo, cuando la calidad de los cuidados de enfermería fue mala están insatisfechos 5%; cuando son regulares están medianamente satisfechos 6.7% y cuando fueron buenas están satisfechos 45%. 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  $0.000 < 0.05$ . (12)

- **Chiroque Fernández, Sheila de los Ángeles Felicia; Pariasca León, Kelly del Pilar; Rojas Osorio, Raquel.** Hicieron el siguiente trabajo de investigación titulado “Satisfacción del Paciente Post Operado Inmediato y Calidad del Cuidado de Enfermería En La Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023” La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe. El diseño de investigación es no experimental, con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal y prospectivo. Constituido por una muestra de 92 pacientes post operados inmediatos de la unidad de recuperación post anestésica del Servicio de Centro Quirúrgico, se aplicaron dos instrumentos una escala de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería y una encuesta sobre la calidad del cuidado de enfermería al paciente post operado. Los

resultados obtenidos del % Nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato se evidencia que del 100% (92) de los pacientes post operados inmediato, el 56.5% (52) manifestaron un nivel de satisfacción medio, y un 43.5% (40) corresponden a un nivel de satisfacción alto. Así mismo de la Calidad del Cuidado de Enfermería se observa que del 100% (92) de los pacientes post operados inmediato, el 52.2% (48) recibieron según la percepción del paciente una calidad del cuidado regular, seguido del 47.8% (44) con un nivel de calidad de cuidado buena. Concluyendo que el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato está relacionado de manera significativa con el nivel de calidad del cuidado de enfermería de la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe. Se utilizó la prueba estadística del Chi Cuadrado obteniendo como resultado  $p: 0,000 < 0.05$  que rechaza la Hipótesis nula y nos quedamos con la Hipótesis alterna; demostrando que el 90,4% de los pacientes presentaron un nivel de satisfacción medio, recibieron una regular calidad de cuidado de Enfermería y el 97.5% de los pacientes que presentaron un nivel de satisfacción alto, recibieron una buena calidad en el cuidado de enfermería. (13)

- **Contreras Bellido, Nayhua Ida; Fernández Matos, Yarin Justina** En su tesis titulada "Percepción del cuidado de enfermería en los pacientes post operados del Servicio de cirugía del Hospital Nacional, Sergio Bernales, Comas 2020." De enfoque cuantitativo descriptivo corte transversal, nivel básico, población de estudio fue 30 pacientes post operados. Para recopilar los datos se utilizó el instrumento cuestionario PCHE 3era versión de 32 ítems dividido en 3 dimensiones. Resultados: 76% consideró una percepción buena en cuanto a los cuidados de enfermería, un 20% regular, 3% mala y 0% muy malo. En la dimensión cuidados de conexión de la enfermera un 80% consideró bueno, 17% regular, 3% malo y 0% muy malo. En la dimensión aptitud comunicativa para la educación, 50% consideró regular, 47 % bueno, 3% malo y 0% muy malo. En la dimensión los cuidados técnicos -científicos oportunos, 77% fue bueno, 20% regular, 3% y 0% muy malo. se concluyó que la percepción de los

pacientes post operados fue buena, en los cuidados de conexión enfermera – paciente fue bueno, aptitud comunicativa para la educación en los pacientes fue regular y cuidados técnicos científicos oportunos fue buena. (14)

- **Gutiérrez Vásquez Daysi Elizabeth<sup>1</sup>, Lázaro Alcántara Elaine** en su artículo de investigación original titulada “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. Chiclayo. 2018. La dimensión mejor evaluada es la Cualidades del hacer de enfermería, obteniendo un 40% destacando principalmente el respeto y la empatía, con solo 27% se percibió La dimensión “Cualidades del hacer del Enfermero”, obtuvo un puntaje de 40%, generándose como la mejor evaluada. Resultados acordes con investigaciones, destacando que los profesionales de enfermería facilitan que el paciente experimente sensaciones de bienestar y seguridad, alcanzando un vínculo respetuoso en la relación enfermera(o) paciente. La dimensión de “Cualidades del hacer de enfermería”, ha ido obteniendo el 40%, en la cual los encuestados destacan principalmente respeto y la dignidad humana (63%), sin embargo, aún existe deficiencia en la confianza (21%), misma que se promueve durante los lazos afectivos con el paciente y su entorno. (15)

## **2.2. Bases teóricas.**

### **JEAN WATSON:**

La teoría de Jean Watson pertenece a la Escuela del Caring (cuidado). Las teóricas de esta escuela creen que las enfermeras pueden mejorar la calidad de los cuidados a las personas si se abren a dimensiones tales como la espiritualidad y la cultura e integran los conocimientos vinculados a estas dimensiones. (16)

Watson, autora de la "Teoría del Cuidado Humano", sostiene que, ante la posible deshumanización de la atención en salud por cambios de estructura, nuevos modelos y tecnologías, es necesario el rescate del aspecto humano,

espiritual y transpersonal, por parte de los profesionales de Enfermería. Por otra parte, la gestión del cuidado que se entiende como "el ejercicio de competencias personales, profesionales e instrumentales que permiten organizar, coordinar y articular los cuidados en los diferentes niveles de atención, asegurando con ello la continuidad y eficacia de los mismos", tiene como finalidad entregar cuidados de calidad a las personas, tomando en cuenta sus derechos y situación actual de salud. (17)

Los cuidados de enfermería, por tanto, deben estar en concordancia con el quehacer cotidiano, donde se trata con personas que poseen sentimientos, dudas y temores respecto al acto sanitario y al continuo salud-enfermedad; por este motivo, es necesaria la incorporación de instrumentos que midan la calidad de la atención desde la perspectiva humanizada. (17)

Con el paso del tiempo la atención en salud se ha caracterizado por prácticas que hacen falta a la ética profesional, cuyos cimientos parecieran ser copiosos y con características; la teoría del cuidado humanizado de Jean Watson proporciona una forma de tratar la problemática. Con el Objetivo de escribir las piedras angulares del trabajo de Jean Watson y proporcionar una propuesta de aplicación que entregue respuesta a las actuales necesidades de humanización del cuidado y de la atención en salud de la población. (18) Llegando a las conclusiones de logro describiendo los elementos transversales del trabajo de Jean Watson, la que fundamenta la propuesta de generar normas o protocolos donde se desarrolle una estandarización de la humanización del cuidado humano, cuyos resultados están a base de indicadores de cuidados humanizados.

Watson, a partir de sus experiencias personales y profesionales, elabora conceptos teóricos e identifica la humanización como un componente elemental en la entrega de cuidados. Afirma que la conceptualización de los seres humanos es el potencial metafísico para la autocuración y trascendencia a niveles superiores de conciencia sentando las bases de su "Teoría del Cuidado Humano", fundada en la filosofía y la ética. Esta filosofía y teoría entrega una forma de combinar el ambiente sanitario de hoy, altamente técnico y consciente de los costos, con las prácticas más humanas

del cuidado. Además, incorpora conceptos de humanización de cuidados, altruismo, toma de valores, cultivo de la sensibilidad y establecimiento de relación de ayuda entre los individuos, de la disciplina, mencionando que el cuidado humano está basado en valores como la bondad, preocupación y amor a sí mismo y a los demás. La relación del cuidado transpersonal se basa en la capacidad del enfermo de tener una visión objetiva de su situación y la capacidad de los profesionales de enfermería, de mostrar una genuina preocupación por la persona en todos los ámbitos del ser, creando una conexión espiritual, que facilite el afrontamiento de la enfermedad; asumiendo una posición de trascendencia frente al sufrimiento que permita lograr la armonía interior. (17)

#### **SEGÚN WATSON CONCEPTOS META PARADIGMÁTICOS SON:**

**SALUD:** Definió como unidad y armonía en la mente cuerpo y el alma y está asociado con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado.

**PERSONA:** considera a la persona como una unidad de mente, cuerpo, espíritu y naturaleza y refiere que la personalidad va unida a ideas, donde es libre de tomar decisiones.

**ENTORNO:** nos dice que el papel de la enfermera es atender los entornos y que incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro)

**ENFERMERÍA:** para Watson la enfermería consiste en conocimiento, pensamiento, valores, filosofía compromiso y acción con cierto grado de pasión. Nos dice que la práctica cotidiana de la enfermera se debe basar en valores humanísticos donde comprendemos los sentimientos del otro y a la vez poder expresarlos de forma semejante que la otra persona lo experimente. Sabemos que la enfermera debe de tener conocimiento científico para poder guiar la actividad, pero la esencia de la enfermera ayuda a relacionar la ciencia de cuidar. (19)

#### **FILOSOFÍA DE WATSON**

La teoría de Watson tiene un enfoque filosófico que sostiene que el cuidado humano comprende un compromiso moral mostrando un interés en la

persona de manera integral, el cual Watson menciona que el cuidado se practica en forma interpersonal. Enfermera- paciente constituido por acciones transpersonales para mejorar la humanidad y ayudar a las personas en todos los aspectos psicosociales. (20)

### **2.3. Marco conceptual.**

#### **Calidad**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define: “la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados 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 riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso” (21)

En el estudio de Rosa María, Carmen Rosa & Janeth define “Calidad como la atención en los Servicios de Salud, que es responsabilidad de los diferentes grupos que laboran en un hospital, y el profesional de enfermería por ser participante activo en el proceso de cuidado holístico del paciente, tiene la responsabilidad directa de ofrecer un servicio con calidad, valiéndose de sus conocimientos, valores, actitudes y habilidades para satisfacer las expectativas del sujeto de cuidado. Dicha satisfacción se logra a través de la relación terapéutica establecida entre la enfermera y su sujeto de cuidado, siendo la percepción positiva o negativa que este último tenga de dicha relación la que finalmente determina la calidad de la atención”. (22)

Para Monchón Palacios, P. A., & Montoya García. “Calidad es un conjunto de propiedades y características de un servicio, producto, que satisface las necesidades al usuario o el cliente”. (23)

El Sistema de Gestión de la calidad, del Ministerio de Salud del Perú define “la calidad como un principio básico de la atención de salud, estableciendo que calidad de la atención es el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción.” (24)

Para Donabedian, la Calidad es “el nivel de utilización de los medios más

adecuados para conseguir las mayores mejoras en la salud, mediante la aplicación de conocimientos y técnicas avanzadas, tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las capacidades y restricciones de recursos de la institución de acuerdo con los valores sociales importantes” (25)

### **Calidad del Cuidado de Enfermería**

El Colegio de Enfermeros del Perú (CEP) manifiesta que la Calidad en el Cuidado de Enfermería involucra varios componentes; por ejemplo, la naturaleza de los cuidados, está en relación a la función asistencial de Enfermería que es conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud del paciente, y finaliza cuando el paciente goza de total independencia, además exige a los profesionales de Enfermería una reflexión permanente sobre valores, actitudes, capacidades y normas que orientan el bien interno, mediante la implementación de estrategias que privilegien cuidar con calidad y comprender sus dimensiones: ética, moral (26)

