

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



**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y GRADO DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL
POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA EN EL SERVICIO DE
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL
EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023”**

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

AUTOR:

GUERRERO LIZAMA, JANET LUZ

ASESORA:

DRA. MIRAVAL CONTRERAS, ROSARIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

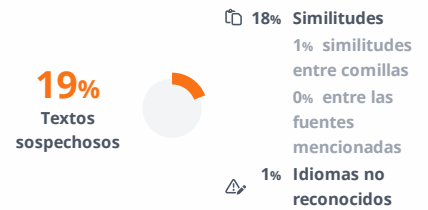
CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO

Callao, 2024

PERÚ



"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023"



Nombre del documento: GUERRERO LIZAMA JANET LUZ TESIS REV.docx
ID del documento: b3bee7cb5bb40e62fad64fa496e8f08e8f099a05
Tamaño del documento original: 244,62 kB
Autor: Janet Guerrero Lizama

Depositante: Janet Guerrero Lizama
Fecha de depósito: 14/2/2024
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 15/2/2024

Número de palabras: 18.576
Número de caracteres: 122.177

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.usmp.edu.pe 7 fuentes similares	7%		Palabras idénticas: 7% (1193 palabras)
2	www.scielo.org.pe 9 fuentes similares	7%		Palabras idénticas: 7% (1195 palabras)
3	alicia.concytec.gob.pe Descripción: Cuidados de enfermería en pacientes postop... 4 fuentes similares	7%		Palabras idénticas: 7% (1019 palabras)
4	repositorio.unac.edu.pe 28 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (726 palabras)
5	repositorio.unheval.edu.pe 22 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (369 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uta.edu.ec Repositorio Universidad Técnica de Ambato: Calidad de s... https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32457	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
2	repositorio.ucv.edu.pe Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área ... https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17144	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
3	www.revistas.usp.br https://www.revistas.usp.br/rlae/article/download/86599/89512/122220	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
4	cybertesis.unmsm.edu.pe https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/20.500.12672/19528/1/Carbajal_am.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
5	repositorio.upao.edu.pe https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8323/1/REP_MARIA.URQUIAGA_CALIDAD.D...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Facultad de Ciencias de la Salud

TÍTULO: “Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía en el servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023”

AUTOR (es) / CODIGO ORCID / DNI

- Guerrero Lizama, Janet Luz / 0009-0007-6572-2740 / 09128736

ASESOR y COASESOR1 / CODIGO ORCID / DNI

- Miraval Contreras, Rosario / 0000-0001-7657-9694 / 10321493

LUGAR DE EJECUCIÓN: Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins ubicado en Av. Edgardo Rebagliati 490, distrito de Jesús María, provincia de Lima, Perú.

UNIDAD DE ANÁLISIS: usuarios quirúrgicos en el postoperatorio de Histerectomía en el servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023

TIPO / ENFOQUE / DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

Cuantitativa/Transversal/Correlacional

TEMA OCDE: Ciencias del cuidado de la salud y servicios

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- DRA. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO PRESIDENTA
- DR. CESAR ANGEL DURAND GONZALES SECRETARIO
- MG. JOSE LUIS SALAZAR HUAROTE VOCAL

ASESORA: DRA. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS:

Nº de Libro: 06

Nº de Folio: 287

Nº de Acta: 36 - 2024

Fecha de Aprobación de la tesis: 14 DE MARZO DEL 2024

Resolución de Decanato N° 065-2024-D/FCS, con fecha 08 de marzo del 2024

DEDICATORIA

A Dios por su fortaleza, grandeza y serenidad que, ante todo, está presente en mí y hace posible cada paso que doy, por haberme dado fortaleza para seguir adelante.

En memoria de mi querida madre quien sembró en mí la semilla del amor, las ganas de querer triunfar y superarme.

En memoria de mi esposo quien me enseñó a encarar las adversidades y vencer los obstáculos.

A mis docentes y asesor de tesis por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico por la paciencia y guiarme en el desarrollo de la tesis.



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

CONSTANCIA DE AUTENTICIDAD N° 034 -UI-FCS-2024

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

HACEN CONSTAR QUE:

Se ha procedido con la revisión de Tesis
CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023

presentado por: GUERRERO LIZAMA JANET LUZ

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

Docente asesor: **DRA. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS**

Al realizar la revisión de similitud mediante el **Software Compilatio**, se obtuvo un resultado del **19%**, lo cual no supera el máximo establecido en la Directiva N° 013-2019-R "Directiva que Regula y Norma el Uso del Software para la Identificación de la Autenticidad de Documentos Académicos en la Universidad Nacional del Callao", aprobado con Res. N° 704-2019-R del 05 de Julio de 2019.

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

Bellavista, 16 de febrero de 2024



.....
Dra. Mercedes Lulilea Ferrer Mejía
DIRECTORA

Recibo: 00004234000000000

Fecha : 14/2/2024

Misión FCS UNAC

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

AGRADECIMIENTO

A mis hijos por sus afectos y cariños que son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para mí, tenerme la paciencia necesaria y seguirme enseñando muchas cosas de esta vida.

A mi hermana Doly que es mi apoyo constante en mi día a día y ayudarme a encontrar el lado dulce y no amargo de la vida. Fuiste mi motivación más grande para concluir esta tesis con éxito.

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. Descripción de la situación problemática	14
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.4. Justificación	19
1.5. Delimitantes de la investigación	20
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes del estudio	22
2.2. Bases teóricas	31
2.3. Marco Conceptual.....	38
2.4. Definición de términos básicos	44
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	47
3.1. Hipótesis	47
3.1.1. Operacionalización de variables.....	49
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	50
4.1. Diseño metodológico.....	50
4.2. Método de investigación	50
4.3. Población y muestra.....	50
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	52
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	52
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	55
4.7. Aspectos Éticos en Investigación.....	55
V. RESULTADOS	56
5.1. Resultados descriptivos	56
5.2. Resultados Inferenciales.....	64

5.3. Otro tipo de resultados estadísticos, de acuerdo con la naturaleza del problema y la hipótesis	71
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	75
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	75
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	84
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigente	86
VII. CONCLUSIONES	87
VIII. RECOMENDACIONES	89
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	91
ANEXOS	97

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Operacionalización de las variables calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía en el servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023	49
TABLA 5.1.1. Calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....	55
TABLA 5.1.2. Grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....	56
TABLA 5.1.3. Calidad humana de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....	57
TABLA 5.1.4. Calidad técnica de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....	58
TABLA 5.1.5. Entorno de calidad de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....	59
TABLA 5.1.6. Confiabilidad en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....	60
TABLA 5.1.7. Empatía en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....	61

TABLA 5.1.8. bienes tangibles en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....	62
TABLA 5.2.1. Calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....	63
TABLA 5.2.2. Calidad humana y grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía en el servicio Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....	64
TABLA 5.2.3. Calidad técnica y grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía en el servicio Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....	65
TABLA 5.2.4. Entorno de calidad y grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía en el servicio Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....	66
TABLA 5.2.5. Confiabilidad y la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....	67
TABLA 5.2.6. Empatía y la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....	68
TABLA 5.2.7. Bienes tangibles y la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del	

Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....	69
TABLA 5.3.1. Prueba de normalidad de las variables y dimensiones.....	70
TABLA 5.3.4. Prueba de fiabilidad del Alfa de Cronbach.....	72
TABLA 5.3.5. Coeficiente de Determinación entre calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....	73

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 5.3.2. Prueba de Normalidad de la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....**71**

GRÁFICO 5.3.3. Prueba de normalidad del grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.....**71**

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023. Metodología: fue un estudio no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. La muestra estudiada estuvo constituida por las 97 usuarias quirúrgicas postoperadas de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta de tipo Likert validada por juicio de expertos con prueba binomial con resultado de 100% validez perfecta y la confiabilidad de una prueba piloto con Alfa de Cronbach de 0.92. Resultados: Se trabajó con el estadístico Rho de Spearman teniendo un coeficiente positivo de $r = 0,775$ y una significancia bilateral de $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo cual se demostró que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables, asimismo, en la correlación de las dimensiones de calidad humana, calidad técnica, entorno de calidad con la satisfacción del usuario quirúrgico se obtuvo el valor de $p = 0.000$ y al correlacionar la calidad del cuidado quirúrgico con las dimensiones de confiabilidad, empatía y bienes tangibles de la satisfacción del usuario se obtuvo un valor de $p = 0.000$. Conclusión: Existe relación significativa entre las variables de estudio, lo que permite inferir que la calidad del cuidado de enfermería repercute positivamente en la satisfacción del usuario quirúrgico.

Palabras claves: calidad del cuidado de enfermería, satisfacción, usuario quirúrgico, histerectomía

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of nursing care and the degree of satisfaction of the surgical user in the postoperative period of Hysterectomy of the Gynecology Oncology service of the Hospital Edgardo Rebagliati Martins National, Lima, 2023. Methodology: it was a non-experimental, descriptive, cross-sectional and correlational study. The sample studied consisted of 97 post-Hysterectomy surgical users from the Gynecology Oncology service. For data collection, a Likert-type survey validated by expert judgment with a binomial test was used with a result of 100% perfect validity and reliability in a pilot test with Cronbach's alpha of 0.92. Results: We worked with Spearman's Rho statistic, having a positive coefficient of $r = 0.775$ and a bilateral significance of $p = 0.000$ ($p < 0.05$), which demonstrated that there is a high positive correlation between the variables, also in The qualification of the dimensions of human quality, technical quality, quality environment with the satisfaction of the surgical user was obtained the value of $p = 0.000$ and by correlating the quality of surgical care with the dimensions of reliability, empathy and tangible goods of satisfaction. From the user, a value of $p = 0.000$ was obtained. Conclusion: There is a significant relationship between the study variables, which allows us to infer that the quality of nursing care has a positive impact on the satisfaction of the surgical user.

Keywords: quality of nursing care, satisfaction, surgical user, hysterectomy

INTRODUCCIÓN

En el servicio de Ginecología Oncología del piso 7A del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, se llevan a cabo cirugías de Histerectomía con un promedio de 50 intervenciones quirúrgicas al mes, atención a pacientes con diferentes patologías, riesgos y complicaciones en su intervención quirúrgica y gran demanda de usuarias que acuden a esta área para su atención. Si bien la atención de calidad puede ser deficiente en diversos aspectos como la infraestructura o la escasez de personal en turno para atender a los pacientes, también existe una falta de capacitación del personal para brindar una adecuada respuesta de atención e insatisfacción del personal con sus labores causadas por el estrés, desinterés, apatía, etc. que repercuten en los reclamos por parte de las usuarias del servicio de enfermería.

El personal del servicio es consciente de su responsabilidad con respecto a la calidad de la atención en enfermería y que el usuario del servicio se encuentre satisfecho con estos. Ello incluye el cumplimiento del compromiso ético con la preservación y mejora de la calidad de vida de los pacientes, cumplimiento con las normas de la institución y el rol de contribución significativa en la sociedad. Para evaluar ello, las usuarias pueden contribuir con relatar sus experiencias sobre el cuidado de enfermería recibido, y su grado de satisfacción puede contribuir a la mejora de los indicadores de calidad del servicio, generando información valiosa para generar estrategias de mejora continua en el proceso del servicio de Ginecología Oncológica de forma oportuna, eficaz y eficiente.

Por lo tanto, los cuidados de enfermería no solo tratan de la aplicación de los conocimientos y habilidades técnicas en la correcta administración de tratamientos y procedimientos médicos; sino también de la atención humana, compasión, conexión emocional y comprensión de las necesidades físicas, emocionales y sociales de las pacientes.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

La calidad de atención médica está estrechamente relacionada con los principios éticos de preservación de la vida, respeto a la dignidad del paciente, beneficencia y no maleficencia, justicia, transparencia, entre otros. Sin embargo, diversos factores asociados a la escasez de recursos en el sistema de salud, incrementos en los costos de atención, mayores exigencias de los enfermos y sus familiares, acceso limitado y desigual causado por problemas socioeconómicos, errores médicos, etc. están poniendo en evidencia las carencias de las instituciones y profesionales de la salud.

La calidad de atención en los sistemas de salud pública varía significativamente a nivel mundial debido a factores como el acceso y cobertura, la financiación del sistema de salud pública, la capacitación y disponibilidad del personal de salud, políticas públicas de salud, tecnología y equipamiento médico, etc. De acuerdo con cifras de la Organización Mundial de la Salud - OMS (1), “cada año se atribuyen 5,7 y 8.4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países”, por lo tanto, la mejora continua en el financiamiento público, infraestructura, capacitación del personal y la implementación de nuevas tecnologías son elementos claves para elevar los estándares de la calidad de los cuidados de enfermería a nivel global.

A nivel Latinoamérica y el Caribe, los países están coordinando esfuerzos para transformar el sector salud priorizando la mejora y consolidación del Sistema Nacional de Salud implicando la inclusión de la salud como un derecho para todos los ciudadanos, promoviendo la universalidad, equidad y atención integral. Asimismo, se enfoca en la efectividad, eficacia y eficiencia, junto con estrategias de descentralización administrativa y la participación activa de la comunidad, que incluye el control social (2).

El rol de la enfermera desempeña un papel fundamental en la calidad de la atención de enfermería debido a que tienen influencia directa en la experiencia y en la mejora de la calidad de vida de los pacientes. Es por ello, que los conocimientos y habilidades técnicas de la enfermera junto con las habilidades blandas impactarán directamente en el grado de satisfacción del paciente. Sin embargo, muchas veces la insatisfacción laboral de las enfermeras en relación a la carga de trabajo excesiva, largas jornadas laborales, falta de personal, bajo salario, recursos insuficientes, falta de cultura de organización, falta de reconocimiento, condiciones de trabajo inseguras, etc. generan frustración y descontento que se manifiesta en la calidad de sus servicios de enfermería brindados.

En Perú, el Comercio (3) publicó un artículo relacionado al mal trato profesional en hospitales y clínicas que reciben las enfermeras y al bajo salario que se les paga que no justifica la labor tan desgastante que realizan. Por lo tanto, podemos decir que en Perú persisten deficiencias relacionadas a condiciones laborales que no permiten tener un entorno de trabajo saludable y satisfactorio en las instituciones públicas de salud.

El Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (HNERM) es una institución prestadora de servicios de salud de mayor referencia a nivel Nacional. En el servicio de Ginecología Oncológica se brinda atención a mujeres con patologías ginecológicas del sistema reproductor femenino, gestación, parto y posparto. El personal es interdisciplinario y el rol de la enfermera se orienta principalmente a la atención integral del paciente; para ello, esta tiene la obligación de capacitarse con saber, competencias y empatía para planificar los cuidados que brindará aplicando el proceso de atención de enfermería (PAE) con el fin de que el paciente responda favorablemente a la recuperación física y emocional.

Según las estadísticas del servicio durante el año 2023, el rango predominante de edad en pacientes operadas de histerectomía es de 46 a 55 años debido a la cirugía de histerectomía consiste en la extracción del sistema reproductor femenino debido a tumores, sangrados, endometriosis, cáncer u problemas

vaginales, lo cual es muy raro en una edad fértil. Asimismo, se realiza un promedio aproximado de 130 pacientes intervenidas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre.

La enfermera debe brindar un cuidado oportuno con una actitud y un trato adecuado debiendo ser de manera holística y humanizada logrando satisfacer las necesidades de la persona en todas sus dimensiones; sin embargo, el usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del HNERM, en el cual laboro, manifiesta insatisfacción a través de quejas y denuncia errores y falencias en la atención de enfermería; es por ello que realizo el presente trabajo de investigación, para detectar la deficiencia estructural y profesional del personal del servicio de salud. La identificación del comportamiento y ambiente de calidad del cuidado de enfermería contribuirá a la mejor atención y satisfacción del paciente y permitirá disminuir los posibles riesgos y complicaciones luego de la intervención quirúrgica, obteniendo mejores resultados terapéuticos y disminuyendo la estancia hospitalaria, que finalmente mejorará la calidad de vida de las pacientes hospitalarias.

1.2. Formulación del problema

Problema general

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?

Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?
- ¿Cuál es el nivel del grado de satisfacción usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión calidad humana y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión calidad técnica y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión entorno de calidad y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión confiabilidad en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión empatía en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión bienes tangibles en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.
- Identificar el nivel del grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión calidad humana y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión calidad técnica y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión entorno de calidad y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.
- Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión confiabilidad en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.
- Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión empatía en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.
- Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión bienes tangibles en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.

1.4. Justificación

El rol de la enfermera es brindar cuidados oportunos, eficientes y eficaces, con un trato humanizados ligado a los principios éticos y cubriendo todas las necesidades de los pacientes. Sin embargo, en el servicio de Ginecología Oncológica del HNERM, en el cual laboro, se ha observado insatisfacción en las usuarias quirúrgicas postoperadas de Histerectomía manifestadas en quejas, reportando errores y deficiencias en la calidad del cuidado de enfermería. Es por ello, que el presente trabajo de investigación busca identificar deficiencias estructurales y profesionales en la atención de enfermería, con el objetivo de mejorar la calidad del cuidado, la satisfacción del paciente, reducir riesgos y complicaciones postoperatorias, y lograr resultados terapéuticos más efectivos, disminuyendo la estancia hospitalaria y mejorando la calidad de vida de las pacientes.

Justificación Teórica:

El presente trabajo de investigación fortalecerá la producción científica en relación al tema propiciando nuevas investigaciones en el área, las cuales actualmente son escasos. El estudio es relevante porque se utilizan herramientas que han sido validadas y con confiabilidad y pueden ser utilizadas para otras encuestas relacionadas con la misma variable.

Justificación Social:

Los resultados obtenidos de la presente tesis de investigación permitirán a la entidad hospitalaria y a los jefes inmediatos del servicio de Ginecología Oncológica evaluar los resultados y proponer mejoras que satisfagan con efectividad las necesidades de atención de enfermería, brindar cuidados seguros y eficientes a las pacientes postoperadas de Histerectomía logrando así la pronta recuperación de su salud.

La buena dotación de personal calificado en las dimensiones de calidad humana, calidad técnica y entorno de calidad será beneficioso para poder brindar los cuidados de enfermería de forma eficiente y oportuno con un trato

holístico y la sobrecarga laboral no será un factor predisponente para la escasez de los recursos humanos.

Justificación Práctica:

Mediante el presente trabajo de investigación se pretende proporcionar a la jefatura del servicio de Ginecología datos reales y confiables sobre la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería y el grado de satisfacción de los pacientes para que se puedan realizar las correcciones y elaborar estrategias de mejora de los servicios. Mejorar las habilidades blandas del personal de salud y contar con los recursos médicos necesarios para prestar un buen servicio permitirá elevar el grado de satisfacción de las usuarias quirúrgica, sobre todo en el sector público el cual es percibido como paupérrimo.

1.5. Delimitantes de la investigación

Delimitante teórico:

Para fines de esta investigación se realizó la revisión de teorías, artículos científicos, revistas, etc. relacionadas a las variables “calidad del cuidado de enfermería” y “grado de satisfacción del usuario quirúrgico”. Para ello, se utilizarán las teorías de la calidad del cuidado de Kristen Swanson, teoría del control de calidad de William Deming, teoría de la calidad de atención de Avenis Donabedian, modelo de calidad del servicio (SERVQUAL) y la teoría del cuidado humano de Jean Watson.

