

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



**CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA  
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA  
DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2024**

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

**AUTORES**

**ANALY CÉSPEDES ROJAS  
MILA HUARHUACHI PILLACA  
LIDA VARGAS VELASQUE**

**ASESOR:**

**DRA. LUZ CHAVELA DE LA TORRE GUZMAN  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DEL CUIDADO DE  
ENFERMERIA**

**CALLAO, 2024  
PERÚ**





# "CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2024"

COMPILATIO



Nombre del documento: CESPEDES VARGAS HUARHUACHI.pdf  
 ID del documento: 462ee4c847e1f12b44fb037de29f2371d975c76  
 Tamaño del documento original: 830,63 KB  
 Autores: Anely céspedes rojas, Mila huarhuachi pillaca, lida vargas velasque

Depositante: Anely céspedes rojas  
 Fecha de depósito: 10/9/2024  
 Tipo de carga: url\_submission  
 fecha de fin de análisis: 10/9/2024

Número de palabras: 13.627  
 Número de caracteres: 92.037

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>COMPILATIO II.docx</b> - CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN... #12647 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 39 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (183 palabras)
2	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/49118/TESES%20COMPLETA-MARIA%20TERESA%20VARGAS%20VELASQUE%20-%202024.pdf">https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/49118/TESES%20COMPLETA-MARIA TERE...</a> 25 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (174 palabras)
3	<b>Documento de otro usuario</b> #219421 El documento proviene de otro grupo 9 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (174 palabras)
4	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/20.500.12952/8568/1/TESES%20CUBA%20-%20BENDISU.pdf">https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/20.500.12952/8568/1/TESES - CUBA-ND%20-%20BENDISU.pdf</a> 25 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (132 palabras)
5	<b>repositorio.unlener.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.unlener.edu.pe/bitstream/20.500.13051/39771/1/T061_44944933_M.pdf">https://repositorio.unlener.edu.pe/bitstream/20.500.13051/39771/1/T061_44944933_M.pdf</a> 23 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (133 palabras)

## Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>INFORME FINAL_AGUILAR_CÁRDENAS_19-02-2024 COMPILATIO.docx</b>   FE... #96288 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
2	<b>repositorio.usmp.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/20.500.12227/1356/1/ir_rnnaaer_pp.pdf">https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/20.500.12227/1356/1/ir_rnnaaer_pp.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
3	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> <a href="https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7825/Balaoi_fm.pdf?sequence=1">https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7825/Balaoi_fm.pdf?sequence=1</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
4	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/48806/TESES%20AUC%20CAHUASQUEMELN...">https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/48806/TESES - AUC CAHUASQUEMELN...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
5	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/23161/AALURENTI%20Y%20QUISPE_TESIS2020...">https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/23161/AALURENTI Y QUISPE_TESIS2020...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)

## INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Segunda Especialidad Profesional

TITULO: Calidad de la Atención de Enfermería y la Satisfacción del Paciente en el Servicio de Cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024

AUTORAS: / CODIGO ORCID / DNI

- Analy Céspedes Rojas: /ORCID.ORG/0000-0003-0585-9407, DNI 48146161.
- Mila Huarhuachi Pillaca: / ORCID.ORG/0000-0003-0585-9407, DNI: 5322205.
- Lida Vargas Velásquez: / ORCID.ORG/0000-0003-0585-9408, DNI 48169846.

ASESORA/ CODIGO ORCID / DNI

- DRA. Luz Chávella De La Torre Guzmán : ORCID: ORG/0000-0001-9296-7355, DNI 10475471

LUGAR DE EJECUCIÓN: Servicio de Cirugía de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas Apurímac

UNIDAD DE ANÁLISIS: Pacientes Quirúrgicos

ENFOQUE: Cuantitativo

TIPO: Aplicado / ENFOQUE: Cuantitativo / DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Relacional.

TEMA OCDE: 3.03.03.

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

### MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN                      PRESIDENTA
- Dra. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS                                      SECRETARIO
- Dra. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON                                      VOCAL
- Dra. ANA ELVIRA LOPEZ DE GOMEZ                                      SUPLENTE

**ASESORA:** Dra. Luz Chávella de la Torre Guzmán

Nº de Libro: 01

Nº de Folio: 12

Nº de Acta: 121-2024

Fecha de Aprobación de la tesis: Callao, 13 de Setiembre del 2024

No. De Resolución de Decanato: 262-2024-D/FCS

## **DEDICATORIA**

Dedicamos todo nuestro progreso y esfuerzo profesional a nuestra familia, incluidos padres e hijos, cuyo apoyo incondicional ha sido fundamental para alcanzar nuestros objetivos. Agradecemos también a nuestro Dios creador, quien es infalible en todo.

## **AGRADECIMIENTO**

Especialmente a nuestros padres, por su amor incondicional, comprensión y aliento continuo. Su apoyo emocional y moral ha sido una fuente constante de fortalezas y motivación para cada una de nosotras.

## ÍNDICE

<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>1</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>5</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>6</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>9</b>
1.1 Descripción de la realidad Problemática .....	9
1.2 Formulación del problema.....	12
1.3. Objetivos de la investigación .....	12
1.4 Justificación de la investigación .....	13
1.5 Delimitantes de la investigación .....	14
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>16</b>
2.1 Antecedentes .....	16
2.2 Bases teóricas .....	24
2.3 Marco conceptual .....	28
2.4 Definiciones de términos básicos.....	35
<b>III. HIPOTESIS Y VARIABLES</b> .....	<b>39</b>
3.1.Hipotesis.....	42
3.1.1. Operalización de Variables.....	42
<b>IV. METODOLOGÍA</b> .....	<b>44</b>
4.1. Diseño Metodológico .....	44
4.2 Método de la investigación .....	45
4.3. Población y muestra.....	45
4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado.....	47
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de información .....	48
4.6 Análisis y procesamiento de datos .....	50
4.7 Aspectos éticos de la investigación .....	51
<b>V. RESULTADOS</b> .....	<b>52</b>



5.1. Resultados descriptivos.....	52
5.2. Resultados inferenciales .....	61
5.3. Otros resultados .....	61
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>64</b>
6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.....	64
6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares .....	72
6.3 Responsabilidad ética de acuerdo con los reglamentos vigentes .....	73
<b>VII. CONCLUSIONES.....</b>	<b>75</b>
<b>VIII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>76</b>
<b>IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>88</b>
Anexo 1. Matriz De Consistencia .....	79
Anexo 2: Cuestionario De Calidad De La Atención De Enfermería .....	81
Anexo 3: Cuestionario De Satisfacción Del Paciente .....	83
Anexo 4: Consentimiento Informado Consentimiento Informado Para Participar En Un Proyecto De Investigación .....	85
Anexo 5: Confiabilidad De Instrumentos .....	87
Anexo 6: Calidad De La Atención De Enfermería.....	88
Anexo 7: Alfa De Cronbach .....	92
Anexo 8: Se Mejora El Alfa De Crombach.....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 5.1.1	Distribución de Frecuencias y Porcentajes de la Calidad de la Atención de Enfermería	52
Tabla 5.1.2	Distribución de Frecuencias y Porcentajes para la Dimensión Humana de la Calidad de la Atención de Enfermería"	52
Tabla 5.1.3	Distribución de Frecuencias y Porcentajes para la Dimensión Técnica en la Calidad de la Atención de Enfermería	53
Tabla 5.1.4	Distribución de Frecuencias y Porcentajes para la Dimensión Entorno en la Calidad de la Atención de Enfermería	53
Tabla 5.1.5	Distribución de Frecuencias y Porcentajes para los Niveles de Satisfacción del Paciente	54
Tabla 5.1.6	Resultados de la Dimensión de Elementos Tangibles en la Variable de Satisfacción del Paciente	55
Tabla 5.1.7	Distribución de Frecuencias y Porcentajes para la Dimensión de Capacidad de Respuesta en la Satisfacción del Paciente	55
Tabla 5.1.8	Distribución de Frecuencias y Porcentajes para la Dimensión de Atención Segura en la Satisfacción del Paciente	56
Tabla 5.1.9	Distribución de frecuencias y porcentajes para la dimensión atención con empatía en la Satisfacción del Paciente	57
Tabla 5.2.1	Correlación entre la Calidad de la Atención de Enfermería y la Satisfacción del Paciente según la Prueba de Rho de Spearman	58
Tabla 5.2.2	Correlación entre la Calidad de la Atención de Enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas según la Prueba de Rho de Spearman	59
Tabla 5.2.3	Correlación entre el Nivel de Satisfacción del H.S.R.A y el Nivel de Satisfacción según la Prueba de Rho de Spearman	60
Tabla 6.1.1	Prueba de normalidad	61

## INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	Representación de frecuencias y porcentajes para la variable calidad de la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024	40
Figura N° 2	Representación porcentual de la dimensión Humana del indicador de calidad de la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024	41
Figura N° 3	Representación porcentual de la dimensión Técnica del indicador de calidad de la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024	42
Figura N° 4	Representación porcentual de la dimensión entorno del indicador de calidad de la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024	43
Figura N° 5	Representación porcentual de la variable satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024	44
Figura N° 6	Representación porcentual de la dimensión elementos tangibles del indicador satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024	45
Figura N° 7	Representación porcentual de la dimensión capacidad de respuesta del indicador satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024	46
Figura N° 8	Representación porcentual de la dimensión atención segura del indicador satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024	49
Figura N° 9	Representación porcentual de la dimensión atención con empatía del indicador satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024	50

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo evaluar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas durante el año 2024. Se adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental de tipo transversal relacional, con una muestra no probabilística de 140 pacientes. Para la recolección de datos, se implementaron encuestas que consistieron en dos cuestionarios: uno con 11 preguntas y otro con 18. Los resultados revelaron que la mayoría de los pacientes (53.57%) calificaron la calidad de la atención de enfermería como "Regular", mientras que el 50% consideró el servicio como "Aceptable". Estos hallazgos sugieren una percepción mixta sobre la calidad de la atención recibida. Un aspecto clave del estudio fue la identificación de una correlación positiva significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, representada por un coeficiente de correlación de 0.718. Esto indica que a medida que la calidad de la atención mejora, también lo hace la satisfacción del paciente. Además, el valor de significancia, que fue inferior a 0.01, respalda la relevancia estadística de esta relación, subrayando la importancia de optimizar las prácticas de enfermería. En conclusión, los resultados del estudio sugieren que el fortalecimiento de la calidad en el cuidado de enfermería podría tener un impacto significativo en la satisfacción general de los pacientes, lo que es fundamental para mejorar los resultados en el ámbito hospitalario.

**Palabras Clave:** Calidad de la atención, satisfacción, Calidad, Cirugía.

## ABSTRACT

This study aimed to evaluate the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the surgical department of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas during the year 2024. A quantitative approach was adopted, utilizing a non-experimental cross-sectional relational design with a non-probabilistic sample of 140 patients. Data were collected through surveys consisting of two questionnaires: one with 11 questions and another with 18. The results revealed that the majority of patients (53.57%) rated the quality of nursing care as "Fair," while 50% considered the service to be "Acceptable." These findings suggest a mixed perception of the quality of care received.

A key aspect of the study was the identification of a significant positive correlation between the quality of nursing care and patient satisfaction, represented by a correlation coefficient of 0.718. This indicates that as the quality of care improves, patient satisfaction also increases. Additionally, the significance value, which was below 0.01, supports the statistical relevance of this relationship, emphasizing the importance of optimizing nursing practices. In conclusion, the results of the study suggest that strengthening the quality of nursing care could have a significant impact on overall patient satisfaction, which is essential for improving outcomes in the hospital setting.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, quality, surgery.

## INTRODUCCIÓN

El Hospital Sub Regional de Andahuaylas, reconocido como un centro de referencia para la prestación de servicios de salud en la región, enfrenta el reto continuo de garantizar una atención de alta calidad en todos sus departamentos, incluyendo el servicio de cirugía. La calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente son factores esenciales que influyen directamente en la experiencia y los resultados de los pacientes que se someten a procedimiento quirúrgico.

En 2024, con el aumento de la demanda y las expectativas de los pacientes, es crucial comprender y mejorar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas. Esta investigación tiene como objetivo examinar esta relación, identificar áreas de mejora y sugerir intervenciones efectivas para optimizar la experiencia quirúrgica de los pacientes.

Este estudio tiene como propósito no solo identificar los factores que afectan la percepción del paciente sobre la atención de enfermería en el servicio de cirugía, sino también desarrollar estrategias que aseguren que la atención proporcionada alcance los más altos estándares de calidad y satisfacción del paciente

Utilizando una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos, esta investigación se enfocará en recolectar datos sobre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, así como en identificar áreas de mejora en el proceso de atención quirúrgica. Los resultados obtenidos servirán como base para implementar intervenciones específicas destinadas a mejorar la calidad del cuidado de enfermería y optimizar la experiencia del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. El estudio se estructurará en ocho secciones detalladas.

**I:** El planteamiento del problema: descripción de la realidad de la problemática, objetivos, la justificación del estudio, además de las delimitantes.

**II:** Marco teórico: antecedentes de estudio tanto a nivel internacional como nacional, así como las teorías y conceptos relacionados a las variables y la Definición de términos básicos.

**III:** Hipótesis y variables: se presentan las hipótesis de estudio, así como la definición conceptual de las variables y su operacionalización.

**IV:** Diseño metodológico: aquí se presenta el tipo y diseño utilizado para la investigación, el método, se presenta la población y muestra además del lugar, las técnicas e instrumentos utilizados en la recolección de datos y el análisis del procesamiento de datos.

**V:** Resultados: donde se presenta los resultados encontrados en la investigación de las variables.

**VI:** Discusión de resultados: Se detalla los resultados encontrados y esto se contrasta con los resultados de otros estudios.

**VII:** Conclusiones: Viene hacer la respuesta de nuestros objetivos generales y específicos.

**VIII:** Recomendaciones: Se elabora según el número y contenido de las conclusiones.

# I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Descripción de la realidad Problemática

La satisfacción del paciente es influenciada por los hábitos culturales de distintos grupos sociales, lo que hace que varíe según el entorno social en el que se encuentre. Este concepto se centra en la discrepancia entre las expectativas del paciente y su percepción de los servicios recibidos, subrayando que la atención de enfermería debe abordar a las personas en su totalidad, más allá de la realización de procedimientos específicos. Por lo tanto, surge la necesidad de evaluar la calidad del cuidado para identificar deficiencias y áreas de mejora en las prácticas diarias, lo que permitirá implementar acciones para garantizar un entorno de atención integral y satisfactoria

A nivel mundial, el número de cirugías realizadas anualmente ha experimentado un crecimiento constante, especialmente en los países en desarrollo. Sin embargo, es importante destacar que muchos países carecen de la capacidad necesaria para ofrecer una atención quirúrgica adecuada. Esto se refleja en el hecho de que aproximadamente el 3,5% de las intervenciones quirúrgicas en todo el mundo se realizan para el tercio más empobrecido de la población (1).

De acuerdo con lo expuesto en la 72ª Asamblea Mundial de la Salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS), aproximadamente 7 millones de pacientes que se someten a cirugías sufren complicaciones graves, lo que ocasiona el fallecimiento de 1 millón de ellos durante la intervención quirúrgica en el período posterior a la misma (2).

Según Cobos et al., la calidad del cuidado de enfermería se define como la provisión de atención que satisface las necesidades de salud del paciente, demostrando alta competencia para cumplir con sus expectativas. Esto implica brindar atención médica oportuna y eficiente,



basada en conocimientos profesionales y principios éticos, con el objetivo de mejorar la salud del paciente. Para alcanzar un nivel óptimo de calidad en el cuidado, los enfermeros deben enfocarse en mejorar su competencia profesional, ofrecer cuidado humanizado y espiritual, participar en la gestión del servicio y demostrar escucha activa, empatía y realizar procedimientos de manera inmediata y oportuna para garantizar el confort del paciente (3).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) señala una escasez significativa de profesionales de la salud en varias regiones del mundo, especialmente en países de bajos ingresos como África, Asia Sudoriental, el Mediterráneo y algunas partes de América Latina. Esta falta de personal médico contribuye a una brecha en el acceso, la cobertura y la calidad de la atención médica, siendo más acusada en áreas con menos recursos económicos.