De igual modo en la Ley N.º 27669, Ley de trabajo de la Enfermera (o), en el artículo 2 Rol de los profesionales de enfermería se señala que “la enfermera(o), como profesional de la Ciencia de la Salud, participa en la prestación de los servicios de salud integral, en forma científica, tecnológica y sistemática, en los procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante el cuidado de la persona, la familia y la comunidad, considerando el contexto social, cultural, económico, ambiental y político en el que se desenvuelve, con el propósito de contribuir a elevar la calidad de vida y lograr el bienestar de la población; de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del paciente (27)

Por tanto, “La calidad del cuidado de enfermería es un medio fundamental y un eje insustituible en torno al cual gira la atención sanitaria”. Esto se debe a que son las enfermeras quienes permanecen más tiempo durante el procedimiento y establecen mayor contacto con el paciente, lo que se refleja en los resultados de la evaluación intrahospitalaria. Contexto de atención integral. Como resultado, "el papel de la enfermería responderá a desafíos



como la justicia, la credibilidad, la eficacia, el tratamiento adecuado, el respeto, la información y la continuidad". Estos son los elementos de una buena atención. "La evaluación de la calidad de la atención debe ser un proceso continuo, flexible y basado en datos que se centre en los resultados de la atención y las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención". (28)

### **Cualidades del Hacer de Enfermería.**

Para Andamayo Quito, M. D. P., Orosco Morales, G. S., & Torres Mejía, indican que "cualidades y valores que caracterizan al personal de enfermería que brinda cuidado. Aquí es donde se destacan aspectos como facilitar que el paciente experimente sensaciones de bienestar y confianza, logrando que perciba un vínculo respetuoso en la relación enfermera(o) - paciente." (19)

Se caracterizan por aspectos importantes que destacan al profesional de Enfermería como, por ejemplo: "el trato humano, facilitar que el paciente experimente sensaciones de bienestar y confianza, logrando que perciba un vínculo respetuoso en la relación Enfermera(o) – Paciente". Del mismo modo se evalúan mediante los conocimientos y habilidades profesionales, liderazgo, trabajo en equipo, facilitar el diálogo y la búsqueda de la excelencia del Cuidado (29).

De igual manera, se habla acerca de la relación interpersonal, transpersonal y sobre todo del profesionalismo de la Enfermera(o) lo cual demuestra su integridad como persona "con características que muestran a una Enfermera(o) atenta, que desempeña sus funciones de manera sencilla, humilde y sobre todo trabaja con agrado", brindando a los pacientes una atención siempre amable, Efectuando su labor adecuadamente, De la misma manera es su función que el paciente se sienta como un ser individual, en otras palabras los profesionales de enfermería tiene el deber de garantizar la individualidad de toda persona, puesto que todos los pacientes somos diferentes , con distintas características, creencias y valores. El profesional de enfermería tiene la obligación de lograr un clima de seguridad para que el paciente pueda manifestar su estado de salud y sus miedos o temores.

### **Apertura a la comunicación Enfermera(o) - Paciente.**

En esta dimensión se refiere a la interacción que tiene la enfermera con el paciente donde se realiza actividades sencillas pero significativas, como es tomarlo de la mano, mirarlo a los ojos, realizar los procedimientos y cubrir sus necesidades físicas, incluida la atención oportuna para aliviar el dolor aporta a la rápida recuperación del paciente. (30)

Esta dimensión se menciona a la apertura por parte de quien brinda el cuidado, a un proceso fundamental y dinámico fundamental que permite la interacción con el paciente a través de habilidades comunicativas que facilitan la interacción entre el profesional de Enfermería y los pacientes a su cargo, además se orienta a la escucha activa, al dialogo, la presencia y la comprensión de quien es cuidado. (31)

Las relaciones personales que ejerce la Enfermería con sus pacientes en la práctica de los cuidados son esenciales para el desempeño profesional, porque el profesional de Enfermería permanece las 24 horas al cuidado de los pacientes, brindando asistencia técnica, psicológica, social y espiritual las cuales sustentan la realización de sus actividades. Jean Watson considera que la relación personal tiene un efecto terapéutico, en algunos casos afirman que esta puede ser determinante en el éxito de su desempeño (32)

En consecuencia, la base del cuidado de enfermería, es la comunicación, con una buena comunicación lograremos que el paciente exprese su estado de salud y nos diga sus necesidades, Debe existir un clima de seguridad para que el paciente pueda manifestar tanto sus sentimientos positivos como negativos.

Ante ello, la Apertura a la Comunicación Enfermera(o) - Paciente se relaciona con la promoción de la enseñanza - aprendizaje, porque permite informar al paciente y derivar hacia la responsabilidad sobre su salud y bienestar. La Enfermera(o) facilita este proceso con técnicas, diseñadas para permitir que el paciente consiga el autocuidado. Así también se relaciona con el desarrollo de una relación de ayuda - confianza el cual, promueve y acepta la expresión de sentimientos positivos y negativos (33).

Del mismo modo repetir las partes importantes de un mensaje clarifica la comunicación, en este sentido el profesional de Enfermería, permitirá una mejor comprensión de lo que se explique, demostrando así una actitud de interés por el bienestar y la pronta recuperación del paciente. Por todo esto, es necesaria la expresión con claridad en el profesional de enfermería; con una comunicación asertiva, con sentido común, en forma clara y precisa (34).

### **Disposición para la Atención.**

Hace referencia a la duración de la atención que la enfermera dedica a su cliente, lo apoya en el cumplimiento de sus necesidades básicas, en los temas psicosociales y en aumentar el equilibrio cuerpo-mente-espíritu y salud.

También, son conductas que se refieren al hecho de destinar tiempo para seguir los casos de los pacientes, en la administración del tratamiento, acudir rápidamente al llamado, preocuparse por el estado de ánimo del paciente. (35)

La disposición para la atención tiene relación con la asistencia, con el acto de satisfacer las necesidades humanas, donde la Enfermera(o) identifica tanto las necesidades psicosociales, físicas, psicofísicas e interpersonales de ella misma y del paciente. También se relaciona a un entorno de apoyo, de protección y/o corrección mental, física, sociocultural y espiritual, donde la Enfermera(o) debe reconocer la influencia que tienen los factores internos y externos en la salud y la enfermedad de los individuos, “el bienestar mental y espiritual y además los planteamientos socioculturales son conceptos importantes para el entorno interior del individuo”. Además, las variables externas incluyen el confort, la seguridad y los ambientes limpios, asépticos y estéticos (32).

### **Definición de Satisfacción del Paciente**

“La satisfacción es la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido del personal de salud, en esta oportunidad se habla del de enfermería por las condiciones en las cuales brinda el servicio.” (36)

El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la

necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios” (37). Según el MINSA la satisfacción del cliente se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios con sus expectativas llevando esta definición a su aplicación práctica para determinar el nivel de satisfacción del cliente, podemos resumirlo en la siguiente fórmula. Rendimiento percibido – expectativas = nivel de satisfacción (38).

Según Marrimer “La definición de satisfacción del cliente es muy sencilla. Un cliente está satisfecho cuando sus necesidades reales o percibidas son cubiertas o excedidas. Entonces ¿Cómo puede usted saber lo que el cliente necesita, quiere y espera? Muy fácil: ¡Les pregunta! Así es, así de sencillo. Usted simplemente pregúnteles y proporcióneles lo que quieren y un poco más (39)

#### **Satisfacción del Cliente:**

Normalmente un cliente está satisfecho cuando un servicio o producto alcanza o excede sus expectativas”. (39) La satisfacción del cliente es un indicador de la calidad teniendo en cuenta esta premisa se cita que (40) “Calidad: adecuación del uso – satisfacción del cliente La calidad es una noción que da cuenta de las cualidades y características del servicio que presta una institución o sistema; las definiciones más importantes y completas y las cuales compartimos son:

“Calidad es adecuar al uso”

“Calidad es el grado en que satisfacemos las expectativas del cliente”. (41)

Satisfacción Según Pinto (2010) mencionó que la satisfacción: “es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que la reducen. Es decir, satisfacción es la sensación de término relativo de una motivación que busca sus objetivos”.

Satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Pero su logro depende no sólo de la calidad de

los servicios, sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas, o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (42)

Satisfacción del paciente “es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio. La satisfacción está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias” (43)

Para Mogollón la satisfacción resulta de una lógica deductiva elemental que comprende dos aspectos:

1. La satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere (que se espera, que se desea, etc.) y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.
2. Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro alguien de realizar una acción determinada provocadora de un determinado resultado que sea valorado como positivo o no, como “satisfactorio o no”. (44)

Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria es la percepción del paciente hospitalizado en el servicio de que sus expectativas han sido alcanzadas o sobrepasadas con respecto a la atención de enfermería postoperatoria. (45)

La Relación entre Calidad, Servicio y Satisfacción según CELA “ya debería ser obvio que hay una indudable relación entre calidad, servicio al cliente y satisfacción del cliente”. Esto se vuelve aún más claro cuando se considera que la calidad y el servicio son palabras del cliente, no la suyas, y la satisfacción es la percepción del cliente de que se han cumplido sus expectativas. (45)

## **Evaluación de la Satisfacción**

La valoración de la satisfacción del paciente con los servicios de cuidado de la salud es bastante común. Su popularidad es atribuible a cuatro factores principales:

**Primero**, los clientes son los consumidores y los estudios del consumidor son fundamentales tanto para aumentar la eficacia como para mejorar el producto.

**Segundo**, la satisfacción del paciente es profesional y clínicamente deseable y está asociada tanto con cumplimiento como con recuperación de salud.

**Tercero**, puesto que el cuidado de salud está basado principalmente en los fondos del sector público, los clientes tienen el derecho ciudadano de comentar y involucrarse en el desarrollo y la implementación de la política de cuidado de la salud.

**Cuarto**, existe una convicción extendida de que los estudios de satisfacción del cliente son fáciles de realizar. Por consiguiente; por razones administrativas, clínicas, democráticas y prácticas; la valoración de la satisfacción del cliente tiene aprobación casi universal. (9)

Uno de los instrumentos más generalizados para la valoración y la gestión del funcionamiento de los servicios sanitarios consiste en averiguar cuál es el grado de satisfacción de los clientes. La satisfacción del consumo de los servicios sanitarios es utilizada frecuentemente como un índice de buen funcionamiento de la Calidad del servicio prestado e incluso como un indicador del resultado de los mismos por parte de la administración sanitaria. (44)

Así, requiere tomar en consideración dos elementos. El primero responde a la expectativa de servicio, es decir, satisfacción esperada del futuro consumidor de salud. El segundo elemento es el servicio posteriormente percibido por él. De estos dos conceptos, podemos definir la satisfacción del paciente como la adecuación de sus expectativas con la percepción final del servicio sanitario (concepto que procede de la calidad percibida del servicio). Esto es, se supone que el paciente es capaz de realizar en su mente un

esquema factible de servicio, el cual le servirá para poder valorar el servicio recibido por el mismo. (45).