Delimitante temporal:

Las variables han sido observadas y aplicado la encuesta entre los meses de octubre a diciembre del año 2023.

Delimitante espacial:

El ambiente físico para la investigación se realizó en el servicio de Ginecología Oncológica 7A del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (HNERM),

ubicado en la Av. Rebagliati N.º 490 en el distrito de Jesús María, provincia de Lima, departamento de Lima, Perú.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Antecedentes internacionales

Santana J. et al, en Brasil en el año 2014, realizó un artículo de revista titulado “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente en un hospital de enseñanza”, cuyo **objetivo** era evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. **Materiales y métodos:** se realizó un estudio transversal con 275 pacientes mayores de edad, que hayan sido hospitalizados por más de 48 horas y que presenten condiciones clínicas favorables, internados en las unidades de Clínica Médica, Clínica Ortopédica y de Cirugía plástica y Clínica tropical de un hospital de enseñanza ubicado en la la región Centro Oeste de Brasil. Se recolectaron datos entre noviembre de 2012 y enero del 2013 mediante 3 cuestionarios. Asimismo, la correlación entre las variables calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente fueron descritas por el coeficiente de correlación de Spearman. **Resultados:** A través del instrumento “Satisfacción del paciente”, con coeficiente Alfa de Cronbach para los dominios técnico-profesional ($\alpha= 0.709$), educacional ($\alpha=0.75$) y confianza ($\alpha= 0.834$). Se evaluaron 9 ítems de evaluación de la calidad de los servicios de enfermería, los cuales son Higiene y confort físico, Actividad física, Sueño y reposo, Seguridad física, Nutrición e hidratación, Eliminaciones, Necesidades emocionales, Necesidades espirituales, Necesidades sociales y tres dominios del instrumento de satisfacción del paciente, los cuales son Técnico-profesional, confianza y educacional. Ninguno alcanzó el nivel deseable de atención de enfermería y solo dos fueron considerados seguros los cuales fueron Higiene y confort físico y Nutrición e hidratación y los demás se consideraron pobres. En el análisis de correlación de Spearman, se encontró que la mayoría de ítems mostraron correlación significativa ($p<0.05$), débil ($r<0.03$) a moderada ($0.03<r<0.5$), destacándose las necesidades emocionales por su relación con todos los dominios de la satisfacción. **Conclusiones:**

Desde la perspectiva del paciente, existe un déficit de calidad de enfermería en los servicios prestados por la institución y un alto nivel satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería. Sin embargo, se identificó que existe una corrección débil a moderada entre la calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente (4).

Monar D., en Ecuador en el año 2021, en su trabajo de título: “Satisfacción del afiliado y la calidad de la atención médica en el IESS Ambato”; cuyo **objetivo** fue determinar la relación existente entre la calidad de la atención médica en el IESS Ambato y la satisfacción del afiliado. **Materiales y métodos:** es de tipo cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal y se recopiló la información a través una encuesta aplicada una muestra de 300 afiliados que llegaron por atención médica al Hospital IESS del Cantón de Ambato. **Resultados:** el 40% (120) de los encuestados respondió que se encuentran muy insatisfechos con la atención por parte del IESS. El coeficiente de correlación obtenido entre las variables calidad total y satisfacción total fue 0.626 con $p=0.000$ ($p<0.05$), por lo que se concluye una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato. Asimismo, se obtuvo un valor de chi cuadrado de 41.944 con $p=0.000$ ($p<0.05$) por lo cual se concluye que existe relación entre la atención y la satisfacción del cliente. **Conclusiones:** Se concluye que la institución no cumplía con las exigencias de los usuarios, pues se resalta que hay insatisfacción desde el momento en el que desean acceder a una cita. Asimismo, se menciona que la demora es la principal falencia del instituto, aunque esto es paradójico, pues si bien los pacientes manifiestan que para sacar un turno el proceso es muy lento, cuando son atendidos mencionan que la atención medica es buena y minuciosa (5).

Pazmiño J. en Ecuador en el año 2021, presentó su tesis de título “Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar”, cuyo **objetivo** fue analizar la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital San Miguel de la provincia Bolívar. **Materiales y métodos:** tuvo un enfoque cuantitativo, método científico, de diseño no experimental, estudio descriptivo y

transversal. Se aplicó el instrumento cuestionario a una muestra de 183 pacientes atendidos en el hospital Básico San Miguel. **Resultados:** A raíz de las encuestas realizadas, se reconoció los aspectos negativos, así como los positivos de la atención que se les brinda a los usuarios. Entre los aspectos negativos, los que tuvieron las peores calificaciones fueron la puntualidad de las consultas médicas, el estado de las habitaciones del hospital, el tiempo que se espera por ser atendido, la tecnología de los equipos médicos., la capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes y la rapidez de respuesta de alguna solicitud. Por otra parte, los ítems mejores valorados por los usuarios fueron la confianza que transmite el personal al paciente, la amabilidad del personal, el interés por el paciente y la disposición del enfermero. Asimismo, el 44% (80) indicó estar satisfecho, el 35% (64) indicó estar muy satisfecho y 21% (39) poco satisfecho con el nivel de satisfacción total respecto a la calidad de atención recibida. **Conclusiones:** Se concluye que hay un nivel de satisfacción alto en los pacientes, pues el 44% manifiesta estar satisfecho y un 35% manifiesta estar muy satisfecho. Asimismo, se da a notar que los pacientes valoran y destacan el trato humano del personal por lo que este influye en el nivel de satisfacción. El autor sostiene que más que reducir el nivel de insatisfacción en los usuarios, se busca mejorar el estilo de vida de los usuarios (6).

Pabón M. Y Palacio K., en Colombia en el año 2020, presentó su tesis de título “Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017 – 2019”, cuyo **objetivo** fue determinar el nivel de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E. Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019. **Materiales y métodos:** El estudio fue de tipo descriptivo y cuantitativo con técnica de revisión documental y de base de datos. El instrumento utilizado fue la encuesta de evaluación de satisfacción por la calidad de los servicios del hospital cuyos componentes evaluados fueron la oportunidad de la atención, la atención brindada por los profesionales y servicios, el aseo y limpieza del establecimiento, la comunicación entre el paciente y el enfermero considerando

unos tres niveles de medición: malo, regular y bueno. **Resultados:** Con respecto a la atención de los servicios de solicitud de citas médicas, atención por enfermería, consulta médica y laboratorio clínico se observa que los encuestados calificaron los servicios en el nivel bueno con calificaciones de 74%, 79.5%, 77.7% y 83.1% respectivamente. Los pacientes encuestados indicaron que sí recibieron información adecuada, con lenguaje claro de acuerdo con sus necesidades y que sí recibieron información sobre derechos y deberes dentro del hospital. Asimismo, se percibió que el tiempo de espera para la atención del servicio de consulta externa es de 11 a 20 minutos, la percepción sobre la adecuación del área de citas y la sala de espera son buenas, al igual que la percepción de la limpieza. Finalmente, los encuestados respondieron que recomendarían la atención en los servicios a sus familiares y amigos y que la percepción de los servicios del hospital en general es buena. **Conclusiones:** La percepción de los usuarios de los servicios brindados por el hospital fueron calificados en el nivel bueno en las dimensiones de calidad de la atención, calidad de la infraestructura y calidad técnica; por ello, se determinó que la calidad en general es buena (7)

Leyes S., en Ecuador en el año 2021, en su tesis titulada “Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del centro de salud tipo C San Rafael”, tuvo como **objetivo** analizar la calidad de atención del personal de enfermería del servicio y su relación con el grado de satisfacción en la atención del usuario que asiste a la emergencia del Centro de Salud Tipo C de San Rafael. **Materiales y métodos:** La investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo, transversal y de campo. Se utilizó como instrumento el cuestionario y se aplicó a una muestra de 97 pacientes. La encuesta estuvo constituida por tres aspectos: profesionalidad, atención, comunicación y comodidades. **Resultados:** Se obtuvo que la atención brindada por el personal se encuentra dentro del rango bien y regular. Con respecto a la relación de confianza y de ayuda, se ubicó en mayor medida en un rango bien y regular. Con respecto a la comunicación, el personal de enfermería no obtuvo ninguna respuesta negativa por parte de los encuestados, por lo que la comunicación

entre enfermero-paciente se ubica en el rango de siempre y a veces. Con respecto a la comodidad, el 59% de los encuestados manifestó sentirse tranquilo al momento de ingresar al área de emergencia y un 41% manifestó seguridad. **Conclusiones:** Se concluye que hay un alto grado (98%) de satisfacción de los usuarios del área de emergencia del centro de salud tipo C San Rafael. Asimismo, se detectó como fortaleza el prestigio de la institución, la confianza de los usuarios y el personal médico y de enfermería el cual es calificado y profesional al desempeñar sus funciones. Con respecto a las debilidades identificadas, estas fueron la falta de presupuesto para adquirir equipos y materiales para la institución, la demora en la atención por parte del personal al paciente, una reducida cantidad de personal de salud para atender a los pacientes, reducido conocimiento técnico de los pacientes y poca comprensión de la información proporcionada por el profesional que le atención. Se manifiesta que la comunicación enfermero-paciente es vital, pues permite identificar y satisfacer las necesidades del paciente con lo que se supone mejorar su calidad de vida (8).

Antecedentes nacionales

Gómez M. et al, en Huánuco en el año 2020, en su tesis titulada “Cuidados de enfermería en la dimensión humana y su relación con la satisfacción del paciente post operado inmediato en la Unidad de Recuperación postanestésica. Hospital de Tingo María, 2019” tuvo como **objetivo** determinar la relación entre los cuidados de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del paciente post operado inmediato en la Unidad de Recuperación postanestésica Hospital de Tingo María, 2019. **Materiales y métodos:** se realizó un estudio de tipo cuantitativo, correlacional, descriptivo, observacional, transversal y analítico. Los instrumentos utilizados fueron 3 cuestionarios aplicados a una muestra de 90 pacientes post quirúrgicos atendidos en el hospital de Huánuco en el año 2019. **Resultados:** Se identificó que el 60% (54) de los encuestados indicó que el trato se encuentra en un nivel aceptable, el 28.9% (26) se encuentra un trato con nivel satisfecho y 11.1% (10) indicó que

está insatisfecho. Con respecto a la satisfacción en la dimensión continuidad del cuidado, el 51.1% (46) indicó que el nivel es aceptable, 31.1% (28) indicó estar satisfecho y el 17.8% (16) indicó estar insatisfecho. Con respecto a la satisfacción en la dimensión resultado del cuidado, un 61.1% (55) indicaron que el nivel es aceptable, 27.8% (25) indicó que está satisfecho y el 11.1% (10) indicó estar insatisfecho. A nivel de satisfacción general, el 57.8% (52) indicaron que es aceptable, el 28.9% (26) indicó que está satisfecho y el 13.3% (12) indicó que se encuentra insatisfecho. Con respecto al cuidado de enfermería en la dimensión humana en función a la personalización de la atención, el 57.8% (52) indicó que fue regular, el 34.4% (31) indicó ser buena y el 7.8% (7) indicó que es deficiente. Con respecto al cuidado de enfermería en la dimensión humana en función a la satisfacción de necesidades biopsicosocial espiritual, el 62.2% (56) indicó que fue regular, el 28.9% (26) indicó que fue buena y el 8.9% (8) indicó que fue deficiente. Con respecto al cuidado de enfermería en la dimensión humana en función a la comunicación, el 62.2% (55) indicó que fue regular, el 23.3% (21) indicó que fue buena y el 15.6% (14) indicó que fue deficiente. A nivel de cuidado humanizado de enfermería, el 60% (54) indicó que es regular, el 28.8% (26) indicó que fue buena y el 11% (10) indicó ser deficiente. Asimismo, se determinó que existe una correlación positiva entre los cuidados de enfermería en la dimensión humana con la satisfacción del paciente post operado, con Chi cuadrado =46,448 y $p=0.000$. Además, existe una relación entre el cuidado de enfermería en la dimensión humana con la satisfacción del paciente en función al trato con $Chi=44,222$ y $p=0.000$. Existe una relación entre el cuidado de enfermería en la dimensión humana con la satisfacción del paciente en función a la continuidad del cuidado con $Chi=35.191$ y $p=0.000$. Existe una relación entre el cuidado de enfermería en la dimensión humana con la satisfacción del paciente en función al resultado del cuidado con $Chi=35.191$ y $p=0.000$. **Conclusiones:** Con $p<0.005$ se confirma que existe correlación significativa entre el cuidado de enfermería en la dimensión humana con la satisfacción del paciente postoperado (9)

Medina D., en Lima en el año 2021, en su tesis realizada titulada “Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021”; tuvo como **objetivo** determinar la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en la en el Centro de Salud Mental Comunitario de Chota ,2021. **Materiales y métodos:** el tipo de investigación fue descriptiva y correlacional, el diseño es no experimental, transversal y prospectivo y su enfoque es cuantitativo. Se aplicó un cuestionario para una muestra es 93 adultos mayores que utilizaron el servicio de salud mental del Centro. **Resultados:** Para la relación Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.956 con $p=0.000$ lo cual indicaba una alta relación entre las variables. Asimismo, el 98.9% (92) de los encuestados respondió que siempre existe calidad humana por lo que la atención es sin demora y con respeto. En la variable calidad de atención en su dimensión calidad técnica se obtuvo que el 95.7% (89) indica que en el Centro de Salud se evidencia que informan de las reglas del servicio. En la dimensión Calidad de atención en su dimensión entorno de calidad se obtuvo que el 98.9% (92) indica que existe un ambiente agradable y atractivo. En general, en la variable Calidad de atención del adulto mayor se obtuvo que el 100% indica que es alta en calidad humana, técnica y entorno de calidad. En el caso de la variable Satisfacción en su dimensión confiabilidad se obtuvo que un 93.5% (87) indica que en el centro siempre se evidencia confiabilidad por lo que la enfermera realiza sus actividades en el tiempo establecido. En la variable Satisfacción en su dimensión sensibilidad se obtuvo que el 84.9% (79) indicó que siempre existe sensibilidad en el servicio que se evidencia en la priorización de atención de acuerdo con el orden de llegada. En la variable Satisfacción en su dimensión seguridad se obtuvo que el 100% (93) indica que el en el centro siempre existe seguridad en el servicio y que la enfermera inspira confianza y los usuarios se sientes seguros con la atención que le brindan. En la variable Satisfacción en la dimensión empatía se obtuvo que el 96.8% (90) indica que siempre existe empatía y se evidencia atención individualizada. En la variable Satisfacción en su dimensión bienes tangibles se obtuvo que el 90.3% (84) indicó que siempre existen bienes

tangibles y se evidencian en los equipos modernos. En general, en la variable Satisfacción del adulto mayor, se obtuvo que el 96.8% (90) indica que es alta en confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles. Con respecto a la correlación entre las variables, se obtuvo un $p=0.000$ ($p<0.05$), por lo cual se concluye que existe una relación significativa entre las variables. **Conclusiones:** Se evidencia una alta calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental (10).

Urquiaga M., en Trujillo en el año 2021, en su tesis realizada titulada “Calidad de atención y Satisfacción percibida por el paciente quirúrgico del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2018”, cuyo **objetivo** es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el paciente quirúrgico del Hospital “Eleazar Guzmán Barrón”, Nuevo Chimbote 2018. **Materiales y métodos:** la investigación es de tipo cuantitativo correlacional, de corte transversal, que fue aplicada a 306 pacientes que se atendieron desde el mes de enero a febrero del 2018 en el servicio de Cirugía en dicha institución. Se hizo uso de la entrevista y de dos encuestas como instrumento para la obtención de datos. **Resultados:** El 89.56% (283) de los pacientes encuestados respondieron que perciben un nivel de calidad de atención como buena. Asimismo, el 85.13% (269) indican que se sienten satisfechos con el servicio. Asimismo, un 80.7% de usuarios indicaron que se encuentran satisfechos y recibieron calidad en el cuidado de enfermería. En la prueba de Chi cuadrado, se obtuvo un valor de 44,17 por lo que se concluye que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente con un $p=0.000$ ($p<0.001$). **Conclusión:** Se evidencio relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario (11).

Bulnes H., en Trujillo en el año 2023, realizó su tesis de maestría titulado “Nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022”, cuyo **objetivo** es determinar la relación del nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. **Materiales y métodos:** el estudio fue aplicativo con enfoque cuantitativo y descriptivo, con diseño no experimental, transversal y correlacional. Se utilizó la encuesta como

técnica para la recolección de datos y fue aplicada a una muestra de 100 pacientes que asistieron a consulta externa. **Resultados:** Se obtuvo que el 30% (30) de los encuestados expresó un nivel escaso de satisfacción y bueno en calidad de atención, el 10% (10) expresó un nivel medio de satisfacción y buena calidad de atención y el 60% (60) expresó un nivel superior de satisfacción y buena calidad de atención. Asimismo, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.714 y una significancia de 0.018 entre las variables nivel de satisfacción y calidad de atención, por lo cual se confirma una correlación moderada. Con respecto a la satisfacción humana y la calidad de atención en pacientes, se obtuvo que el 20% (20) expresó un buen nivel de satisfacción humana y buena calidad de atención, el 50% (70) expresó un buen nivel de satisfacción humana y buena calidad de atención. Además, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.726 y una significancia de 0.011, por ello se puede confirmar que existe una relación moderada entre la dimensión satisfacción humana y calidad de atención. En el caso de la satisfacción técnico-científica y calidad de atención, se obtuvo que el 6% (6) expresó un inadecuado nivel técnico científico y buena calidad de atención, el 50% (50) presentó un moderado nivel técnico científico y buena calidad de atención y el 14% (14) presentó un adecuado nivel técnico científico y buena calidad de atención. Asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman fue 0.734 y significancia de 0.015 con lo cual se confirma una correlación moderada entre ambas dimensiones. Con respecto a la relación entre satisfacción entorno de la calidad y calidad de atención en pacientes, se obtuvo que el 5% (5) expresó un bajo entorno de la calidad y una buena calidad de atención, el 6% (6) expresó un entorno medio de la calidad y una buena calidad de atención y el 60% (60) expresó un alto entorno de la calidad y una buena calidad de atención. Además, se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.716 y una significancia de 0.013, por lo cual se afirma que existe una relación significativa entre ambas dimensiones. **Conclusiones:** Se afirma la existencia de una relación significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de un consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco en las

dimensiones de satisfacción humana, técnico-científica y entorno de calidad con la calidad de atención (12).

Vía L., en Lima en el año 2018, realizó su tesis de maestría titulada “Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017”, cuyo **objetivo** fue determinar el nivel de satisfacción con la calidad del área de salud percibida por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú en 2017. **Materiales y métodos:** la investigación es de tipo descriptivo explicativa, con diseño no experimental. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, la cual fue aplicada a 108 usuarios externos que recibieron atención médica del establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú. **Resultados:** El nivel de satisfacción obtenido en las diferentes dimensiones fue: 56.5% de satisfacción en la dimensión fiabilidad, 56% en la dimensión capacidad de respuesta, 55.3% en la dimensión seguridad, 59.6% en la dimensión empatía, 55.8% en la dimensión aspectos tangibles. El porcentaje total de satisfacción del usuario es de 56.8%. **Conclusiones:** De acuerdo con las respuestas obtenidas, se puede indicar que el nivel de satisfacción de los usuarios externos de los servicios médicos del establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú es bueno; sin embargo, se encuentra al límite de ser malo en todas sus dimensiones dado que están próximos al 50% de satisfacción (13).