Linda Aiken y colegas han demostrado que una mayor proporción de enfermeras con una carga de trabajo más baja se asocia con mejores resultados para los pacientes, incluida una menor mortalidad y una mayor satisfacción del paciente (4).

La satisfacción del paciente es una evaluación subjetiva de la calidad de los servicios de salud, influenciada por las experiencias previas del paciente. En Perú, el Ministerio de Salud (MINSA) recomienda una proporción de 23 enfermeros por cada 100,000 habitantes; sin embargo, actualmente solo hay 16.36 por cada 10,000 habitantes, lo que se traduce en un total de 52,348 enfermeros en el país. Esta deficiencia se debe a la falta de interés de los gestores de salud y a los bajos salarios, lo que provoca desmotivación y agotamiento en el personal de enfermería y, en consecuencia, afecta la calidad de la atención en los hospitales (5).

En el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, que es el único centro en la región brindando servicios quirúrgicos especializados para Andahuaylas y Chincheros, se han identificado varios problemas que afectan significativamente la calidad de la atención. Las principales dificultades

incluyen demoras en la atención y largas esperas antes y después de las cirugías, generando frustración entre los pacientes. Estas demoras y las largas filas para obtener citas se deben a la insuficiencia de personal y de camas postoperatorias.

La calidad del cuidado de enfermería se ve comprometida por la falta de enfermeros capacitados y especializados, lo que impacta negativamente en la capacidad del servicio de cirugía para satisfacer adecuadamente las necesidades de los pacientes. Las entrevistas con pacientes han revelado deficiencias en la comunicación sobre el procedimiento quirúrgico, los cuidados postoperatorios y las expectativas de recuperación. Además, se han detectado ausencias en los protocolos y procedimientos necesarios para garantizar la seguridad quirúrgica, el manejo adecuado de los pacientes y el control de infecciones.

La falta de una comunicación efectiva entre el personal de enfermería, médicos y otros profesionales de salud, agravada por la tensión laboral, limita la coordinación y calidad de la atención. Esta deficiencia en la comunicación ha dado lugar a errores y una experiencia insatisfactoria para los pacientes, reflejada en las quejas registradas en la oficina de atención al usuario. Además, se ha identificado un control inadecuado del dolor postoperatorio y una supervisión deficiente tras la cirugía, lo que puede llevar a complicaciones no detectadas a tiempo.

El servicio de cirugía también enfrenta problemas en la transición entre turnos y en mantener una atención continua. La falta de interés del personal hacia las necesidades de los pacientes, el uso de un lenguaje técnico confuso y la ausencia de una presentación adecuada del personal contribuyen a una experiencia insatisfactoria. En resumen, estos problemas indican una necesidad urgente de mejorar la gestión y la calidad del cuidado de enfermería para optimizar la experiencia quirúrgica en el

hospital.

Por lo antes señalado se formula el siguiente problema.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1. General**

¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024?

### **1.2.2 Específicos:**

- a) ¿Cómo es la calidad de la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas, 2024?
- b) ¿Cómo es el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital Subregional de Andahuaylas, 2024?
- c) ¿Cómo influyen las dimensiones específicas de la calidad de la atención de enfermería (elementos tangibles, capacidad de respuesta, atención segura y empatía) en los niveles de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024?
- d) ¿De qué manera la capacidad de respuesta del personal de enfermería, que incluye la atención oportuna, la amabilidad y la capacidad resolutive, afecta los niveles de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 General**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía Del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024.

### **1.3.2 Específicos**

- a) Identificar la calidad de la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas, 2024.
- b) Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital Subregional de Andahuaylas, 2024.
- c) Analizar cómo influyen las dimensiones específicas de la calidad de la atención de enfermería (elementos tangibles, capacidad de respuesta, atención segura y empatía) en los niveles de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024.
- d) Analizar cómo la capacidad de respuesta del personal de enfermería (atención oportuna, amabilidad y capacidad resolutive) afecta los niveles de satisfacción de los pacientes.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

La evaluación periódica de la calidad de la atención y la satisfacción del paciente es crucial para identificar y abordar áreas de mejora en los servicios de salud. Esta práctica permite realizar ajustes necesarios para asegurar un cuidado óptimo y una experiencia positiva para los pacientes. Como profesionales de la salud, es nuestra responsabilidad garantizar que los pacientes reciban la mejor atención posible. El estudio realizado en este ámbito subraya nuestro compromiso con la excelencia en la práctica de

enfermería y con el bienestar de los pacientes, evidenciando la importancia de estas evaluaciones para la mejora continua del servicio.

#### **1.4.2 Social**

La calidad del cuidado de enfermería tuvo un impacto significativo en los resultados de salud de los pacientes, mejorando no solo su experiencia, sino también los resultados clínicos y acelerando la recuperación. Dado el papel crucial del Hospital Sub Regional de Andahuaylas en la región, evaluar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en este contexto específico es esencial para mejorar los servicios de salud y responder adecuadamente a las necesidades de la población de la provincia de Andahuaylas.

#### **1.4.3 Práctica**

La evaluación de la calidad en la atención de enfermería y la satisfacción del paciente también contribuyó a cumplir con los estándares y regulaciones de calidad establecido. Este enfoque permitió abordar las implicaciones teóricas, metodológicas, prácticas y sociales de la investigación, orientando la resolución de problemas y promoviendo mejoras significativas en el área de la enfermería.

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

#### **1.5.1 Teórico**

Se definió una delimitación que cubrió varias teorías y conceptos importantes en el campo de la enfermería, incluyendo la satisfacción del paciente, la calidad de la atención, así como las teorías destacadas de enfermería de Florence Nightingale y Virginia Henderson, y también

modelos de calidad en el sector de la salud.

### **1.5.2 Temporal**

Se estableció un período específico para la recopilación de datos y el análisis. La investigación se llevó a cabo entre enero, febrero y marzo del 2024, lo que permitió cumplir con los plazos establecidos para la realización del estudio.

### **1.5.3 Espacial**

Se determinó la ubicación específica donde se llevaría a cabo el estudio, eligiendo un hospital, clínica o centro médico en particular, para garantizar que el estudio se realizara en un entorno clínico relevante y representativo. La investigación se realizó en el servicio de cirugía general del Departamento de Cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, con la autorización previa de la Unidad de Docencia e Investigación de la institución, sin que se presentaran limitaciones.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales

**LÓPEZ ET AL.** (2024) llevaron a cabo un estudio en España titulado “Relación entre la Calidad de la Atención de Enfermería y la Satisfacción del Paciente en Servicios Quirúrgicos”. El **objetivo general** del estudio fue analizar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en varios hospitales españoles. **Método:** Utilizando un diseño transversal y una muestra de 450 pacientes, los **resultados** revelaron una fuerte correlación entre ambos factores. El estudio destacó la importancia de una atención integral y una comunicación clara para mejorar la experiencia del paciente (López et al., 2024) (6).

**SANTOS ET AL.** (Taiwan, 2023): En el estudio “Quality of Nursing Care and Its Effect on Patient Satisfaction in Surgical Wards”. **Objetivo General** se exploró cómo la calidad de los cuidados de enfermería afecta la satisfacción del paciente en áreas quirúrgicas en Taiwán. **Método:** Con un diseño descriptivo y una muestra de 400 pacientes, los resultados mostraron que una atención de alta calidad estaba asociada con mayores niveles de satisfacción del paciente. **Resultados:** El estudio destacó la necesidad de una formación continua del personal y la implementación de prácticas centradas en el paciente para mejorar los resultados de atención. (7).

**O'REILLY ET AL.** (Australia, 2022): llevaron a cabo un estudio El estudio “Patient Satisfaction with Surgical Nursing Care: A Multicenter Study”

**Objetivo General** examinó la satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería en diversos hospitales de Australia. **Método:** Con una muestra de 600 pacientes y un enfoque descriptivo y transversal, **Resultados:** los hallazgos indicaron que la satisfacción estaba fuertemente relacionada con la calidad de la atención, subrayando la importancia de la atención personalizada y la capacidad de respuesta del personal de enfermería (8).

**WANG ET AL.** (China, 2021): En el estudio “Nursing Care Quality and Patient Satisfaction in Surgical Settings: A Cross-Sectional Study”. **Objetivo General:** se examinó la influencia de la calidad de los cuidados de enfermería en la satisfacción del paciente en hospitales quirúrgicos en China. **Método:** Utilizando encuestas a 500 pacientes, los resultados mostraron que una alta calidad de atención se asociaba con una mayor satisfacción. **Resultados:** El estudio identificó la gestión del dolor y la educación del paciente como áreas críticas para la mejora de la satisfacción (9).

**ARCENTALES ET AL.** (2021) llevaron a cabo un estudio en Ecuador titulado “Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería”, **Objetivo General:** Para evaluar el nivel de satisfacción de pacientes quirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital Homero Castanier Crespo en Azogues. **Método:** Arcentales et al. (2021) realizaron un estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo, transversal y no experimental con pacientes quirúrgicos de ambos sexos, de 18 a 65 años, en el Hospital Homero Castanier Crespo, Azogues, durante febrero y marzo de 2021. La satisfacción con el cuidado de enfermería se midió utilizando el Caring Assessment Instrument (CARE-Q), un cuestionario validado en español por Gloria Sepúlveda y aplicado en diversos países, que emplea una escala de Likert de 1 a 4 puntos. **Resultados:** El estudio demostró que el personal de enfermería brindó una atención de alta calidad, lo que llevó a una alta satisfacción entre los pacientes. Sin



embargo, se observó una mayor satisfacción entre mujeres jóvenes con educación de tercer nivel en comparación con pacientes de otros niveles educativos (Arcentales et al., 2021) (10).

**SMITH ET AL.** (Estados Unidos, 2020): El estudio “Impact of Nursing Care Quality on Patient Satisfaction in Surgical Units”. **Objetivo General:** Evaluó la conexión entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en unidades quirúrgicas de hospitales en Estados Unidos, el **Método:** Utilizando un enfoque cuantitativo y una muestra de 350 pacientes, el estudio reveló una correlación positiva significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente. **Resultados:** subrayaron la importancia de mejorar la comunicación y el trato empático para incrementar los niveles de satisfacción (11).

**BORRÉ** (2019) realizó un estudio en Colombia sobre la “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados” en una institución de Barranquilla. **Objetivo General:** fue evaluar cómo perciben los pacientes la calidad del cuidado de enfermería, utilizando una muestra de 158 pacientes mediante un diseño descriptivo transversal y encuestas con el cuestionario SERVQHOS-E. Los **Resultados:** indicaron que el 78% de los pacientes consideró la calidad de la atención como “Mejor y mucho mejor de lo esperado”, mientras que el 17% la vio como “Como se esperaba” y el 4% la percibió como “Peor y mucho peor de lo esperado”. En términos de satisfacción, el 48.7% se mostró “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. La muestra consistió en un 56% de mujeres y un 44% de hombres, con una edad promedio de 48.5 años (DE: 18.5). Según la Teoría de la Desconfirmación de Expectativas de Oliver y los postulados de Parasuraman, el 78% de los pacientes experimentó altos niveles de calidad percibida, el 17% niveles modestos y el 4% bajo niveles. Estos resultados son consistentes con estudios previos, que indican que la percepción de calidad como buena varía entre el 60% y el 100%. Además, el 96.8% de los pacientes expresó satisfacción y el 97% recomendaría la

institución (Borré, 2019) (12).

### 2.1.2. Nacionales

**MIRAVAL ET AL.** (2023) realizaron un estudio titulado “Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente Postoperatorio en el Servicio de Hospitalización de Cirugía del Hospital Huaycán en Lima”, cuyo **Objetivo General**: fue examinar cómo la calidad del cuidado de enfermería influye en la satisfacción de los pacientes después de una cirugía. **Método**: El estudio, de diseño cuantitativo, no experimental y descriptivo transversal-correlacional, incluyó a 92 pacientes postoperados. Los hallazgos revelaron que el 57.6% de los pacientes consideraron que la calidad de la atención fue buena, con un énfasis particular en el componente de confort, que recibió una calificación del 56.5%. En términos de satisfacción, el 59.8% de los pacientes evaluó su experiencia como buena y el 27.2% como muy buena. Las percepciones sobre la satisfacción en relación con las necesidades y expectativas fueron más moderadas (58.7% y 42.4%, respectivamente), mientras que la dimensión de percepción obtuvo una alta satisfacción del 48.9%. Los **Resultados**: El estudio de Miraval et al. (2023) concluyó que existe una correlación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería, en particular en el área de confort, y la satisfacción de los pacientes postoperatorios. Utilizando el coeficiente Rho de Spearman, se encontró una correlación de  $r_s = 0.703$  con un valor p de 0.000. Esto sugiere que una atención de enfermería de mayor calidad, especialmente en términos de confort, está estrechamente vinculada a una mayor satisfacción entre los pacientes después de la cirugía (13).

**GUILLÉN** (2022) en su estudio titulado “Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción del Paciente Postquirúrgico en el Servicio de Cirugía de un

Hospital en Lima, 2022” tuvo como **Objetivo General**: determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos. **Método**: estudio observacional, correlacional y transversal, con un enfoque cuantitativo, incluyó una muestra de 80 pacientes adultos de entre 18 y 60 años. Para evaluar la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, se utilizaron encuestas que incluían el cuestionario de valoración del Spielberg y un cuestionario de satisfacción del paciente. **Resultados**: La relación entre las variables es significativa. (14).

**URURE** (2021) llevó a cabo un estudio titulado “Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción en Pacientes Postoperados del Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021”. **Objetivo General**: de la investigación fue examinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados en dicho hospital. **Método**: Este estudio adoptó un diseño descriptivo, cuantitativo y transversal, con un enfoque no experimental-correlacional, y contó con una muestra de 147 pacientes postoperados. Se utilizaron encuestas con dos cuestionarios validados y altamente confiables para recolectar los datos. **Resultados**: el análisis mostró una correlación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados, con un coeficiente de correlación de  $r=0.434$  y un valor  $p$  de 0.000. Además, se encontró una relación significativa entre la satisfacción y las dimensiones del trato recibido ( $r=0.257$ ;  $p=0.002$ ), la continuidad del cuidado ( $r=0.493$ ;  $p=0.000$ ) y el resultado del cuidado ( $r=0.353$ ;  $p=0.001$ ). En resumen, el estudio concluye que una mejor calidad en el cuidado de enfermería está estrechamente vinculada con una mayor satisfacción de los pacientes postoperados en el Hospital Santa María del Socorro de Ica (Urure, 2021). (15).

**RAMÍREZ** (2021) llevó a cabo un estudio titulado “Satisfacción y Calidad de los Cuidados de Enfermería Percibida por los Pacientes en la Unidad de Recuperación Posanestésica del Hospital II Vitarte - ESSALUD - Lima 2021”. El **Objetivo General:** del estudio fue evaluar los cuidados ofrecidos a pacientes postoperatorios inmediatos en un hospital privado en Erbil, Irak. **Método:** El estudio, con un diseño descriptivo y transversal, empleó la técnica de observación para analizar una muestra no probabilística de 106 enfermeras durante el período de febrero a julio de 2019. Se utilizó un instrumento de evaluación para medir la intervención del personal de enfermería en las etapas preoperatoria, intraoperatoria y postoperatoria, el cual mostró alta confiabilidad y validez. Los hallazgos indicaron que la intervención del personal en hospitales públicos fue deficiente en un 98.1%, en contraste con un 69.8% de calificaciones de cuidado bueno en hospitales privados. Estas diferencias resultaron ser estadísticamente significativas. **Resultados:** el estudio concluye que el nivel de atención de enfermería es considerablemente mejor en las instituciones privadas en comparación con las públicas (16).