### **Satisfacción del Paciente con el Servicio de Enfermería.**

“Cada una de las actividades que enfermería realiza están encaminadas a evaluar si los resultados o logros alcanzados son los esperados por el paciente que recibe los servicios” (46)

“La meta final del proceso de intervención de enfermería es la satisfacción del paciente, a través de una atención apropiada y oportuna. La atención que enfermería brinda a las personas en respuesta a sus necesidades debe superar sus expectativas para que cada uno de los movimientos del vendedor (actividades críticas o intervenciones claves) desde el ingreso hasta el egreso de la persona lo satisfagan. (46)

Toda queja, demanda o inconformidad de un paciente con respecto a la atención debe investigarse y estudiar las causas que la motivaron”. (46)

### **TRATO:**

Es un elemento primordial en la atención que se le brinda al paciente que ha atravesado una operación quirúrgica, el trato al paciente está focalizado en como la enfermera y el cuerpo médico ve al paciente, el trato al paciente esta estandarizado y regulado mediante protocolos, el trato son las percepciones que el paciente puede reconocer sobre el profesional de enfermería, el trato debe aplicarse con criterios humanísticos, tales como la presentación del equipo médico, así como también debe ser informado sobre todo lo relacionado a su tratamiento de recuperación, actual de salud, etc.(12) Estos tratos también deben estar acompañadas de un ambiente de optimismo, debe estar fundamentado en el respeto mutuo, entre los parámetros del buen trato al paciente se puede observar que desde un principio la enfermera así como también el cuerpo médico debe mostrar respeto sobre el paciente, debe saludar al paciente de forma amable y cordial, este es un punto de referencia en el trato inicial con el paciente, dado que una mala primera impresión puede llevar a inconvenientes en la comunicación con el equipo de salud. La enfermera hace aproximación con el paciente y se presenta formalmente, debe mostrar afecto, para proporcionar un clima de confianza

y seguridad, es aquí que se inicia el respeto mutuo, y la comunicación enfermero-paciente, luego de presentarse, se dirige al paciente por su nombre, la enfermera debe comprender que el trato debe ser dirigido de forma personalizada, la enfermera debe evitar llamar al paciente con diminutivos ni por códigos. Debe informar afectuosamente sobre los procedimientos que se le realizaran, esta acción debe estar enmarcada en la sinceridad en todo momento, la enfermera le explicara al paciente los pasos detalladamente. (12).

### **Competencias técnicas.**

Las competencias técnicas son el conjunto de conocimientos, procedimientos y actitudes combinados, coordinados e integrados en el sentido que el individuo ha de «saber hacer» y «saber estar» para el ejercicio profesional. El dominio de estos saberes le hacen «capaz de» actuar con eficacia en situaciones profesionales. (47)

Desde esta óptica, no sería diferenciable de capacidad y se erigiría el proceso de «capacitación» clave para el logro de las competencias. Pero una cosa es «ser capaz» y otra bien distinta es «ser competente», pues poseen distintas implicaciones idiomáticas.

Se trata de un equipamiento profesional o recursos necesarios para tal actividad, es decir, las competencias implican a las capacidades, sin las cuales es imposible llegar a ser competente.

Las competencias también son el producto de una serie de factores distintos entre sí, pero en perfecta comunicación. Gracias al conjunto que forman las capacidades se logran las competencias mediante un proceso de aprendizaje (47).

Posee competencia técnica aquel profesional de enfermería que domina como experto las tareas y contenidos de su ámbito de trabajo y los conocimientos y destrezas necesarios para ello. (48)

En el presente trabajo evaluamos esas competencias técnicas mediante preguntas que evalúen si su labor la desarrollan con seguridad en sus acciones, usa los protocolos de atención y sobre todo informa al paciente los procedimientos a realizarle.



### **Continuidad y disponibilidad.**

Es primordialmente seguir la secuencia en el tratamiento al paciente; por ende, la continuidad como el estado de ser continuo, para definir la continuidad de la atención en el paciente post operado, hay varios conceptos que están muy cerca de la continuidad, también se definen el término continuidad como la prolongación sin interrupción, serie o patrón ininterrumpido de atención, también se puede decir la atención de enfermería sea de forma progresiva sin interrupciones.<sup>46</sup> Entendiéndose que la continuidad es como una extensión continua, una serie o conjunto, se puede examinar la continuidad de la atención entre el paciente y la unidad de atención y entre profesionales de enfermería la continuidad de la atención al paciente post operado a menudo se ve desde la perspectiva de los pacientes, pero cuando se define el concepto desde la perspectiva de los pacientes, la continuidad de la atención es la experiencia individual de los pacientes en la integración del servicio y la organización de atención médica, y por otro lado, para los pacientes, la continuidad de la atención de los profesionales de enfermería es una relación del cuidado continuo, el cual va a restablecer la salud de los pacientes. (12) La continuidad de la atención en enfermería también puede considerarse como el resultado de una adecuada coordinación o integración de la atención de salud al paciente, la participación personal de los pacientes se ha considerado como un elemento facilitador en la continuidad de la atención en salud, los dos elementos característicos de la continuidad de la atención son la disponibilidad, y la planificación, la continuidad de la atención de enfermería también se ha examinado desde la perspectiva de las relaciones enfermera-paciente, liderazgo y el flujo de la información.

### **Resultados.**

Es la eficacia del tratamiento en el mejoramiento o mantenimiento del estado de salud, incluye hacer sentir bien al paciente, calmarle inmediatamente el dolor, tranquilizarlo, proporcionarle seguridad, mantenerlo limpio, cómodo y educación para el cuidado en el hogar (49)

Los resultados del cuidado enfermero en unos días después de la operación

el paciente podrá ver a su cirujano, lo examinarán y revisarán su condición de salud para asegurarse de que el paciente se esté recuperando bien, antes de las citas futuras, puede resultar útil hacer algunas interrogantes, también es posible que el paciente acompañado de sus familiares formule preguntas básicas acerca del resultado de la cirugía, es posible que le informen sobre la etapa de su padecimiento y explique al paciente si necesita que le responda sobre algunos aspectos que el paciente ignore. (12)

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

**Paciente:** Persona que padece física y corporalmente, y especialmente quien se halla bajo atención médica. El paciente es aquella persona que sufre de dolor y malestar y, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud. La palabra paciente es de origen latín “patiens” que significa “sufriente” o “sufrido”. Es la persona admitida en un hospital o instalación con camas, que ocupa una cama con fines de observación, asistencia, diagnóstico o tratamiento y la manutención de una historia clínica. (50)

#### **Post operado**

Se llama posoperatorio al periodo que sigue a la intervención quirúrgica y que finaliza con la rehabilitación del paciente;1 por lo general abarca un lapso de 30 días después de la operación.

Período de tiempo transcurrido entre la conclusión de un procedimiento quirúrgico y la finalización de la atención específica relacionada con la cirugía.

El posoperatorio se caracteriza por el establecimiento de controles y tratamiento que se simplifican de manera gradual mientras se restablecen los reflejos y las respuestas homeostáticas normales. El paciente recibe el aporte nutritivo adecuado y, finalmente, se rehabilita para reintegrarse a sus actividades habituales. (51)

#### **Servicio de cirugía**

Es la unidad orgánica encargada de brindar atención a los pacientes con procedimientos quirúrgicos para su recuperación y rehabilitación.

El servicio de Cirugía cuenta con un equipo multidisciplinario; capacitados y

comprometidos en brindar una atención integral de salud, con calidad y calidez para lograr la pronta recuperación de nuestros usuarios por ende su reinserción a la sociedad.

El personal de enfermería que labora en este servicio tiene como función Planificar, organizar y brindar cuidados de enfermería a los pacientes en pre y post operatorio, fomentando una cultura de salud en la promoción y la prevención de la enfermedad como formas importantes de atención sanitaria, porque ayudan a los pacientes en el mantenimiento y la mejora de la salud. (52)

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis (General Y Específicas)**

##### **Hipótesis General**

Existe relación entre la calidad del cuidado y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.

##### **Hipótesis Específicas.**

- Existe relación entre la calidad del cuidado en su dimensión cualidades del quehacer de enfermería y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión trato del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.
- Existe relación entre la calidad del cuidado en su dimensión cualidades del quehacer de enfermería y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión competencia técnica del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.
- Existe relación entre la calidad del cuidado en su dimensión apertura a la comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión trato del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.
- Existe relación entre la calidad del cuidado en su dimensión apertura a la

comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión competencia técnica del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.

### 3.2. Operacionalización de variables. (definición conceptual y operacional de variables)

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1: Calidad del cuidado de Enfermería.</b>	Consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que no es dado remitirle	Para la operacionalización de la variable Calidad del cuidado de enfermería se va a utilizar 3 dimensiones: - Cualidades del quehacer de enfermería. - Apertura en la comunicación Enfermera-Paciente. - Disposición para la atención.	Cualidades del quehacer de enfermería.	Atención digna. Amabilidad Buena atención. Respeto por sus creencias.	1-7	(4) SIEMPRE (3) CASI SIEMPRE (2) A VECES. (1) NUNCA.
			Apertura en la comunicación enfermera-paciente.	Información veraz. Comunicación y coordinación.	8-15	
			Disposición para la Atención.	Escucha activa. Educación sanitaria.	16-32	
<b>VARIABLE 2: Satisfacción del paciente Post operado</b>	Según el MINSA la satisfacción del cliente se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios con sus Expectativas.	Para la operacionalización de la variable Satisfacción del paciente post operado se va a utilizar 4 dimensiones: - Trato. - Competencia técnica. - Continuidad y disponibilidad. - Resultados.	Trato.	Amabilidad. No discriminación. Amistad. Comunicación verbal y no verbal.	1-8	(4) SIEMPRE (3) CASI SIEMPRE (2) A VECES. (1) NUNCA.
			Competencia técnica.	Seguridad en lo que hace y dice. Habilidad, destreza y conocimientos. Eficiencia.	9-16	
			Continuidad y disponibilidad	Escucha activa. Educación sanitaria.	17-22	
			Resultados.	Alivio del dolor. Sensación de seguridad. Educación sanitaria	23-26	

## IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

### 4.1. Diseño metodológico:

#### Enfoque

La presente investigación empleará el enfoque cuantitativo, con el objeto de determinar la relación entre Calidad del cuidado y la satisfacción de Atención de enfermería por parte de las enfermeras del Hospital de Huaycán –Lima 2023.