2.2. Bases teóricas

En presente trabajo de investigación se hizo uso de diversos fundamentos teóricos de las variables: calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente. Entre ellos, se desarrolló la teoría de la calidad del cuidado de Kristen Swanson, la teoría del control de calidad de William Deming, la teoría de calidad de la atención de Avedis Donabedian, El modelo de calidad del servicio (SERVQUAL) y la teoría del cuidado Humano de Jean Watson.

Teoría de la calidad del cuidado de Kristen Swanson

La teoría de Kristen Swanson se centra en la experiencia humana del cuidado y relaciona la calidad de los cuidados brindados con el compromiso y responsabilidad personal que tiene la enfermera con el paciente (14) y cuyo fin promover el bienestar del ser humano teniendo en cuenta todos sus problemas actuales y futuras complicaciones para brindar un excelente servicio integral (15)

El cuidado del ser humano exige hoy en día a quienes lo ejercen, tener una amplia práctica, destreza y competencias en el conocimiento integral del individuo en su vida diaria; ya que todas estas variables que rodean su vida y su contexto intervienen de forma positiva o negativa en su bienestar.

El acoger los fundamentos y conceptos de esta teoría son de gran utilidad para el personal de salud en general y específicamente para las enfermeras que brindan los cuidados de enfermería a las pacientes postoperadas de Histerectomía en el servicio de Ginecología del HNERM al momento de brindar acompañamiento cálido y humanizado a los pacientes y por eso es importante ponerla en práctica generando un espacio de aprendizaje continuo.

La teoría gira en torno a los siguientes puntos que los profesionales de la salud deben tomar en cuenta al momento de realizar los cuidados de enfermería:

- **Estar:** Los profesionales de enfermería deben establecer un ambiente de confianza y seguridad para los usuarios quirúrgicos. Esto implica establecer una relación de empática y comunicación efectiva con el paciente, proporcionar información clara y precisa sobre el procedimiento quirúrgico y el cuidado postoperatorio, y responder a todas las preguntas y preocupaciones del paciente (15).
- **Hacer:** Los profesionales de enfermería deben estar presentes física y emocionalmente durante todo el proceso de cuidado, desde la preparación quirúrgica hasta la recuperación postoperatoria. Esto implica estar disponible para el paciente en todo momento, brindar apoyo emocional y estar atento a las necesidades del paciente (15).

- **Conocer:** Familiarizarse con las personas de manera respetuosa, comprender sus vidas sin prejuicios y apreciar todas las actividades que contribuyan a la adquisición del conocimiento. Ello permitirá crear un vínculo empático con el paciente (15).
- **Habilitar:** Los profesionales de enfermería deben ayudar a los usuarios a adquirir las habilidades necesarias para cuidarse a sí mismos durante el período de recuperación postoperatoria. Esto puede incluir educación sobre el autocuidado, el manejo del dolor, la prevención de complicaciones y la promoción de un estilo de vida saludable (15).
- **Mantener las creencias:** Los profesionales de enfermería deben mantener una actitud positiva y brindar apoyo emocional al usuario quirúrgico durante su recuperación. Esto implica brindar aliento y esperanza, ayudar al paciente a establecer metas realistas para su recuperación y proporcionar recursos y apoyo emocional cuando sea necesario (15).

Teoría del control de la calidad de William Deming

El padre del Control de Calidad William Deming, logró reformular el concepto de control de calidad de tal forma que no solo se priorizara la inspección final del producto/servicio; sino que el diseño de la calidad y control en la operación del proceso era lo fundamental para garantizar la calidad de estos. Por ello, Deming creó un método general llamado “los catorce puntos” cuya aplicación y adaptación en los procesos de la propia institución junto con el uso de técnicas estadísticas, permitirían mejorar la calidad (16). De estos catorces puntos de Deming, tres de ellos se relacionan con el presente trabajo de investigación y son los siguientes:

1. **Ser constante en el propósito de mejorar los productos y los servicios** (16). Que la jefatura del servicio de Ginecología Oncología y el personal de salud que labora en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins sepa identificar las falencias de forma continua de los servicios brindados y tenga la voluntad intrínseca de participar en la

mejora de estos, repercutirá no solo en que el paciente se sienta satisfecho con la atención recibida y mejore su calidad de vida; sino en que la institución y sus colaboradores disminuyan su carga laboral y que tengan los recursos y conocimientos necesarios para cumplir adecuadamente sus funciones.

2. **Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicio** (16). La aplicación de encuestas de satisfacción de la calidad de los cuidados de enfermería a pacientes postoperadas de Histerectomía y evaluar el desempeño del personal de enfermería del servicio de Ginecología Oncológica continuamente y por siempre permitirán recopilar información estadística y cualitativa sobre las falencias del servicio y crear y aplicar planes estratégicos que mejoren el proceso del servicio.
3. **Instituir la capacitación en el trabajo** (16). Dado los constantes avances tecnológicos en la medicina y la aparición de nuevas enfermedades, como el covid-19, el personal de enfermería debe ser constantemente capacitado dado que su conocimiento en los cuidados de enfermería es su principal activo el cual debe ser constantemente actualizado. La capacitación del personal es una inversión que generará beneficios a la institución y a los empleados debido a que aumentará la confianza y la motivación de los empleados en su trabajo y afianzará la relación paciente-enfermera.

Es así como la mejora de la calidad priorizando la inspección del proceso productivo generará un impacto positivo “en cadena” que influye en los indicadores de crecimiento de las empresas, debido a que la disminución de costos, errores, retrasos, obstáculos, menor trabajo y mejor uso de máquinas, tiempo y materiales repercutirán en la mejora de la productividad, lo cual incrementa el mercado con mejor calidad y bajo precio que permite a la empresa permanecer en competitividad y proveer más empleos (16).

El ciclo de Deming es un instrumento que resume los pasos a implementar en la organización para vigilar la mejora continua en el proceso productivo, los cuales son actuar, planear, hacer y verificar. Sin embargo, para que esta

estrategia tenga éxito en la organización, todos los niveles y funciones de la organización deben sentirse comprometidos a una constante actuación, planificación, ejecución y verificación de las actividades estratégicas de forma continua: involucra un cambio de cultura en la organización (16).

Teoría de calidad de la atención de Avedis Donabedian

Para Avedis Donabedian, la calidad va de acuerdo a la interpretación de los valores y objetivos de la atención proporcionada por el personal de salud. Asimismo, manifiesta que el fin o la misión de evaluar la calidad de la atención es determinar el éxito de un sistema de atención, vigilando el progreso e identificando las fortalezas y debilidades para que sean mejoradas (17).

Este modelo, basado en la teoría general de sistemas, propone tres enfoques para la calidad de la atención en la salud: Estructura, Proceso y Resultado.

Con respecto al enfoque Estructura, aquí se toma en consideración los recursos materiales, humanos, financieros y de la organización disponibles durante el proceso de la atención médica (18). Es más probable que se dé una mejor atención médica cuando el establecimiento es adecuado (17).

Con respecto al segundo enfoque, Proceso, este es el conjunto de acciones que realiza el personal de salud al paciente en pro de su recuperación, por lo que se toma en cuenta sus habilidades, actitudes y destrezas. Asimismo, se toma en cuenta todas las interacciones entre equipo de salud y paciente, se examina las intervenciones médicas y la historia clínica es el principal documento que se tiene en cuenta, ya que, si este se considera satisfactorio, se intuye que la atención médica que recibe el paciente es adecuada (18).

El último enfoque, Resultado, se refiere a los beneficios que logran obtener los pacientes, es decir, es un cambio en la salud del paciente que se atribuye a la asistencia recibida. Estos cambios pueden ser en la salud, en el conocimiento, en el comportamiento y en la satisfacción de los pacientes (17).

Donabedian también le atribuye a la calidad asistencial tres componentes: el componente técnico, el componente interpersonal y el componente aspectos de confort. El componente técnico es la aplicación de la ciencia y tecnología con la finalidad de alcanzar el máximo beneficio sin aumentar los riesgos para el paciente. Con respecto al componente interpersonal, este postula que las relaciones humanas deben ser regidas bajo una perspectiva ética y seguir los valores de la sociedad. El último componente, el componente aspectos de confort, hace referencia a la accesibilidad, condiciones ambientales, instalaciones y todos los elementos del entorno que le proporcionan al usuario mayor comodidad durante el momento de la asistencia (18).

Cabe mencionar que el componente técnico se da por supuesto la mayoría de las veces y tiene en cuenta el nivel de la eficacia médica. En cambio, los componentes interpersonales y de confort entra en lo que se denomina calidad percibida y son más apreciadas por los pacientes y sus familiares (19).

El modelo de calidad del servicio (SERVQUAL)

El modelo SERVQUAL, es decir Service Quality Model, se utiliza para evaluar y medir la calidad de un servicio y contrastar las expectativas de los clientes con la percepción real del servicio recibido (20).

El modelo se basa en la evaluación de 5 dimensiones claves. Entre estas, elegiremos tres que se relacionan con las dimensiones de investigación de la presente tesis y son las siguientes:

1. **Bienes tangibles:** Se refiere a la apariencia física de las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. En otras palabras, la tangibilidad evalúa la presentación externa de los elementos relacionados con el servicio (20).
2. **Confiable:** Se refiere a la habilidad de la empresa para prestar el servicio de manera precisa y eficaz. Se toma en cuenta el tiempo de demora, si cumple con las expectativas del servicio sin errores y de

manera confiable y si ante una eventualidad los prestadores del servicio sepan resolver los problemas (20)

3. **Empatía:** Se relaciona con la atención personalizada que se le da a cada cliente. Implica comprender y atender sus necesidades específicas (20).

Para evaluar la calidad del servicio según el modelo SERVQUAL, se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones reales en cada una de estas dimensiones. La diferencia entre las expectativas y las percepciones ayuda a identificar áreas de mejora y a desarrollar estrategias para cerrar la brecha de servicio.

Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

La teórica contemporánea en enfermería, Jean Watson, se basó en estudios humanísticos donde indicaba que el cuidado de enfermería tiene un ideal moral y ético, que es esencialmente humano, “relacional, transpersonal e intersubjetivo” (21).

Entre sus principales premisas teóricas, la más significativa es donde se postula que la comunicación efectiva, de apoyo y empática permite experimentar la conexión y entendiendo entre el paciente y la enfermera. El grado de comprensión es determinada por el grado de unión transpersonal alcanzado, en donde “las emociones y la mente de una persona son las ventanas de su alma” (21).

Asimismo, la teoría enfatiza en que la empatía, la paciencia, compasión y autenticidad del cuidador o enfermero contribuyen a la creación de la relación de confianza entre enfermero y paciente.

La teoría del cuidado humano de Jean Watson es significativa en la presente tesis debido a que promueve una perspectiva más humana y centrada en la dignidad de la persona y como los cuidados de enfermería deberían estar orientados a conectar o trascender lo físico y conectar con lo espiritual; es decir, ser más empático.

2.3. Marco Conceptual

a) Calidad del cuidado de enfermería

Etimológicamente, el término cuidado proviene del término “cura”, el cual deriva del latín “curae o curare”, que significa curar o preocupar (22) y se encuentra asociado a temas relacionados con la atención de la salud, la supervisión espiritual y la administración de tratamientos médicos o religiosos.

Asimismo, guarda relación con el concepto de enfermería definido como una actividad profesional que tiene un código de ética, respaldo jurídico y se basa en conocimientos científicos y humanísticos con el fin de recobrar la salud o sobrellevar la enfermedad (22).

Juntando ambos términos, la calidad de la atención de enfermería se refiere al nivel en que los servicios de salud para individuos y comunidades incrementan la probabilidad de alcanzar resultados de salud positivos y deben ser eficientes, seguros y centrados (23).

Calidad Humana

La "calidad humana" se refiere a las características y atributos positivos que definen la naturaleza ética, moral y social de una persona. Esta expresión se utiliza para describir las cualidades que hacen que alguien sea considerado como una persona buena, compasiva y ética en sus interacciones con los demás (24). Algunas de las características asociadas con la calidad humana incluyen:

- **Comunicación efectiva:** La capacidad de los enfermeros para establecer una comunicación clara y comprensible con los pacientes y sus familias, brindándoles información adecuada sobre el procedimiento quirúrgico, cuidados postoperatorios, posibles complicaciones y manejo del dolor.
- **Empatía y compasión:** La capacidad de comprender y compartir las emociones y preocupaciones del paciente, mostrando un interés genuino

por su bienestar. Esto implica brindar apoyo emocional y ayudar a aliviar el estrés y la ansiedad que pueden surgir en el periodo postoperatorio.

- **Trato personalizado:** Adaptar las intervenciones de enfermería a las necesidades individuales de cada paciente, teniendo en cuenta sus preferencias, valores y circunstancias personales. Esto implica brindar un cuidado centrado en la persona, respetando su autonomía y tomando decisiones compartidas.
- **Disponibilidad y accesibilidad:** Estar a disposición del paciente para atender sus necesidades y consultas en todo momento, garantizando una atención oportuna y minimizando cualquier demora o negligencia.
- **Respeto y profesionalismo:** Mantener una actitud respetuosa y ética hacia el paciente, resguardando su dignidad y privacidad en todo momento.

Calidad técnica

Se refiere a la excelencia y eficacia en la ejecución de las tareas y procedimientos técnicos relacionados con la atención y el cuidado de los pacientes. Implica la aplicación precisa de conocimientos y habilidades clínicas para garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes (25). Aquí hay algunos aspectos clave de la calidad técnica en enfermería:

- Competencia y habilidades en el manejo de procedimientos específicos
- Conocimiento y aplicación de protocolos y directrices basadas en evidencias.
- Habilidades en la administración de medicamentos y manejo de equipos médicos.
- Habilidades de comunicación eficaz con el paciente y su familia para proporcionar información y responder preguntas o preocupaciones.
- Capacidad para reconocer y responder adecuadamente a las complicaciones o cambios en el estado.

Entorno de calidad

En el contexto de enfermería, el "entorno de calidad" se refiere al conjunto de condiciones y elementos que contribuyen a la prestación de cuidados de enfermería seguros, efectivos y centrados en el paciente (26). Un entorno de calidad en enfermería es esencial para garantizar la mejor atención posible a los pacientes. Aquí hay algunos aspectos clave relacionados con el entorno de calidad en enfermería:

- **Seguridad del Paciente:** Un entorno que prioriza la seguridad del paciente, minimizando riesgos y asegurando prácticas clínicas seguras.
- **Comunicación Efectiva:** Un entorno que facilita la comunicación clara y eficaz entre los profesionales de la salud, incluyendo enfermeras, médicos y otros miembros del equipo.
- **Cultura de Colaboración:** Un entorno que fomenta la colaboración y el trabajo en equipo entre profesionales de la salud.
- **Higiene y Limpieza:** Un entorno limpio y ordenado que cumple con estándares de higiene para prevenir infecciones y mantener un ambiente cómodo.
- **Importancia:** La higiene y la limpieza son aspectos fundamentales para la prevención de infecciones y el bienestar del paciente.
- **Privacidad y Dignidad del Paciente:** Un entorno que respeta la privacidad y la dignidad de los pacientes durante la prestación de cuidados.
- **Acceso a Recursos:** Un entorno que proporciona acceso adecuado a recursos, equipos y tecnologías necesarios para brindar atención de calidad.
- **Entorno Culturalmente Competente:** Un entorno que reconoce y respeta las diferencias culturales de los pacientes.

b) Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es definida como el resultado positivo y cumplimiento experimentado por el paciente en la atención y servicios recibidos. Es una variable mixta y compleja que generalmente se aborda desde

una perspectiva psicológica con dimensiones cognitivas, afectivas y conductuales de la asistencia médica y desde una perspectiva organizacional (27).

Principalmente, las dimensiones de estudio tratan aspectos tangibles, responsabilidad, comunicación, seguridad, empatía y confiabilidad.

A continuación, se nombrarán definiciones claves que se relacionan con el grado de satisfacción:

- **Satisfacción del Paciente:** El grado en que las expectativas y necesidades de un paciente en relación con la atención médica son cumplidas y superadas, resultando en una experiencia positiva.
- **Experiencia del Paciente:** El conjunto de interacciones, percepciones y vivencias que un paciente tiene durante su interacción con el sistema de atención médica, desde la admisión hasta la atención y el seguimiento.
- **Calidad Percibida de la Atención:** La evaluación subjetiva del paciente sobre la calidad de los servicios médicos recibidos, que puede incluir aspectos como la eficacia del tratamiento, la comunicación con el personal médico y la comodidad en las instalaciones.
- **Cumplimiento del Paciente:** La medida en que un paciente sigue las recomendaciones y tratamientos prescritos por los profesionales de la salud, lo cual puede estar influenciado por su grado de satisfacción con la atención recibida.
- **Retroalimentación del Paciente:** La información proporcionada por los pacientes sobre sus experiencias y percepciones en relación con la atención médica, que puede ser utilizada para evaluar y mejorar la calidad de los servicios.
- **Índice de Satisfacción del Paciente:** Una medida cuantitativa que evalúa la satisfacción general de los pacientes con la atención médica, a menudo expresada como un porcentaje o una puntuación numérica.

Dimensiones de grado de satisfacción

Confiabilidad:

Es un principio que se centra en la idea de que el profesional de enfermería adquiere confianza y respeto a través de sus conocimientos y honestidad al comunicar información, proporcionar enseñanza, llevar a cabo procedimientos característicos de su profesión y ofrecer servicios o asistencia a las personas (28). Es fundamental que la enfermera continúe mejorando y ampliando sus conocimientos y habilidades para garantizar la seguridad en la atención brindada tanto a las personas como a la comunidad.

Asimismo, es importante fortalecer la relación enfermero-paciente para alcanzar un plan de cuidado individualizado y humanizado, lo cual reduce el miedo o ansiedad y mejora el estado de salud del paciente.

Aquí hay algunos aspectos clave relacionados con para generar confianza con el paciente en enfermería:

- **Respeto a la Dignidad y Privacidad:** respetar la dignidad y la privacidad del paciente es crucial. Asegurarse de brindar cuidado de manera respetuosa y considerada, respetando su autonomía y tomando en cuenta sus preferencias personales.
- **Mostrar Competencia Profesional:** demostrar competencia en las habilidades profesionales. Realiza procedimientos con destreza, seguir protocolos y mostrar un conocimiento sólido. Esto inspira confianza en la capacidad del enfermero para proporcionar atención de calidad.
- **Resolución de Problemas:** si se presentan problemas, el personal de enfermería debería resolverlos de manera proactiva. La disposición para abordar y solucionar problemas refuerza la confianza en la relación.

a) Empatía

La empatía implica la capacidad de comprender y compartir las emociones y experiencias del paciente, lo cual contribuye positivamente en su experiencia de atención y en su satisfacción lo cual se manifiesta a través de la escucha activa, la empatía verbal y no verbal, la empatía emocional y la empatía cognitiva (29).