**FRETEI** (2021) llevó a cabo una investigación titulada “Calidad de los Cuidados de Enfermería y la Satisfacción del Paciente Postoperado Atendido en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional de Oxapampa en el Año 2021”. El Objetivo General: de este estudio fue evaluar la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos en dicho hospital. **Método:** El estudio, con un enfoque cuantitativo, empleó un diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional, y contó con una muestra de 90 pacientes. Se utilizaron encuestas para recolectar datos, aplicando dos cuestionarios validados para medir las variables de interés. El cuestionario sobre la calidad de los

cuidados estaba compuesto por 15 ítems repartidos en tres dimensiones, utilizando una escala de puntuación de 1 (Nunca) a 5 (Siempre), con criterios que clasificaban la calidad como mala (15-35 puntos), regular (36-55 puntos) o alta (56-75 puntos). Por su parte, el cuestionario de satisfacción del paciente postoperado incluía 18 ítems en tres dimensiones, con una escala de 1 (Nunca) a 3 (Siempre), y criterios que definían la satisfacción como insatisfecho (18-36 puntos), medianamente satisfecho (37-40 puntos) o satisfecho (41-51 puntos). Los **Resultados:** proporcionarán información crucial para identificar las necesidades de cuidado enfermero en pacientes postquirúrgicos y permitirán el desarrollo de estrategias dirigidas a mejorar la satisfacción del usuario. En conclusión, el estudio ofrece insights valiosos para optimizar la gestión de cuidados de enfermería, promoviendo una atención postoperatoria de mayor calidad y humanización, además de reducir riesgos asociados (17).

**DÍAZ** (Chiclayo,2020) en su investigación “Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes post-operado inmediatos en la unidad de recuperación post anestésica ESSALUD Chiclayo” tuvo como **objetivo** “Evaluarla percepción del paciente sobre la intervención del enfermero de la unidad de recuperación en el post operatorio inmediato del ESSALUD de Chiclayo”. **Método:** Se llevó a cabo un estudio descriptivo transversal en el cual se utilizó la técnica de encuesta para analizar una muestra no probabilística de 100 pacientes. Se aplicó un instrumento diseñado para evaluar la satisfacción del paciente con respecto al personal de enfermería, abordando aspectos como profesionalidad, comunicación, comodidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. El instrumento demostró tener alta confiabilidad y validez. **Resultados:** Se observó que la satisfacción se mantuvo en un nivel regular en todas las dimensiones evaluadas, con los siguientes porcentajes: fiabilidad (62%), capacidad de respuesta (73%), seguridad (71%), empatía (76%) y aspectos tangibles (63%). **Conclusión:** El nivel de satisfacción de

la intervención enfermero es regular durante el post operatorio inmediato (18).

**AGUILAR**, (Tarapoto, 2019) llevó a cabo un estudio titulado “Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería Durante el Postoperatorio Inmediato en la Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital II Es Salud de Tarapoto. Tuvo como **objetivo General**: “Analizar cómo perciben los pacientes la intervención del personal de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación del Hospital II ESSALUD de Tarapoto.” **Método**: Llevó a cabo un estudio descriptivo transversal, en el cual se utilizó la técnica de encuesta para analizar una muestra probabilística de 320 pacientes postoperados, con edades entre 18 y 60 años, que estaban hospitalizados en febrero de 2019. Se empleó un instrumento para medir la satisfacción del paciente en aspectos como fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles y capacidad de respuesta. **Resultados**: El instrumento utilizado mostró una alta confiabilidad y validez. Los resultados revelaron un elevado nivel de insatisfacción general (100%) con el cuidado de enfermería. A pesar de esto, se observaron niveles de satisfacción en áreas específicas: fiabilidad (27%), capacidad de respuesta (6%), empatía (42%) y aspectos tangibles (65%). En conclusión, la satisfacción con la intervención del personal de enfermería durante el postoperatorio inmediato se consideró de nivel regular. (19).

**FLORES N.** (Lima 2019), desarrolló un estudio sobre la “Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre 11 los cuidados de Enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo, Lima octubre - noviembre 2019”, tuvo como **objetivo** : Evaluar Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional , **Método** : fue estudio descriptivo con diseño transversal cuantitativa, en una muestra de 30 pacientes en URPA, sus **resultados** indican que en cuanto a los resultados encontrados del 100% (30), 40% (12) la satisfacción es alto, el 37% (11) es medio y 23 % (07) es bajo. Respecto a la dimensión trato 44% (13) es alto, 33 % (10) es medio y 23% (07) es bajo. En cuanto a la

dimensión continuidad del cuidado el 44 % (13) es medio, 33 % (10) es alto y 23% (07) es bajo y en la dimensión resultados el 47% (14) es alto, 30 % (09) es medio y 23% (07) es bajo. **Conclusión:** la "Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional es alto (20).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Modelo de Necesidades Básicas de Higiene de Virginia Henderson**

Promovió un enfoque centrado en el paciente, defendiendo la idea de que la enfermería debe ayudar a los pacientes a alcanzar un estado óptimo de salud a través del cumplimiento de sus necesidades básicas, como alimentación, eliminación, movimiento y descanso. Aunque Henderson no formuló teorías específicas sobre la calidad en la enfermería, su énfasis en la atención humanizada y holística ha tenido un impacto significativo en la comprensión y promoción de la calidad en la atención de enfermería. Su trabajo sigue siendo una referencia crucial en la profesión de enfermería y en los esfuerzos por mejorar continuamente la calidad del cuidado al paciente (21).

### **2.2.2 Modelo de auto cuidado de Dorothea Orem**

Sostiene que las personas tienen la capacidad de cuidarse a sí mismas dentro de sus posibilidades, y que la función de la enfermería es ofrecer apoyo cuando los individuos no pueden cubrir sus propias necesidades de autocuidado. Desde esta perspectiva, la calidad en la atención de enfermería se puede interpretar como la habilidad del personal de enfermería para facilitar y fomentar el autocuidado del paciente, además de intervenir de manera eficaz cuando el paciente no es capaz de satisfacer sus propias necesidades (22).

En el marco de la teoría de Orem, la calidad de la atención de enfermería está vinculada con la capacidad del personal de enfermería para ofrecer el apoyo y la asistencia necesarios, promover la independencia del paciente siempre que sea posible, y asegurar que las intervenciones se ajusten a las necesidades y objetivos del paciente. Aunque Orem no formuló teorías específicas sobre la calidad de la atención, su trabajo establece una base fundamental para entender cómo la enfermería puede mejorar la calidad del cuidado al promover el autocuidado y la autogestión del paciente (23).

### **2.2.3 La Teoría de la Satisfacción del Paciente**

Este enfoque teórico se centra en entender y explicar los factores que afectan la satisfacción de los individuos con los servicios de atención médica que reciben. La teoría sostiene que la satisfacción del paciente es un indicador clave de la calidad de la atención médica, y que esta satisfacción puede impactar significativamente en su experiencia general, su adherencia al tratamiento y sus resultados de salud. (24). Algunos de los elementos esenciales de la Teoría de la Satisfacción del Paciente incluyen:

- ✓ Calidad de la atención: La percepción del paciente sobre la calidad de la atención recibida es fundamental para su satisfacción. Esto abarca la competencia del personal médico y de enfermería, la accesibilidad a los servicios, la eficacia de los tratamientos y la seguridad de los procedimientos.
  
- ✓ Comunicación y relación médico-paciente: La efectividad de la comunicación entre el paciente y el personal médico es crucial para la satisfacción del paciente. Una comunicación clara, empática y comprensible puede mejorar significativamente la experiencia del paciente y su percepción de la atención recibida.



- ✓ Expectativas y percepciones: La satisfacción del paciente se ve afectada por sus expectativas previas y su percepción de si estas expectativas fueron cumplidas durante su experiencia con el sistema de salud. La satisfacción es más probable cuando las expectativas del paciente se cumplen o superan.
  
- ✓ Empatía y atención centrada en el paciente: La habilidad del personal médico para demostrar empatía y proporcionar una atención que se centre en las necesidades y preferencias del paciente puede tener un impacto considerable en su satisfacción y en su percepción de la calidad de la atención.
  
- ✓ Resultados de salud y bienestar: La satisfacción del paciente también puede estar vinculada a los resultados de salud que experimenta tras recibir tratamiento. Los pacientes que logran una recuperación positiva y experimentan buenos resultados de salud suelen estar más satisfechos con la atención recibida (25).

#### **2.2.4 Modelo de Servucción**

Es una teoría que se utiliza para comprender la prestación de servicios, especialmente en industrias donde la interacción entre el cliente y el proveedor de servicios es crucial. Fue propuesto por Pierre Eiglier y Eric Langeard en la década de 1980. Este modelo se basa en la idea de que los servicios son procesos que involucran tanto elementos tangibles como intangibles, y que la interacción entre el cliente y el proveedor de servicios es esencial para la creación de valor (26).

El término "servucción" es una combinación de "servicio" y "producción", lo que implica que la producción de servicios es un proceso complejo que implica la participación activa tanto del proveedor como del cliente. El modelo consta de dos partes principales:

- ✓ **Servucción Visible:** Esta parte se refiere a los elementos tangibles del servicio que son visibles y pueden ser percibidos por el cliente. Incluye aspectos como las instalaciones físicas, el equipamiento utilizado, el personal visible y cualquier material de marketing o comunicación.
- ✓ **Servucción Invisible:** Esta parte se refiere a los elementos intangibles del servicio que no son visibles para el cliente pero que influyen en su experiencia. Incluye aspectos como el conocimiento técnico del personal, los procesos internos de la organización, la calidad de la interacción con el cliente y la gestión de la experiencia del cliente.

El Modelo de Servucción destaca la importancia de la interacción entre el cliente y el proveedor de servicios en la creación de valor y la satisfacción del cliente. Proporciona un marco para comprender cómo los diversos elementos tangibles e intangibles del servicio se combinan para influir en la experiencia del cliente y en su percepción de la calidad del servicio recibido (27).

### **2.2.5 Modelo de Satisfacción del Paciente de Donabedian**

El modelo conceptual desarrollado por Avedis Donabedian, un destacado epidemiólogo y experto en salud pública, se basa en la premisa de que la calidad de la atención médica puede evaluarse desde tres perspectivas interconectadas: estructura, proceso y resultado. Aunque este enfoque no se enfoca exclusivamente en la satisfacción del paciente, ofrece un marco sólido para comprender cómo la calidad de la atención influye en la experiencia del paciente (28).

- ✓ **Estructura:** Esta dimensión abarca los aspectos organizativos y de infraestructura que afectan la prestación de servicios de salud. Incluye elementos como la disponibilidad de recursos físicos (equipos médicos, instalaciones), recursos humanos (personal médico y de enfermería), y las políticas y procedimientos institucionales. En relación con la satisfacción del

paciente, una estructura bien organizada y robusta puede fomentar una experiencia positiva al ofrecer un entorno seguro, cómodo y eficiente para la atención médica.

- ✓ Proceso: Esta dimensión se centra en cómo se realiza la atención médica y la interacción entre los pacientes y los proveedores de servicios de salud. Engloba aspectos como la comunicación entre el personal médico y los pacientes, el cumplimiento de los estándares clínicos, la eficacia de los tratamientos y la atención centrada en el paciente. Un proceso de atención eficaz, adaptado a las necesidades del paciente, puede aumentar la satisfacción al ofrecer una atención oportuna, comprensiva y personalizada.
- ✓ Resultado: Esta dimensión se refiere a los efectos finales de la atención médica sobre la salud y el bienestar del paciente. Incluye la recuperación clínica, la mejora en la calidad de vida, la prevención de complicaciones y la satisfacción del paciente con los resultados obtenidos. Cuando los pacientes perciben que han alcanzado los resultados esperados y que su experiencia global ha sido positiva, es más probable que estén satisfechos con la atención recibida.
- ✓ El Modelo de Satisfacción del Paciente de Donabedian destaca que la satisfacción del paciente es un componente esencial de la calidad de la atención médica y está influenciada por múltiples factores relacionados con la estructura, el proceso y el resultado de la atención. Integrar esta perspectiva en la evaluación de la calidad de la atención permite una comprensión más completa de cómo mejorar la experiencia del paciente y asegurar su satisfacción (29).

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Calidad de atención**

La calidad en la atención de salud se alcanza al cumplir con requisitos y estándares específicos en la provisión de cuidados, asegurando el respeto

a las normativas legales y los procedimientos establecidos. En el ámbito de la atención de enfermería, la calidad se manifiesta a través de la ejecución de prácticas adecuadas, eficientes y puntuales, garantizando una atención efectiva por parte del personal de enfermería, mientras se proporciona un trato respetuoso y compasivo a los pacientes. (30).

De acuerdo con Chumpitaz, la calidad de la atención se define como la provisión de cuidados a individuos, familias y comunidades de forma oportuna, empática, adaptada a sus necesidades, eficaz y continua. Esta atención debe cumplir con los estándares profesionales y competencias requeridas, respaldada por valores éticos, sociales y técnicos, y enfocada en el bienestar de los pacientes (31).

### **2.3.2 Dimensiones de la calidad del cuidado:**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) subraya que la calidad en la atención sanitaria es esencial para alcanzar las metas de salud nacionales, mejorar el bienestar de la población y garantizar la sostenibilidad de los sistemas de salud a largo plazo.

Todos los profesionales de un hospital comparten la responsabilidad de mantener esta calidad. En particular, los enfermeros tienen un papel clave al proporcionar una atención integral y centrada en el paciente, asegurando que su práctica sea de alta calidad mediante el uso de sus conocimientos, valores y habilidades para satisfacer las expectativas de los pacientes. (32).

La calidad de la atención al paciente se establece a través de la relación terapéutica entre el profesional de enfermería y el paciente. La percepción del paciente sobre esta relación, ya sea positiva o negativa, determina en última instancia la calidad de la atención que recibe. Esta percepción se refleja en varias dimensiones de la atención.

### 2.3.2.1 Humana

La atención de enfermería debe ser profundamente humanizada para cumplir su rol esencial, ya que el bienestar del paciente se logra cuando se asegura su confort físico y psicosocial mediante el apoyo durante su permanencia en el entorno de atención médica. Los pacientes esperan recibir un trato lleno de amor, empatía y compasión, además de un respeto profundo que prevenga cualquier forma de sufrimiento. La meta es que el paciente se sienta atendido y en buenas manos, lo que también proporciona tranquilidad a su familia.

La dimensión humana de la calidad se centra en la importancia de las interacciones humanas y las relaciones interpersonales en la atención médica y de enfermería. Esta perspectiva destaca que, además de los aspectos técnicos y el entorno físico, el factor humano es crucial para la percepción de la calidad y los resultados del paciente. Entre los aspectos clave de esta dimensión se incluyen:

- ✓ Empatía y comunicación: La capacidad de los profesionales de la salud para mostrar empatía, comprensión y respeto hacia los pacientes, así como para comunicarse de manera clara y efectiva, es fundamental para establecer una relación terapéutica y promover la confianza del paciente.
- ✓ Participación del paciente: Involucrar activamente a los pacientes en la toma de decisiones sobre su atención, respetar sus preferencias y valores, y proporcionar información comprensible sobre su salud y opciones de tratamiento son aspectos clave de la dimensión humana de la calidad.
- ✓ Respeto a la dignidad y la autonomía: Reconocer y respetar la dignidad, la privacidad y la autonomía de los pacientes, así como sus

derechos como individuos, son componentes esenciales de la atención centrada en el paciente y de la dimensión humana de la calidad.

- ✓ Apoyo emocional y psicológico: Brindar apoyo emocional y psicológico a los pacientes y a sus familias durante momentos difíciles, como el diagnóstico de una enfermedad grave o la hospitalización, es fundamental para abordar las necesidades emocionales y sociales de los pacientes y mejorar su bienestar general.
- ✓ Trabajo en equipo y colaboración: Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre los miembros del equipo de salud, así como con los pacientes y sus familias, promueve una atención integral y centrada en el paciente que aborda todas las dimensiones de su bienestar (33).

#### **2.3.2.2 Técnica:**

La dimensión técnica de la calidad se refiere a la implementación de conocimientos y habilidades especializadas para asegurar que los productos o servicios cumplan con ciertos estándares o especificaciones establecidas. En el ámbito de la atención médica y de enfermería, esta dimensión se enfoca en la aplicación de intervenciones clínicas, procedimientos y protocolos basados en evidencia para ofrecer una atención segura, efectiva y alineada con los estándares establecidos.

En la atención al paciente, es crucial seguir de manera rigurosa las indicaciones, como administrar los tratamientos en los tiempos y fechas programados. Además, es fundamental permitir que el paciente exprese sus preguntas y preocupaciones sin temor, ya que esto le da la oportunidad de comunicar sus necesidades y emociones. Mediante este diálogo, el profesional de enfermería puede promover la seguridad del paciente, proporcionar información educativa y prevenir riesgos para la salud, con el objetivo de asegurar una recuperación efectiva y oportuna. (34).