#### Tipo

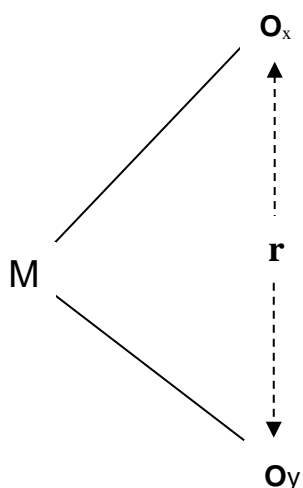
En la investigación se aplicó el tipo de estudio descriptivo de corte transversal, ya que se evaluará en un determinado plazo de tiempo en el presente año.

#### Diseño

Estudio de tipo descriptivo, ya que se limitará a describir la situación actual de cada una de las variables.

El presente estudio se considera un estudio de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo de corte transversal, descriptivo – analítico -relacional; que se ha realizado en la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional del Callao.

En el diseño de la investigación el diseño relacional en el que se tomó una muestra (M), por lo que se tiene el siguiente diseño:



$$M = O_x \quad r \quad O_y$$

Donde:

M = Muestra ...pacientes post operados

- O = es la observación
- x = Es la variable 1: .....Calidad del cuidado
- y = Es la variable 2: .....Satisfacción en la atención
- r = Relación entre Variables.

### **Nivel de investigación**

Su nivel es relacional, ya que mide la relación causa y efecto de la calidad del cuidado y la satisfacción de los pacientes post operados

### **4.2. Método de investigación**

El método a utilizar es hipotético deductivo, Esta opción se trata de aquella orientación que va de lo general a lo específico. Es decir, el enfoque parte de un enunciado general del que se van desentrañando partes o elementos específicos.

### **Alcance**

El alcance abordará a los pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital de Huaycán-Lima –Perú.

### **4.3. Población y muestra**

La investigación tiene un universo finito de 48 pacientes post operados mayores de 15 años, que estuvieron hospitalizados en las diferentes áreas del servicio cirugía del Hospital de Huaycán – Lima. Durante el periodo de dos meses. Esa información fue tomada del libro de estancias del servicio de cirugía del Hospital de Huaycan. Lima.

### **Muestra.**

Empleamos el muestreo probabilístico, para el cual aplicamos la fórmula tradicional; obteniendo un tamaño de muestra de 42 pacientes post operados.

### **Fórmula Tradicional**

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N- 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

**Donde:**

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza (95%) = 1,96

p = Tasa de prevalencia del punto de estudio = 0,5

q = (1 – p) = 0,5

N = Población a considerar: (48 pacientes post operados mayores de 15 años del servicio de cirugía del Hospital de Huaycan. Lima.)

e = Precisión o error = 0.05

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 48}{0.05^2 \times (48-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 42$$

El diseño utilizado fue el aleatorio, donde los elementos de la muestra fueron seleccionados siguiendo un procedimiento que brindó a cada uno de los encuestados la oportunidad de ser incluidos.

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

El departamento de cirugía y sus diferentes especialidades del Hospital de Huaycán- Lima 2023

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.**

##### **La Encuesta**

Como método de investigación, empleamos la observación directa y la encuesta; igualmente aplicamos la entrevista, la cual nos permitió un acercamiento a los participantes. El instrumento que se manejó fue el formulario que previamente se lo sometió a una prueba piloto, el mismo que ayudó a recolectar la información específica e idónea sobre la calidad del cuidado y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados, por parte de los profesionales enfermeros/as y a través de la encuesta pudimos medir el nivel de satisfacción para medir la calidad de Atención de enfermería.

##### **Instrumentos**

La información será recabada a través de la técnica de encuesta, y como



instrumento, 2 cuestionarios que medirán la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Para ello se empleará instrumentos previamente validados. Para medir la calidad de atención se hará uso de CARE Q, el que presenta 32 preguntas divididas en las siguientes sub escalas o dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.

Se hará uso de un cuestionario tipo Likert, el cual comprende las siguientes categorías:

Nunca, A Veces, Casi siempre, Siempre, Nunca.

La calidad será medida considerando:

Calidad, adecuada de puntos.

Malo: 0

Regular: 1

Bueno: 2

Excelente: 3

#### **PROCEDIMIENTO.**

El procedimiento consistió en una previa identificación de los profesionales de enfermería; luego aplicamos una entrevista a los posibles participantes, con el propósito de tener un acercamiento; posteriormente se invitará a participar en la investigación, explicando brevemente sobre el estudio que estamos realizando. En los casos en que las respuestas fueron afirmativas, se procederá a entregar el consentimiento informado para su respectiva autorización y consiguiente aplicación del instrumento (formulario). El formulario está compuesto por dos tipos de preguntas: primero, aquellas que pretenden identificar las características sociodemográficas de las profesionales enfermeras/os (edad, sexo, años de experiencia, estudios complementarios); y segundo, aquellas que son de interés para la investigación, debido, a que permitieron describir y analizar la aplicación del Proceso de Atención de Enfermería. Tomando de base toda la información de las respuestas tabuladas del formulario, pudimos elaborar una tabla de resultados, para un análisis e interpretación más objetivo de los mismos.

De igual manera realizaremos las encuestas a los pacientes para obtener

su nivel de satisfacción del con respecto a la calidad de atención recibida de parte de las profesionales s de Enfermería.

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

Fueron analizadas las respuestas de las 42 pacientes post operados obtenidas a través de la muestra y en base a la información recolectada mediante el empleo del formulario y encuesta. Los datos fueron digitalizados en una base de datos en el paquete estadístico SPSS 21 para Windows, y a partir de este se generaron tablas de distribuciones y gráficos.

Posterior a la recogida de datos, éstos se procesaron estadísticamente con el programa SPSS v.23, el cual generó la prueba de fiabilidad, tablas de frecuencia y gráficos, así como las pruebas de correlación.

El análisis de los datos e información, se realizó mediante el análisis e interpretación del contenido de los datos e información recolectada a través de las respuestas de las personas entrevistadas. El análisis de los datos e información se llevó a cabo a través de la estadística descriptiva, mediante la utilización de porcentajes, cuadros, gráficos, entre otros, haciendo esto más fácil la visualización de los datos obtenidos.

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

Para la elaboración del trabajo de investigación se considera los siguientes aspectos:

- Valor social o científico.
- Validez científica.
- Selección equitativa de los sujetos.
- Proporción favorable del riesgo-beneficio.
- Condiciones de diálogo auténtico.
- Evaluación independiente.
- Consentimiento informado.
- Respeto a los sujetos.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos.

**TABLA N° 5.1.1**  
**CALIDAD DEL CUIDADO EN PACIENTES POST OPERADOS EN EL**  
**SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN LIMA – PERÚ 2023**

<b>CALIDAD DEL CUIDADO</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Medio	2	4,8
Alto	40	95,2
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 5.1.1 Sobre Calidad del cuidado de enfermería en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de Huaycán Lima – Perú 2023 se observa que, de 42 encuestados, El 4,8% (2) respondieron un nivel de Calidad del cuidado Medio y el 95,2% (40) respondió Alto.

**Tabla N° 5.1.2**  
**SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POST**  
**OPERADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN**  
**LIMA – PERÚ 2023**

<b>SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Parcialmente satisfecho	2	4,8
Satisfecho	40	95,2
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 5.1.2 Sobre Satisfacción en la atención de enfermería en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de Huaycán Lima – Perú 2023 se observa que, del total de 42 encuestados, El 4,8% (2) se encuentran Parcialmente satisfechos y el 95,2% (40) se encuentra Satisfecho.

## 5.2. Resultados inferenciales.

Tabla N° 5.2.1

**CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POST OPERADOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN, LIMA PERÚ 2023.**

<i>Correlaciones</i>			Calidad del Cuidado	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad del Cuidado	Coeficiente de correlación	1,000	,687**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

Fuente: Elaboración propia.

Del resultado obtenido podemos observar que el valor de P es  $<0,05$ , por lo tanto, la variable Calidad del cuidado está relacionada significativamente con Satisfacción del paciente.

**Tabla N° 5.2.2**

**CUALIDADES DEL QUEHACER DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POST OPERADOS EN SU DIMENSIÓN TRATO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN, LIMA PERÚ 2023**

Correlaciones			Cualidades del que hacer de enfermería	Trato
Rho de Spearman	Cualidades del que hacer de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000	-,076
		Sig. (bilateral)	.	,633
		N	42	42
	Trato	Coefficiente de correlación	-,076	1,000
		Sig. (bilateral)	,633	.
		N	42	42

Fuente: Elaboración propia.

Del resultado obtenido podemos observar que el valor de P es  $> 0,05$ , por lo tanto, no hay relación entre Calidad del cuidado en su dimensión Cualidades de quehacer de Enfermería con Satisfacción del paciente en su dimensión Trato.

**Tabla N°5.2.3**  
**CUALIDADES DEL QUEHACER DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL**  
**PACIENTE EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POST**  
**OPERADOS EN SU DIMENSIÓN COMPETENCIA TÉCNICA DEL SERVICIO**  
**DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN, LIMA PERÚ 2023.**

<b>Correlaciones</b>			Cualidades del que hacer de enfermería	Competencia técnica
Rho de Spearman	Cualidades del que hacer de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000	,461**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	42	42
	Competencia técnica	Coeficiente de correlación	,461**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	42	42
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia.

Del resultado obtenido podemos observar que el valor de P es  $<0,05$ , por lo tanto, Calidad del cuidado en su dimensión Cualidades de quehacer de Enfermería están relacionadas significativamente con Satisfacción del paciente en su dimensión Competencia técnica.

**Tabla N° 5.2.4**  
**APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA - PACIENTE Y**  
**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN**  
**PACIENTES POST OPERADOS EN SU DIMENSIÓN TRATO DEL SERVICIO**  
**DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN, LIMA PERÚ 2023.**

<b>Correlaciones</b>			Apertura a la comunicación enfermera(o) paciente	Trato
Rho de Spearman	Apertura a la comunicación enfermera(o) paciente	Coeficiente de correlación	1,000	-,105
		Sig. (bilateral)	.	,510
		N	42	42
	Trato	Coeficiente de correlación	-,105	1,000
		Sig. (bilateral)	,510	.
		N	42	42

Fuente: Elaboración propia.

Del resultado obtenido podemos observar que el valor de P es  $>0,05$ , por lo tanto, no hay relación entre Calidad del cuidado en su dimensión Apertura a la comunicación Enfermera-Paciente con Satisfacción del paciente en su dimensión Trato.