Aquí hay algunas formas en que la empatía se manifiesta en el contexto de la enfermería:

- **Escucha Activa:** La empatía comienza con la escucha activa. Los enfermeros deben prestar atención a lo que los pacientes dicen, haciendo preguntas para comprender mejor sus preocupaciones y necesidades.
- **Comunicación Sensible:** La empatía se refleja en la comunicación sensible y respetuosa. Los enfermeros deben expresar comprensión y cuidado al interactuar con los pacientes.
- **Compartir Perspectivas:** Mostrar empatía implica ponerse en el lugar del paciente y ver las cosas desde su perspectiva. Esto puede ayudar a fortalecer la conexión entre el enfermero y el paciente.
- **Apoyo en Momentos Difíciles:** La empatía es crucial durante momentos difíciles, como enfermedades graves o pérdidas. Los enfermeros deben brindar apoyo emocional y comprensión en estos momentos sensibles.

Es importante que el personal de enfermería se esfuerce por desarrollar y mantener altos niveles de empatía, ya que esto puede influir en la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado y en su satisfacción general.

b) Bienes tangibles

Los bienes tangibles se refieren a los recursos materiales, el espacio físico y la tecnología que el personal de enfermería utiliza para facilitar la atención. En cambio, los aspectos intangibles hacen alusión a las cualidades expresadas por el personal de enfermería durante el proceso de atención, incluyendo la empatía, el interés, la cortesía, la confianza, la puntualidad, la rapidez, el trato personalizado y la competencia profesional (30).

Los bienes tangibles incluyen:

- **Equipo médico y quirúrgico:** El uso de equipos adecuados y en buen estado puede generar confianza en el paciente y contribuir a un mejor cuidado y resultados en el postoperatorio.
- **Instalaciones hospitalarias:** Un entorno limpio, cómodo y bien equipado puede influir en la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado y su nivel de satisfacción.
- **Medicamentos y suministros médicos:** El acceso a medicamentos y suministros médicos necesarios para el postoperatorio, así como la disponibilidad y eficacia en la administración de los mismos, pueden afectar la satisfacción del paciente y la calidad de su recuperación.
- **Material de curación y vendajes:** La calidad y adecuación de los vendajes y material de curación utilizados en la recuperación postoperatoria pueden tener un impacto en la comodidad del paciente y en la prevención de infecciones.
- **Ropa de cama y aseo personal:** La disponibilidad de ropa de cama limpia y cómoda, así como la higiene personal, pueden influir en la satisfacción del paciente y en su percepción sobre la calidad del cuidado de enfermería.

2.4. Definición de términos básicos

- Calidad del cuidado de enfermería:** Es el mayor beneficio alcanzado del personal de salud a través de la satisfacción de necesidades de los usuarios.
- Grado de satisfacción:** Es una evaluación emitida por el usuario sobre la atención médica proporcionada y permite saber su percepción sobre ella.
- Usuario quirúrgico:** Es aquella persona que será sometida a una intervención quirúrgica y que atraviesa por tres periodos: pre, intra y postoperatorio.
- Postoperatorio:** Etapa que inicia desde el término de una cirugía y termina con la recuperación del paciente. En esta etapa, los cuidados de enfermería son esenciales para una recuperación complemente exitosa

del paciente. Sin embargo, en este periodo pueden ocurrir eventos adversos como complicaciones, secuelas o fallas en la curación.

- e) **Histerectomía:** Procedimiento quirúrgico que consiste en la extirpación parcial, en la cual se extirpa solo el útero, y la total, en la cual se extirpa tanto el útero como el cuello del útero debido al hallazgo de una patología severa (benigna o maligna)
- f) **Histerectomía abdominal:** Tipo de intervención quirúrgica en el cual se extirpa el útero por medio de un corte en la parte inferior del vientre, es decir, el abdomen.
- g) **Histerectomía Laparoscópica:** Es una cirugía no invasiva en que se realizan pequeñas incisiones para que el laparoscopio (pequeño tubo con una diminuta cámara de televisión) permita observar el interior de los órganos pélvicos y extirpar el útero por la vagina.
- h) **Histerectomía Vaginal:** Procedimiento quirúrgico en el que se extirpa el útero a través de la vagina.
- i) **Calidad Humana:** Aspecto humanístico que recoge los atributos del respeto a los derechos humanos, aspectos éticos emocionales y sociales del individuo.
- j) **Calidad técnica:** Se centra en brindar un servicio preciso y correcto con la finalidad de obtener un resultado satisfactorio, excelencia y eficacia en la ejecución de las tareas y procedimientos técnicos relacionados con la atención y el cuidado de los pacientes.
- k) **Entorno de calidad:** Conformado por factores tanto externos como internos que aportan eficacia y mayor rendimiento a la calidad del servicio o producto ofrecido.
- l) **Confiability:** Actitud afectiva del paciente que demuestra cierto optimismo en los cuidados de enfermería que brinda la enfermera que denota capacidad de ser confiable, benevolente y que actuará por el mejor interés del paciente.
- m) **Empatía:** Capacidad de comprender tanto las emociones como los sentimientos de la persona, pues se reconoce al otro como similar.

n) **Bienes tangibles:** Es un bien que ocupa un lugar en el espacio y puede ser percibido por los sentidos, ya que tiene una forma física determinada. Posee un costo y cubre una necesidad de la demanda.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

La hipótesis general y específica son las siguientes:

Hipótesis general

- **H:** Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.

Hipótesis específicas

- **H1:** Existe una relación significativa entre la dimensión calidad humana y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.
- **H2:** Existe una relación significativa entre la dimensión calidad técnica y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.
- **H3:** Existe una relación significativa entre la dimensión entorno de calidad y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2023.
- **H4:** Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión confiabilidad en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.
- **H5:** Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión empatía en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.

- **H6:** Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión bienes tangibles en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.

3.1.1. Operacionalización de variables

TABLA 1
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MÉTODO	TÉCNICA
Calidad del cuidado de enfermería	Se refiere a la excelencia y efectividad en la prestación de servicios de enfermería con el objetivo de promover y mantener la salud, prevenir enfermedades y proporcionar cuidados a individuos y comunidades (27).	Consiste en la subdivisión de la variable "calidad del cuidado de enfermería" en sus componentes conocidos como dimensiones conformadas por la calidad humana, calidad técnica y entorno de calidad.	Calidad humana	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Amabilidad - Información completa y clara - Interés manifiesto - Comunicación 	Ítem 1 al 4	Diseño no experimental, de corte transversal, de alcance correlacional y enfoque cuantitativo	Una encuesta para analizar ambas variables
			Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> - Atención del paciente - Educación - Comunicación asertiva - Está pendiente de los problemas 	Ítem 5 al 8		
			Entorno de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza y orden - Uso de equipos y materiales necesarios - Ventilación, comodidad e iluminación - Privacidad 	Ítem 9 al 12		
Grado de satisfacción	Es el resultado positivo y cumplimiento experimentado por el paciente en la atención y servicios recibidos (28).	Consiste en la subdivisión de la variable "grado de satisfacción" en sus componentes conocidos como dimensiones conformado por la confiabilidad, empatía y bienes tangibles.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Interés - Cuidados seguros y correctos - Inspira confianza y seguridad - Conocimiento, destreza y habilidad 	Ítem 13 al 16		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha - Rápida intervención ante dolor o problemas - Interés en la recuperación - Atención individualizada 	Ítem 17 al 20		
			Bienes tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos modernos - Materiales adecuados - SSHH limpios - Alimentación balanceada 	Ítem 21 al 24		

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

El presente trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, dado que se puede observar y brindar una representación precisa en la realidad de las variables calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico y recolectar información que nos permita conocer ambas variables (31).

Fue de tipo correlacional, debido a que se pretende establecer una relación entre las variables de estudio que parecen interactuar entre sí, de forma que si una variable aumenta la otra debería reaccionar positiva o negativamente a este cambio (32).

El diseño fue de corte transversal porque la investigación se realizó en un periodo de tiempo determinado. De la misma manera, es no experimental porque no se manipulan las variables del estudio y solo se observan en su contexto natural (33).

4.2. Método de investigación

El presente trabajo fue de enfoque cuantitativo, porque se recolectó datos numéricos y cuantificables los cuales se obtuvieron luego de la aplicación del instrumento de medición (34).

4.3. Población y muestra

Población

Un trabajo de investigación se compone por todos los elementos (personas, objetos, organismo, registros médicos) que son partícipes en los fenómenos definidos y delimitados en el análisis del problema investigado (35).

Para la presente tesis, la población fue finita y estuvo compuesta por 130 usuarias postoperados de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del HNERM.

Muestra

Una muestra es una porción de la población y puede definirse como un subgrupo de la población (35).

Para determinar la dimensión de la muestra, se utilizó una fórmula que es aplicable en poblaciones. El nivel de margen de error considerado es del 5%.

Fórmula para el tamaño muestral

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

Donde:

n: Tamaño de muestra.

N: Tamaño de la población.

Z: Valor asociado al nivel de confianza con un nivel de 90%.

p: Probabilidad de ocurrencia.

q: Probabilidad de no ocurrencia.

E: Grado error considerado en el estudio.

Al momento de desarrollar la tesis se tomaron los siguientes valores:

N: La población está conformada por 130 pacientes postoperadas de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del HNERM.

Z:1.96, que corresponde al nivel de confianza con un nivel de 95%.

p: Probabilidad de ocurrencia igual a 0.5.

q: Probabilidad de no ocurrencia igual a 0.5.

E: Grado error considerado igual a 5%

$$n = \frac{130 * 6 * 0.5 * 0.5}{(130 - 1) * 5\%^2 + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{124.85}{1.28}$$

$$n = 97$$

n= 97 usuarias postoperadas de Histerectomía en el servicio de Ginecología Oncológica del HNERM.

Muestreo

Se utilizó la técnica de muestreo aleatorio simple, la cual se caracteriza por que cada elemento de la población tiene la misma posibilidad de ser elegido para formar parte de la muestra. Ello permite tener una muestra representativa y consistente (36).

Para realizar el muestreo aleatorio simple, asistí al hospital Rebagliati 3 veces a la semana en los días en que me tocaba laborar y apliqué la encuesta en las pacientes postoperadas de Histerectomía que se encontraban en la sala de cuidados postquirúrgicos; es decir, fue una selección aleatoria.

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

El Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins está ubicado en Av. Edgardo Rebagliati 490. La ubicación espacial de la investigación se encuentra en la región de Lima, provincia de Lima y distrito de Jesús María. El periodo de desarrollo de la tesis se realizó entre los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2023.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Técnicas

Para recopilar la información se utilizó la técnica de encuesta, la cual se caracteriza por contener una serie de preguntas normalizadas relacionadas con el tema a investigar.

Instrumento

El instrumento empleado fue el cuestionario conformado por ítems, que se conceptualiza como el conjunto de preguntas destinadas a generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos.

Para medir la variable calidad de del cuidado de enfermería, se elaboró un cuestionario con 24 preguntas, donde 12 preguntas estaban relacionadas con las dimensiones calidad humana, calidad técnica y entorno de calidad y las otras 12 preguntas estaban relacionadas a las dimensiones confiabilidad, empatía y bienes tangibles. Para la medición de las respuestas se utilizó la escala de Likert con puntuaciones de 1 a 5 puntos.

- Puntuaciones:
 - Muy en desacuerdo: 1 punto
 - En desacuerdo: 2 puntos
 - Indiferente: 3 puntos
 - De acuerdo: 4 puntos
 - Muy de acuerdo: 5 puntos
- Escala de medición
 - Variable Calidad del cuidado de enfermería
 - ❖ Nivel Bajo: puntaje hasta 40
 - ❖ Nivel Medio: puntaje entre 41 y 50
 - ❖ Nivel Alto: puntaje mayor o igual a 51
 - Variable grado de satisfacción del usuario quirúrgico
 - ❖ Nivel Bajo: puntaje hasta 43
 - ❖ Nivel Medio: puntaje entre 44 y 51
 - ❖ Nivel Alto: puntaje mayor o igual a 52
 - Dimensión Calidad Humana
 - ❖ Nivel Bajo: puntaje hasta 12
 - ❖ Nivel Medio: puntaje entre 13 y 16
 - ❖ Nivel Alto: puntaje mayor o igual a 17
 - Dimensión Calidad Técnica
 - ❖ Nivel Bajo: puntaje hasta 11

- ❖ Nivel Medio: puntaje entre 12 y 15
- ❖ Nivel Alto: puntaje mayor o igual a 16
- Dimensión Entorno de calidad
 - ❖ Nivel Bajo: puntaje hasta 16
 - ❖ Nivel Medio: puntaje entre 17 y 18
 - ❖ Nivel Alto: puntaje mayor o igual a 19
- Dimensión Confiabilidad
 - ❖ Nivel Bajo: puntaje hasta 15
 - ❖ Nivel Medio: puntaje entre 16 y 18
 - ❖ Nivel Alto: puntaje mayor o igual a 19
- Dimensión Empatía
 - ❖ Nivel Bajo: puntaje hasta 11
 - ❖ Nivel Medio: puntaje entre 12 y 16
 - ❖ Nivel Alto: puntaje mayor o igual a 17
- Dimensión Bienes tangibles
 - ❖ Nivel Bajo: puntaje hasta 15
 - ❖ Nivel Medio: puntaje entre 16 y 18
 - ❖ Nivel Alto: puntaje mayor o igual a 19

La validez del presente instrumento fue comprobada a por el juicio de 3 expertos mediante la “ficha de validez por jueces expertos”, que contuvo 24 ítems orientados a evaluar la coherencia, la pertinencia y claridad del cuestionario, para lo cual se utilizó la prueba binomial. Según la fórmula que establece el porcentaje de fiabilidad de la encuesta en la evaluación de los 3 jueces consultados, se obtuvo como resultado que el 100% de las respuestas de los jueces concuerdan (ver anexo 2).

Para hallar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto a pacientes postoperadas de Histerectomía que no formaron parte de la muestra final. Utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach obteniendo un coeficiente de 0.92 (ver anexo 2).

La encuesta se tomó de forma anónima, individual y presencial impresa.

4.6. Análisis y procesamiento de datos.

Para la recolección de información y datos actuales se solicitó permiso a la institución, se les explico a las pacientes postoperadas de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del HNERM sobre el trabajo de investigación y los puntos a evaluar en la encuesta realizada, aplicándose el instrumento 3 veces a la semana entre octubre y diciembre de 2023 posterior al ingreso al servicio postoperatorio.

Después de la toma de datos, estos se procesaron a través del SPSS v.25 y Ms Excel.

Se procedió a la elección de las pruebas estadísticas tras evaluar previamente los criterios de distribución normal de ambas variables mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Después de confirmar que ambas variables cumplían con estos requisitos, se utilizó la prueba del coeficiente de correlación de Spearman para analizar la intensidad de la relación entre las variables en estudio. Los resultados obtenidos se presentaron en tablas, detallando las correlaciones y el nivel de significancia estadística, considerando un umbral de $p < 0.05$.

4.7. Aspectos Éticos en Investigación

Se solicitó el permiso a la paciente para el llenado del cuestionario y se respetó la identidad de las pacientes aplicando los cuestionarios de forma anónima. Asimismo, la presente investigación cumplió con los principios éticos de la resolución de Consejo Universitario Nro 260-2019-CU aprobada el 16 de julio de 2019 por el consejo universitario de la Universidad Nacional del Callao:

Probidad: Mi conducta como investigador se ciñó a la integridad, honestidad y rectitud.

Transparencia: Se reveló de manera completa y sin manipulación los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Compromiso: Dedicación con calidad de tiempo para cumplir con las entregas de avances y concluir la presente tesis.

Confidencialidad: Aplicación del anonimato en las encuestadas para proteger la identidad de las participantes y fomentar respuestas honestas.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

TABLA 5.1.1.
CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023

	Escala	Frecuencia	%	% acumulado
válido	Bajo	18	19%	19%
97	Medio	62	64%	82%
	Alto	17	18%	100%
	Total	97	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Según la tabla 5.1.1. un 64% (62) de pacientes postoperados de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins sostiene que la calidad del cuidado de enfermería consiguió un nivel medio, un 19% (18) afirma que existe un nivel bajo y un 18% (17) que existe un nivel alto.

TABLA 5.1.2.
GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL
POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE
GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO
REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023

	Escala	Frecuencia	%	% acumulado
válido	Bajo	16	16%	16%
97	Medio	45	46%	63%
	Alto	36	37%	100%
	Total	97	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Según la tabla 5.1.2. un 46% (45) de pacientes postoperados de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins sostiene que el grado de satisfacción del usuario quirúrgico consiguió un nivel medio, un 37% (36) afirma que existe un nivel alto y un 16% (16) que existe un nivel bajo.

TABLA 5.1.3.
CALIDAD HUMANA DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE
HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGICA ONCOLÓGICA DEL
HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023

	Escala	Frecuencia	%	% acumulado
válido	Bajo	30	31%	31%
97	Medio	45	46%	77%
	Alto	22	23%	100%
	Total	97	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 5.1.3. observamos que un 46% (45) de pacientes postoperados de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins considera que existe un medio nivel de calidad humana, un 31% (30) considera que existe un nivel bajo y un 23% (22) considera que existe un nivel alto.

TABLA 5.1.4.
CALIDAD TÉCNICA DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE
HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGICA ONCOLÓGICA DEL
HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023

	Escala	Frecuencia	%	% acumulado
válido	Bajo	22	23%	23%
97	Medio	54	56%	78%
	Alto	21	22%	100%
	Total	97	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 5.1.4, observamos que un 56% (54) de pacientes postoperados de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins considera que existe un nivel medio de calidad técnica, un 23 % (22) considera que existe un nivel bajo y un 22% (21) considera que existe un nivel alto.

TABLA 5.1.5.
ENTORNO DE CALIDAD DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE
HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL
HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023

	Escala	Frecuencia	%	% acumulado
válido	Bajo	22	23%	23%
97	Medio	42	43%	66%
	Alto	33	34%	100%
	Total	97	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 5.1.5., observamos que un 43% (42) de pacientes postoperados de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins considera que existe un medio nivel de entorno de calidad, un 34% (33) considera que existe un nivel alto y un 23% (22) considera que existe un nivel bajo.

TABLA 5.1.6.

**CONFIABILIDAD EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL
SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL
EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023**

	Escala	Frecuencia	%	% acumulado
válido	Bajo	18	19%	19%
97	Medio	56	58%	76%
	Alto	23	24%	100%
	Total	97	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 5.1.6. observamos que un 58% (56) de pacientes postoperados de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins considera que existe un nivel medio de confiabilidad, un 24% (23) considera que se existe un nivel alto y un 19% (18) considera que existe un nivel bajo.

TABLA 5.1.7.

EMPATÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023

	Escala	Frecuencia	%	% acumulado
válido	Bajo	22	23%	23%
97	Medio	53	55%	77%
	Alto	22	23%	100%
	Total	97	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 5.1.7. observamos que un 55% (53) de pacientes postoperados de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins considera que existe un nivel medio de empatía, un 23% (22) considera que existe un nivel alto y un 23% (22) considera que existe un nivel bajo.

TABLA 5.1.8.