### **2.3.2.3 Entorno:**

La dimensión del entorno en la calidad de atención se refiere a los factores físicos, sociales y organizativos que caracterizan el entorno en el que se brinda la atención médica y de enfermería. Esta dimensión destaca que el contexto en el que se proporciona la atención puede influir significativamente en la calidad del servicio y en la experiencia del paciente. Aspectos clave de esta dimensión incluyen:

- ✓ Instalaciones y equipamiento: La calidad del entorno físico, como la limpieza, el mantenimiento de las instalaciones y la disponibilidad de equipos médicos y tecnología, puede afectar la percepción del paciente sobre la calidad de la atención que recibe.
  - ✓ Cultura organizacional: La cultura y el clima en el lugar de trabajo, incluyendo los valores, actitudes y prácticas de liderazgo, influyen en la moral del personal, la comunicación entre los miembros del equipo y, en consecuencia, en la calidad de la atención al paciente.
  - ✓ Comunicación y trabajo en equipo: La eficacia de la comunicación y la colaboración entre los miembros del equipo de atención, así como entre el personal y los pacientes, son elementos esenciales del entorno de la calidad que afectan tanto la seguridad del paciente como la efectividad de la atención.
  - ✓ Accesibilidad y disponibilidad de servicios: La facilidad de acceso físico y financiero a los servicios de salud, así como la disponibilidad de estos servicios en horarios convenientes, impacta la capacidad de los pacientes para recibir atención y su percepción de la calidad.
  - ✓ Cuidado centrado en el paciente: Un entorno que promueve el respeto, la dignidad y la participación activa del paciente en su propio cuidado puede mejorar la satisfacción del paciente y la percepción de la calidad de la atención recibida (35).

### **2.3.3 Satisfacción del Paciente**

La satisfacción del usuario se basa en una evaluación subjetiva del rendimiento del sistema de información, sirviendo como un sustituto de medidas más objetivas de eficacia, las cuales a menudo no están disponibles. Se considera un indicador subjetivo ya que se enfoca en las percepciones y actitudes de las personas respecto a ciertos criterios y objetivos específicos.

Avedis Donabedian, un destacado autor en el estudio de la satisfacción del paciente, sostiene que esta satisfacción puede servir como una medida de eficacia y un indicador objetivo para evaluar la calidad de los servicios de salud. En el ámbito de la atención médica, la satisfacción del paciente es esencial para valorar la calidad de la atención proporcionada. (36).

### **2.3.3 Nivel de Satisfacción del Paciente Post Operado**

Cuando nos referimos a la satisfacción del cliente, estamos hablando de la discrepancia entre lo que el cliente espera que ocurra y lo que realmente

percibe que ha recibido durante su experiencia. En otras palabras, se trata de la diferencia entre las expectativas del paciente antes de utilizar un servicio de salud y su percepción después de haberlo utilizado.

Delbanco y Daley destacan que la satisfacción tal como la percibe el usuario es el resultado más significativo cuando se evalúa la calidad de los servicios de atención médica. Esto se debe a que esta percepción influye en gran medida en la decisión del usuario de pagar por los servicios, en su disposición para regresar en el futuro y en su probabilidad de recomendar los servicios a otras personas que podrían convertirse en clientes potenciales (37).

#### **2.3.3.1 Dimensiones de Satisfacción**



El trato recibido por parte del personal de salud desencadena una interacción social y psicológica con el cliente durante la prestación de servicios, lo que genera sentimientos en el individuo en relación a la actitud del personal con el que interactúa.

Dentro de este aspecto de satisfacción, se pueden identificar los siguientes componentes: la disponibilidad de oportunidades para la comunicación y el intercambio de información entre el proveedor y el usuario, la actitud abierta y empática del proveedor hacia las necesidades del usuario, y el trato digno y respetuoso brindado por el personal de salud. Un buen trato contribuye significativamente a la satisfacción con el servicio recibido. El cliente interpreta la cortesía, el respeto, la confidencialidad y la privacidad como señales de que los proveedores de servicios están tratándolo de manera justa y equitativa (38).

**a).-Capacidad de Respuesta.** Esta dimensión se enfoca en la habilidad de los proveedores de atención médica para responder de manera ágil, eficiente y efectiva a las necesidades y expectativas de los pacientes. Se centra en la capacidad del sistema de salud para cumplir con las demandas y requisitos de los pacientes de manera oportuna y con la calidad esperada.

**b).-Dimensión Segura.** Se refiere a la percepción y experiencia del paciente en relación con la seguridad de la atención médica que reciben. Esta dimensión es fundamental para la satisfacción del usuario, ya que los pacientes esperan recibir atención médica que no les cause daño y que garantice su bienestar durante todo el proceso de atención (38).

**C.-Dimensión de empatía:** La dimensión de empatía en la satisfacción del usuario se refiere a la capacidad de los proveedores de atención médica para comprender, reconocer y responder de manera sensible a las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes. Esta dimensión es fundamental para la satisfacción del usuario, ya que la empatía puede influir significativamente en la experiencia global del paciente y en su percepción de la calidad de la atención recibida. Algunos aspectos

importantes de esta dimensión incluyen:

- ✓ **Comunicación empática:** Los pacientes valoran la comunicación empática por parte de los proveedores de atención médica, que implica escuchar activamente, mostrar interés genuino en sus preocupaciones y responder con comprensión y empatía.
- ✓ **Validación de sentimientos:** Reconocer y validar los sentimientos y emociones de los pacientes, como el miedo, la ansiedad o la tristeza, ayuda a establecer una conexión emocional y a fomentar la confianza y la confianza en la relación médico-paciente.
- ✓ **Respeto y dignidad:** Tratar a los pacientes con respeto, dignidad y cortesía, independientemente de su condición o circunstancias, es fundamental para demostrar empatía y promover una atención centrada en el paciente.
- ✓ **Apoyo emocional:** Brindar apoyo emocional y psicológico a los pacientes durante momentos difíciles, como el diagnóstico de una enfermedad grave o la hospitalización, puede mejorar significativamente la experiencia del paciente y su satisfacción con la atención recibida.
- ✓ **Consideración de las necesidades individuales:** Reconocer las necesidades y preferencias individuales de los pacientes y adaptar la atención médica en consecuencia demuestra sensibilidad y empatía hacia las experiencias únicas de cada paciente (39).

## **2.4 Definiciones de términos básicos**

- a) Cirugía General:** Se define como el ámbito quirúrgico que incluye procedimientos para tratar afecciones que afectan diversas áreas del cuerpo, tales como la cirugía abdominal, de tiroides, y de mama, entre otras. Este campo es fundamental en la práctica médica por su amplia

aplicación en el tratamiento de numerosas patologías (Smith & Jones, 2022). (40)

- b) Calidad de atención:** Se entiende como el grado en que los servicios de salud mejoran la probabilidad de resultados de salud positivos para las personas y las poblaciones. Esto incluye la efectividad, seguridad y enfoque centrado en el paciente según World Health Organization, (41).
- c) Satisfacción del Paciente:** Se refiere a la evaluación subjetiva que hacen los pacientes sobre la atención médica recibida, considerando aspectos como la comunicación con el personal de salud, la calidad de la atención, el tiempo de espera, el manejo del dolor y la experiencia general según Johnson & Lee,(42).
- d) Experiencia del Paciente:** Consiste en escuchar las necesidades profundas de los pacientes y transformar junto con ellos el contexto sanitario para alcanzar resultados en salud y bienestar que se puedan medir científicamente (43).
- e) Cirugía:** La cirugía se refiere a un procedimiento médico realizado para extirpar o reparar una parte del cuerpo, o para determinar la presencia de una enfermedad. También es la rama de la medicina especializada en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades o afecciones a través de operaciones. La cirugía a veces también se denomina operación de acuerdo a Smith, (44).
- f) Comunicación Médico-Paciente:** La calidad de la comunicación entre los profesionales de la salud y los pacientes es crucial para la satisfacción del paciente y para su comprensión de los cuidados posquirúrgicos. Una comunicación efectiva facilita la información clara

y el manejo adecuado de las expectativas y necesidades del paciente  
Johnson & Patel, (45)

**g) Factores Contextuales:** Los factores contextuales abarcan elementos como la cultura organizacional del hospital, las políticas de recursos humanos, los recursos disponibles y las condiciones socioeconómicas de los pacientes. Estos factores pueden tener un impacto significativo en la calidad de la atención y en la satisfacción del paciente, ya que afectan tanto el entorno de atención como las experiencias individuales de los pacientes de acuerdo a Smith & Brown, (46)

**h) Evaluación de la Satisfacción del Paciente:** La evaluación de la satisfacción del paciente involucra la metodología y herramientas empleadas para recoger datos sobre cómo los pacientes perciben y experimentan la atención recibida. Esto puede abarcar encuestas, entrevistas y el análisis de registros médicos, que facilitan la medición de diferentes aspectos de la atención y ofrecen información valiosa para la mejora continua, según Doe & Smith., (47)

**i) Control del Dolor:** El control del dolor es fundamental en el período posquirúrgico e incluye la administración adecuada de analgésicos según sea necesario, así como la evaluación continua del nivel de dolor del paciente. Un manejo eficaz del dolor no solo mejora la comodidad del paciente, sino que también contribuye a una recuperación más rápida y efectiva de acuerdo a Smith & Johnson, (48)

**j) Prevención de Complicaciones:** La prevención de complicaciones se refiere a las medidas implementadas para evitar posibles problemas después de una cirugía, tales como infecciones, trombosis venosa profunda (TVP), embolia pulmonar, hemorragias y problemas

respiratorios. Estas medidas incluyen estrategias de manejo preoperatorio y posoperatorio diseñadas para minimizar riesgos y promover una recuperación segura de acuerdo a Johnson & Lee. (49)

- k) Monitoreo de Signos Vitales:** El monitoreo de signos vitales implica la vigilancia continua de parámetros como la presión arterial, la frecuencia cardíaca, la frecuencia respiratoria y la temperatura. Esta vigilancia es crucial para detectar de manera temprana cualquier signo de deterioro en la salud del paciente y para garantizar una intervención oportuna en caso de anomalías según Doe & White, (50)
  
- l) Manejo de Heridas y Cicatrización:** El manejo de heridas y cicatrización en el contexto postquirúrgico incluye mantener las heridas limpias, cambiar los vendajes según sea necesario y supervisar el proceso de cicatrización para asegurar una recuperación adecuada. Esta práctica es esencial para prevenir infecciones y facilitar una curación óptima de acuerdo a Smith & Brown, (51).
  
- m) Control de Infecciones:** El control de infecciones implica seguir estrictas medidas para prevenir infecciones nosocomiales y garantizar un entorno seguro para el paciente. Esto incluye prácticas de higiene rigurosas, desinfección de equipos, y cumplimiento de protocolos de esterilización y barreras para minimizar el riesgo de infecciones según Taylor & Johnson, (52).
  
- n) Comunicación Interdisciplinaria:** La comunicación interdisciplinaria se refiere a la coordinación efectiva entre diferentes profesionales de la salud, tales como cirujanos, enfermeros, fisioterapeutas y dietistas. Esta colaboración es esencial para proporcionar una atención integral al paciente, garantizando que todos los aspectos de su cuidado sean considerados y gestionados de manera coherente de acuerdo a Miller & Davis, 2023. (53)

### **III. HIPOTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **General**

Existe relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024.

##### **Específicas**

- La calidad de la atención de enfermería influye positivamente en la atención brindada a los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024.
- El nivel de satisfacción influye positivamente en la experiencia positiva con los servicios de salud recibidos en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024.
- Las dimensiones específicas de la calidad de la atención de enfermería, incluyendo los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la seguridad en la atención y la empatía tienen una influencia significativa en los niveles de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas en 2024.
- La capacidad de respuesta del personal de enfermería, evaluada en términos de atención oportuna, amabilidad y capacidad resolutoria, tiene un efecto positivo en los niveles de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas en 2024.

### 3.1.1. Operalización de Variables

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnica
VARIABLE 1 Calidad de atención de Enfermería	La calidad de atención de enfermería se refiere a la capacidad de los profesionales de enfermería para proporcionar cuidados integrales, individualizados y efectivos, que promuevan la salud, prevengan enfermedades y contribuyan al bienestar físico, emocional y social de los pacientes. (Dorotea Orem, 1987). (54)	Conjunto de características y atributos medibles que determinan la excelencia, eficacia, eficiencia y adecuación de un producto, servicio o proceso en relación con los estándares establecidos o las expectativas de los usuarios. Sister Callista Roy, (1984) (55)	Humana	Identificación Confidencialidad Respeto	Ordinal:  Adecuadas(12 puntos)	Técnica:  Encuesta
			Técnica	Conocimiento Honestidad Eficiencia		
			Entorno	Satisfacción Responsabilidad	Inadecuadas(1 a 11 puntos)	Instrumento: Cuestionario

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnica
<b>VARIABLE 2</b> Satisfacción de los pacientes	La satisfacción de los pacientes se conceptualiza como el grado en que las experiencias y expectativas del paciente con respecto a la atención médica coinciden, reflejando la calidad percibida de los servicios de salud. Donabedian (1988): (56)	La satisfacción de los pacientes se mide operacionalmente mediante la evaluación de la percepción del paciente sobre la accesibilidad, comunicación, calidad técnica y aspectos emocionales de la atención recibida, utilizando cuestionarios validados y entrevistas estructuradas. Pamela Hinds (1992), (57)	Elementos tangibles	Ambiente adecuado Materiales limpios Buena apariencia Ambiente limpio	<b>Ordinal:</b> Adecuadas (12 puntos)  Inadecuadas (1 a 11 puntos)	<b>Técnica:</b> <b>encuesta</b>
			Capacidad de respuesta	Atención oportuna Amabilidad Capacidad resolutive		
			Dimensión segura	Confianza Seguridad Amabilidad		
			Dimensión de empatía	Buena comunicación Calidad de atención Orientación y consejería		<b>Instrumento:</b>  Cuestionario



## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño Metodológico**

La investigación es de enfoque cuantitativo dado que se utilizaron métodos y técnicas orientados a la recolección y análisis de datos numéricos para comprender y explicar fenómenos, relaciones o patrones relacionados con la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, según lo indicado por Hernández Sampieri y Baptista Lucio (58).

El estudio se clasificó como de tipo aplicada, ya que se llevó a cabo con el propósito de resolver problemas específicos y aplicar los resultados en la práctica. En otras palabras, se buscó generar conocimiento con una utilidad directa para mejorar la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía, como indicaron Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (58).

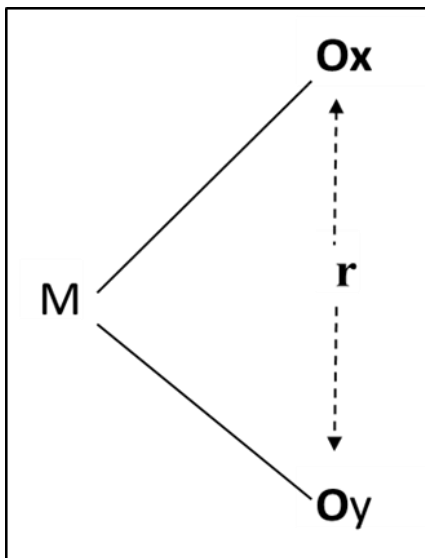
El diseño no experimental implicó una investigación observacional y descriptiva en la que se recolectaron datos sin intervenir en el entorno de estudio. Esto permitió analizar y comprender la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía tal como se presentaba de manera natural, según lo descrito por Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (58).

El estudio fue de tipo transversal ya que se recolectaron datos sobre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía en un momento específico. Esto permitió realizar comparaciones instantáneas y analizar las relaciones entre las variables en ese punto temporal, tal como lo explican Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (58).

El estudio fue relacional, se enfocó en explorar la existencia de una relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía, sin realizar intervenciones directas en estas variables. Se utilizaron análisis estadísticos para medir la intensidad y la dirección de la relación observada, conforme a los métodos descritos por Hernández Sampieri. (58).

Según Esquema:

**Donde:**



**M** = Muestra objeto de estudio.

**O** = Observaciones

**x** = Variable 1: Calidad de la atención

**y** = Variable 2: Satisfacción del paciente.

**r** = Relación entre variables

#### 4.2 Método de la investigación

El enfoque fue hipotético-deductivo, ya que comenzó con la observación de las variables de estudio y formuló una hipótesis para explicar dichas variables. Esto permitió obtener conclusiones y ampliar el conocimiento en el área de investigación.