**Tabla N° 5.2.5**  
**APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA - PACIENTE Y**  
**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN**  
**PACIENTES POST OPERADOS EN SU DIMENSIÓN COMPETENCIA**  
**TÉCNICA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN,**  
**LIMA PERÚ 2023.**

<b>Correlaciones</b>			Apertura a la comunicación enfermera(o) paciente	Competencia técnica
Rho de Spearman	Apertura a la comunicación enfermera(o) paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,334*
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	42	42
	Competencia técnica	Coeficiente de correlación	,334*	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	42	42
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia.

Del resultado obtenido podemos observar el valor de P es  $< 0,05$ , por lo tanto, Calidad del cuidado en su dimensión Apertura a la comunicación Enfermera-Paciente están relacionada con Satisfacción del paciente en su dimensión Competencia Técnica.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

### 6.1. Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados.

#### 6.1.1. Hipótesis general

Existe relación entre calidad del cuidado y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados del servicio de cirugía en el hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.

**Ho:** No existe relación entre calidad del cuidado y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados del servicio de cirugía en el hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.

**Hipótesis Alterna (H1):** Existe relación entre calidad del cuidado y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados.

#### **Nivel de Significancia estadística:**

Nivel de significancia =  $P < 0,05$

#### **Análisis estadístico:**

Sig. (bilateral)	,000
------------------	------

#### **Decisión estadística:**

Rechazar Ho si P es menor a 0.05

#### **Conclusión:**

Existe relación entre Calidad del cuidado y Satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados del servicio de cirugía en el hospital de Huaycán, Lima Perú 2023; porque es menor a 0.05. Se acepta la hipótesis de investigación.

#### 6.1.2. Hipótesis específicas:

##### **Hipótesis específica H:1**

Existe relación entre Calidad del cuidado en su dimensión Cualidades del quehacer de enfermería y Satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión Trato del servicio de cirugía en el Hospital De Huaycán, Lima Perú 2023.

Ho: No existe relación entre Calidad del cuidado en su dimensión

Cualidades del quehacer de enfermería y Satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión Trato del servicio de cirugía en el Hospital De Huaycán, Lima Perú 2023.

**Hipótesis Alterna (H1):** Existe relación entre Calidad del cuidado en su dimensión cualidades del quehacer de enfermería y Satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión Trato.

**Nivel de Significancia estadística:**

Nivel de significancia =  $P < 0,05$

**Análisis estadístico:**

Sig. (bilateral)	,633
------------------	------

**Decisión estadística:**

Se acepta  $H_0$  si  $P$  es mayor a 0.05

**Conclusión:**

No existe relación entre Calidad del cuidado en su dimensión Cualidades del quehacer de enfermería y Satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión Trato del servicio de cirugía en el Hospital De Huaycán, Lima Perú 2023; porque es mayor a 0.05. Se acepta la hipótesis nula.

**Hipótesis específica H:2**

Existe relación entre Calidad del cuidado en su dimensión Cualidades del quehacer de enfermería y Satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión Competencia técnica del servicio de cirugía en el hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.

**$H_0$ :** No existe relación entre Calidad del cuidado en su dimensión Cualidades del quehacer de enfermería y Satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión Competencia técnica del servicio de cirugía en el hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.

**Hipótesis Alterna (H2):** Existe relación entre Calidad del cuidado en su dimensión Cualidades del quehacer de enfermería y Satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión Competencia técnica.

**Nivel de Significancia estadística:**

Nivel de significancia =  $P < 0,05$

**Análisis estadístico:**

Sig. (bilateral)	,002
------------------	------

**Decisión estadística:**

Rechazar  $H_0$  si  $P$  es menor a 0.05

**Conclusión:**

Existe relación entre Calidad del cuidado en su dimensión Cualidades del quehacer de enfermería y Satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión Competencia técnica del servicio de cirugía en el hospital de Huaycán, Lima Perú 2023; porque es menor a 0.05 Se acepta la hipótesis alterna.

**Hipótesis específica H:3**

Existe relación entre Calidad del cuidado en su dimensión Apertura a la comunicación enfermera- paciente y Satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión Trato del servicio de cirugía en el hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.

**$H_0$ :** No existe relación entre Calidad del cuidado en su dimensión apertura a la comunicación enfermera- paciente y Satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión Trato del servicio de cirugía en el hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.

**Hipótesis Alterna (H3):** Existe relación entre calidad del Cuidado en su dimensión Apertura a la comunicación enfermera- paciente y

Satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión Trato.

**Nivel de Significancia estadística:**

Nivel de significancia =  $P < 0,05$

**Análisis estadístico:**

Sig. (bilateral)	,510
------------------	------

**Decisión estadística:**

Se acepta  $H_0$  si  $P$  es mayor a 0.05

**Conclusión:**

No existe relación entre Calidad del cuidado en su dimensión Apertura a la comunicación enfermera- paciente y Satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión Trato del servicio de cirugía en el hospital de Huaycán, Lima Perú 2023, porque es mayor a 0,05. Se acepta la hipótesis nula

**Hipótesis específica H:4**

Existe relación entre Calidad del cuidado en su dimensión Apertura a la comunicación enfermera- paciente y Satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión Competencia técnica del servicio de cirugía en el hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.

**$H_0$ :** No existe relación entre Calidad del cuidado en su dimensión Apertura a la comunicación enfermera- paciente y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión Competencia técnica del servicio de cirugía en el hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.

**Hipótesis Alterna ( $H_4$ ):** Existe relación entre calidad del cuidado en su dimensión apertura a la comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión competencia técnica.

**Nivel de Significancia estadística:**

Nivel de significancia =  $P < 0,05$

**Análisis estadístico:**

Sig. (bilateral)	,031
------------------	------

**Decisión estadística:**

Rechazar  $H_0$  si  $P$  es menor a 0.05

**Conclusión:**

Existe relación entre calidad del cuidado en su dimensión apertura a la comunicación enfermera- paciente y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión competencia técnica del servicio de cirugía en el hospital de Huaycán, Lima Perú 2023. Porque es menor a 0,05. Se acepta la hipótesis alterna

**6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.**

- **Objetivo general:** Determinar la relación entre la calidad del cuidado y satisfacción de pacientes en la atención de enfermería, se evidencia el valor de  $P$  es  $< 0,05$ , por lo tanto, están relacionada significativamente. Similar con el trabajo de Revilla Galdo, Corina Marleni; Silvestre Orihuela, Mercedes, quienes concluyeron que existe relación significativa entre la calidad de los cuidados y la satisfacción del paciente post operado mediato; según la Prueba de Correlación de Rho Spearman fue 0.590, con un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$  y de igual forma con el trabajo de Chiroque Fernández, Sheila de los Ángeles Felicia; Pariasca León, Kelly del Pilar; Rojas Osorio, Raquel quienes concluyeron que el 97.5% de los pacientes que presentaron un nivel de satisfacción alto, recibieron una buena calidad en el cuidado de enfermería. Llegando a la conclusión que el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato está

relacionado de manera significativa con el nivel de calidad del cuidado de enfermería.

- **Objetivo específico 1:** Identificar la calidad del cuidado a pacientes post operados cuyo resultado predominante fue que el 95.2% (40) de pacientes percibieron como de nivel alto, este resultado es similar a los hallados por Ramos Lobato, A donde el 67% calificaron como Alta, de igual modo León Revelo, E. M manifestó que 54,3% de los pacientes encuestados consideran que la calidad de la atención es buena, en el mismo orden Laurente Coronado, Yovana y Quispe Vera, Yanina hallaron que 78.3% manifestaron que la calidad de cuidados de Enfermería es eficiente, así mismo Revilla Galdo, Corina Marleni; Silvestre Orihuela, Mercedes, hallaron que la Calidad de los cuidados de enfermería fue buena en el 58.3%, a diferencia de Alarcón Vargas, A. B que concluyó que el 48.5% siempre percibe un trato humanizado, de igual manera Chambi Alanoca, Rosa Marina describe que la calidad de cuidado enfermero fue de nivel bajo en el 51,1%.
- **Objetivo específico 2:** Identificar la satisfacción del paciente sobre la atención de enfermería, se obtuvo que el 95.2%(40) indicaron como satisfechos, éste resultado es similar a los hallados por Revilla Galdo, Corina Marleni; Silvestre Orihuela, Mercedes, quienes identificaron que el 53,3% de pacientes post operados mediatos, estuvo satisfecho, pero difiere con el estudio de González Morales, J., & Vázquez Valdivia, J cuyo resultado indica que sólo el 1.4 % se encuentran totalmente satisfecho y el 34.5 % satisfecho.
- **Objetivo específico 3:** Establecer la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión cualidades del quehacer de enfermería y satisfacción del paciente post operado en su dimensión trato en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023. podemos observar que el valor de P es  $> 0,05$ , por lo tanto, no hay relación entre Calidad del cuidado en su dimensión Cualidades de quehacer de Enfermería y satisfacción del paciente post operado en

su dimensión trato, cuyo resultado difiere con el estudio de Gutiérrez Vásquez Daysi Elizabeth<sup>1</sup>, Lázaro Alcántara Elaine donde se percibió que la dimensión “Cualidades del hacer del Enfermero”, obtuvo un puntaje de 40%, generándose como la mejor evaluada.

**Objetivo específico 4:** Establecer la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión cualidades del quehacer de enfermería y satisfacción del paciente post operado en su dimensión competencia técnica. Podemos observar que el nivel de significancia es de 0.002 valor y es  $<0,05$ , por lo tanto, hay una relación importante que influye considerablemente, similar al resultado de Revilla Galdo, Corina Marleni; Silvestre Orihuela, Mercedes, quienes obtuvieron un nivel de significancia de 0.012 menor que 0.05. Por lo que, se acepta la hipótesis alternativa; es decir, existe relación significativa entre los cuidados de enfermería en el componente técnico y la satisfacción del paciente post operado mediato.

**Objetivo específico 6:** Establecer la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión apertura a la comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente post operado en su dimensión competencia técnica en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023. cuyo resultado es que están relacionadas significativamente, similar al resultado de Contreras Bellido, Nayhua Ida; Fernández Matos, Yarin Justina donde se concluyó que la percepción de los pacientes post operados fue buena, en los cuidados de conexión enfermera – paciente y cuidados técnicos científicos oportunos fue buena.

### **6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes**

Previo a la ejecución del presente trabajo de investigación, se realizó la coordinación con Dirección, área de capacitación y docencia y jefatura de enfermería del Hospital de Huaycán, informándoles sobre el tema, propósito y la finalidad de la investigación. Además, se resolvió las interrogantes presentadas por dichas jefaturas. Se presentó una



carta de autorización a la Dirección del Hospital de Huaycán.