**BIENES TANGIBLES EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL
SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL
EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA 2023**

	Escala	Frecuencia	%	% acumulado
válido	Bajo	10	10%	10%
97	Medio	59	61%	71%
	Alto	28	29%	100%
	Total	97	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

En la 5.1.8., observamos que un 61% (59) de pacientes postoperados de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins considera que existe un nivel medio de bienes tangibles, un 29% (28) considera que existe un nivel alto y un 10% (10) considera que existe un nivel bajo.

5.2. Resultados Inferenciales

TABLA 5.2.1.
CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y EL GRADO DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL POSTOPERATORIO
DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA
DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023

			CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO
Rho de Spearman	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	Coeficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO	Coeficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

Fuente: Encuesta aplicada

En la Tabla 5.2.1. se observa que la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins tiene un coeficiente de correlación de Spearman de $r= 0.775$, con significancia $p=0.000$ ($p < 0.05$); es decir, a mayor calidad del cuidado de enfermería, mayor grado de satisfacción del usuario quirúrgico.

TABLA 5.2.2.
CALIDAD HUMANA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA EN EL SERVICIO GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023

		CALIDAD HUMANA	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO
Rho de Spearman	CALIDAD HUMANA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	97
	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO	Coeficiente de correlación	,612**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	97

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

Fuente: Encuesta aplicada

En la Tabla 5.2.2. se observa que la calidad humana y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins tiene un coeficiente de correlación de Spearman de $r= 0.612$, con significancia $p=0.000$ ($p < 0.05$); es decir, a mayor calidad humana, mayor grado de satisfacción del usuario quirúrgico.

TABLA 5.2.3.
CALIDAD TÉCNICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA EN EL SERVICIO GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023

		CALIDAD TÉCNICA	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO
Rho de Spearman	CALIDAD TÉCNICA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	97
	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO	Coeficiente de correlación	,739**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	97

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

Fuente: Encuesta aplicada

En la Tabla 5.2.3. se observa que la calidad técnica y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins tiene un coeficiente de correlación de Spearman de $r= 0.739$, con significancia $p=0.000$ ($p < 0.05$); es decir, a mayor calidad técnica, mayor grado de satisfacción del usuario quirúrgico.

TABLA 5.2.4.
ENTORNO DE CALIDAD Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA EN EL SERVICIO GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA 2023

		ENTORNO DE CALIDAD	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO
Rho de Spearman	ENTORNO DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,576**
		N	.
	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO	Coeficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.
	N	97	97
	N	97	97

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

Fuente: Encuesta aplicada

En la Tabla 5.2.4. se observa que el entorno de calidad y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins tiene un coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0.576$, con significancia $p = 0.000$ ($p < 0.05$); es decir, a mayor entorno de calidad, mayor grado de satisfacción del usuario quirúrgico.

TABLA 5.2.5.

**CONFIABILIDAD Y LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL
POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO
REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023**

		CONFIABILIDAD	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	
Rho de Spearman	CONFIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	Coefficiente de correlación	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

Fuente: Encuesta aplicada

En la Tabla 5.2.5. se observa que la confiabilidad y la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins tiene un coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0.542$, con significancia $p = 0.000$ ($p < 0.05$); es decir, a mayor confiabilidad, mayor calidad del cuidado de enfermería.

TABLA 5.2.6.

**EMPATÍA Y LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL
POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO
REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023**

		EMPATÍA	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA
Rho de Spearman	EMPATÍA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	97
	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	Coefficiente de correlación	,758**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	97

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

Fuente: Encuesta aplicada

En la Tabla 5.2.6. se observa que la empatía y la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins tiene un coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0.758$, con significancia $p = 0.000$ ($p < 0.05$); es decir, a mayor empatía, mayor calidad del cuidado de enfermería.

TABLA 5.2.7.
BIENES TANGIBLES Y LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN
EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO
REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023

		BIENES TANGIBLES	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA
Rho de Spearman	BIENES TANGIBLES	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	97
	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	Coeficiente de correlación	,622**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	97

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

Fuente: Encuesta aplicada

En la Tabla 5.2.7. se observa que los bienes tangibles y la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins tiene un coeficiente de correlación de Spearman de $r= 0.622$, con significancia $p=0.000$ ($p < 0.05$); es decir, a mayores bienes tangibles, mayor calidad del cuidado de enfermería.

5.3. Otro tipo de resultados estadísticos, de acuerdo con la naturaleza del problema y la hipótesis

**TABLA 5.3.1.
PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

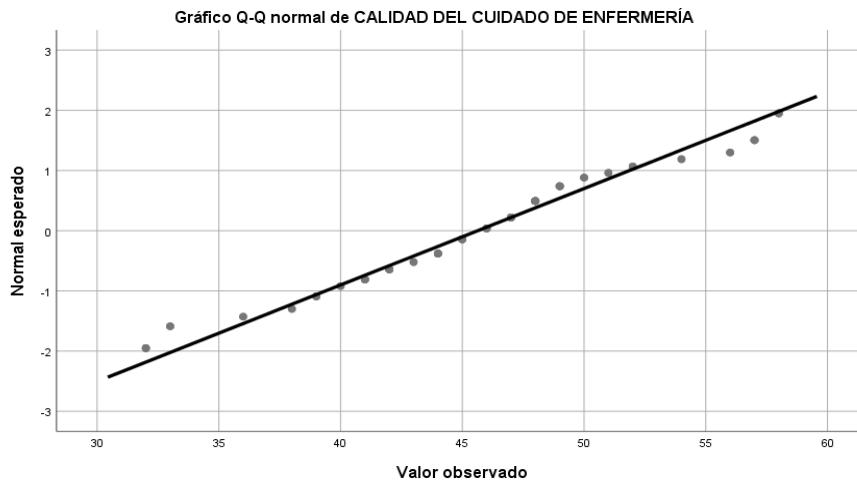
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD HUMANA	,133	97	,000	,956	97	,003
CALIDAD TÉCNICA	,124	97	,001	,956	97	,002
ENTORNO DE CALIDAD	,176	97	,000	,930	97	,000
CONFIABILIDAD	,134	97	,000	,929	97	,000
EMPATÍA	,157	97	,000	,946	97	,001
BIENES TANGIBLES	,209	97	,000	,877	97	,000
CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	,099	97	,021	,967	97	,016
GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO	,106	97	,009	,970	97	,025

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Encuesta aplicada

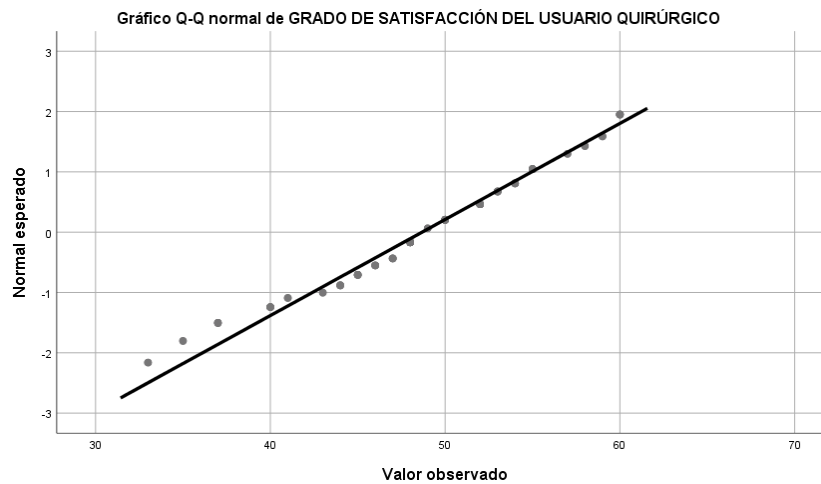
Se observa que el nivel de significancia de la prueba Kolmogorov – Smirnov es de <0.05 , por lo tanto, se puede afirmar que las variables calidad del cuidado de enfermería, grado de satisfacción del usuario quirúrgico y sus dimensiones como calidad humana, calidad técnica, entorno de calidad, confiabilidad, empatía y bienes tangibles son no normal.

GRÁFICO 5.3.2.
PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023



Fuente: Encuesta aplicada

GRÁFICO 5.3.3.
PRUEBA DE NORMALIDAD DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023



Fuente: Encuesta aplicada

Debido a que la muestra tiene un tamaño de 97 usuarios quirúrgicos en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, es decir, la muestra es mayor a 50, se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov. En la tabla 5.3.3. se puede visualizar que, en las dos variables de estudio con sus respectivas dimensiones, los datos no tienen una distribución normal ya que p-valor es < a 0.05. Por ello, se utiliza la prueba estadística de Rho de Spearman para medir la correlación en estadísticas no paramétricas.

TABLA 5.3.4.
PRUEBA DE FIABILIDAD DEL ALFA DE CRONBACH

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	24

Fuente: Encuesta aplicada

Para la presente tesis de investigación, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento empleado: el cuestionario De acuerdo con la tabla 5.3.4. se obtuvo que el Alfa de Cronbach es 0.929, por ende, la escala tiene una confiabilidad alta / excelente.

TABLA 5.3.5.
COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN ENTRE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2023

Resumen del modelo ^b										
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin-Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	,842 ^a	,709	,705	3,407	,709	230,946	1	95	,000	1,890

a. Predictores: (Constante), CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

b. Variable dependiente: GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO

Fuente: Encuesta aplicada

Si r es 0.842 y consecuentemente r^2 es 0.709, quiere decir que la calidad del cuidado de enfermería explica el 71% de la variación del grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Hipótesis General

- **Hipótesis Nula H0:** No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.
- **Hipótesis Alternativa H1:** Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.
- **Nivel de significancia estadística:**
Nivel de significancia de 0.05
- **Análisis estadístico:**

		CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO
Rho de Spearman	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,775**
		N	,000
			97
	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO	Coefficiente de correlación	,775**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			97

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

Fuente: Encuesta aplicada

- **Decisión estadística:**
Se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.775$, $p=0.000$ ($p < 0.05$), rechazando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa.

- **Conclusión:**

Por tanto, se puede comprobar estadísticamente que hay una correlación positiva muy fuerte entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

Hipótesis Específicas:

- **Hipótesis específica 1**
- **Hipótesis Nula H0:** No existe relación significativa entre la dimensión calidad humana y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.
- **Hipótesis Alternativa H1:** Existe relación significativa entre la dimensión calidad humana y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.
- **Nivel de significancia estadística:**
Nivel de significancia de 0.05
- **Análisis estadístico:**

			CALIDAD HUMANA	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO
Rho de Spearman	CALIDAD HUMANA	Coeficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO	Coeficiente de correlación	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

Fuente: Encuesta aplicada

- **Decisión estadística:**

En la Tabla 5.2.2. se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.612$, $p=0.000$ ($p < 0.05$), rechazando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa.

- **Conclusión:**

Por tanto, se puede comprobar estadísticamente que hay una correlación positiva considerable entre la dimensión calidad humana y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

- **Hipótesis específica 2**

- **Hipótesis Nula H0:** No existe relación significativa entre la dimensión calidad técnica y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

- **Hipótesis Alternativa H1:** Existe relación significativa entre la dimensión calidad técnica y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

- **Nivel de significancia estadística:**

Nivel de significancia de 0.05

- **Análisis estadístico:**

		CALIDAD TÉCNICA	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO
Rho de Spearman	CALIDAD TÉCNICA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,739**
		N	97
	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO	Coeficiente de correlación	,739**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	97

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

Fuente: Encuesta aplicada

- **Decisión estadística:**

En la Tabla 5.2.3. se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0.739$, con $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

- **Conclusión:**

Se demuestra que existe una relación significativa con una correlación positiva considerable entre la dimensión calidad técnica y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

- **Hipótesis específica 3**

- **Hipótesis Nula H0:** No existe relación significativa entre la dimensión entorno de calidad y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

- **Hipótesis Alternativa H1:** Existe relación significativa entre la dimensión entorno de calidad y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.
- **Nivel de significancia estadística:**
Nivel de significancia de 0.05
- **Análisis estadístico:**

		ENTORNO DE CALIDAD	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO
Rho de Spearman	ENTORNO DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,576**
		N	97
Rho de Spearman	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO	Coefficiente de correlación	,576**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	97

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

Fuente: Encuesta aplicada

- **Decisión estadística:**
En la tabla 5.2.4. se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0.576$, con $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.
- **Conclusión:**
Se puede comprobar estadísticamente que hay una correlación positiva considerable entre la dimensión entorno de calidad y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

- **Hipótesis específica 4**
- **Hipótesis Nula H0:** No existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.
- **Hipótesis Alternativa H1:** Existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.
- **Nivel de significancia estadística:**
Nivel de significancia de 0.05
- **Análisis estadístico:**

		CONFIABILIDAD	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA
Rho de Spearman	CONFIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	97
	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	Coefficiente de correlación	,542**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	97

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

Fuente: Encuesta aplicada

- **Decisión estadística:**
En la Tabla 5.2.5. se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.542$, $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa.

- **Conclusión:**

Por tanto, se puede comprobar estadísticamente que hay una correlación positiva considerable entre la dimensión confiabilidad y la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

- **Hipótesis específica 5**

- **Hipótesis Nula H0:** No existe relación significativa entre la dimensión empatía y la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

- **Hipótesis Alternativa H1:** Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

- **Nivel de significancia estadística:**

Nivel de significancia de 0.05

- **Análisis estadístico:**

		EMPATÍA	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	
Rho de Spearman	EMPATÍA	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	97	
	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	Coeficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

Fuente: Encuesta aplicada

- **Decisión estadística:**

En la tabla 5.2.6. se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0.758$, con $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

- **Conclusión:**

Por tanto, se puede comprobar estadísticamente que hay una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión empatía y la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

- **Hipótesis específica 6**

- **Hipótesis Nula H0:** No existe relación significativa entre la dimensión bienes tangibles y la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

- **Hipótesis Alternativa H1:** Existe relación significativa entre la dimensión bienes tangibles y la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del HNERM.

- **Nivel de significancia estadística:**

Nivel de significancia de 0.05

- **Análisis estadístico:**

		BIENES TANGIBLES	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA
Rho de Spearman	BIENES TANGIBLES	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,622**
			,000

	N	97	97
CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	Coeficiente de correlación	,622**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	97	97

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

Fuente: Encuesta aplicada

- **Decisión estadística:**

En la tabla 5.2.7. se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0.622$, con $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

- **Conclusión:**

Por tanto, se puede comprobar estadísticamente que hay una correlación positiva considerable entre la dimensión bienes tangibles y la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.

De acuerdo al resultado general, en la tabla 5.2.1. se concluye que la calidad del cuidado de enfermería tiene una relación significativa ($p=0.00$) con el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Estos resultados son similares con **Bulnes H. (12)**, en el que también se halló una relación significativa ($p=0.018$) entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de pacientes, y con **Urquiaga M. (11)** quien determinó correlación ($p=0.00$) entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente quirúrgico.

Con respecto al nivel de calidad del cuidado de enfermería, en la tabla 5.1.1. se identificó el 64% (62) de los pacientes considera que existe un nivel medio de calidad. Este resultado difiere con los hallados por **Pabón M. y Palacio K. (7)** donde la percepción de los usuarios por la calidad de los servicios se ubicó en el nivel bueno con 89% (2849), por **Medina D. (10)** donde el 100% indicó que la calidad de atención tiene un nivel alto y por **Urquiaga M. (11)** quien encontró un nivel bueno con 89.56% (283).

Con respecto al nivel de satisfacción del usuario quirúrgico, en la tabla 5.1.2. se identificó que el 46% (45) de los pacientes considera que existe un nivel medio de satisfacción. Este resultado es semejante con el encontrado por **Gómez M. et al (9)**, donde el 57.8% (52) indicaron que la satisfacción es aceptable. Por otro lado, este resultado discrepa con los hallados por **Monar D. (5)** donde el 40% (120) de los pacientes indicó estar muy insatisfecho con la atención, por **Pazmiño J. (6)** donde el 44% (80) indicó estar satisfecho y por **Medina D. (10)** donde el 96.8% indicó que su nivel de satisfacción es alto.

Con respecto a la relación que existe entre la dimensión calidad humana y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en la tabla 5.2.2. se concluye que existe una relación significativa ($p=0.00$). Este resultado es parecido al identificado por **Gómez M. et al (9)** donde se determinó una correlación positiva entre los cuidados de enfermería en la dimensión humana con la satisfacción del paciente postoperado con $p=0.000$.

Con respecto a la relación que existe entre la dimensión calidad técnica y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en la tabla 5.2.3. se concluye que existe una relación significativa ($p=0.000$). Este resultado es análogo al identificado por **Medina D. (10)** donde se determinó una correlación positiva entre los cuidados de enfermería en la dimensión calidad técnica con las dimensiones de satisfacción del paciente postoperado con $p=0.000$.

Con respecto a la relación entre la dimensión entorno de calidad y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en la tabla 5.2.4. se concluye que existe una relación significativa ($p=0.000$). Este resultado es igual al hallado por **Medina (10)** donde se determinó una correlación positiva entre los cuidados de enfermería en la dimensión entorno de calidad con las dimensiones de satisfacción del paciente postoperado con $p=0.000$.

Con respecto a la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión confiabilidad en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en la tabla 5.2.5 se concluye que existe una relación significativa ($p=0.000$). Este resultado es parecido al encontrado por **Medina (10)** donde se determinó una correlación positiva entre la dimensión confiabilidad y la calidad de atención con $p=0.000$.

Con respecto a la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión empatía en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en la tabla 5.2.6 se concluye que existe una relación significativa ($p=0.000$). Este resultado es afín con el identificado por **Medina D. (10)** donde se determinó una correlación positiva entre la dimensión empatía y la calidad de atención con $p=0.000$.

Con respecto a la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión bienes tangibles en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en la tabla 5.2.7 se concluye que existe una relación significativa ($p=0.000$). Este resultado es similar con el identificado por **Medina D. (10)** donde se determinó una correlación positiva entre la dimensión bienes tangibles y la calidad de atención con $p=0.000$.

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigente

De acuerdo con la resolución de Consejo Universitario Nro 260-2019-CU aprobada el 16 de julio de 2019 por el consejo universitario de la Universidad Nacional del Callao, el presente trabajo de investigación toma en cuenta los principios éticos. Asimismo, se mantiene la confidencialidad y anonimidad de los encuestados para que puedan manifestar su grado de satisfacción con respecto a la calidad de los cuidados quirúrgicos sin ninguna restricción.

Por otro lado, la presente investigación se ciñe a la Declaración de Helsinki en cuanto a normas éticas que se deben seguir para promover y asegurar el respeto a todos los seres humanos, su salud y derechos durante la investigación médica.

VII. CONCLUSIONES

- a. La calidad del cuidado de enfermería tiene una correlación positiva muy fuerte de 0.775 con el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023; dado que el valor de p es 0.00 menor a 0.05.
- b. La calidad del cuidado de enfermería del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023 tuvo un nivel medio representado por el 64% (62).
- c. El grado de satisfacción de las usuarias quirúrgica en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023 tuvo un nivel medio representado por el 46% (45).
- d. La calidad humana del cuidado de enfermería tiene una correlación positiva considerable de 0.612 con el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023; dado que el valor de p es 0.00 menor a 0.05.
- e. La calidad técnica del cuidado de enfermería tiene una correlación positiva considerable de 0.739 con el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2023; dado que el valor de p es 0.00 menor a 0.05.
- f. El entorno de calidad del cuidado de enfermería tiene una correlación positiva considerable de 0.576 con el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023; dado que el valor de p es 0.00 menor a 0.05.
- g. La confiabilidad tiene una correlación positiva considerable de 0.542 con la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del

servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023; dado que el valor de p es 0.00 menor a 0.05.