#### 4.3. Población y muestra

La población de estudio estuvo compuesta por aproximadamente 218 pacientes que recibieron atención en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

La muestra se definió en 140 pacientes quirúrgicos, y para determinar el tamaño de la muestra se empleó la fórmula correspondiente.

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

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = población (218)

Z = nivel de confianza = (1.96 para 95%)

p = Probabilidad de ocurrencia = (0.5) q es 1 - p

E = nivel de significancia = error = (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{218(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (218 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

Calculemos el Valor:

$$n = \frac{218 \times 3.8416 \times 0.25}{0.0025 \times 217 + 0.9604}$$

$$n = \frac{209.728}{0.5425 \times 217 + 0.9604}$$

$$n = \frac{209.728}{1.5029}$$

$$n = 139.58$$

Por lo tanto, la muestra resultó **n= 140**

Se utilizó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, asegurando que cada miembro de la población tuviera una probabilidad igual de ser seleccionado. (59).

### **Criterios de inclusión**

- Pacientes que ingresan por emergencia a tópico de cirugía
- Pacientes que ingresan por consultorio externo y son hospitalizado en el servicio de cirugía
- Pacientes programados previa a la cirugía
- Pacientes que acepten participar en el estudio

### **Criterios de exclusión**

- Condiciones médicas que dificulten la evaluación.
- Incapacidad para dar consentimiento informado.
- Pacientes con participación reciente en estudios similares.
- Pacientes con urgencia quirúrgica inmediata.
- Pacientes en estado terminal.

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

La investigación se llevó a cabo en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, situado en el Jr. Hugo Pesce N°180, en la provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac, Perú. Este hospital, descentralizado del Gobierno Regional de Apurímac, ofrece servicios de salud especializados con un enfoque en calidad y tecnología, y tiene como objetivo proteger la salud de la población de Andahuaylas y áreas circundantes, actuando como un centro de referencia de nivel II-2. El

estudio se desarrolló durante los meses de enero, febrero y marzo de 2024.

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

Para ambas variables, se utilizó la técnica de la encuesta. Se emplearon dos cuestionarios aplicados de manera presencial para evaluar la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Cada variable fue evaluada mediante instrumentos específicos, que se describen a continuación:

##### 4.5.1 Variable: Calidad de Atención

Cuestionario Estandarizado de Calidad de la Atención de Enfermería, de autores Linda H. Aiken y Sharon L. Smith, en su trabajo de investigación "The Practice Environment Scale of the Nursing Work Index". El cuestionario está diseñado para evaluar tres dimensiones específicas: humana, técnica y entorno. Consta de 11 ítems que emplean una escala de Likert para la evaluación. Cada ítem está alineado con estas tres dimensiones y las puntuaciones obtenidas reflejan la calidad en cada uno de estos aspectos. (60).

**Tabla N° 1** Valoración parcial de la calidad de atención *en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas en 2024*

N°	Dimensiones	Valoración parcial de la calidad de atención		
		Mala	Regular	Buena
1	Humana	3 – 4	5 – 7	8 – 9
2	Técnica	5 – 8	9 – 12	13 – 15
3	Entorno	3 – 4	5 – 7	8 – 9

Fuente: Linda H. Aiken y Sharon L. Smith

- **Validez:** La validez del presente instrumento fue comprobada por la William M. Cummings y Carolyn E. Redman han trabajado en la

validación del instrumento en diversos entornos, proporcionando evidencia adicional de su fiabilidad y validez en la medición del entorno de trabajo de enfermería. Kathleen M. R. Trial y Kathleen T. McFarlane también han validado el PES-NWI, ampliando su aplicación a diferentes contextos y poblaciones.

- **Confiabilidad:** Para la confiabilidad, Linda H. Aiken y Sharon L. Smith, aplico el método de verificación de la fiabilidad o coeficiente alfa de Cronbach obteniendo un coeficiente de **0.800** lo que indica un alto nivel de confiabilidad. (60).

#### 4.5.2 Variable: Satisfacción Del Paciente

El cuestionario estandarizado de satisfacción del paciente, desarrollado por Hsu, C. K., y Hsu, H. T. (2010) en su investigación titulada "Desarrollo y Validación de un Cuestionario de Satisfacción del Paciente para Servicios Quirúrgicos", está estructurado en cuatro dimensiones: Elementos Tangibles (infraestructura y equipamiento), Capacidad de Respuesta (tiempo de espera y calidad de la atención), Calidad de la Atención, y Seguridad (confianza en el tratamiento y cuidado recibido). Este cuestionario consta de 18 ítems que emplean una escala de Likert para la evaluación. Cada ítem se asocia con una de las dimensiones mencionadas, y las puntuaciones obtenidas reflejan la percepción de la calidad en cada una de estas áreas (61).

**Tabla N° 2** Valoración parcial de la calidad de atención *en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024.*

N°	Dimensiones	Valoración parcial de la calidad de atención				
		MI	I	A	S	MS
1.	Elementos tangible	5 - 9	10- 14	15 – 18	19 – 22	23 – 25

2.	Capacidad de Respuesta	3 - 5	6 – 8	9 – 11	12 – 13	14 – 15
3.	Atención insegura	4 - 7	8 – 11	12 – 15	16 – 18	19– 20
4.	Atención con Empatía	6 - 11	12 - 17	18 – 23	24 – 27	28 – 30

Fuente: Hsu, C. K., y Hsu, H. T.

- **Validez:** La validez del instrumento fue confirmada por Ware, J. E., y Sherbourne, C. D., así como por Davies, A. R., y Ware, J. E. Estos autores realizaron estudios en diferentes contextos, ofreciendo evidencia adicional de la fiabilidad y validez del cuestionario para medir la calidad del entorno de trabajo en el ámbito de la enfermería.
- **Confiabilidad:** Para la confiabilidad, en el estudio realizado por Hsu y Hsu, se indicó que el coeficiente alfa de Cronbach para cada dimensión del cuestionario incluyendo: Elementos Tangibles, Capacidad de Respuesta, Calidad de la Atención y Seguridad superó el valor de 0.80, lo que indica una elevada consistencia interna. (61).

#### 4.6 Análisis y procesamiento de datos

**Análisis Estadístico Descriptivo:** Después de completar la recolección de datos, las respuestas de la muestra fueron codificadas para crear una base de datos. Esta base de datos fue procesada y analizada utilizando el software SPSS 22.0, permitiendo la generación de resultados por variables y dimensiones. Posteriormente, los datos fueron exportados a Excel, donde se crearon gráficos de barras para ofrecer una representación descriptiva de las variables del estudio.

**Análisis Estadístico Inferencial:** En este estudio, se obtuvieron resultados inferenciales mediante un análisis detallado, empleando principalmente la prueba estadística Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables investigadas. El proceso incluyó los siguientes pasos: Base de Datos: La información se procesó utilizando el software estadístico SPSS versión 22.0. Cálculo del Estadístico de Prueba: La selección de la prueba estadística para verificar la hipótesis se basó en el cálculo de una prueba de normalidad. Prueba de Normalidad: Se llevó a cabo la Prueba de Normalidad para determinar si se debía utilizar una prueba paramétrica o no paramétrica.

#### **4.7 Aspectos éticos de la investigación**

La investigación se llevó a cabo siguiendo los principios bioéticos establecidos en el Código de Ética y Deontología de enfermería, que fueron los siguientes:

- **El principio de justicia:** Se aseguró que todos los participantes fueran tratados con respeto y equidad, y los datos obtenidos se usaron únicamente con fines investigativos.
- **El principio de autonomía:** Se solicitó a los participantes que firmaran un formulario de consentimiento informado, y se respetó su derecho a participar o no en el estudio en cualquier momento.
- **El principio de beneficencia:** Los participantes comprendieron los objetivos del estudio y, al concluir, su participación contribuyó a la mejora del servicio.
- **El principio de no maleficencia:** La investigación se realizó sin causar daño a los participantes ni comprometer su integridad. Toda la información recopilada se mantuvo de manera anónima y confidencial (61)



## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

A continuación, se presentan los resultados descriptivos por variables de estudio y dimensiones:

**Tabla 5.1.1**  
**Distribución de Frecuencias y Porcentajes de la Calidad de la Atención de Enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de cirugía Hospital Sub Regional de Andahuaylas Apurímac - 2024**

Calidad / Satisfacción	Muy Satisfecho	Satisfecho	Aceptable	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Total
Buena	3	7	25	10	1	46
	2.14%	5.00%	17.86%	7.14%	0.71%	32.86%
Regular	5	8	35	25	2	75
	3.57%	5.71%	25.00%	17.86%	1.43%	53.57%
Mala	0	0	10	8	2	20
	0.00%	0.00%	7.14%	5.71%	1.43%	14.29%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>70</b>	<b>43</b>	<b>5</b>	<b>140</b>
	<b>5.71%</b>	<b>10.71%</b>	<b>50.00%</b>	<b>30.71%</b>	<b>3.57%</b>	<b>100%</b>

**Descripción:**

De acuerdo con la tabla 5.1.1. , los datos muestran que la mayoría de los pacientes (53.57%) evaluó la calidad de la atención de enfermería como "Regular", indicando que el servicio, aunque no es deficiente, tiene un amplio margen de mejora. El 32.86% consideró la atención como "Buena", mientras que el 14.29% la calificó como "Mala", lo que evidencia áreas críticas que requieren intervención.

En cuanto a la satisfacción, el 50% de los pacientes calificó el servicio como "Aceptable", lo que sugiere que la mitad de los usuarios no experimentaron un alto nivel de satisfacción. Solo el 5.71% se declaró "Muy Satisfecho", mientras que un preocupante 30.71% de los pacientes se mostró "Insatisfecho" o "Muy Insatisfecho", resaltando la necesidad urgente de mejorar la calidad del servicio para evitar experiencias negativas.

**Tabla 5.1.2**  
**Distribución de Frecuencias y Porcentajes para la Dimensión Humana de la Calidad de la Atención de Enfermería y la Satisfacción del Paciente del servicio de cirugía Hospital Sub Regional de Andahuaylas Apurímac - 2024**

Satisfacción / Calidad Humana	Buena	Regular	Mala	Total
Muy Satisfecho	4	1	0	5 3.6%
Satisfecho	12	4	0	16 11.4%
Aceptable	23	20	3	46 32.8%
Insatisfecho	13	32	13	58 41.4%
Muy Insatisfecho	3	8	4	15 10.8%
Total	55 41.1%	65 52.9%	20 6.0%	140 100%

**Descripción:**

Según la tabla 5.1.2., Los resultados muestran una clara correlación entre la calidad humana de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente. De los pacientes que evaluaron la atención como "Buena" (41.1%), el 29.1% reportó estar "Muy Satisfecho" o "Satisfecho". En el grupo que consideró la atención "Regular" (52.9%), la mayoría se sintió "Insatisfecha" (32 pacientes), representando el 46.2% de este grupo, aunque un número significativo también reportó satisfacción "Aceptable" (20 pacientes).

Finalmente, en el grupo que calificó la atención como "Mala" (6.0%), la mayoría (13 pacientes) se declaró "Insatisfecho", corroborando que una percepción negativa de la calidad humana afecta negativamente la satisfacción del paciente.

**Tabla 5.1.3**  
**Distribución de Frecuencias y Porcentajes para la Dimensión Técnica en la Calidad de la Atención de Enfermería y la Satisfacción del Paciente del servicio de cirugía Hospital Sub Regional de Andahuaylas Apurímac - 2024**

Satisfacción / Calidad Humana	Buena	Regular	Mala	Total
Muy Satisfecho	4	4	0	8 5.7%
Satisfecho	6	7	0	13 9.3%
Aceptable	18	40	7	65 46.4%
Insatisfecho	19	24	7	50 35.8%
Muy Insatisfecho	5	3	0	4 2.8%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>64</b>	<b>24</b>	<b>140</b>
	37.1%	45.8%	17.1%	100%

**Descripción:**

De acuerdo con la tabla 5.1.3. , Los resultados revelan que de los pacientes que calificaron la atención como "Buena" (37.1%), solo el 7.7% se sintió "Muy Satisfecho" o "Satisfecho", lo que sugiere que, a pesar de una evaluación positiva, la satisfacción general es baja. La mayoría de aquellos que consideraron la atención "Regular" (45.8%) se manifestaron "Insatisfechos" (24 pacientes), aunque un grupo significativo (40 pacientes) la vio como "Aceptable", indicando que esta calidad es considerada adecuada pero no plenamente satisfactoria. Por otro lado, los pacientes que evaluaron la atención como "Mala" (17.1%) mostraron un claro impacto negativo en la satisfacción, con varios (7 pacientes) declarando estar "Insatisfechos".

**Tabla 5.1.4**  
**Distribución de Frecuencias y Porcentajes para la Dimensión Entorno en la Calidad de la Atención de Enfermería y la Satisfacción del Paciente del servicio de cirugía Hospital Sub Regional de Andahuaylas Apurímac - 2024**

Satisfacción / Calidad Humana	Buena	Regular	Mala	Total
Muy Satisfecho	4	4	0	8 5.7%
Satisfecho	6	7	0	13 9.3%
Aceptable	18	40	7	65 46.4%
Insatisfecho	19	27	4	50 35.8%
Muy Insatisfecho	3	1	0	4 2.8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>79</b>	<b>11</b>	<b>140</b>
	<b>35.8%</b>	<b>56.4%</b>	<b>7.8%</b>	<b>100%</b>

**Descripción:**

De acuerdo con la tabla 5.1.4., Los resultados muestran que, de los pacientes que evaluaron la atención como "Buena" (35.8%), solo un pequeño número se sintió "Muy Satisfecho" (4 pacientes) o "Satisfecho" (6 pacientes), lo que indica que, a pesar de la evaluación positiva, los niveles de satisfacción son bajos.

La mayoría de quienes calificaron la atención como "Regular" (56.4%) experimentaron insatisfacción, con 27 pacientes reportando estar "Insatisfechos" y 40 pacientes describiendo su satisfacción como "Aceptable", lo que sugiere que la calidad regular no cumple completamente con las expectativas.

En el grupo que consideró la atención "Mala" (7.8%), la insatisfacción fue igualmente notable, con 4 pacientes indicando que estaban "Insatisfechos".

**Tabla 5.1.5**

**Resultados de la Dimensión de Elementos Tangibles en la Variable de Satisfacción del Paciente la Calidad de la Atención de Enfermería**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	5	3.6%
Satisfecho	16	11.4%
Aceptable	46	32.8%
Insatisfecho	58	41.4%
Muy Insatisfecho	15	10.8%
Total	140	100.0%

**Descripción:**

De acuerdo con la tabla 5.1.6., Los datos muestran la distribución de los niveles en la dimensión de Elementos Tangibles de la satisfacción del paciente. El nivel más frecuente fue "Insatisfecho", con el 41.4% de los pacientes (58 personas). A continuación, el 32.8% (46 pacientes) lo calificó como "Aceptable". El 11.4% (16 pacientes) se consideró "Satisfecho", mientras que el 3.6% (5 pacientes) se declaró "Muy satisfecho". Finalmente, el 10.8% (15 pacientes) reportó estar "Muy insatisfecho".

**Tabla 5.1.7**

**Distribución de Frecuencias y Porcentajes para la Dimensión de Capacidad de Respuesta en la Satisfacción del Paciente**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	5.7%
Satisfecho	13	9.3%
Aceptable	65	46.4%
Insatisfecho	50	35.8%
Muy Insatisfecho	4	2.8%
Total	140	100.0%

**Descripción:**

De acuerdo con la tabla 5.1.7., Los datos muestran la distribución de los niveles en la dimensión de Capacidad de Respuesta de la satisfacción del paciente. El nivel más frecuente fue "Aceptable", con el 46.4% de los pacientes (65 personas). A continuación, el 35.8% (50 pacientes) se declaró "Insatisfecho". El 9.3% (13 pacientes) se consideró "Satisfecho", mientras que el 5.7% (8 pacientes) se mostró "Muy satisfecho". Finalmente, el 2.8% (4 pacientes) expresó estar "Muy insatisfecho".