Así mismo, se tendrá en cuenta las recomendaciones éticas y los Principios Básicos de Belmont 1979 (53): teniendo como base el principio de Beneficencia.

**Beneficencia.** El presente estudio se hará en beneficio de los participantes del estudio para mejorar la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente post operado.

A demás el principio de Autonomía.

**Autonomía.** Solicitando a los pacientes su consentimiento informado para la obtención de datos y dichos datos fueron tratados en forma confidencial únicamente para fines de la investigación.

## **VII. CONCLUSIONES**

1. Existe relación significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima-Perú 2023.
2. La calidad del cuidado según la percepción de la mayoría de los pacientes post operados fue de nivel alto.
3. Los pacientes post operados en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima-Perú 2023 se encuentran casi en su totalidad satisfechos sobre la atención de enfermería.
4. No existe relación entre la dimensión cualidades del quehacer de enfermería con la dimensión trato percibido por los pacientes post operados en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima-Perú 2023.
5. Existe relación entre la dimensión cualidades del quehacer de enfermería y competencia técnica percibido por los pacientes post operados del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima-Perú 2023.
6. La dimensión apertura a la comunicación enfermera – paciente no está relacionada con la dimensión trato percibido por los pacientes post operados en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima-Perú 2023.
7. Existe relación entre apertura a la comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente post operado en su dimensión competencia técnica en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.

## VIII. RECOMENDACIONES.

1. Se recomienda al director del Hospital de Huaycán fomentar programas de capacitación dirigidos a los enfermeros asistenciales sobre la calidad del cuidado y satisfacción del paciente post operado a fin de mejorar la atención con calidad y calidez.
2. Se recomienda a los Coordinadores del servicio de Cirugía junto con la jefatura de enfermería, la realización de evaluaciones periódicas a los enfermeros asistenciales sobre calidad del cuidado, teniendo énfasis en el aspecto del Trato, parte importante de la recuperación post operatoria de nuestros pacientes.
3. Se recomienda a la jefatura de enfermería evaluar al personal de enfermería del servicio de cirugía sus métodos de comunicación y educación hacia los pacientes, y capacitaciones para el manejo de un lenguaje adecuado, claro y efectivo que permita al paciente y la familia que lo ayuda, a comprender y cumplir las indicaciones que se les brinde y poder expresar de manera segura y confiada sus dudas y temores.
4. Se recomienda a los responsables del servicio de cirugía en concordancia con las enfermeras asistenciales la elaboración de guías de procedimientos en la atención de pacientes post operados, logrando unificar criterios y actividades para un mejor manejo y dominio en cuanto a la dimensión cualidades del quehacer de enfermería, la cual según nuestra investigación no mantiene relación con la dimensión trato.
5. Se recomienda al comité científico fomentar la realización de estudios de investigación similares, sobre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente post operado, para poder profundizar más en el tema, en bien del paciente y la institución.
6. Además de recomendar al jefe del área de economía, un modo de incentivos y motivación a los profesionales de enfermería, con la finalidad que los profesionales se comprometan en una atención con calidad.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Arle G. Psicología de la Personalidad. Peru.2009. [revista Internet]. [citado el 12 de agosto 2018]. Disponible En: [http://psicoperblog.blogspot.com/p/psicofenomenico\\_25.html?showComment=125937598453#c1963541635621375445](http://psicoperblog.blogspot.com/p/psicofenomenico_25.html?showComment=125937598453#c1963541635621375445).
2. Organización mundial de la salud. Situación de salud. Ginebra, Suiza. OMS. 2016; 94(5).
3. Reyes-Morales, H., Flores-Hernández, S., Saucedo-Valenzuela, A. L., Vértiz-Ramírez, J. D. J., Juárez-Ramírez, C., Wirtz, V. J., & Pérez-Cuevas, R. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. Salud pública de México, 55, S100-S105. [https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/spm/v55s2/v55s2a5.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/spm/v55s2/v55s2a5.pdf)
4. Ramos Lobato, A. (2020). Satisfacción de las pacientes post operadas de mastectomía con relación a la atención de enfermería, en el Hospital General ISSSTE Acapulco. <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/2489>.
5. León Revelo, E. M. (2020). Satisfacción del usuario en la calidad de atención del personal de Enfermería del Centro de Salud N° 1 de la ciudad de Ibarra (Master's thesis). <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5406>
6. Alarcón Vargas, A. B. (2020). El trato humanizado de enfermería desde la percepción del paciente en el periodo postoperatorio mediato del servicio de cirugía general ISSSTE Acapulco 2020. <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/2528>
7. González Morales, J., & Vázquez Valdivia, J. (2019). Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor post operatorio en la unidad de recuperación del Hospital General Regional Vicente Guerrero. México. <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/2261>
8. Calderón, X. M. T., Córdova, S. B. G., Espin, B. O. P., Olivarez, A. C.

C., & Pinto, J. M. G. (2022). Percepción de los cuidados de enfermería del paciente adulto postquirúrgico en colecistectomía. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 4964-4980.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1844>

9. Laurente Coronado, Y., & Quispe Vera, Y. (2018). Cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes pos operados de apendicitis aguda en el servicio de cirugía hospital II Carlos Tuppa García Godos–Ayacucho, 2017  
<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3361>
10. Chambi Alanoca, R. M. (2021). Calidad de cuidado enfermero relacionado con satisfacción del paciente post operado mediato, servicio de cirugía, hospital María Auxiliadora, Lima, 2020.  
<http://209.45.52.21/handle/unid/99>
11. Villanueva Moreno, F. D. M. D. L. N. (2022). Satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post-quirúrgicos de los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional Materno Perinatal–2022.  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6458>
12. Revilla Galdo, C. M., & Silvestre Orihuela, M. (2019). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente postoperado mediato en el pabellón 6-i primera del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. 2019. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4467>
13. Chiroque Fernández, S. D. L. Á. F., Pariasca León, K. D. P., & Rojas Osorio, R. (2023). Satisfacción del paciente post operado inmediato y calidad del cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Supe, 2023.  
<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7843>
14. Fernández Matos, Y. J., & Contreras Bellido, N. I. (2020). Percepción del cuidado de enfermería en los pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital Nacional, Sergio Bernales, Comas 2020.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59853>
15. Gutiérrez Vásquez, D. E., & Lázaro Alcántara, E. (2019). Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en

- pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. Chiclayo. 2018. *ACC CIETNA: Revista De La Escuela De Enfermería*, 6(2), 68-82. <https://doi.org/10.35383/cietna.v6i2.258>.
16. Villa García, L. A. P. (2022). Desafíos del cuidado espiritual en enfermería. *Revista Enfermería la Vanguardia*, 10(2), 30-31. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1410975>
  17. Monje, P., Miranda, P., Oyarzün, J., Seguel, F., & Flores, E. (2018). Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. *Ciencia y enfermería*, 24. <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>
  18. Contrera, M. A. V., & Rodríguez, A. M. (2021). Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. *Benessere. Revista de Enfermería*, 6(1). <https://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3037>.
  19. Andamayo Quito, M. D. P., Orosco Morales, G. S., & Torres Mejía, Y. (2017). Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3532>
  20. Monago Alvino, L. Y., & Porras Gallo, J. L. (2019). Filosofía del cuidado de Enfermería en relación a la satisfacción de atención de pacientes en la Microred de Uliachin. Diresa-Pasco. Abril-Setiembre del 2018. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1471>
  21. Mina Osorio, A. M. (2019). Calidad en salud y seguridad del paciente, ¿Entendemos lo que significa? <http://pucedspace.puce.edu.ec/handle/23000/3659>.
  22. Matto, E. C., María, R., Jacobo, E. C., Rosa, C., Hoyos, E. G., & Rocío, J. (2017). Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue lima 2017. <https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405>
  23. Monchón Palacios, P. A., & Montoya García, Y. Y. (2014). Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia, Hospital III-Essalud, Chiclayo 2013.

<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/441>.

24. Hidalgo, R. (2012). Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud. Lima Perú. Ministerio de Salud, Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, 47  
<http://www.diresacusco.gob.pe/administracion/serums/plan%20mejora%20web/estandar1ernivel2003.pdf>
25. Avión, R. C. La calidad asistencial: ¿de qué estamos hablando? Quality Care: What are we speaking about?  
<https://www.researchgate.net/profile/RafaelCabadas2/publication/286869665>.
26. Colegio de enfermeras(os) del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. Lima: Colegio de enfermeras(os) del Perú; 2008.
27. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283347/255120\\_L27669-2002.pdf20190110-18386-10ktmrp.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283347/255120_L27669-2002.pdf20190110-18386-10ktmrp.pdf)
28. Francoise, M. Calidad en el Cuidado de Enfermería. Rev. Rol de Enfermeros (CEP) Lima 2008:27.
29. Romero Massa, E., Contreras Méndez, I., Pérez Pájaro, Y., Moncada, A., & Jiménez Zamora, V. (2013). Cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados. Cartagena, Colombia. Revista Ciencias Biomédicas, 4(1), 60-68.  
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/6919/?sequence=1>.
30. Gutiérrez Vásquez, D. E. (2019). Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. Chiclayo. 2018.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/1981>.
31. González O. Validez y confiabilidad del instrumento “Comportamientos del Cuidado de Enfermería Clínica Country 3° versión” [Tesis para optar el título de Magister en Enfermería] Universidad Nacional de Colombia. Bogotá; 2014.  
<https://doi.org/10.5294/aqui.2015.15.3.6>

32. Raile M, Marriner A. Modelos y teorías de enfermería. 8° Edición. España: Editorial Elsevier; 2014.
33. Navarro N, Rivas Z, Villafranca B. Comunicación terapéutica que brinda el profesional de Enfermería a la paciente postaborto, en el servicio de obstetricia de Maternidad Concepción Palacios. [Tesis de enfermería]. Caracas: Universidad Central de Venezuela; 2010.
34. Gonzales J. Percepción de la calidad del cuidado en pacientes que ingresan al servicio de hospitalización de urgencia. [Tesis de grado]. Bogotá: Universidad Javeriana facultad de Enfermería; 2009.
35. Barragán Becerra, J. A., & Moreno, C. M. (2013). Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enfermería global*, 12(29), 217-230.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/eq/v12n29/administracion2.pdf>.
36. Díaz Guevara, M. (2014). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca-2014.  
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/143>
37. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. Apoyo Secretarial Cornejo Irrasabal, Cecery © MINSA, Setiembre 2012.
38. Patton, D. (2005). *Nursing theorists and their work* -A. Marriner Tomey and M. Raile Allgood; Mosby, London, 2002, 672pp., ISBN 0-323-01193-4. *International Journal of Nursing Studies*, 1(42), 117.
39. Lizano Flores, E., & Villegas Huamani, A. R. (2019). La satisfacción del cliente como indicador de calidad.
40. Hoyer, R. W., & Hoyer, B. (2001). ¿Qué es calidad? *Revista Quality Progress*, 34(2).
41. <https://1library.co/document/y810540zcomunicacion-terapeutica-satisfaccion-necesidades-quimioterapia-ambulatoria-enfermedades-neoplasticas.html>.
42. Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos. Validación y aplicabilidad de



- encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered.* 2012; 23.
43. Romero, C. M. A. (2002). SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL I ESPINARABRIL 2002. *SITUA*, 20(1-2), 18-22.  
<https://doi.org/10.51343/si.v20i10.167>
  44. Gavilán, I., Torres, M., & Tovar, E. (2016). Satisfacción del paciente post quirúrgico y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital Manuel Higa Arakaki Satipo 2014. *UNHEVAL/2319*.
  45. Urure Velazco, I. N. (2007). Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital " Santa María del Socorro" de Ica, 2006.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1345>.
  46. Gómez Zuta, M. M., Vilca Arteaga, J. J., & Isidro Torres, M. A. (2018). Satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Recuperación Post Anestésico de la Clínica Good Hope, Lima 2017.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1157>.
  47. Tejada Fernández J. Acerca de las competencias profesionales México: 1999  
[https://www.researchgate.net/publication/259997250\\_Acerca\\_de\\_las\\_competencias\\_profesionales\\_I](https://www.researchgate.net/publication/259997250_Acerca_de_las_competencias_profesionales_I)
  48. Gómez-Rojas, J. P. (2015). Las competencias profesionales. *Revista mexicana de anestesiología*, 38(1), 49-55.  
<https://www.medigraphic.com/cgibin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=55675>
  49. Ramírez Tazza, I. B. (2015). Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo. Loayza–2015.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13601>.
  50. <https://definicion.de/paciente/>.

51. El posoperatorio. In: Archundia García A. eds. Cirugía 1. Educación quirúrgica, 5e. McGraw Hill; 2014. Accessed julio 31, 2023.  
<https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1431&sectionid=97878968>
52. [https://www.hsj.gob.pe/servicios/enfermeria/hosp\\_cirugia.html](https://www.hsj.gob.pe/servicios/enfermeria/hosp_cirugia.html).
53. LA, P. E. Y. D. P., & DE, P. Informe Belmont principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación.

# **ANEXOS**

**ANEXO Nº 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POST OPERADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN LIMA - PERÚ 2023**

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable 1:</b>	<b>Tipo de investigación:</b>
¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado y satisfacción del paciente post operado en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023?	Determinar la relación entre la calidad del cuidado y satisfacción de pacientes en la atención de enfermería en pacientes post operados del servicio de cirugía del hospital de Huaycán, Lima-Perú 2023	Existe relación entre la calidad del cuidado y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.	<b>CALIDAD DEL CUIDADO</b>  <b>DIMENSIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cualidades del quehacer de enfermería.</li> <li>▪ Apertura a la comunicación enfermera-paciente.</li> </ul>	INVESTIGACIÓN DE ESTUDIO DESCRIPTIVO.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		<b>Diseño de investigación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo identificar la Calidad del Cuidado En Pacientes Post Operados en el Servicio de Cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la Calidad del Cuidado En Pacientes Post Operados en el Servicio de Cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023</li> </ul>			Estudio descriptivo de corte transversal, además de emplearse el método cuantitativo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo determinar la Satisfacción en la Atención de Enfermería en Pacientes Post Operados en el Servicio De Cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la Satisfacción en la Atención de Enfermería en Pacientes Post Operados en el Servicio De Cirugía en el Hospital de Huaycán Lima – Perú 2023</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión cualidades del quehacer de enfermería y satisfacción del paciente post operado en su dimensión trato en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión cualidades del quehacer de enfermería y satisfacción del paciente post operado en su dimensión trato en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre la calidad del cuidado en su dimensión cualidades del quehacer de enfermería y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión trato del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.</li> </ul>	Población y muestra	

<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión cualidades del quehacer de enfermería y satisfacción del paciente post operado en su dimensión competencia técnica en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023?</li> </ul>	<p>Establecer la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión cualidades del quehacer de enfermería y satisfacción del paciente post operado en su dimensión competencia técnica en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación entre la calidad del cuidado en su dimensión cualidades del quehacer de enfermería y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión competencia técnica del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión apertura a la comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente post operado en su dimensión trato en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión apertura a la comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente post operado en su dimensión trato en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación entre la calidad del cuidado en su dimensión apertura a la comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión trato del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.</li> </ul>	<p align="center"><b>Variable 2:</b></p>	<p>La población del estudio son los pacientes post operados del Hospital de Huaycán. Lima. Perú de los meses de enero y febrero que son un aproximado de 48 pacientes post operados</p> <p>Para la muestra utilizaremos la población total de 42 pacientes post operados, que este dentro de nuestros criterios de inclusión.</p> <p>La selección de la muestra será por selección aleatoria.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión apertura a la comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente post operado en su dimensión competencia técnica en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación entre la calidad del cuidado en su dimensión apertura a la comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente post operado en su dimensión competencia técnica en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023</li> </ul>	<p>Existe relación entre la calidad del cuidado en su dimensión apertura a la comunicación enfermera - paciente y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en su dimensión competencia técnica del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima Perú 2023.</p>	<p><b>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO.</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato</li> <li>• Competencia técnica</li> </ul>	<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p>

**ANEXO N° 02**  
**PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS**

1. **ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DE ERIKSEN PRUEBA DE CONFIABILIDAD CON ALFA DE CRONBACH**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,780	29

2. **ESCALA DE CALIDAD DE CUIDADO DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PRUEBA DE CONFIABILIDAD CON ALFA DE CRONBACH**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,914	32

**ANEXO Nº 03**

**ESCALA DE CALIDAD DE CUIDADO DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

Estimado paciente: Este instrumento es totalmente anónimo, no evalúa si las respuestas son correctas o incorrectas solo se requiere saber su opinión con la mayor transparencia y veracidad, por lo que se le solicita responder todos los enunciados propuestos. Agradecemos colocar un aspa (X) en el recuadro que usted considere adecuado.

**EDAD:**

**SEXO:** M ( ) F ( )

**ESTADO CIVIL:**

**HCL**

Nº	AFIRMACIONES	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	<b>CUALIDADES DEL QUEHACER DE ENFERMERÍA.</b>				
1	Le hace sentir como una persona Única.	1	2	3	4
2	Le tratan con amabilidad.	1	2	3	4
3	Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted.	1	2	3	4
4	El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a), cuando está con Usted.	1	2	3	4
5	Le generan confianza cuando lo (la) cuidan	1	2	3	4
6	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado	1	2	3	4
7	Le muestran respeto por sus creencias	1	2	3	4
	<b>APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA (O) PACIENTE</b>				
8	Le miran a los ojos cuando, le hablan	1	2	3	4
9	Le dedican tiempo para aclarar sus inquietudes	1	2	3	4
10	Le facilitan el dialogo	1	2	3	4
11	Le explican previamente los procedimientos	1	2	3	4
12	Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas	1	2	3	4
13	Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos	1	2	3	4
14	Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere	1	2	3	4
15	Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud.	1	2	3	4
	<b>DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN</b>				
16	Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización	1	2	3	4
17	Le dedican el tiempo requerido para su atención	1	2	3	4
18	Le llaman por su nombre.	1	2	3	4
19	Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)	1	2	3	4
20	Le manifiestan que están pendientes de usted	1	2	3	4

21	Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento.	1	2	3	4
22	Responden oportunamente a su llamado.	1	2	3	4
23	Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual.	1	2	3	4
24	Le escuchan atentamente	1	2	3	4
25	Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo	1	2	3	4
26	Le brindan un cuidado cálido y delicado	1	2	3	4
27	Le ayudan a manejar su dolor físico	1	2	3	4
28	Le demuestran que son responsables con su atención	1	2	3	4
29	Le respetan sus decisiones.	1	2	3	4
30	Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar	1	2	3	4
31	Le respetan su intimidad.	1	2	3	4
32	Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico.	1	2	3	4



**ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN  
DE ENFERMERÍA DE ERIKSEN**

**INSTRUCCIONES:** Buenos días/tardes; A continuación, se encontrará una serie de enunciados que describen la satisfacción del paciente con la atención de enfermería, se pide leer con mucha atención cada pregunta, valore con sinceridad y marque con un aspa "X" la alternativa que usted crea conveniente.

**EDAD:**

**SEXO:** M ( ) F ( )

**ESTADO CIVIL:**

**HCL:**

N°	AFIRMACIONES	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	<b>TRATO</b>				
1	La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita.	1	2	3	4
2	La enfermera lo motiva para participar en su tratamiento.	1	2	3	4
3	La enfermera involucra a la familia en su tratamiento.	1	2	3	4
4	La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento.	1	2	3	4
5	La enfermera le brinda atención individualizada.	1	2	3	4
6	La enfermera respeta su privacidad.	1	2	3	4
7	La enfermera lo trata con amabilidad.	1	2	3	4
8	La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias.	1	2	3	4
	<b>COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>				
9	La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza.	1	2	3	4
10	La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara.	1	2	3	4
11	La enfermera atiende con seguridad mis inquietudes o dudas ante el procedimiento que realiza.	1	2	3	4
12	La enfermera le ofrece un servicio oportuno.	1	2	3	4
13	La enfermera se lava las manos antes de atenderlo.	1	2	3	4
14	La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza.	1	2	3	4
15	La enfermera le ofrece información clara sobre los efectos del medicamento.	1	2	3	4
16	La enfermera demuestra conocer lo que hace.	1	2	3	4
	<b>CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD</b>				

17	La enfermera le muestra empatía.	1	2	3	4
18	La enfermera lo saluda al ingresar a su unidad.	1	2	3	4
19	La enfermera se presenta ante Ud.	1	2	3	4
20	La enfermera lo llama por su nombre o apellido.	1	2	3	4
21	La enfermera sostiene sus manos cuando está preocupado.	1	2	3	4
22	La enfermera lo atiende con una sonrisa.	1	2	3	4
	<b>RESULTADOS</b>				
23	El rostro de la enfermera muestra amabilidad.	1	2	3	4
24	La enfermera realiza varias visitas para dar conformidad de su servicio.	1	2	3	4
25	La enfermera muestra interés por su estado de salud.	1	2	3	4
26	La enfermera escucha sus preocupaciones inquietudes.	1	2	3	4

## ANEXO N° 04



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Viceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