- h. La empatía tiene una correlación positiva muy fuerte de 0.758 con la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023; dado que el valor de p es 0.00 menor a 0.05.
- i. Los bienes tangibles tienen una correlación positiva considerable de 0.622 con la calidad del cuidado de enfermería en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023; dado que el valor de p es 0.00 menor a 0.05.

VIII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la jefatura del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins brinde capacitaciones a su personal de cuidados quirúrgicos que les permitan mejorar sus conocimientos técnicos y habilidades blandas como la fluidez de comunicación, empatía y sensibilidad con el fin de brindar un servicio integral a los pacientes.
- Elaborar una guía de atención sobre las patologías, procedimientos quirúrgicos y cuidados postoperatorios de Histerectomía para facilitar la educación de los pacientes y sus familiares generando así una relación más empática entre enfermera-paciente haciendo más llevadero el impacto de la enfermedad, la operación e intervención quirúrgica.
- Se sugiere a la jefatura del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins exista una mayor cantidad de personal de enfermería en los días de postoperatorios de Histerectomía que generalmente son los martes, jueves, viernes y sábado para que se puedan cubrir los turnos de descansos médicos o ausencia del personal, con el fin de que no exista sobrecarga laboral en el servicio de Ginecología Oncológica.
- Se recomienda a las enfermeras del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins que desarrollen sesiones educativas para ayudar a las pacientes a comprender sus tratamientos y gestionar los efectos secundarios y cuidados postoperatorios de Histerectomía.
- Se recomienda a la jefatura del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins incorporar servicios de apoyo psicológico y emocional para pacientes y sus familias para que se reincorporen a su vida cotidiana con aliento y esperanza luego de haber superado la enfermedad oncológica.
- Se recomienda a la jefatura del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins implementar capacitación

continúa a su personal, medidas de seguridad y sanciones para prevenir errores en la administración de medicamentos al paciente.

- Se recomienda a la jefatura del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins evaluar y mejorar los tiempos de espera e ingreso de las pacientes a la sala de cuidados postoperatorios con el fin de brindar una atención oportuna y acelerar la recuperación.
- Dado que la comunicación efectiva es importante, dentro del servicio de Ginecología Oncológica se debería habilitar un buzón de consultas y preguntas que puedan ser respondidas semanalmente y publicadas en algún panel dentro del servicio.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. OMS; 2020 [citada 17 de enero de 2024]. Centro de prensa. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Organización Panamericana de la Salud. Calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la enfermería [Internet]. Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería; 2002 [citado 17 de enero de 2024]. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/12/966390/2002_ops_hr_23_es.pdf
3. El Comercio. Las enfermeras en el Perú [Internet]. Maurizio Cavani; 2023 [citado 17 de enero de 2024]. Colaboradores / opinión. Disponible en: <https://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/salud-peruana-covid-19-pandemia-martin-vizcarra-las-enfermeras-en-el-peru-por-maurizio-cavani-columna-noticia/>
4. Santana J, Bauer de Camargo A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. [revista en internet]. 2014. [citado 17 de enero de 2024]; 22(3). Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?format=pdf&lang=es>
5. Monar D. Satisfacción del afiliado y la calidad de la atención médica en el IESS Ambato, [tesis de título]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32416/1/014%20ADP.pdf>
6. Pazmiño J. Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar, [tesis de título]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2021. Disponible en:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32457/1/019%20ADE.pdf>

7. Pabon M, Palacio K. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019, [tesis de título]. Colombia: Universidad de la costa C.U.C; 2020. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Leyes, S. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del Centro de Salud tipo C San Rafael, [tesis de posgrado]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica de Ecuador; 2021. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2783/1/Leyes%20Qui%20b1onez%20Solange%20Suley.pdf>
9. Gomez M, Lino M, Solís L. Cuidados de enfermería en la Dimensión humana y su relación con la satisfacción del paciente post operado inmediato en la unidad de recuperación postanestésica. Hospital de Tingo María, 2019, [tesis de título]. Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6487/2/EN.CQ096G63.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Medina D. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021, [tesis de maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73814/Medina_DDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Urquiaga M. Calidad de atención y satisfacción percibida por el paciente quirúrgico del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2018, [tesis de especialidad]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2021. Disponible en:

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8323/1/REP_MARIA.URQUIAGA_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf

12. Bulnes H. Nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022, [tesis de maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116519/Bulnes_AHLJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Vía L. Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017, [tesis de maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17144/V%c3%ada_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Garzón M., Izquierdo R., Pascual Y., Bautista N., Jiménez M. Teoría de Kristen M. Swanson vinculada al cuidado del cuidador principal de pacientes con enfermedad de Alzheimer [revista en internet]. 2020 [citado el 18 de enero de 2024]; 36(4):7. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v36n4/1561-2961-enf-36-04-e3491.pdf>
15. Rodríguez V., Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. Enfermería global [revista en internet]. 2012 [citado el 18 de enero de 2024]; 11(28). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000400016#:~:text=Kristen%20Swanson%20plantea%20en%20el,compromiso%20y%20una%20responsabilidad%20personal.
16. Miguel M., López L. Deming: la revolución de la calidad y las herramientas de la estadística [revista en internet]. 2000 [citado el 18 de enero de 2024]; 8(1):4-6. Disponible en: https://www.uv.mx/personal/mojeda/files/2012/04/Deming_LaRevolucion_delaCalidad.pdf
17. Villa J., Araya A., Reynaldos K., Rivera F., Valencia M. Evaluación del modelo de calidad de Donabedian en base a los criterios de Chinn y

- Kramer [investigación en internet]. 2023 [citado el 18 de enero de 2024]; 34 (2): 203-215. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509300/4.pdf>
18. Chávez A., Molina J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014, [tesis de maestría]. El Salvador: Universidad de El Salvador; 2015. Disponible en: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
19. García J., Canca J. Jiménez A., Pérez E. Calidad asistencial [libro en internet]. 5ta edición. McGraw-Hill Education; 2011 [acceso el 18 de enero de 2024]. Disponible en: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1492§ionid=98856607>
20. Hubspot. SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad de servicio [Internet]. Diana Gómez; 2022 [citado 18 de enero de 2024]. Gestión de clientes. Disponible en: <https://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/salud-peruana-covid-19-pandemia-martin-vizcarra-las-enfermeras-en-el-peru-por-maurizio-cavani-columna-noticia/>
21. Fundación Santa Fe de Bogotá. Teoría del Cuidado humano de Jean Watson [revista en internet]. [citado el 19 de enero de 2024]; 10 (4). Disponible en <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>
22. Daza R, Medina L. Significado del cuidado de enfermería desde la perspectiva de los profesionales de una institución hospitalaria de tercer nivel en SantaFe de Bogotá, Colombia. [revista en internet]. [citado 19 de enero de 2024]; 10(19). Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/968/1/culturacuidados_19_08.pdf
23. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención [Internet]. OMS; [citada 19 de enero de 2024]. Temas de salud. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

24. Debate [página web]. Margot Dow; 2014 [acceso 19 de enero de 2024]. Opinión. Disponible en: <https://www.debate.com.mx/opinion/Que-es-la-calidad-humana-20140425-0180.html>
25. Asenjo M., Calidad técnica y calidad percibida. [artículo de internet] [acceso 19 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.fundacionsigno.com/bazar/8/CALIDAD%20TECNICA%20Y%20CALIDAD%20PERCIBIDA.pdf>
26. Santos S., López M., Varez S., Abril D. Visión del profesional de enfermería sobre el entorno como parte integrante del metaparadigma. [revista en internet] 2010 [citado 09 de enero de 2024] 18. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010000100011
27. Castelo W. Cueva J., Catelo A. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué se debe saber? [revista en internet]. 2022 [acceso 19 de enero de 2024]; 7(6). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9042495.pdf>
28. Código de conducta para la enfermería. Colegio Mexicano de Licenciados en enfermería. Disponible en: <https://www.aguascalientes.gob.mx/coesamed/pdf/enfermeria.pdf>
29. Dávila Y., Díaz V., Montero B., López J. Reyes A., Calzadilla A. La empatía de los enfermeros con los pacientes en los hospitales públicos. [revista en internet] 2023 [citado 19 de enero de 2024] 31(3969). Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/8FkSJ6JkWg58PxTBYQn8RTw/?format=pdf&lang=es>
30. Borré Y., Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. [revista en internet] 2014 [citado el 19 de enero de 2024];103): 81-94. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3704/370441817008.pdf>
31. Consultoría estratégica de Investigación de Mercados (CIMEC). La investigación descriptiva y sus características [acceso 19 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.cimec.es/investigacion-descriptiva-caracteristicas/>

32. Question Pro. ¿Qué es la investigación correlacional? [acceso 19 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20correlacional%20busca%20variables,la%20otra%20variable%20tambi%C3%A9n%20cam%20bia.>
33. Rodríguez M. Mendivelso F. Diseño de investigación de corte transversal. [revista de internet]. 2018 [acceso 19 de enero de 2024]; 21(3):141-146. Disponible en: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>
34. Arteaga G. Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades. 2020 [acceso 19 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
35. Toledo N. Población y muestra. [Consultado el 05 de dic de 2023]. Disponible en: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63099/secme%0226877.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
36. Canal N. Técnicas de muestreo. Sesgos más frecuentes. [Libro en internet]. España: SEDEN; 2006 [acceso 05 de dic 2023]. Disponible en: https://formacion.seden.org/publicaciones_revistadet.asp?idioma=&id=122&Dat

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

ANEXO 2: Validación del Instrumento

ANEXO 3: Base de datos en Excel y SPSS

ANEXO 4: Otros anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad del cuidados de enfermería y grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima2023.

LUGAR: Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (HNERM)

TIEMPO: año 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>General:</u> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?</p> <p><u>Específicas:</u> ¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel del grado de satisfacción usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión calidad humana y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?</p>	<p><u>General:</u> Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2023.</p> <p><u>Específicas:</u> Identificar el nivel de la calidad del cuidado de enfermería del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.</p> <p>Identificar el nivel del grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión calidad humana y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima,2023.</p>	<p><u>General</u> H: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2023</p> <p><u>Específicas:</u> H1: Existe una relación significativa entre la dimensión calidad humana y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.</p> <p>H2: Existe una relación significativa entre la dimensión calidad técnica y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.</p> <p>H3: Existe una relación significativa entre la dimensión entorno de calidad y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023</p>	<p>Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería</p>	<p>Calidad Humana</p> <p>Calidad técnica</p> <p>Entorno de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Información completa - Interés manifiesto - Comunicación - Amabilidad - Empatía <ul style="list-style-type: none"> - Informar las reglas del servicio - Verificar lo explicado - Acude rápidamente - Disipa miedo o temor - Demuestra interés - Consejos o recomendaciones - Está pendiente o atento - Demuestra seguridad - Preocupación - Habla con sencillez <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente agradable y atractivo - Comodidad y Confort - Privacidad posible - Limpieza y orden 	<p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Corte Transversal</p> <p>Población: 150 usuarios quirúrgicos en el postoperatorio del servicio de Ginecología Oncológica del HNERM, 2023.</p> <p>Muestra: 97 usuarios quirúrgicos en el postoperatorio del servicio de Ginecología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2023.</p>

<p>¿Qué relación existe entre la dimensión calidad técnica y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión entorno de calidad y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión confiabilidad en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión empatía en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión bienes tangibles en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión calidad técnica y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el post operatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión entorno de calidad y el grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el post operatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión confiabilidad en el post operatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión empatía en el post operatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión bienes tangibles en el post operatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.</p>	<p>H4: Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión confiabilidad en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.</p> <p>H5: Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión empatía en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.</p> <p>H6: Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión bienes tangibles en el postoperatorio de Histerectomía del servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.</p>	<p>Variable 2: Grado de satisfacción del usuario quirúrgico</p>	<p>Confiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Es cumplida - Muestra sincero interés - Se desempeña correctamente - Es oportuna y segura - Responde a las preguntas o dudas 	
<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trato con cortesía y amabilidad - Demuestra seguridad - Atención individualizada - Comprensiva - Interés por su bienestar - Identifica sus necesidades 					
<p>Bienes Tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos modernos - Instalaciones físicas - Ambientes limpios - Materiales visibles 					

Anexo 2: Validación del Instrumento

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Objetivo: Conocer la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el post operatorio de histerectomía del Servicio de Ginecología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023

Fecha: _____ Edad: _____ Tipo de abordaje: Abdominal
 Vaginal
 Laparoscópica

Mucho agradeceremos brindarnos su amable atención para contar con información que permita plantear medidas para mejorar la atención hospitalaria en el referido servicio de Ginecología. Esta encuesta es totalmente anónima. Mucho agradeceré que su percepción sea reflejo de la realidad.

Escala de preferencia:

1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Indiferente 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

ITEM	ASPECTO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CALIDAD HUMANA						
1	¿Percibe que la atención del personal fue sin demora, amable y respetuosa?					
2	¿Percibe que se le brindó información completa y clara sobre los pasos, cuidados y problemas que podrían presentarse en el post operatorio de Histerectomía?					
3	¿Percibe que el personal demuestra interés por verificar su grado de dolor y atiende atentamente a sus consultas?					
4	¿Percibe que existe una buena comunicación entre el personal de enfermería y el usuario postoperado de histerectomía?					
DIMENSIÓN: CALIDAD TÉCNICA						
5	¿Percibe que el personal de enfermería recoge al paciente y lo traslada al servicio de hospitalización de ginecología de forma cuidadosa y rápida?					
6	¿El personal de enfermería educa a su familiar o acompañante sobre los cuidados después del postoperatorio de histerectomía?					
7	¿Percibe que el personal de enfermería le explica con palabras fáciles de entender y verifica si entendió lo explicado?					
8	¿Percibe que el personal de enfermería acude rápidamente a su llamado o problema?					

DIMENSIÓN: ENTORNO DE CALIDAD					
9	¿Percibe que el personal de enfermería se preocupa por la limpieza, orden y desinfección del ambiente?				
10	¿Percibe que el personal de enfermería utiliza los equipos y materiales necesarios para su atención?				
11	¿Percibe que el personal se preocupó porque el ambiente se encuentre ventilado, cómodo e iluminado?				
12	¿Percibe que el personal de enfermería ante sus procedimientos/ higiene/ curaciones y otras técnicas, protege y cuida su privacidad?				

VARIABLE: GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO

ITEM	ASPECTO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD						
13	¿Percibe que el personal de enfermería demostró constante interés en su atención durante su turno?					
14	¿Percibe que el personal de enfermería realizó los cuidados de forma segura y correcta?					
15	¿Percibe que el personal de enfermería inspira confianza y demuestra seguridad en su quehacer?					
16	¿Percibe que el personal de enfermería demuestra conocimiento, destreza y habilidad?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
17	¿Percibe que el personal de enfermería escucha sus consultas con atención?					
18	¿Percibe que el personal de enfermería acude rápido a la administración del tratamiento ante la presencia de dolor u otros síntomas post operatorios?					
19	¿Percibe que el personal demuestra interés en su recuperación?					
20	¿Percibe que el personal le brinda una atención individualizada?					
DIMENSIÓN: BIENES TANGIBLES						
21	¿Percibe que los equipos utilizados en la atención son modernos?					
22	¿Percibe que la ropa de cama, colchón y frazadas son adecuadas?					
23	¿Percibe que los servicios higiénicos se encontraron limpios?					
24	¿Percibe que la alimentación recibida es balanceada y de acuerdo con la indicación médica?					

FICHA DE VALIDEZ POR JUECES EXPERTOS

Estimado (a): José Ángel Porlles Loarte

Doctor en Administración

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis: **Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de histerectomía en el servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.**

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento.		El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23	X		X		X		
24	X		X		X		

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.


CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

1) Opinión de aplicabilidad:

Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		

2) SUGERENCIAS:

3) Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	JOSÉ ÁNGEL PORLLES LOARTE	Firma: 
Fecha:	01 de octubre de 2023	

FICHA DE VALIDEZ POR JUECES EXPERTOS

Estimado (a):

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del Instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis: **Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de histerectomía en el servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.**

Por ello se le alcanza el Instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del Instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el Instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento.		El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		

23	✓		✓		✓	
24	✓		✓		✓	

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

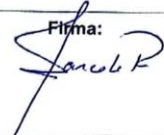
CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	✓		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	✓		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	✓		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
6. Los ítems son claros y entendibles.	✓		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

1) Opinión de aplicabilidad:

Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
✓		

2) SUGERENCIAS:

3) Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	Marco Antonio La Rosa Manguera	Firma: 
Fecha:	01 de Octubre de 2023	

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis: **Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario quirúrgico en el postoperatorio de histerectomía en el servicio de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2023.**

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento.		El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23	X		X		X		
24	X		X		X		

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

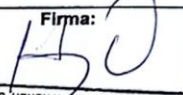
CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

1) Opinión de aplicabilidad:

Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		

2) SUGERENCIAS:

3) Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	Mg. Henry Honorato Ordinola Huamán	Firma:	
Fecha:	23 de octubre de 2023	LIC. HENRY H. ORDINOLA HUAMÁN ENFERMERO ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES CEP 28885 RNE. 18049	

Validez:

ÍTEMS	Juez 1	Juez 2	Juez 3	p valor
1	1	1	1	3
2	1	1	1	3
3	1	1	1	3
4	1	1	1	3
5	1	1	1	3
6	1	1	1	3
7	1	1	1	3
8	1	1	1	3
9	1	1	1	3
10	1	1	1	3
11	1	1	1	3
12	1	1	1	3
13	1	1	1	3
14	1	1	1	3
15	1	1	1	3
16	1	1	1	3
17	1	1	1	3
18	1	1	1	3
19	1	1	1	3
20	1	1	1	3
21	1	1	1	3
22	1	1	1	3
23	1	1	1	3
24	1	1	1	3
TOTAL	24	24	24	72

$$\text{Fórmula: } b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

$$b = \frac{100}{100} \times 100 = 1.0 \text{ Validez perfecta}$$

0.53 a menos	Validez nula
0.54 a 0.59	Validez baja
0.60 a 0.65	Válida
0.66 a 0.71	Muy válida
0.72 a 0.99	Excelente validez
1	Validez Perfecta

De acuerdo a la aplicación de la fórmula nuestro instrumento cuenta con una validez de 1.0 (validez perfecta)

Donde:

1: de acuerdo

2: En desacuerdo

Confiabilidad:

Encuestados	Preguntas o ítems																								Total de filas
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	5	5	72
2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	1	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	5	5	71
3	3	4	4	3	3	4	1	3	3	4	5	3	1	2	1	1	1	1	2	4	3	3	4	5	68
4	3	2	4	3	3	4	2	2	4	5	5	4	2	3	2	1	3	4	4	5	4	4	5	5	83
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	100
6	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	104
7	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	104
8	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	104
9	3	5	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	93
10	3	4	2	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	97
Varianza por ítem	1.24	1.01	0.89	1.16	1.20	1.29	1.56	0.84	0.61	1.21	0.24	0.36	2.21	0.61	1.76	1.80	1.21	0.96	1.41	0.29	0.40	0.44	0.84	0.24	

\sum (Sumatoria)	
α (Alfa) =	0.917
K (número de ítems) =	24
V_i (Varianza de cada ítem) =	23.78
V_t (Varianza total) =	196.24

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Anexo 3: Base de datos en Excel y SPSS

estadísticas - Excel Dieganzo Alessandro Armijos

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Q24 1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF										
1	BASEO DE DATOS																																																																			
2		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	U23	U24	U25	U26	U27	U28	U29	U30	U31	U32	U33	U34	U35	U36	U37	U38	U39	U40	U41	U42	U43	U44	U45	U46	U47	U48	U49	U50	U51	U52	U53	U54	U55	U56	U57										
3	P1	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4									
4	P2	1	5	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	3	1	5	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	4							
5	P3	2	5	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	1	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	2	2	5	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4									
6	P4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	2	2	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	4									
7	D1	11	19	12	12	15	14	11	10	10	10	10	11	15	11	11	13	8	10	14	13	18	16	17	19	19	16	15	20	16	15	17	14	14	17	15	17	16	19	15	17	15	15	14	11	11	19	12	12	15	14	11	10	10	10	10	11	15	4									
8	P5	4	5	3	4	4	3	3	3	5	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	4	2	2	4	4										
9	P6	2	5	3	2	3	2	3	1	3	3	1	2	3	5	2	1	2	3	2	1	4	2	3	5	5	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	2	5	3	2	3	2	3	1	3	3	1	3	3	1	2	3								
10	P7	1	5	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	5	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4									
11	P8	4	5	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4									
12	D2	11	20	11	11	12	12	12	8	15	12	8	9	13	13	11	10	10	10	11	13	11	17	13	14	18	20	14	14	20	16	14	13	14	16	15	15	16	15	20	15	16	15	14	15	13	11	20	11	11	12	12	12	8	15	12	8	9	13	4								
13	P9	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5						
14	P10	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	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	4	4	4							
15	P11	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4								
16	P12	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	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	4						
17	D3	19	17	15	19	17	19	16	14	20	17	14	16	18	17	17	19	15	19	16	18	19	16	17	20	18	17	17	18	20	16	15	16	17	17	17	17	17	19	18	18	17	20	19	20	19	17	15	19	17	19	16	14	20	17	14	16	18	4									
18	V1	41	56	38	42	44	45	39	32	45	39	32	36	46	41	39	42	33	40	43	42	54	45	48	57	57	47	46	58	52	45	45	44	47	49	47	50	48	58	48	51	47	49	48	44	41	56	38	42	44	45	39	32	45	39	32	36	46	4									
19	P13	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	5	4	3	5	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	4					
20	P14	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	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					
21	P15	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	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	4	4	4				
22	P16	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	1	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	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	4				
23	D4	19	20	14	16	16	18	17	16	20	15	10	14	17	18	20	14	15	16	18	14	19	16	15	19	20	16	15	20	19	16	17	16	16	19	16	16	16	19	18	17	17	18	17	18	17	18	19	20	14	16	16	18	17	16	20	15	10	14	17	4							
24	P17	2	5	2	3	4	3	2	2	3	3	1	2	3	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	5	5	3	4	5	3	4	3	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			
25	P18	5	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	2	3	3	3	4	4	1	4	2	4	4	3	5	5	4	4	5	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	4	4	4	4		
26	P19	3	5	2	3	4	3	2	3	4	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	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	4	4	
27	P20	5	5	3	5	4	5	4	3	5	3	1	4	4	2	3	2	1	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	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	4	4	4	4	4	4
28	D5	15	20	11	15	15	11	11	17	12	7	10	13	7	10	8	7	11	10	12	16	14	13	19	20	14	16	19	14	15	15	15	15	15	15	16	15	18	16	19	16	16	16	16	18	14	17	15	20	11	15	15	11	11	17	12	7	10	13	4								
29	P21	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	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	4	4	4	4	4	4
30	P22	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	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	4	4	4	4	4	4
31	P23	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	1	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4																																						

estadísticas - Excel Dieganzo Alessandro Armijos

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Q24

	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW	CX								
1																																																					
2	U57	U58	U59	U60	U61	U62	U63	U64	U65	U66	U67	U68	U69	U70	U71	U72	U73	U74	U75	U76	U77	U78	U79	U80	U81	U82	U83	U84	U85	U86	U87	U88	U89	U90	U91	U92	U93	U94	U95	U96	U97	TOTAL	TOTAL DATOS										
3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	366	97	3.77	0.62							
4	3	2	2	1	2	2	3	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	306	97	3.15	1.18								
5	4	3	3	4	1	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	4	354	97	3.65	0.92								
6	4	3	3	4	2	2	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	354	97	3.65	0.83									
7	15	11	11	13	8	10	14	13	18	16	17	19	19	16	15	20	16	15	17	14	14	17	15	17	16	19	15	17	15	15	14	11	15	15	14	11	15	15	14	11	16	1380	97	14.23	2.93								
8	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	387	97	3.99	0.81								
9	3	5	2	1	2	3	2	1	4	2	3	5	5	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	298	97	3.07	1.07								
10	2	1	2	1	1	2	1	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	243	97	2.51	1.21								
11	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	412	97	4.25	0.56								
12	13	13	11	10	10	11	13	11	17	13	14	18	20	14	14	20	16	14	13	14	16	15	15	16	15	20	15	16	15	14	15	13	15	14	15	13	15	14	15	13	16	1340	97	13.81	2.89								
13	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	457	97	4.71	0.46								
14	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	415	97	4.28	0.61							
15	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	421	97	4.34	0.59								
16	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	413	97	4.26	0.60									
17	18	17	17	19	15	19	16	18	19	16	17	20	18	17	17	18	20	16	15	16	17	17	17	17	19	18	18	17	20	19	20	17	20	19	20	17	20	19	20	20	20	1706	97	17.59	1.64								
18	46	41	39	42	33	40	43	42	54	45	48	57	57	47	46	58	52	45	45	44	47	49	47	50	48	58	48	51	47	49	48	44	47	49	48	44	47	49	48	44	52	4426	97	45.63	6.242								
19	4	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	418	97	4.31	0.68								
20	4	4	5	3	3	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	399	97	4.11	0.66								
21	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	437	97	4.51	0.54								
22	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	389	97	4.01	0.74								
23	17	18	20	14	15	16	18	14	19	16	15	19	20	16	15	20	19	16	17	16	16	19	16	16	16	19	18	17	17	18	17	18	17	18	17	18	17	18	17	18	19	1643	97	16.94	2.00								
24	3	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	5	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	3	307	97	3.16	1.12								
25	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	380	97	3.92	0.79								
26	3	1	2	1	1	1	1	2	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	317	97	3.27	1.15								
27	4	2	3	2	1	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	386	97	3.98	0.99								
28	13	7	10	8	7	11	10	12	16	14	13	19	20	14	16	19	14	15	15	15	15	16	15	18	16	19	16	16	16	18	14	17	16	18	14	17	16	18	14	17	14	1390	97	14.33	3.34								
29	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	396	97	4.08	0.67								
30	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	432	97	4.45	0.54								
31	4	1	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	415	97	4.28	0.86								
32	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	446	97	4.60	0.53								
33	16	12	17	18	15	17	17	19	20	18	17	20	20	17	18	20	17	17	18	17	17	18	17	18	18	19	18	17	19	19	17	19	19	19	17	19	19	19	17	19	17	1689	97	17.41	1.92								
34	46	37	47	40	37	44	45	45	55	48	45	58	60	47	49	59	50	48	50	48	48	53	48	52	50	57	52	50	52	55	48	54	52	55	48	54	52	55	48	54	50	4722	97	48.68	6.28								
35																																																					
36																																																					
37																																																					
38																																																					
39																																																					
40																																																					
41																																																					

BASEO BASEO 1 Descrip edades tipo abord D1 D2 D3 D4 D5 D6 V1 V2

Listo Accesibilidad: es necesario investigar



Visible: 32 de

	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	D1	D2	D3	D4	D5	D6	V1	V2
1	4	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	3	5	4	5	4	5	11	11	19	19	15	18	41	52
2	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	20	17	20	20	20	56	60
3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	2	3	3	4	4	5	12	11	15	14	11	16	38	41
4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	12	11	19	16	15	17	42	48
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	15	12	17	16	15	15	44	46
6	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	14	12	19	18	15	20	45	53
7	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	2	4	4	4	4	4	11	12	16	17	11	16	39	44
8	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	10	8	14	16	11	13	32	40
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	10	15	20	20	17	18	45	55
10	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	5	10	12	17	15	12	16	39	43
11	4	5	2	4	3	3	2	4	1	1	3	2	1	3	5	4	4	10	8	14	10	7	16	32	33
12	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	4	2	3	2	4	11	9	16	14	10	11	36	35
13	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	15	13	18	17	13	16	46	46
14	4	5	4	4	4	5	4	4	5	1	3	1	2	3	4	1	4	11	13	17	18	7	12	41	37
15	4	4	4	5	4	5	5	5	5	2	3	2	3	4	5	4	4	11	11	17	20	10	17	39	47
16	5	5	5	5	4	4	3	3	4	1	4	1	2	4	5	4	5	13	10	19	14	8	18	42	40
17	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	1	1	4	4	3	4	8	10	15	15	7	15	33	37
18	4	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	1	3	4	5	3	5	10	11	19	16	11	17	40	44
19	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3	2	1	4	4	5	3	5	14	13	16	18	10	17	43	45
20	5	5	5	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	4	5	5	5	13	11	18	14	12	19	42	45
21	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	18	17	19	19	16	20	54	55
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	16	13	16	16	14	18	45	48
23	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	17	14	17	15	13	17	48	45
24	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	19	18	20	19	19	20	57	58
25	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	20	18	20	20	20	57	60
26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	16	14	17	16	14	17	47	47
27	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	15	14	17	15	16	18	46	49

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
25	D1	Numérico	8	0	CALIDAD HUM...	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
26	D2	Numérico	8	0	CALIDAD TÉC...	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
27	D3	Numérico	8	0	ENTORNO DE ...	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
28	D4	Numérico	8	0	CONFIABILIDAD	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
29	D5	Numérico	8	0	EMPATÍA	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

Base de datos para calcular el alfa de Cronbach en Excel y SPSS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P2	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P12	P19	P20	P21	P22	P23	P24	SUMA
Sujeto 1	4	1	2	4	4	2	1	4	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	3	5	4	5	4	5	93
Sujeto 2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
Sujeto 3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	2	3	3	4	4	5	79
Sujeto 4	4	2	3	3	4	2	1	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	90
Sujeto 5	4	3	4	4	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	90
Sujeto 6	4	2	4	4	4	2	1	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	98
Sujeto 7	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	2	4	4	4	4	4	83
Sujeto 8	3	1	3	3	3	1	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	72
Sujeto 9	3	2	2	3	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	100
Sujeto 10	3	2	3	2	4	3	1	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	5	82
Sujeto 11	3	1	3	3	2	1	1	4	5	2	4	3	3	2	4	1	1	3	2	1	3	5	4	4	65
Sujeto 12	3	2	4	2	2	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	4	2	3	2	4	71
Sujeto 13	4	3	4	4	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	92
Sujeto 14	3	2	3	3	3	5	1	4	5	4	4	4	5	4	5	1	3	1	2	3	4	4	1	4	78
Sujeto 15	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	5	4	5	5	5	2	3	2	3	4	5	4	4	4	86
Sujeto 16	4	1	4	4	3	1	1	5	5	5	5	4	4	3	3	4	1	4	1	2	4	5	4	5	82
Sujeto 17	3	2	1	2	3	2	1	4	4	4	3	4	3	4	4	1	4	1	1	4	4	4	3	4	70
Sujeto 18	3	2	3	2	3	3	1	4	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	1	3	4	5	3	5	84
Sujeto 19	4	3	3	4	4	2	2	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3	2	1	4	4	5	3	5	88
Sujeto 20	3	1	4	5	4	1	1	5	5	5	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	4	5	5	5	87
Sujeto 21	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	109
Sujeto 22	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	93
Sujeto 23	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	93
Sujeto 24	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	115
Sujeto 25	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117
Sujeto 26	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	94
Sujeto 27	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	95
Sujeto 28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	117
Sujeto 29	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	102
Sujeto 30	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	93
Sujeto 31	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	95
Sujeto 32	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	92
Sujeto 33	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	95
Sujeto 34	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	102
Sujeto 35	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	95
Sujeto 36	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	102
Sujeto 37	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	98
Sujeto 38	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	115
Sujeto 39	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	100
Sujeto 40	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	101
Sujeto 41	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	99
Sujeto 42	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	104
Sujeto 43	4	3	4	3	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	96
Sujeto 44	3	3	2	3	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	4	5	5	98
Sujeto 45	4	1	2	4	4	2	1	4	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	3	5	4	5	4	5	93
Sujeto 46	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
Sujeto 47	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	2	3	3	4	4	5	79
Sujeto 48	4	2	3	3	4	2	1	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	90

∑ (Sumatoria)	
α (Alfa) =	0.93
K (número de ítems) =	24
V _i (Varianza de cada ítem)	15.72
V _t (Varianza total) =	142.85

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Sujeto 48	4	2	3	3	4	2	1	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	90	
Sujeto 49	4	3	4	4	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	90	
Sujeto 50	4	2	4	4	4	2	1	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	98	
Sujeto 51	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	2	4	4	4	4	4	83	
Sujeto 52	3	1	3	3	3	1	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	72	
Sujeto 53	3	2	2	3	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	100		
Sujeto 54	3	2	3	2	4	3	1	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	5	82	
Sujeto 55	3	1	3	3	2	1	1	4	5	2	4	3	3	2	4	1	1	3	2	1	3	5	4	4	65	
Sujeto 56	3	2	4	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	2	3	2	4	71	
Sujeto 57	4	3	4	4	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	92	
Sujeto 58	3	2	3	3	3	5	1	4	5	4	4	4	5	4	5	1	3	1	2	3	4	1	4	4	78	
Sujeto 59	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	5	4	5	5	5	2	3	2	3	4	5	4	4	4	86	
Sujeto 60	4	1	4	4	3	1	1	5	5	5	5	4	4	3	3	4	1	4	1	2	4	5	4	5	82	
Sujeto 61	3	2	1	2	3	2	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	1	1	4	4	3	4	70	
Sujeto 62	3	2	3	2	3	3	1	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	1	3	4	5	3	5	84
Sujeto 63	4	3	3	4	4	2	2	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3	2	1	4	4	5	3	5	88	
Sujeto 64	3	1	4	5	4	1	1	5	5	5	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	4	5	5	5	87	
Sujeto 65	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	109	
Sujeto 66	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	93	
Sujeto 67	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	93	
Sujeto 68	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	115	
Sujeto 69	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	
Sujeto 70	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	94	
Sujeto 71	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	95	
Sujeto 72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	117	
Sujeto 73	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	102	
Sujeto 74	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	93	
Sujeto 75	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	95	
Sujeto 76	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	92	
Sujeto 77	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	95	
Sujeto 78	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	102	
Sujeto 79	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	95	
Sujeto 80	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	102	
Sujeto 81	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	98	
Sujeto 82	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	115	
Sujeto 83	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	100	
Sujeto 84	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	101	
Sujeto 85	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	99	
Sujeto 86	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	104	
Sujeto 87	4	3	4	3	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	96	
Sujeto 88	3	3	2	3	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	4	5	5	98	
Sujeto 89	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	99	
Sujeto 90	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	104	
Sujeto 91	4	3	4	3	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	96	
Sujeto 92	3	3	2	3	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	4	5	5	98	
Sujeto 93	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	99	
Sujeto 94	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	104	
Sujeto 95	4	3	4	3	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	96	
Sujeto 96	3	3	2	3	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	98	
Sujeto 97	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	102	
Varianza	0.3815	1.3678	0.8462	0.6813	0.6494	1.1391	1.4458	0.3099	0.2053	0.3658	0.3482	0.3563	0.461	0.4304	0.2912	0.5463	1.2511	0.6118	1.3096	0.9686	0.4468	0.2891	0.737	0.2816		