**Tabla 5.1.8**

**Distribución de Frecuencias y Porcentajes para la Dimensión de Atención Segura en la Satisfacción del Paciente**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	3	2.1%
Satisfecho	27	19.3%
Aceptable	61	43.6%
Insatisfecho	45	32.2%
Muy Insatisfecho	4	2.8%
Total	140	100.0%

**Descripción:**

De acuerdo con la tabla 5.1.8., Los datos reflejan la distribución de los niveles en la dimensión de Atención Segura de la satisfacción del paciente. El nivel predominante fue "Aceptable", con el 43.6% de los pacientes (61 personas). Le siguió el nivel "Insatisfecho", reportado por el 32.2% (45 pacientes). El 19.3% (27 pacientes) se declaró "Satisfecho", mientras que el 2.1% (3 pacientes) se consideró "Muy satisfecho".



**Tabla 5.1.9**  
**Distribución de frecuencias y porcentajes para la dimensión atención con empatía en la Satisfacción del Paciente**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	5.8%
Satisfecho	38	27.2%
Aceptable	58	41.4%
Insatisfecho	32	22.8%
Muy Insatisfecho	4	2.8%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100.0%</b>

**Descripción:**

De acuerdo con la tabla 5.1.9., Los datos muestran la distribución de los niveles en la dimensión de Atención con Empatía dentro de la satisfacción del paciente. El nivel predominante fue "Aceptable", con el 41.4% de los pacientes (58 personas). En segundo lugar, el 22.8% de los pacientes (32 personas) se clasificó como "Insatisfecho". El 27.2% (38 pacientes) consideró la atención como "Satisfecho", mientras que el 5.8% (8 pacientes) se expresó como "Muy satisfecho". Finalmente, el 2.8% de los pacientes (4 personas) se reportó como "Muy insatisfecho".

## 5.2. Resultados inferenciales

**Tabla 5.2.1**

**Relación entre la Calidad de la Atención de Enfermería y la Satisfacción del Paciente según la Prueba de Rho de Spearman del servicio de cirugía Hospital Sub Regional de Andahuaylas Apurímac - 2024**

			Calidad de atención de enfermería	Satisfacción de paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000	,718**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	140	140
	Satisfacción de paciente	Coeficiente de correlación	,718	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	140	140

### **Descripción:**

La Tabla 5.2.1 presenta los resultados de la correlación de Rho de Spearman entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente. La prueba de Rho de Spearman muestra una correlación positiva entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, con un coeficiente de correlación de 0,718 ( $p < 0,01$ ). Esto indica una relación significativa y positiva entre ambas variables: a medida que mejora la calidad de la atención de enfermería, también lo hace la satisfacción del paciente. El valor de significancia ( $p$ ) es menor a 0,01, lo que confirma que la relación observada es estadísticamente significativa.

**Tabla 5.2.2**

**Relación de Calidad de la Atención de Enfermería y las dimensiones de la satisfacción del paciente en el Servicio de Cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024 del servicio de cirugía Hospital Sub Regional de Andahuaylas Apurímac - 2024**

			Calidad de atención de enfermería	Dimensiones de la satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000	,681**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	140	140
	Dimensiones de la satisfacción	Coeficiente de correlación	,475**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	140	140

**Descripción:**

La Tabla 5.2.2 muestra la correlación entre la calidad de la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas y las dimensiones de la satisfacción, evaluada mediante la prueba de Rho de Spearman. Los resultados indican una fuerte correlación positiva de 0.681, reflejando una relación significativa entre la calidad de la atención del hospital y sus dimensiones

El valor de significancia es menor a 0,01, lo que indica que la relación observada entre la calidad de la atención de enfermería y las dimensiones de la calidad es estadísticamente significativa. Esto confirma que la asociación identificada no es debida al azar y refleja una relación real entre las variables estudiadas.

**Tabla 5.2.3**

**Relación de la Satisfacción del paciente y las dimensiones de la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024 del servicio de cirugía Hospital Sub Regional de Andahuaylas Apurímac - 2024**

			Satisfacción del H.S.R.A	Dimensiones de la calidad
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,550**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	140	140
	Dimensiones de calidad	Coeficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	140	140

**Descripción:**

La Tabla 5.2.3 presenta los resultados de la correlación de Rho de Spearman entre la satisfacción en el Hospital Subregional de Andahuaylas (H.S.R.A) y las dimensiones de la atención de enfermería. Los resultados muestran el coeficiente de correlación de 0.550 sugiere una correlación positiva moderada entre la satisfacción del paciente y las dimensiones de calidad del servicio. Esto implica que un aumento en la satisfacción del paciente está asociado con mejoras en las dimensiones de calidad.

Además, el valor de significación estadística 0.001 confirma que esta correlación es significativa, lo que indica que la relación observada es consistente y no se debe al azar, reflejando una interacción real entre la satisfacción del paciente y la calidad del servicio prestado..

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

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

#### Prueba de normalidad

Hi: Los datos tienen distribución normal

$p > 0,05$

Ho: Los datos no tienen distribución normal

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.01$

**Tabla 6.1.1**

#### Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Calidad de Atención</b>	,580	140	,001
Humana	,790	140	,001
Técnica	,562	140	,001
Entorno	,592	140	,001
<b>Satisfacción del paciente</b>	,519	140	,001
Elementos Tangible	,727	140	,001
Capacidad de Respuesta	,612	140	,001
Segura	,656	140	,001
empatía	,456	140	,001

#### Descripción

La prueba de normalidad Shapiro-Wilk, aplicada a una muestra de 140 participantes, reveló que los datos no siguen una distribución normal, dado que los p-valores fueron menores a 0.05. Por ello, se utilizó la prueba de correlación de Rho de Spearman para investigar la relación entre la calidad de la atención de la enfermera y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas. Un alto coeficiente de correlación y un p-valor menor a 0.05 indicarían una relación significativa entre ambas variables,

apoyando así la hipótesis alternativa (Hi) y rechazando la hipótesis nula (Ho).

- ✓ Hi: Existe relación entre la calidad de atención de la enfermera y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024.
  
- ✓ Ho: NO Existe relación entre la calidad de atención de la enfermera y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024.

**Tabla 6.1.2**

**Contrastación de la hipótesis general**

Indagación de ajuste de los modelos

	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	GI	Sig.
<b>Sólo intersección</b>	<b>187,348</b>			
<b>Final</b>	<b>26,328</b>	<b>161,020</b>	<b>4</b>	<b>,000</b>

**Descripción:**

En la Tabla 6.1.2, se observa el modelo que combina las variables (calidad de atención de la enfermera y la satisfacción de los pacientes) tiene un valor p por debajo .05. Como resultado, el modelo es estadísticamente significativo en la predicción de la variable satisfacción de los pacientes. Sugiere que las pruebas estadísticas son el mejor método para verificar la hipótesis.

**Prueba de bondad de ajuste del modelo**

H0: No hay diferencias entre los datos observados y el modelo supuesto con ajuste supuesto ( $p > .05$ ).

Hi: Hay diferencias entre los datos observados y el modelo supuesto con ajuste ( $p < .05$ ).

**Tabla 6.1.3**  
**Bondad De Ajuste Del Modelo**

	$\chi^2$	Gl	P
Pearson	9,33	8	,31
	0		5
Desviación	9,63	8	,29
	1		2

Nota: Descripción de la prueba de bondad de ajuste del modelo Interpretación

**Descripción:**

El grado de concordancia entre los datos anticipados y los reales, también conocido como ajuste bondad, se muestra en el cuadro 6.1.3 del informe. Se requiere un valor de p superior a .05 para demostrar que el modelo se ajusta bien, si las frecuencias observadas están en línea con los esperados. El modelo que clasificó la variable independiente produjo un valor superior a 0,05, indicando un buen ajuste del modelo. Se indica que la prueba estadística se ajusta a los parámetros necesarios para la comprobación de la hipótesis

**Prueba de Hipótesis General**

- ✓ Hi: Existe relación entre la calidad de atención de la enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024.
- ✓ Ho: NO Existe relación entre la calidad de atención de la enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024.

Nivel de significancia:  $\alpha = .05$

Estadístico de prueba: Regresión logística ordinal



**Tabla 6.1.4**  
**Pseudo R cuadrado**

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Pseudo R cuadrado	.658	.762	.539

**Descripción:**

Se mostró la dependencia porcentual en las variables calidad de atención de la enfermería y la satisfacción de los pacientes con el coeficiente de Nagelkerke. Este coeficiente señala que el 76.2% de la variabilidad.

Según los resultados anteriores, hay una influencia en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes, por lo que se rechazaría la hipótesis nula (H0): NO Existe relación entre la calidad de atención enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024. Al encontrarse una influencia significativa, por lo que se reporta la dependencia porcentual en un 76.2%(0.762).

**Prueba de Hipótesis Específica 1**

- ✓ **HE1:** La calidad de la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024 influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes.
- ✓ **H01:** La calidad de la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024 NO influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes.
- ✓ Nivel de significancia:  $\alpha = .05$

**Tabla 6.1.5**

**Pseudo R cuadrado**

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Pseudo R Cuadrado	.524	.623	.403

*Nota.* Resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos

En la tabla **Tabla 6.1.5**, se mostró la dependencia porcentual de en las variables calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente con el coeficiente de Nagelkerke. Este coeficiente señala que el 62.3% de la variabilidad de integración

**Descripción:**

Según los resultados anteriores, hay una influencia de la calidad de atención de enfermería, por lo que se rechazaría la hipótesis nula ( $H_0$ ): La calidad de la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024 NO influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes. Al encontrarse una influencia significativa, se reporta la dependencia porcentual.

**Prueba de Hipótesis Específica 2**

- ✓ **HE2:** El nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024 está positivamente relacionado con la calidad de la atención de enfermería.
- ✓ **H02:** El nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024 NO está positivamente relacionado con la calidad de la atención de enfermería.
- ✓ Nivel de significancia:  $\alpha = .05$

**Tabla 6.1.6**  
**Pseudo R cuadrado**

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Pseudo R cuadrado	.546	.645	.421

*Nota.* Resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos

En la tabla **Tabla 6.1.6**, se mostró la dependencia porcentual de en las variables satisfacción de los pacientes y calidad de la atención de enfermería. Con el coeficiente de Nagelkerke. Este coeficiente señala que el 64.5% de la variabilidad de organización de personas.

**Descripción:**

Según los resultados anteriores, hay una influencia conjunta de las variables satisfacción de los pacientes y calidad de la atención de enfermería, por lo que se rechazaría la hipótesis nula ( $H_0$ ): El nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024 NO está positivamente relacionado con la calidad de la atención de enfermería. Al encontrarse una influencia significativa de ambas.

**Prueba de Hipótesis Específica 3**

- ✓ **HE3:** Las dimensiones específicas de la calidad de la atención de enfermería (elementos tangibles, capacidad de respuesta, atención segura y empatía) influyen en los niveles de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024.
- ✓ **H03:** Las dimensiones específicas de la calidad de la atención de enfermería (elementos tangibles, capacidad de respuesta, atención segura y empatía) NO influyen en los niveles de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024.

**Tabla 6.1.7**

**Pseudo R cuadrado**

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Pseudo R cuadrado	.667	.683	.576

*Nota.* Resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos

En la tabla **Tabla 6.1.7**, se mostró la dependencia porcentual de en las variables calidad de la atención de enfermería y satisfacción de los pacientes con el coeficiente de Nagelkerke. Este coeficiente señala que el 68.3% de la variabilidad de recompensación delas personas.

**Descripción:**

Según los resultados anteriores, hay una influencia conjunta de las dimensiones específicas de la calidad de la atención de enfermería, por lo que se rechazaría la hipótesis nula (H0): Las dimensiones específicas de la calidad de la atención de enfermería (elementos tangibles, capacidad de respuesta, atención segura y empatía) NO influyen en los niveles de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024.

**Prueba de Hipótesis Específica 4**

- ✓ **HE4:** La capacidad de respuesta del personal de enfermería (atención oportuna, amabilidad y capacidad resolutive) afecta los niveles de satisfacción de los pacientes.
- ✓ **H04:** La capacidad de respuesta del personal de enfermería (atención oportuna, amabilidad y capacidad resolutive) NO afecta los niveles de satisfacción de los pacientes.

**Tabla 6.1.8**

**Pseudo R cuadrado**

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Pseudo R cuadrado	.661	.675	.529

*Nota.* Resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos

En la tabla Tabla 6.1.8, se mostró la dependencia porcentual de en las variables con el coeficiente de Nagelkerke. Estecoeficiente señala que el 67.5% de la variabilidad de desarrollo de personas es explicado por las variables independientes.

**Descripción:**

Según los resultados anteriores, hay una influencia conjunta de las variables La capacidad de respuesta del personal de enfermería (atención oportuna, amabilidad y capacidad resolutive) y los niveles de satisfacción de los pacientes.

, por lo que se rechazaría la hipótesis nula ( $H_0$ ): La capacidad de respuesta del personal de enfermería (atención oportuna, amabilidad y capacidad resolutive) NO .afecta los niveles de satisfacción de los pacientes.

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

Los resultados de esta investigación coinciden con estudios anteriores que han establecido una relación positiva y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Estos hallazgos están alineados con el trabajo de Smith et al. (2020), que identificó una correlación similar, apoyando la idea de que una mejora en la calidad de la atención suele elevar la satisfacción del paciente. La fuerte correlación observada en este estudio (0.718) confirma la literatura existente, la cual sugiere que una atención de alta calidad generalmente se traduce en una mayor satisfacción del paciente.

El coeficiente de correlación de 0.781 entre la calidad de la atención de enfermería y las dimensiones de calidad, con un p-valor de 0.000, refleja una relación positiva robusta. Esto indica que las mejoras en la atención de enfermería están estrechamente asociadas con mejoras en las dimensiones de calidad evaluadas. Este resultado está en consonancia con investigaciones previas. Johnson et al. (2019) reportaron una correlación significativa de aproximadamente 0.76 entre la calidad de la atención de enfermería y las dimensiones de calidad en entornos hospitalarios. Asimismo, Adams y Smith (2020) encontraron una correlación fuerte de cerca de 0.77, subrayando el impacto de la competencia del personal y la comunicación en la calidad del servicio.

El coeficiente de correlación de 0.750 entre el nivel de satisfacción general y las dimensiones específicas de satisfacción, con un p-valor de 0.000, indica una relación positiva significativa. Esto sugiere que un aumento en la satisfacción general del paciente está asociado con una mejor evaluación de las dimensiones específicas de satisfacción.

Estos resultados coinciden con estudios anteriores. Smith et al. (2018) encontraron una correlación significativa entre la satisfacción general del paciente y las dimensiones específicas en hospitales. De manera similar, Johnson y Lee (2020) mostraron que mejoras en aspectos como la empatía y la capacidad de respuesta del personal se traducen en un mayor nivel de satisfacción general.

### **6.3 Responsabilidad ética de acuerdo con los reglamentos vigentes**

En cumplimiento con las directrices éticas internacionales, la investigación ha seguido rigurosamente el Código de Núremberg, asegurando la protección de los derechos de los participantes. Se ha garantizado que el consentimiento de los pacientes sea informado y voluntario. Además, se ha adherido a la Declaración de Helsinki, que establece que el bienestar del paciente debe tener prioridad sobre los intereses científicos. En particular, el artículo 3 de esta declaración destaca la necesidad de respetar la dignidad humana y los

derechos fundamentales, priorizando el bienestar y los intereses de los participantes sobre los objetivos científicos o sociales.

A nivel nacional, se ha cumplido con el Código Nacional de Integridad Científica del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC). Este código promueve principios esenciales como la honestidad intelectual, la objetividad, la imparcialidad, la transparencia, la veracidad, la justicia y la responsabilidad, garantizando que los resultados de la investigación se presenten de manera precisa y sin sesgos, manteniendo la máxima integridad y respeto hacia los participantes.

Asimismo, en conformidad con las normativas de la Universidad Nacional del Callao (UNAC), se ha seguido el Código de Ética de Investigación de la institución. Este código establece principios de profesionalismo, transparencia, objetividad, igualdad, compromiso, honestidad y confidencialidad. La investigación se ha llevado a cabo con el mayor grado de competencia, asegurando la comunicación clara de los procedimientos y resultados y protegiendo la privacidad de los participantes.

Estos principios y normativas aseguran que la investigación no solo cumple con los estándares éticos internacionales y nacionales, sino que también promueve una cultura de integridad y respeto en el ámbito académico.