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

### **PROVEÍDO DE INVESTIGACIÓN N° 039-2023**

*LOS QUE SUSCRIBEN:*

*DR. GELBERTH JOHN REVILLA STAMP*  
*Director del Hospital de Huaycán*

*Obstetra Lusmila Ais Espinoza Cristobal.*  
*Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación.*

*Dejan Constancia que:*

*Los Licenciados. Gladys Edelmira Turín Paredes, José Quiñonez Quispe y Leslie Karina Requena Silva, han presentado el estudio de Investigación titulado:*

### **"CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POST OPERADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN LIMA PERÚ 2023"**

*El cual ha sido aprobado para su ejecución en nuestra institución, no teniendo valor alguno en acciones en contra del estado.*

Lima, 05 de octubre del 2023

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE HUAYCÁN  
GELBERTH JOHN REVILLA STAMP  
CMP N° 25395 / BME N° 23397  
DIRECTOR



**ANEXO Nº 05**

**CALIDAD DE ATENCIÓN VARIABLE 1**

	EDAD	EST. CIV	SEX	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
<b>1</b>	3	1	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
<b>2</b>	3	3	1	3	3	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	
<b>3</b>	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
<b>4</b>	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
<b>5</b>	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
<b>6</b>	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>7</b>	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	
<b>8</b>	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>9</b>	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>10</b>	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
<b>11</b>	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
<b>12</b>	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
<b>13</b>	1	1	1	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
<b>14</b>	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
<b>15</b>	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
<b>16</b>	2	1	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3





**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE VARIABLE 2**

	EDAD	EST. CIV	SEX	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24	P.25	P.26
1	3	1	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	3	2	3	2	2
8	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
11	3	1	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3
12	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
13	1	1	1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3
14	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
15	3	2	1	2	2	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2
16	2	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4

17	2	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
18	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	2	2	4	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
22	2	1	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3
23	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
24	3	1	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
26	3	3	1	4	3	3	4	1	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	1	3	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4
28	3	2	1	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	1	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4
30	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4
31	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
32	2	1	1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4
33	3	2	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
34	2	3	2	2	2	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2
35	3	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4



<b>36</b>	3	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
<b>37</b>	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>38</b>	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>39</b>	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>40</b>	2	1	2	4	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
<b>41</b>	2	1	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	3
<b>42</b>	2	1	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4

## ANEXO N° 06

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,189	42	,001	,878	42	,000
Satisfacción del paciente	,169	42	,004	,835	42	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Tras observar los datos y dados que la muestra es menor o igual a 50 se tendrá en consideración la prueba de Shapiro – Wilk, así mismo se observa las variables no siguen una distribución normal y a que el p – valor es menor (0.05), a partir de ello se empleará la prueba de Rho de Spearman para medir la correlación de variables.

**ANEXO N° 07**

**Tabla N° 5.1.3**

**CUALIDADES DEL QUEHACER DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POST OPERADOS  
EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN LIMA – PERÚ 2023**

<b>CUALIDADES DEL QUEHACER DE ENFERMERÍA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Medio	8	19,0
Alto	34	81,0
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 5.1.3 Sobre Calidad del cuidado en su dimensión Cualidades del quehacer de enfermería en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de Huaycán Lima – Perú 2023 se observa que, de 42 encuestados, El 19% (8) respondieron un nivel Medio y el 81% (34) respondió Alto.

**Tabla N° 5.1.4**

**APERTURA EN LA COMUNICACIÓN ENFERMERA Y PACIENTE POST OPERADOS  
EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN LIMA – PERÚ 2023**

<b>APERTURA EN LA COMUNICACIÓN ENFERMERA Y PACIENTE</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Medio	13	31,0
Alto	29	69,0
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 5.1.4 Sobre Calidad del cuidado de enfermería en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de Huaycán Lima – Perú 2023 en su dimensión Apertura a la comunicación se observa que, de 42 encuestados, El 31% (13) respondieron un nivel Medio y el 69% (29) respondió Alto.

**Tabla N° 5.1.5**

**DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN EN PACIENTES POST OPERADOS EN EL  
SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN LIMA – PERÚ 2023**

<b>DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Alto	42	100,0

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 5.1.5 Sobre Calidad del cuidado de enfermería en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de Huaycán Lima – Perú 2023 en su dimensión Disposición para la atención se observa que, de 42 encuestados, el 100 % (42) respondió Alto.

**Tabla N° 5.1.6**

**TRATO EN PACIENTES POST OPERADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL  
HOSPITAL DE HUAYCÁN LIMA – PERÚ 2023**

<b>TRATO EN PACIENTES</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	1	2,4
Satisfecho	41	97,6
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 5.1.6 Sobre Satisfacción del Paciente en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de Huaycán Lima – Perú 2023 en su dimensión Trato se observa que, de 42 encuestados, El 2,4% (1) manifestó estar Insatisfecho y el 97,6% (41) manifestaron estar Satisfechos.

**Tabla N° 5.1.7**  
**COMPETENCIA TÉCNICA EN PACIENTES POST OPERADOS EN EL SERVICIO DE**  
**CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN LIMA – PERÚ 2023**

<b>COMPETENCIA TÉCNICA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	2	4,8
Satisfecho	40	95,2
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 5.1.7 Sobre Satisfacción del Paciente en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de Huaycán Lima – Perú 2023 en su dimensión Competencia Técnica se observa que, de 42 encuestados, El 4,8% (2) manifestaron estar Insatisfechos y el 95,2% (40) manifestaron estar Satisfechos.

**Tabla N° 5.1.8**  
**CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD EN PACIENTES POST OPERADOS EN EL**  
**SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN LIMA – PERÚ 2023**

<b>CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Parcialmente satisfecho	7	16,7
Satisfecho	35	83,3
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 5.1.8 Sobre Satisfacción del Paciente en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de Huaycán Lima – Perú 2023 en su dimensión Continuidad y disponibilidad se observa que, de 42 encuestados, El 16,7% (7) manifestaron estar Parcialmente satisfechos y el 83,3% (35) manifestaron estar Satisfechos.



**Tabla N° 5.1.9**  
**RESULTADOS EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POST**  
**OPERADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN LIMA –**  
**PERÚ 2023**

<b>RESULTADOS EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Parcialmente satisfecho	5	11,9
Satisfecho	37	88,1
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 5.1.9 Sobre Satisfacción del Paciente en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de Huaycán Lima – Perú 2023 en su dimensión Resultados en la Atención de Enfermería se observa que, de 42 encuestados, El 11,9% (5) manifestaron estar Parcialmente satisfechos y el 88,1% (37) manifestaron estar Satisfechos.

**Tabla N° 5.1**

**EDAD DE LOS PACIENTES POST OPERADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN LIMA – PERÚ 2023**

<b>EDAD</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
15 a 17 AÑOS	2	4,8
18 a 29 AÑOS	16	38,1
30 a 59 AÑOS	20	47,6
60 años A MÁS	4	9,5
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 5.1 Sobre la edad en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de Huaycán Lima – Perú 2023. Se observa que el 47.6% (20) son de 30 años a 59 años, 38.1% (16) son de 18 años a 29 años, 9.5% (4) son de 60 años más en su dimensión Continuidad y disponibilidad se observa que, de 42 encuestados, El 16,7% (7) y 4.8 (2) son de 15 años a 17 años.

**Tabla N° 5.2**

**SEXO DE LOS PACIENTES POST OPERADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN LIMA – PERÚ 2023**

<b>SEXO</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Mujer	17	40,5
Varón	25	59,5
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 5.2 Sobre el sexo en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de Huaycán Lima – Perú 2023. Se observa que el 59.5% (25) son pacientes varones y el 40.5% (17) son pacientes mujeres.

**Tabla N° 5.3**

**ESTADO CIVIL DE LOS PACIENTES POST OPERADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN LIMA – PERÚ 2023**

<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Soltero	18	42,9
Casado	10	23,8
Conviviente	13	31,0
Viudo	1	2,4
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N°5.3 Sobre el estado civil de los pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de Huaycán Lima – Perú 2023. Se observa que el 42.9% (18) son solteros, el 31.0% (13) son convivientes, 23.8% (10) son pacientes casados y el 2.4% (1) son pacientes viudos.

**Tabla N° 5.4**

**EDAD Y SEXO DE LOS PACIENTES POST OPERADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA  
EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN LIMA – PERÚ 2023**

Edad	Sexo		TOTAL
	Mujer	Varón	
15 a 17 AÑOS	2	0	2
18 a 29 AÑOS	2	14	16
30 a 59 AÑOS	13	7	20
60 años A MÁS	0	4	4
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>42</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 5.4 Sobre edad y sexo de los pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de Huaycán Lima – Perú 2023. Se observa 20 pacientes son de 30 años a 59 años, de lo cual 13 son mujeres y 7 son varones; 16 pacientes tienen 18 años a 29 años, el cual 14 son varones y 2 son mujeres; 4 pacientes tienen la edad de 60 años a más, donde los 4 son varones y 2 pacientes tienen la edad de 15 años a 17 años, en donde las 2 son mujeres.

**Tabla N° 5.5**

**ESTADO CIVIL Y SEXO DE LOS PACIENTES POST OPERADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN LIMA – PERÚ 2023**

Estado civil	Sexo		Total
	Mujer	Varón	
Soltero	7	11	<b>18</b>
Casado	5	5	<b>10</b>
Conviviente	5	8	<b>13</b>
Viudo	0	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>42</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 5.5 Sobre estado civil y sexo de los pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de Huaycán Lima – Perú 2023. Se observa 18 pacientes son solteros, de lo cual 11 son varones y 7 son mujeres; 13 pacientes son convivientes, el cual 8 son varones y 5 son mujeres; 10 pacientes son casados, donde los 5 son varones y 5 mujeres y 1 paciente es viudo y es varón.

**INFORME N° 006-2023- JS CXVI/ CTT ESP**

**PARA : DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI  
DECANA FCS**

**DE : JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS CXVI CICLO TALLER**

**ASUNTO : INFORME FAVORABLE DEL PRESIDENTA DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN**

**FECHA : Callao, Lunes 04 de diciembre del 2023**


---

Visto el Acta de Sustentación N°346-2023 de sustentación de Tesis Titulada: **CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POST OPERADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE HUAYCAN LIMA - PERÚ 2023** . no presenta observación, de esta manera se emite el presente, a

- **QUIÑONEZ QUISPE, JOSÉ**
- **REQUENA SILVA, LESLIE KARINA**
- **TURIN PAREDES GLADYS EDELMIRA**

Por lo que debe proseguir con los trámites respectivos para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en **ENFERMERIA EN CUIDADOS QUIRURGICOS**

Es todo cuanto se informa a usted.

  
.....  
**Dra. ANA MARIA YAMUNAQUE MORALES**  
Presidenta