RELIABILITY

```

/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P
16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	97	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	24

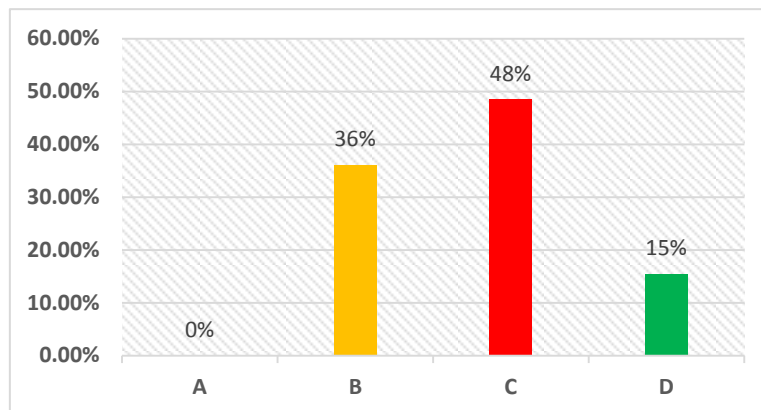
Anexo 4: Otros Anexos

Otras tablas y gráficos de resultados de la encuesta

CATEGORIZACIÓN POR GRUPO DE EDADES DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL POST OPERATORIO DE HISTERECTOMÍA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA DEL HNERM, LIMA, 2023

Grupos	Categoría	Frecuencia	%
De 25 a 35	A	0	0.00%
De 36 a 45	B	35	36.08%
De 46 a 55	C	47	48.45%
De 56 a 65	D	15	15.46%
Total		97	100.00%

ESTADÍSTICA POR GRUPO DE EDADES DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL POST OPERATORIO DE HISTERECTOMÍA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA DEL HNERM, LIMA, 2023

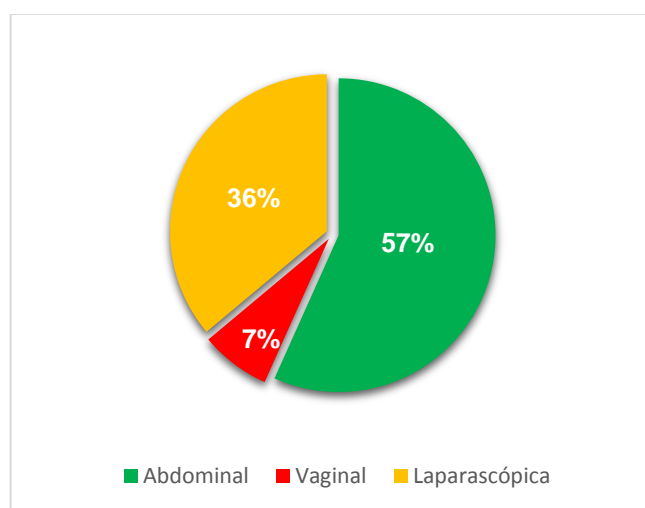


Con respecto a las edades, hubo un rango muy variado. Se puede observar que un 48% (mayoría) del total de pacientes postoperadas de Histerectomía está comprendido en el grupo etario de 46 a 55 años categoría "C". Por otro lado, un 0% (minoría) del total de pacientes postoperadas de Histerectomía encuestados pertenece al grupo etario de 25 a 35 años categoría "D".

**TIPO DE ABORDAJE DE HISTERECTOMÍA DEL USUARIO QUIRÚRGICO
EN EL POSTOPERATORIO DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA
ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023**

Tipo de abordaje	Frecuencia	Porcentaje
Abdominal	55	56.70%
Vaginal	7	7.22%
Laparoscópica	35	36.08%
Total	97	100.00%

**TIPO DE ABORDAJE DE HISTERECTOMÍA DEL USUARIO QUIRÚRGICO
EN EL POSTOPERATORIO DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA
ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023**



De acuerdo con la tabla y gráfico, un 57% de la totalidad de pacientes postoperadas de Histerectomía se realizó la cirugía por tipo de abordaje Abdominal; un 36% se realizó la cirugía por tipo de abordaje Laparoscópica y un 7% se realizó la vaginal. El tipo de abordaje lo decide el paciente junto con las recomendaciones del cirujano teniendo en cuenta los antecedentes de la historia clínica y el motivo de la cirugía.

MEDIDAS ESTADÍSTICAS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
P1	97	3	5	3,77	0,621
P2	97	1	5	3,15	1,176
P3	97	1	5	3,65	0,925
P4	97	2	5	3,65	0,830
P5	97	2	5	3,99	0,810
P6	97	1	5	3,07	1,073
P7	97	1	5	2,51	1,209
P8	97	3	5	4,25	0,560
P9	97	4	5	4,71	0,455
P10	97	2	5	4,28	0,608
P11	97	3	5	4,34	0,593
P12	97	3	5	4,26	0,600
P13	97	3	5	4,31	0,683
P14	97	2	5	4,11	0,659
P15	97	3	5	4,51	0,542
P16	97	1	5	4,01	0,743
P17	97	1	5	3,16	1,124
P18	97	2	5	3,92	0,786
P19	97	1	5	3,27	1,150
P20	97	1	5	3,98	0,989
P21	97	2	5	4,08	0,672
P22	97	3	5	4,45	0,540
P23	97	1	5	4,28	0,863
P24	97	3	5	4,60	0,533
N válido (por lista)	97				

El procesamiento de casos es de 97 usuarios quirúrgicos postoperados de Histerectomía a los cuales se les tomó la encuesta con 12 ítems relacionados con la variable calidad del cuidado de enfermería y 12 ítems relacionados con la variable grado de satisfacción del usuario quirúrgico. De acuerdo con la tabla se puede observar que la mayor media es 4.71 y su desviación estándar es 0.455 que corresponde a la pregunta 9; mientras que la menor media es 2.51 y su desviación estándar es 1.209 que corresponde a la pregunta 7.

Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGICA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023

	N	Media	Desviación Estándar
Variable 1	97	45.63	6.24
N válido (por lista)			

Cálculo para determinar los puntos de intervalos en el puntaje.

$$\text{Media} - 0.75 * \text{Desv.} = 45.63 - 0.75 * 6.24 = 40.95$$

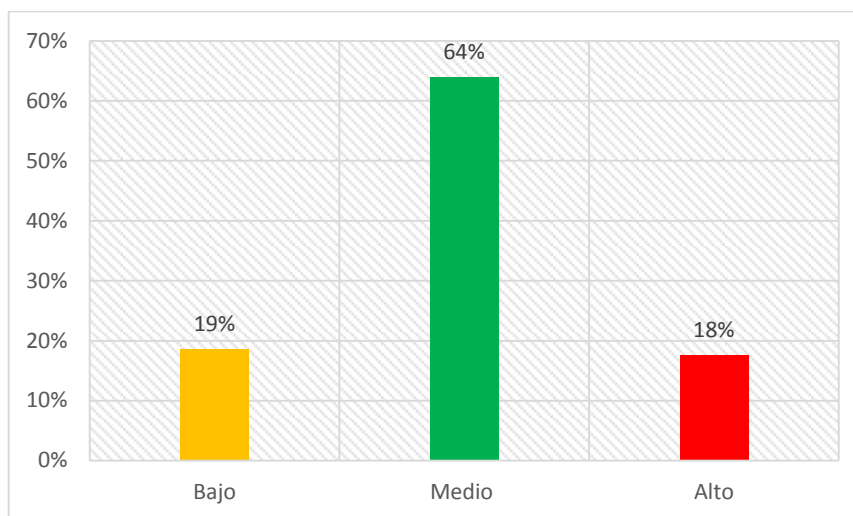
$$\text{Media} + 0.75 * \text{Desv.} = 45.63 + 0.75 * 6.24 = 50.31$$

Corresponde del cuestionario a las preguntas del ítem 1 al ítem 12, se sumaron los puntajes y se estableció la media y la desviación estándar para formar los niveles bajo, medio y alto.

ESCALA CODIFICADA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGICA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023

Rango	Escala	Código
Menor a 40.95	Bajo	1
Entre 40.96 y 50.31	Medio	2
Mayor a 50.31	Alto	3

DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJES DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023



Variable 2: Grado de satisfacción

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM., LIMA, 2023

	N	Media	Desviación Estándar
Variable 1	97	48.68	6.28
N válido (por lista)			

Cálculo para determinar los puntos de intervalos en el puntaje.

$$\text{Media} - 0.75 * \text{Desv.} = 48.68 - 0.75 * 6.28 = 43.97$$

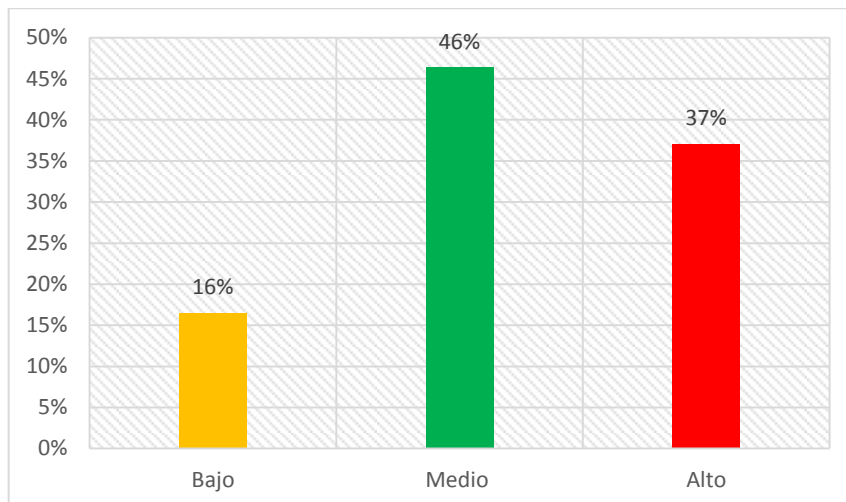
$$\text{Media} + 0.75 * \text{Desv.} = 48.68 + 0.75 * 6.28 = 51.39$$

Corresponde del cuestionario a las preguntas del ítem 13 al ítem 24, se sumaron los puntajes y se estableció la media y la desviación estándar para formar los niveles bajo, medio y alto.

ESCALA CODIFICADA DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023

Rango	Escala	Código
Menor a 43.97	Bajo	1
Entre 43.98 y 51.39	Medio	2
Mayor a 51.39	Alto	3

DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJES DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUIRÚRGICO EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023



Dimensiones de la Calidad de atención de enfermería

Dimensión 1: Calidad humana

DIMENSIÓN CALIDAD HUMANA DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023

	N	Media	Desviación estándar
D1	97	14.23	2.928
N válido (por lista)			

Cálculo para determinar los puntos de intervalos en el puntaje.

$$\text{Media} - 0.75 * \text{Desv.} = 14.23 - 0.75 * 2.928 = 12.034$$

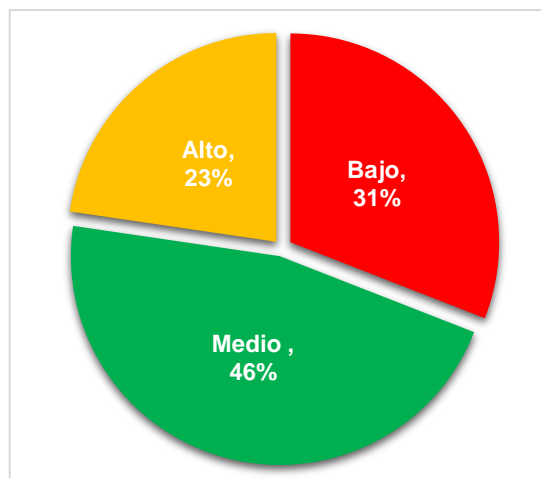
$$\text{Media} + 0.75 * \text{Desv.} = 14.23 + 0.75 * 2.928 = 16.426$$

Corresponde del cuestionario a las preguntas del ítem 1 al ítem 4, se sumaron los puntajes y se fijó la media y la desviación estándar para formar los niveles bajo, medio y alto.

ESCALA CODIFICADA DE LA DIMENSIÓN CALIDAD HUMANA DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023

Rango	Escala	Código
Menor a 12.03	Bajo	1
Entre 12.04 y 16.43	Medio	2
Mayor a 16.43	Alto	3

DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN CALIDAD HUMANA DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023



Dimensión 2: Calidad técnica

DIMENSIÓN CALIDAD TÉCNICA DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023

	N	Media	Desviación Estándar
D2	97	13.81	2.888
N válido (por lista)			

Cálculo para determinar los puntos de intervalos en el puntaje.

$$\text{Media} - 0.75 * \text{Desv.} = 13.81 - 0.75 * 2.888 = 11.644$$

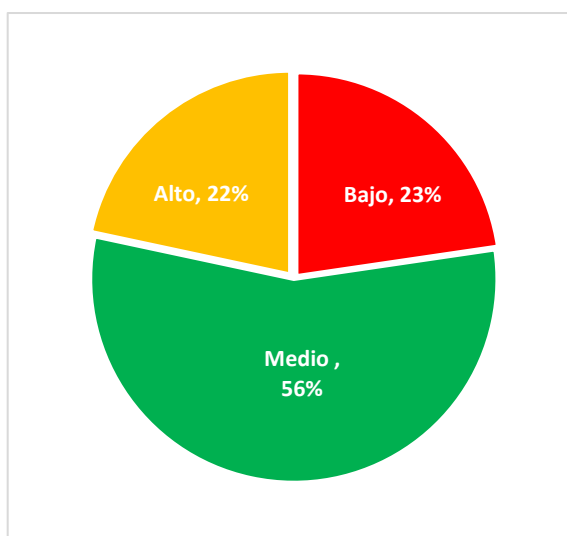
$$\text{Media} + 0.75 * \text{Desv.} = 13.81 + 0.75 * 2.888 = 15.976$$

Corresponde del cuestionario a las preguntas del ítem 5 al ítem 8, se sumaron los puntajes y se estableció la media y la desviación estándar para formar los niveles bajo, medio y alto.

ESCALA CODIFICADA DE LA DIMENSIÓN CALIDAD TÉCNICA DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA 2023

Rango	Escala	Código
Menor a 11.64	Bajo	1
Entre 11.65 y 15.98	Medio	2
Mayor a 15.98	Alto	3

DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN CALIDAD TÉCNICA DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGICA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023



Dimensión 3: Entorno de calidad

DIMENSIÓN ENTORNO DE CALIDAD DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGICA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023

	N	Media	Desviación estándar
D3	97	17.59	1.638
N válido (por lista)			

Cálculo para determinar los puntos de intervalos en el puntaje.

$$\text{Media} - 0.75 * \text{Desv.} = 17.59 - 0.75 * 1.638 = 16.36$$

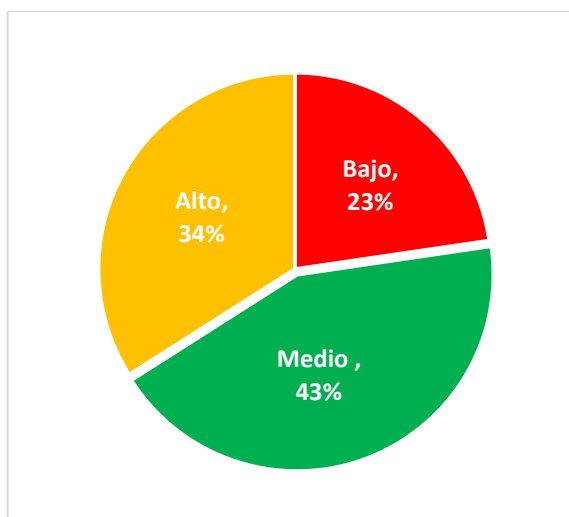
$$\text{Media} + 0.75 * \text{Desv.} = 17.59 + 0.75 * 1.638 = 18.82$$

Corresponde del cuestionario a las preguntas del ítem 9 al ítem 12, se sumaron los puntajes y se fijó la media y la desviación estándar para formar los niveles bajo, medio y alto.

ESCALA CODIFICADA DE LA DIMENSIÓN ENTORNO DE CALIDAD DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023

Rango	Escala	Código
Menor a 16.36	Bajo	1
Entre 16.37 y 18.82	Medio	2
Mayor a 18.82	Alto	3

DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN ENTORNO DE CALIDAD DE ENFERMERÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023



Dimensiones del grado de satisfacción del usuario quirúrgico

Dimensión 1: Confiabilidad

DIMENSIÓN CONFIABILIDAD EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023

	N	Media	Desviación Estándar
D4	97	16.94	1.999
N válido (por lista)			

Cálculo para determinar los puntos de intervalos en el puntaje.

$$\text{Media} - 0.75 * \text{Desv.} = 16.94 - 0.75 * 1.999 = 15.44$$

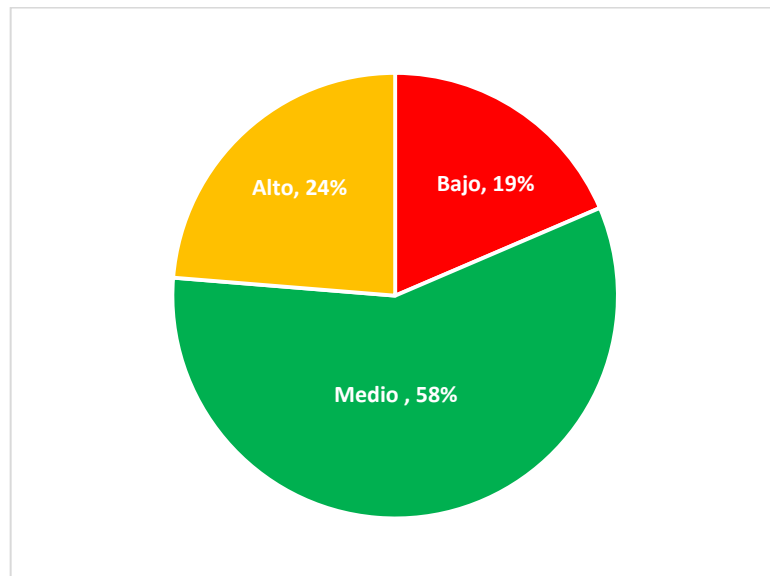
$$\text{Media} + 0.75 * \text{Desv.} = 16.94 + 0.75 * 1.999 = 18.44$$

Corresponde del cuestionario a las preguntas del ítem 13 al ítem 16, se sumaron los puntajes y se estableció la media y la desviación estándar para formar los niveles bajo, medio y alto.

ESCALA CODIFICADA DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023

Rango	Escala	Código
Menor a 15.44	Bajo	1
Entre 15.45 y 18.44	Medio	2
Mayor a 18.44	Alto	3

DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023



Dimensión 2: Empatía

DIMENSIÓN EMPATÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023

	N	Media	Desviación Estándar
D5	97	14.33	3.338
N válido (por lista)			

Cálculo para determinar los puntos de intervalos en el puntaje.

$$\text{Media} - 0.75 * \text{Desv.} = 14.33 - 0.75 * 3.338 = 11.827$$

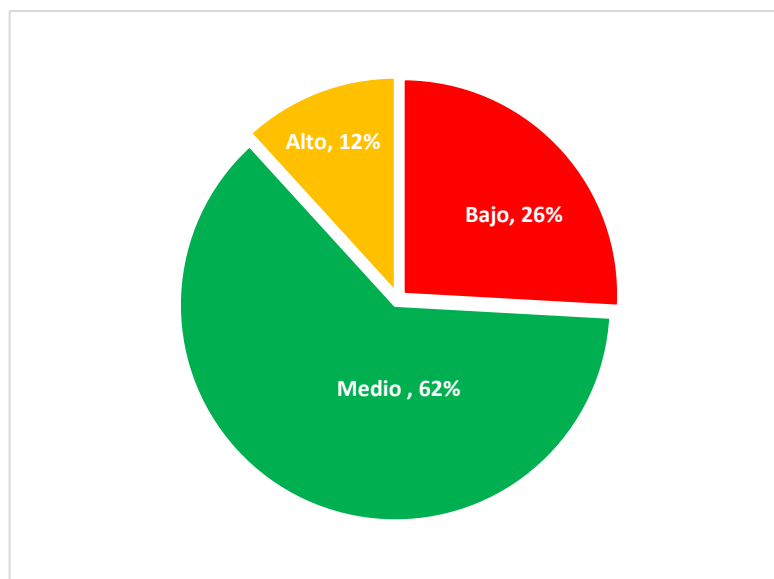
$$\text{Media} + 0.75 * \text{Desv.} = 14.33 + 0.75 * 3.338 = 16.834$$

Corresponde del cuestionario a las preguntas del ítem 17 al ítem 20, se sumaron los puntajes y se fijó la media y la desviación estándar para formar los niveles bajo, medio y alto.

ESCALA CODIFICADA DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023

Rango	Escala	Código
Menor a 11.83	Bajo	1
Entre 11.84 y 16.83	Medio	2
Mayor a 16.83	Alto	3

DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023



Dimensión 3: Bienes tangibles

DIMENSIÓN BIENES TANGIBLES EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023

	N	Media	Desviación Estándar
D6	97	17.41	1.924
N válido (por lista)			

Cálculo para determinar los puntos de intervalos en el puntaje.

$$\text{Media} - 0.75 * \text{Desv.} = 17.41 - 0.75 * 1.924 = 15.967$$

$$\text{Media} + 0.75 * \text{Desv.} = 17.41 + 0.75 * 1.924 = 18.853$$

Corresponde del cuestionario a las preguntas del ítem 21 al ítem 24, se sumaron los puntajes y se fijó la media y la desviación estándar para formar los niveles bajo, medio y alto.

ESCALA CODIFICADA DE LA DIMENSIÓN BIENES TANGIBLES EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM, LIMA, 2023

Rango	Escala	Código
Menor a 15.97	Bajo	1
Entre 15.98 y 18.85	Medio	2
Mayor a 18.85	Alto	3

DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN BIENES TANGIBLES EN EL POSTOPERATORIO DE HISTERECTOMÍA DEL SERVICIO DE GINECOLÓGIA ONCOLÓGICA DEL HNERM LIMA, 2023