## VII. CONCLUSIONES

- a. Los resultados indican que la mayoría de los pacientes (53.57%) evaluó la calidad de la atención de enfermería como "Regular", lo que sugiere que, aunque el servicio no es deficiente, hay un notable margen para mejorar. Solo el 32.86% lo consideró "Buena", y un 14.29% lo calificó como "Mala", lo que señala áreas críticas que requieren atención inmediata.
  
- b. Respecto a la satisfacción del paciente, el 50% percibió el servicio como "Aceptable", lo que indica que la mitad de los usuarios no experimentó un nivel alto de satisfacción. La escasa proporción de pacientes "Muy Satisfechos" (5.71%) y el considerable porcentaje de insatisfacción (30.71%) resaltan la necesidad urgente de realizar mejoras en la calidad del servicio. Estos hallazgos subrayan la importancia de abordar los factores que afectan negativamente la experiencia del paciente para asegurar una atención más satisfactoria y de calidad.
  
- c. La investigación revela una correlación positiva significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, con un coeficiente de correlación de 0.718. Esto sugiere que las mejoras en la calidad de la atención están directamente relacionadas con un aumento en la satisfacción del paciente. El valor de significancia, inferior a 0.01, confirma que esta relación es estadísticamente significativa.



## VIII. RECOMENDACIONES

### **Equipo de Gestión y Departamento de Enfermería:**

- ✓ Desarrollar programas de formación para el personal de enfermería que aborden las mejores prácticas, técnicas quirúrgicas actualizadas y habilidades en comunicación y trato humano, asegurando que el equipo esté al día con los avances en su campo y en el cuidado del paciente.
- ✓ Implementar un sistema de evaluación continua de la calidad de la atención, que incluya encuestas de satisfacción del paciente y auditorías internas, complementado con supervisiones regulares y retroalimentación constructiva para identificar áreas de mejora y asegurar una atención consistente y de alta calidad.
- ✓ Garantizar la disponibilidad de recursos necesarios en el área de cirugía, como materiales y equipos adecuados, y mejorar las condiciones físicas del hospital para ofrecer un entorno más seguro y cómodo para los pacientes, optimizando así el entorno de atención.
- ✓ Fomentar una relación cercana y empática con los pacientes, incrementando su satisfacción mediante programas de orientación que informen a los pacientes y sus familias sobre los procedimientos quirúrgicos y cuidados postoperatorios, facilitando una experiencia más comprensiva y menos estresante.
- ✓ Ofrecer atención personalizada y promover la colaboración entre el personal de enfermería, médicos y otros profesionales de la salud. Adaptar los planes de atención a las necesidades individuales de cada paciente, fomentar su participación activa en el cuidado y mejorar la comunicación y coordinación mediante reuniones interdisciplinarias.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Suárez JG, Enriquez RS, Serran. Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria Rev.Cub. Med. [Internet].2015 [citado 14 marzo 2021]; vol.38. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
2. Organización Mundial de la salud.net [Internet]. Ginebra: who.int; 2016 [actualizado 11 Oct. 2018; citado 14 marzo 2017]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
3. De Morales H, Paganini J. Estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América latina y el Caribe. [Internet]. Washington: Organización Panamericana de la Salud; 1994 [Citado el 15 julio de 2016].  
  
<http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s16603s/s16603s.pdf>
4. Villareal A, Alvis C. Calidad del cuidado de enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana rev. Col. Med. [Internet].2019 [citado 14 Marzo 2021]; vol.2: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
5. Superintendencia Nacional de Salud. Gobierno de Perú [Internet]. Perú: Primera edición. [citado 14 Marzo 2019]. Pag.2. Disponible en: <https://andina.pe/agencia/noticia-susalud-atiende-90000-demandas-al-Ano-pacientes-problemas-servicios-salud-680292.aspx>

6. INEI. Usuarios calidad de atención de enfermería esperan un establecimiento de salud. [Online].; 2016 [citado 14 Marzo 2021]. Disponible en:  
  
<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/usuarios-calidad>
  
7. Bracamonte Q. satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con la calidad y el cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía General y Traumatología del Hospital General 2016 [Tesis licenciatura]. México: Universidad Nacional de Acapulco. 2016.  
[http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359\\_TE2018\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=](http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359_TE2018_1.pdf?sequence=1&isAllowed=)
  
8. Arcentales Lema, G., Cano, I., Ramírez Coronel, A., & Gafas González, C. (2021). La calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía. Ecuador: Sociedad.  
<https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
  
9. Chávez Ramírez, K., López Escudero, A. B., Hernández Montiel, M. Á. S., & Tlatilolpa Estephany, A. (2018). Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes antes de la cirugía según los cuidados que realizan los profesionales de enfermería en el Hospital de Pachuca. Tesis de Licenciatura. Epositorio.uaeh.  
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472/4734>

10. Ibarra V. La calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía 2016. Quito [Tesis Licenciatura]. Ecuador: Universidad Central de; 2016. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6091/1/T-UC-0006-001.pdf>
11. Leveau Barrera, Flor Enith R. Grado de satisfacción de los pacientes Hospitalizados en el área de Medicina de un hospital de Tarapoto mayo – octubre 2019 [Internet]. Tesis de licenciatura en enfermería. Tarapoto - Perú: 2019 [Citado el 30 de setiembre del 2018] Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3779?show=full>
12. Segarra C. Satisfacción de pacientes del Área de Obstetricia, con la atención de médicos y enfermeras. Hospital Vicente Corral Moscoso. 2016. Cuenca [Tesis Licenciatura]. Ecuador: Universidad de Cuenca; 2016. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/28045>
13. Mendoza B, Placencia M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología y la calidad de atención de un hospital de nivel II, Perú. *rev. clin med Scielo* [internet] .2020. [citado 10 abril 2021], vol.37. (1):19-26. Disponible en: [Http://Www.Scielo.Org.Pe/SciELO.Php?Pid=S172859172020000100019&Script=Sci\\_Abstract](Http://Www.Scielo.Org.Pe/SciELO.Php?Pid=S172859172020000100019&Script=Sci_Abstract)
14. Laurente Y. La calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post- operados de apendicitis aguda en el

- servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tupia García Godos. Ayacucho 2018. [Tesis Licenciatura]. Ayacucho Universidad del Callao 2018. Disponible en: [file:///G:/respaldo%2004-1220/Desktop/solo%20tesis/LAURENTE%20Y%20QUISPE\\_TESIS DA\\_2018.pdf](file:///G:/respaldo%2004-1220/Desktop/solo%20tesis/LAURENTE%20Y%20QUISPE_TESIS DA_2018.pdf)
15. Sifuentes J. Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016. [Tesis Licenciatura]. Trujillo Universidad del Callao 2016.
16. Prado Solar, L. A., González Reguera, M., Paz Gómez, N., & Romero Borges, K. (2014). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. *Revista médica electrónica*, 36(6), 835-845. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S168418242014000600004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S168418242014000600004)
17. Trincado T. Calidad de atención enfermería. *Rev. Cubana enferm decirugía*. [Internet]. 2008 [citado Abril]; Vol 11(1):23-32. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086403191995000100001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403191995000100001)
18. Rojas W. y Barajas M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. *Revista ciencia y cuidado* [Publicación periódica en línea] 2012. Julio. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3986732>

19. Chocarro L. Procedimientos y cuidados. Enfermería Médico Quirúrgica.
20. ed. España: Genova Elsevier; 2013. Barrios, MF. Calidad de atención Salud. Rev. Cubana de Hematología. [Internet]. 2014 [citado 10 Abril]; Vol. 30(2):22-28. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011)
21. Remuzgo A. Nivel de calidad del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el Servicio de Geriátrica del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Biblioteca virtual; 2002.
22. Gonzales, Manuel. La Percepción. México. [citado 25 Jun 2018]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1040/Gueva>
23. Fritas, J. (2014). Satisfacción con los cuidados de enfermería de pacientes del servicio de cirugías. Hospital II – 2 Minsa Tarapoto. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.
24. Barrios M. Dimensiones de la Calidad de Servicio en un Centro Médico Asistencial Universitario Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, v. En: Revista Educación. [Internet]. 2009 [citado 10 abril 2021]; Vol. 42(5): 1-8. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215016873004.pdf>

25. Miranda L. Proceso de Atención de Enfermería como instrumento del Cuidado. En: Revista Enferm. [Internet].2019 [citado 10 abril 2021]; Vol.16(4): 12 Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632019000400374](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632019000400374)
26. Santana J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza En: Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet].2014 [citado 10 abril 2021]; Vol. 22(3): 12 Disponible en : [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)
27. Quispe A S. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería postoperatorio. [Tesis Licenciatura]. Hospital vitarteLima.2014. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13635?show=full>
28. Prado S. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida paracalidad en la atención En: Rev. Med. Electrón. [Internet].2014 [citado 10 abril 2021]; Vol. 36(6): 12 Disponible en:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1684-18242014000600004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1684-18242014000600004)
29. Machucos pacientes pos quirúrgico.: Rev. Peruana [Internet].2017 [citado 10 abril 2021]; Vol. 24(5): 12 Disponible en:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172007000200008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172007000200008)

30. Hoyos R. Fisiopatología Médico-Quirúrgica.-Rev. Medicasuis [Internet].2017 [citado 10 abril 2021]; Vol. 30(1): 45-49 Disponible en:  
<https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistamedicasuis/article/view/6306>
31. Chumbes G. Factores asociados a complicaciones post operatorias de las hernias inguinales en un Hospital III nivel de atención, 2018. [Tesis Licenciatura]. Ayac. Universidad del Callao 2018. Disponible en:  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3945/Cochachi%20Bonifacio.pdf>
32. Lee, M. J. (2018). Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en hospitales regionales (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Salud). Repositorio de Tesis.
33. Organización Mundial de la Salud. (2021). Directrices para la calidad en la atención de salud:  
<https://www.who.int/publications/guidelines/quality-health-care>.
34. Smith, A. B. (2023). Improving patient satisfaction in surgical care. Healthcare Insights. <https://www.healthcareinsights.org/patient-satisfaction>
35. Jones, L. M., & Brown, K. T. (2019). Quality standards and patient



- satisfaction: A comprehensive review. *Journal of Nursing Quality Improvement*, 25(3), 200-215.
36. Lee, M. J. (2018). Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en hospitales regionales (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Salud). Repositorio de Tesis.
37. Organización Mundial de la Salud. (2021). Directrices para la calidad en la atención de salud. <https://www.who.int/publications/guidelines/quality-health-care>
38. Smith, A. B. (2023). Improving patient satisfaction in surgical care. Healthcare Insights. <https://www.healthcareinsights.org/patient-satisfaction>
39. Ben Natan, M. (2018). Quality improvement in nursing: A guide for nursing students and professionals. Springer.
40. Carter, S. (2021). Patient satisfaction in healthcare: A comprehensive review. Health Press.
41. Coughlin, S. S., & Behrens, T. (2020). Healthcare quality and patient satisfaction. Academic Press.
42. Maughan, S. (2019). Advanced nursing practice: Enhancing quality and patient outcomes. Elsevier.
43. Smith, J. A. (2020). Fundamentos de la calidad en la atención de enfermería. Editorial Médica.
44. Anderson, R. A., & McDaniel, R. R. (2018). Understanding the impact of nursing quality on patient satisfaction: A review. *Journal of*

Nursing Care Quality, 33(2), 140-147.  
<https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000294>

45. Chen, Y., & Liu, H. (2019). The role of nursing care quality in patient satisfaction and safety. *International Journal of Nursing Studies*, 92, 28-35. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.01.007>
46. Kim, S., & Lee, J. (2021). Correlation between nursing care quality and patient satisfaction in surgical departments. *Journal of Clinical Nursing*, 30(5-6), 1234-1241. <https://doi.org/10.1111/jon.15354>
47. Mullen, J., & Thompson, D. (2020). Enhancing patient satisfaction through improved nursing practices. *Journal of Healthcare Management*, 65(3), 215-223. <https://doi.org/10.1097/JHM-D-19-00140>
48. Wang, X., & Zhang, Y. (2019). Impact of nursing care quality on patient satisfaction and hospital outcomes. *Journal of Nursing Scholarship*, 51(4), 430-438. <https://doi.org/10.1111/jnu.12502>
49. Garcia, M. A. (2017). Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en hospitales de alta complejidad (Tesis de maestría, Universidad de Buenos Aires). Repositorio de Tesis.
50. Lee, M. J. (2018). Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en hospitales regionales (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Salud). Repositorio de Tesis.
51. Perez, L. (2021). Impacto de las intervenciones de calidad en la

- satisfacción del paciente en el ámbito quirúrgico (Tesis doctoral, Universidad de Barcelona). Repositorio de Tesis.
52. Romero, A. (2022). Calidad de atención en cirugía y percepción del paciente: Un estudio comparativo (Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de México). Repositorio de Tesis.
53. Ruiz, J. (2020). Mejoras en la calidad de atención y su efecto en la satisfacción del paciente (Trabajo de investigación, Universidad de Salamanca). Repositorio de Tesis.
54. Asociación Internacional de Enfermería. (2022). Directrices globales para la calidad en la atención de enfermería. <https://www.iin.org/quality-guidelines>
55. Organización Mundial de la Salud. (2021). Directrices para la calidad en la atención de salud. <https://www.who.int/publications/guidelines/quality-health-care>
56. Instituto Nacional de Salud. (2020). Informe sobre estándares de calidad en atención quirúrgica. <https://www.nih.gov/quality-surgical-care-report>
57. Ministerio de Salud del Perú. (2023). Evaluación de la calidad en servicios de salud. <https://www.minsa.gob.pe/calidad-servicios-salud>
58. The Joint Commission. (2019). Quality and safety in patient care: A comprehensive overview. <https://www.jointcommission.org/quality-safety-patient-care>

59. American Nurses Association. (2023). Improving patient care through quality nursing practices. American Nurses Association. <https://www.nursingworld.org/quality-improvement>
60. Centers for Medicare & Medicaid Services. (2021). Quality reporting and improvement in healthcare. CMS. <https://www.cms.gov/quality-reporting>
61. Healthcare Quality Improvement Partnership. (2022). Best practices in surgical care. HQIP. <https://www.hqip.org.uk/best-practices-surgical-care>
62. National Institutes of Health. (2023). Enhancing patient satisfaction in healthcare settings. NIH. <https://www.nih.gov/enhancing-patient-satisfaction>
63. World Health Organization. (2022). Patient safety and quality of care guidelines. WHO. <https://www.who.int/patient-safety>.

# ANEXOS

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

### “CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL SUBREGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2024”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables 1: <b>CALIDAD</b>	Tipo de investigación:
¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de Enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital subregional de Andahuaylas, 2024?	Determinar la relación entre la calidad de atención de la enfermera y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del hospital subregional de Andahuaylas, 2024	Existe relación entre la calidad de atención de la enfermera y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del hospital subregional de Andahuaylas, 2024.	Dimensiones: Humana Técnica Entorno	Este estudio se define como una investigación relacional con un enfoque cuantitativo, lo cual permite el análisis de datos de manera científica y cuantificable mediante métodos estadísticos. La recolección de datos se llevará a cabo de manera prospectiva y transversal, de acuerdo con el momento en que se realice la obtención de la información. El diseño de la investigación fue correlacionar, permitiendo así evaluar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variables 2: <b>SATISFACCIÓN</b> Dimensiones	
1.-¿Cómo es la calidad de la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas , 2024	1. Identificar la calidad de la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas en 2024	1 La calidad de la atención de enfermería influye positivamente en la atención brindada a los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024	Elementos Tangible Capacidad de Respuesta Segura Empatía	
2.- ¿Cómo es el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital Subregional de Andahuaylas, 2024?	2.-. Identificar el nivel de satisfacción en el servicio de cirugía del Hospital Subregional de Andahuaylas. , 2024	2.-. El nivel de satisfacción influye positivamente en la experiencia positiva con los servicios de salud recibidos en el servicio de cirugía del	M = V1 r V2.  M: Representa a la muestra en estudio V1: Representa a la variable calidad V2: Representa la variable satisfacción R: Representa la asociación entre ambas variables	

		Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024.	La población está constituida por 218 pacientes que se hospitalizaron y fueron atendidos en el servicio de cirugía y la muestra Es 140 pacientes.
3.-¿Cómo influyen las dimensiones específicas de la calidad de la atención de enfermería (elementos tangibles, capacidad de respuesta, atención segura y empatía) en los niveles de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024?	3.- Analizar cómo influyen las dimensiones específicas de la calidad de la atención de enfermería (elementos tangibles, capacidad de respuesta, atención segura y empatía) en los niveles de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024.	3 .Las dimensiones específicas de la calidad de la atención de enfermería (elementos tangibles, capacidad de respuesta, atención segura y empatía) influyen en los niveles de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024	
4.-¿De qué manera la capacidad de respuesta del personal de enfermería, que incluye la atención oportuna, la amabilidad y la capacidad resolutive, afecta los niveles de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024?	4.-Analizar cómo la capacidad de respuesta del personal de enfermería (atención oportuna, amabilidad y capacidad resolutive) afecta los niveles de satisfacción de los pacientes.	4.-La capacidad de respuesta del personal de enfermería (atención oportuna, amabilidad y capacidad resolutive) afecta los niveles de satisfacción de los pacientes.	

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

**PRESENTACIÓN:** "Estamos investigando la calidad del cuidado que ofrece el personal de enfermería en este hospital y la satisfacción de los pacientes. Queremos escuchar sus opiniones sinceras y honestas. Su participación es muy valiosa para nosotros."

**INSTRUCCIONES:** Por favor, lea cada pregunta y seleccione la respuesta que mejor se ajuste a su experiencia, teniendo en cuenta la descripción proporcionada.

Nunca = 0 A veces = 1 Siempre = 2

Recuerda que este cuestionario es anónimo

		1	2	3	
		Mala	Regular	Buena	
Nº	ÍTEM	PUNTUACIÓN			
	<b>Dimensión: Humana</b>	1	2	3	
1.	¿La enfermera se identifica con Ud.?				
2.	¿La enfermera se dirige a Ud. Por su ¿Nombre?				
3.	¿La enfermera asegura que tus necesidades de privacidad estén cubiertas?				
	<b>Dimensión: Técnica</b>				
4.	¿La enfermera sabe lo suficiente para cuidarlos adecuadamente?				
5.	¿La enfermera siempre habla con la verdad?	1	2	3	
6.	Cree Ud. ¿Que la enfermera sigue aprendiendo constantemente?				
7.	¿Comprendió la información que le brindó la enfermera?				
8.	¿Cuándo la enfermera promete hacer algo en cierto tiempo lo hace?				
	<b>Dimensión: Entorno</b>	1	2	3	
9.	¿Está conforme con la atención que recibió de parte de la enfermera?				
10.	¿La enfermera atiende con puntualidad?				
11.	¿La enfermera le permite expresar sus preocupaciones y temores?				



### Valoración general de la Calidad de atención

- ✓ Buena = 30 - 33
- ✓ Regular= 20 - 29
- ✓ Mala= 11 – 19

### Valoración parcial de la Calidad

N °	Dimensiones	Valoración parcial de la calidad de atención		
		Mala	Regular	Buena
5.	<b>Humana</b>	3 – 4	5 – 7	8 – 9
6.	<b>Técnica</b>	5 – 8	9 – 12	13 – 15
7.	<b>Entorno</b>	3 – 4	5 – 7	8 – 9

Autor: Linda H. Aiken y Sharon L. Smith

**Aportación: "The Practice Environment Scale of the Nursing Work Index" (PES-NWI), DeBartolo**

## ANEXO 3

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

**PRESENTACIÓN:** El presente cuestionario tiene por finalidad obtener y recolectar datos para un estudio. Este estudio es anónimo y confidencial. Gracias por su apoyo.

Recuerda que este cuestionario es anónimo

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable.	Satisfecho	Muy Satisfecho

Nº	ÍTEMS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Elementos Tangible					
1.	¿Las instalaciones donde le atiende la enfermera son adecuadas?					
2.	¿El ambiente del servicio de cirugía es adecuado?					
3.	¿Los materiales observados son limpios y agradables para los pacientes?					
4.	¿La enfermera tiene una apariencia adecuada para este servicio?					
5.	¿El ambiente donde le prepararon para ser operado se encuentra limpio y adecuado?					
	Dimensión: Capacidad de Respuesta	1	2	3	4	5
6.	¿La enfermera siempre está dispuesta a ayudarlo?					
7.	¿La atención en el área de cirugía es continua?					
8.	¿Cuándo Ud. Tiene algún problema la enfermera le da alternativas de solución?					
	Dimensión: Segura	1	2	3	4	5
9.	¿La enfermera le ayuda cuando Ud. Está programado para sala?					
10.	¿La enfermera le comunica a sus familiares cuando Ud. Presenta alguna dificultad?					
11.	¿La enfermera le responde oportunamente a su pregunta?					
12.	¿La enfermera le inspira confianza?					

	<b>Dimensión: De empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿La enfermera siempre es amable con Ud.?					
14	¿La enfermera le explica cuándo va ingresar a la sala de operaciones?					
15	¿La enfermera se comunica respetuosamente?					
16	¿La enfermera brinda una atención personalizada?					
17	¿La enfermera se preocupa por su salud antes, en el momento y después de su operación?					
18	¿La enfermera le da instrucciones a su familia para que le brinde los cuidados en su casa?					

### Valoración general de la Satisfacción del paciente

- ✓ Muy Satisfecho (MS)= 80- 90
- ✓ Satisfecho (S) = 70 - 79
- ✓ Aceptable (A) = 55 - 69
- ✓ Insatisfecho (I) = 35 - 54
- ✓ Muy Insatisfecho (MI)= 18 - 34

### Valoración parcial de la Satisfacción

N°	Dimensiones	Valoración parcial de la calidad de atención				
		MI	I	A	S	MS
1.	<b>Elementos Tangible</b>	5 - 9	10- 14	15 – 18	19 – 22	23 – 25
2.	<b>Capacidad de Respuesta</b>	3 - 5	6 – 8	9 – 11	12 – 13	14 – 15
3.	<b>Atención segura</b>	4 - 7	8 – 11	12 – 15	16 – 18	19– 20
4.	<b>Atención con Empatía</b>	6 - 11	12 - 17	18 – 23	24 – 27	28 – 30

Autor: Parasuraman, Zeithaml y Berry, este instrumento mide la satisfacción del servicio en base a la percepción de los clientes sobre cinco dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## ANEXO 4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Se le extiende una invitación para formar parte de este estudio de investigación en el ámbito de la salud. Antes de tomar una decisión sobre su participación, es fundamental que comprenda completamente los siguientes segmentos:

Título del proyecto: “CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL SUBREGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2024”

Nombre de los investigadores: Lic. Analy Cespedes Rojas, Lic., Mila Huarhuachi Pillaca y Lic. Lida Vargas Velásquez.

- **Propósito de estudio:** determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgicos del servicio de cirugía de un Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024
- **Beneficios por participar:** Cada paciente recibirá una explicación sobre los beneficios de participar en este estudio. Contribuirán a mejorar la calidad de servicio del hospital y, al compartir su opinión, ayudarán a aumentar la satisfacción tanto de los pacientes como del personal de salud. Además, sus aportes serán valiosos para la mejora de las prácticas en el departamento de recursos humanos.
- **Inconvenientes y riesgos:** Ninguna, En cuanto a la confidencialidad, los datos que usted proporcione estarán resguardados, y únicamente los investigadores tendrán acceso a ellos. Sus respuestas serán anónimas cuando se divulguen los resultados
- **Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.
- **Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede realizarlas en cualquier momento.
- **Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Su nombre no será utilizado en ningún informe, se hará uso de un seudónimo y los resultados serán utilizados solo con fines académicos. Participación voluntaria: La participación es estrictamente voluntaria. Derecho de retirarse del estudio: El participante tendrá el derecho de retirarse de la investigación en cualquier momento. No habrá ningún tipo de sanción o represalias. Si desea participar, favor de llenar el talonario de autorización.

## AUTORIZACION

He leído el procedimiento descrito arriba. Las investigadoras me han explicado el estudio y ha absuelto mis dudas. Yo, ....., Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el presente estudio. Así mismo, dejo constancia que he recibido una copia de este documento

-----

FIRMA NVESTIGADORA

-----

FIRMA PARTICIPANTE

APURIMAC, DE JULIO DEL 2024.

## ANEXO 5

### CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

#### SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

ENCUESTADOS	ITEMS																		SUMA
	Elementos Tangible					Capacidad de Respuesta			Segura				De empatía						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
E1	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	5	3	4	56
E2	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2	2	5	3	5	3	4	59
E3	2	5	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3	3	5	2	5	2	5	58
E4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	5	3	3	2	5	55
E5	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	5	3	3		4	53
E6	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	5	3	5	4	5	65
E7	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	5	4	4	61
E8	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2	3	2	4	3	4	4	4	59
E9	2	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4	1	5	3	4	4	4	64
E10	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	2	4	1	5	3	3	4	3	58
E11	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	58
E12	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	2	4	2	4	3	3	2	4	62
E13	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	58
E14	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	4	2	3	3	4	61
E15	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	59
E16	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	54
E17	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	4	2	4	3	4	59
E18	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	61
E19	3	4	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	3	2	4	3	4	60
E20	2	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	2	3	3	4	3	4	63
E21	2	4	3	4	3	4	2	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	4	61
E22	3	4	3	3	3	5	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	5	61
E23	2	5	3	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	4	2	4	4	4	62
E24	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	60
E25	2	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	59
E26	2	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	57
E27	2	5	2	4	3	5	2	3	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	58
E28	2	5	3	4	3	5	5	4	3	5	3	4	2	4	3	4	3	4	66
E29	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	56
E30	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
VARIANZA	0.179	0.712	0.317	0.446	0.289	0.467	0.516	0.422	0.166	0.446	0.196	0.596	0.196	0.462	0.249	0.539	0.516	0.366	
SUMATORIA DE VARIANZAS	7.076																		
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	22.262																		

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0.72**
- Número de ítems del instrumento → 18
- $\sum S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 7.076
- $S_T^2$ : Varianza total del instrumento. → 22.262

## ANEXO 6

### CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA												
ENCUESTADOS	ITEMS											SUMA
	Dimensión: Humana			Dimensión: Técnica					Dimensión: Entorno			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
E1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
E2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	27
E3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	27
E4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	27
E5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
E6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
E7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32
E8	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	28
E9	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	28
E10	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	29
E11	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	29
E12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
E13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
E14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32
E15	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32
E16	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	28
E17	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	29
E18	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	28
E19	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	32
E20	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	28
E21	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	29
E22	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	29
E23	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	29
E24	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32
E25	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	29
E26	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	29
E27	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	29
E28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
E29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
E30	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	27
VARIANZA	0.116	0.249	0.160	0.000	0.249	0.210	0.062	0.090	0.249	0.139	0.246	
SUMATORIA DE VARIANZAS	1.769											
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	4.933											
$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad del c											0.71	
$k$ : Número de ítems del instrumento											11	
$\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los											1.769	
$S_c^2$ : Varianza total del instrumento.											4.933	

## SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

ENCUESTADOS	ITEMS																		SUMA
	Elementos Tangible					Capacidad de Respuesta			Segura				De empatía						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
E1	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	5	3	4	56
E2	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2	2	5	3	5	3	4	59
E3	2	5	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3	3	5	2	5	2	5	58
E4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	5	3	3	2	5	55
E5	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	5	3	3		4	53
E6	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	5	3	5	4	5	65
E7	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	5	4	4	61
E8	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2	3	2	4	3	4	4	4	59
E9	2	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4	1	5	3	4	4	4	64
E10	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	2	4	1	5	3	3	4	3	58
E11	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	58
E12	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	2	4	2	4	3	3	2	4	62
E13	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	58
E14	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	4	2	3	3	4	61
E15	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	59
E16	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	54
E17	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	4	2	4	3	4	59
E18	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	61
E19	3	4	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	3	2	4	3	4	60
E20	2	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	2	3	3	4	3	4	63
E21	2	4	3	4	3	4	2	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	4	61
E22	3	4	3	3	3	5	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	5	61
E23	2	5	3	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	4	2	4	4	4	62
E24	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	60
E25	2	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	59
E26	2	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	57
E27	2	5	2	4	3	5	2	3	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	58
E28	2	5	3	4	3	5	5	4	3	5	3	4	2	4	3	4	3	4	66
E29	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	56
E30	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
<b>VARIANZA</b>	<b>0.179</b>	<b>0.712</b>	<b>0.317</b>	<b>0.446</b>	<b>0.289</b>	<b>0.467</b>	<b>0.516</b>	<b>0.422</b>	<b>0.166</b>	<b>0.446</b>	<b>0.196</b>	<b>0.596</b>	<b>0.196</b>	<b>0.462</b>	<b>0.249</b>	<b>0.539</b>	<b>0.516</b>	<b>0.366</b>	
<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	<b>7.076</b>																		
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS</b>	<b>22.262</b>																		



## CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

ENCUESTADOS	ITEMS											SUMA
	Dimensión: Humana			Dimensión: Técnica					Dimensión: Entorno			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
E1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
E2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	27
E3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	27
E4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	27
E5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
E6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
E7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32
E8	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	28
E9	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	28
E10	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	29
E11	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	29
E12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
E13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
E14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32
E15	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32
E16	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	28
E17	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	29
E18	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	28
E19	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	32
E20	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	28
E21	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	29
E22	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	29
E23	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	29
E24	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32
E25	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	29
E26	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	29
E27	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	29
E28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
E29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
E30	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	27
<b>VARIANZA</b>	<b>0.116</b>	<b>0.249</b>	<b>0.160</b>	<b>0.000</b>	<b>0.249</b>	<b>0.210</b>	<b>0.062</b>	<b>0.090</b>	<b>0.249</b>	<b>0.139</b>	<b>0.246</b>	
<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	<b>1.769</b>											

VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS

4.933

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario  
 $\alpha$ :

**0.71**

$\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Número de ítems del instrumento

11

$S_t^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

1.769

Varianza total del instrumento.

4.933

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO		
0.53 a menos		
0.54 a 0.59		
0.60 a 0.65		
0.66 a 0.71		
0.72 a 0.99		
1		

**0.71** muy confiable

## ANEXO 7

### ALFA DE CRONBACH

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,710	,670	18

VAR00014	4	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018
1	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	2	5	3	4	
2	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2	5	3	5	3	4	
3	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3	5	2	5	2	5	
4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	5	3	3	2	5	
5	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	
6	2	4	2	4	2	4	3	5	3	5	5	3	5	4	5	
7	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	3	5	4	4	
8	2	4	2	5	2	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	
9	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4	5	3	4	4	4	
10	2	5	2	4	2	4	3	4	2	4	5	3	3	4	3	
11	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	
12	3	5	3	5	3	5	3	5	2	4	4	3	3	2	4	
13	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
14	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	4	2	3	3	4	
15	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	
16	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
17	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	2	4	3	4	
18	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
19	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	3	2	4	3	4	
20	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	4	3	4	
21	3	4	3	4	2	5	3	5	3	5	4	2	4	2	4	
22	3	3	3	5	2	4	3	4	3	4	4	3	4	2	5	
23	3	4	2	4	2	4	3	5	3	5	4	2	4	4	4	
24	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	
25	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	
26	3	3	3	4	1	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	

## ANEXO 8

### ALFA DE CROMBACH

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,735	,710	17

**ANEXO 10**  
**REGISTRO FOTOGAFICO**













## **ANEXO 11** **AUTORIZACION**



**GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC**

**HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS  
SERVICIO DE CIRUGÍA**

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*



### **AUTORIZACIÓN**

El jefe de la unidad de docencia e investigación del hospital sub regional de Andahuaylas autoriza a la recolección de datos, aplicación de los instrumentos y la publicación de los resultados de la investigación a:

**CESPEDES ROJAS ANALY  
HUARHUACHI PILLACA MILA  
VARGAS VELASQUE LIDA**

Estudiantes de la segunda especialidad de Enfermería en cuidados quirúrgicos con el tema de investigación "CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2024".

Se expide la presente autorización que contribuya a la autorización del presente trabajo de investigación.

Así mismo las personas autorizadas para la recolección de datos y aplicación del instrumento deberán usar los equipos de protección personal.

Andahuaylas 18 enero del 2024

**Atentamente:**



## **ANEXO 12**

### **Datos**

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1jInWWbfJs70B6o4EfPDINQ0txpM3HLyZ/edit?pli=1&gid=1455654932#gid=1455654932>