

# UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA



## **TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA CON MENCIÓN EN CENTRO QUIRÚRGICO**

---

**Satisfacción del paciente postoperado y la calidad del cuidado de  
enfermería en cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, Piura, 2022**

---

**Línea de Investigación:**

Enfermería y Gestión en Salud

**Autoras:**

Álvarez Abad Pamela Johana

Nieves Agurto Kiara Lisbeth

**Jurado Evaluador:**

Presidente: Castillo Rivera Cecilia Evelyn

Secretario: Vigo Valderrama Martha Milagritos

Vocal: Silva Gamarra Gladys Wendy

**Asesora:**

Chávez Luna Vitoria, Vilma del Milagro

**Codigo Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-6787-2319>

**TRUJILLO- PERÚ 2024**

**Fecha de sustentación:** 2024/05/13

# Satisfacción del paciente postoperado y la calidad del cuidado de enfermería en cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, Piura, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
3	<a href="https://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
5	<a href="https://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
6	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

## ***Declaración de originalidad***

Yo, Vilma del Milagro, docente de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en Centro Quirúrgico, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor(a) de la tesis titulada "Satisfacción del paciente postoperado y la calidad del cuidado de enfermería en cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, Piura, 2022", autor (a)(es)(as) Pamela Johana Alvarez Abad y Kiara Lisbeth Nieves Agurto, dejo constancia de lo siguiente:

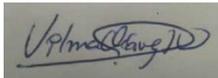
- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 20%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 12 de Septiembre del 2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad

Trujillo, 12 de Septiembre del 2024

Chavez Luna Victoria Vilma del Milagro

DNI: 42731762

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6787-2319>



Alvarez Abad Pamela Johana

DNI: 72222680



FIRMA

Nieves Agurto Kiara Lisbeth

DNI: 73205314

FIRMA



## **DEDICATORIA**

A Dios, porque, aunque se nos presentaron un sinnúmero de inconvenientes en el camino incluyendo la pandemia pero a pesar de eso, finalmente pudimos lograrlo ya que para el nada es imposible, por darnos las fuerzas para seguir el proceso y cumplir nuestros objetivos.

A nuestros padres y nuestra familia, ya que con su amor, apoyo incondicional pudimos llegar a nuestras metas trazadas.

Pamela y Kiara

## **AGRADECIMIENTO**

Dedicamos este trabajo a quienes han sido pilares fundamentales en nuestro camino:

A Dios, en quien encontramos fortaleza y guía en medio de los desafíos. A pesar de los obstáculos, incluida la pandemia que enfrentamos, sabemos que nada es imposible para Él. Con gratitud, reconocemos Su constante apoyo que nos permitió perseverar y alcanzar nuestros objetivos.

A nuestros padres y familiares, cuyo amor incondicional y apoyo constante nos han impulsado a seguir adelante. Su aliento y sacrificio han sido la base sobre la cual construimos nuestras aspiraciones. Agradecemos profundamente su presencia en cada paso de este camino, compartiendo nuestras alegrías y alentándonos en los momentos difíciles.

Esta dedicación es un testimonio de nuestro profundo agradecimiento hacia quienes han sido fuentes de inspiración y fortaleza en nuestro viaje hacia la excelencia profesional. Sin su amor y respaldo, este logro no habría sido posible.

Pamela y Kiara

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo investigar la relación entre la satisfacción del paciente postoperatorio y la calidad de la atención de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional descriptivo y no experimental. La población de estudio estuvo compuesta por 300 pacientes posoperatorios, de los cuales se seleccionó una muestra de 169 mediante un método de muestreo probabilístico. Como técnica de recolección de datos se utilizaron encuestas, empleando cuestionarios con una confiabilidad medida a través del coeficiente alfa de Cronbach de 0,984 y 0,981 respectivamente.

Los resultados indicaron que el nivel de satisfacción del paciente postoperatorio fue predominantemente alto, del 42%, mientras que la calidad de la atención de enfermería se evaluó en un buen nivel, alcanzando el 70%. Se concluyó que existe una relación positiva muy alta entre satisfacción y calidad de la atención, como lo demuestra un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,901, con un nivel de significancia (p) de 0,000, significativo al nivel del 5%. Esta relación se basa en la idoneidad de los ambientes, el interés, la amabilidad y la comunicación brindada a los pacientes durante su atención.

**Palabras claves:** Calidad, Cuidado, Paciente, Satisfacción y Seguridad.

## ABSTRACT

This study aimed to investigate the relationship between postoperative patient satisfaction and the quality of nursing care in the Surgery Department of Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. A quantitative approach was used with a non-experimental and descriptive correlational design. The study population consisted of 300 postoperative patients, of which a sample of 169 was selected using a probabilistic sampling method. Surveys were used as a data collection technique, employing questionnaires with a reliability measured through Cronbach's alpha coefficient of 0.984 and 0.981 respectively.

The results indicated that the level of patient satisfaction post-surgery was predominantly high, at 42%, while the quality of nursing care was evaluated at a good level, reaching 70%. It was concluded that there is a very high positive relationship between satisfaction and quality of care, as evidenced by a Spearman correlation coefficient (Rho) of 0.901, with a significance level ( $p$ ) of 0.000, significant at the 5% level. This relationship is based on the suitability of the environments, the interest, kindness, and communication provided to patients during their care.

**Keywords:** Quality, Care, Patient, Satisfaction, and Safety.

## PRESENTACIÓN

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

De conformidad de acuerdo con las disposiciones legales vigentes del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, presentamos a su despacho la tesis que lleva como título: **"SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO Y LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN CIRUGÍA DEL HOSPITAL III JOSÉ CAYETANO HEREDIA, PIURA, 2022"** con el fin de obtener el título de segunda especialidad profesional de enfermería con mención en Centro Quirúrgico, es propicia la oportunidad para expresar nuestro agradecimiento a los señores profesores de la Segunda Especialidad de Enfermería.

Este trabajo está basado en los conocimientos adquiridos en las aulas de nuestra prestigiosa universidad, a través del análisis e investigación y las consultas bibliográficas correspondientes a esta materia.

Trujillo, Abril del 2024

## HOJA DE ROLES DEL JURADO

Señores miembros del jurado

PRESIDENTE: MG. CASTILLO RIVERA, CECILIA EVELYN

SECRETARIA: MG. VIGO VALDERRAMA, MARTHA MILAGRITOS

VOCAL: MG. SILVA GAMARRA, GLADYS WENDY

Cumpliendo con los requerimientos estipulados en el reglamento de grados y títulos de la facultad de ciencias de la salud de la universidad privada Antenor Orrego, para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería con mención en centro quirúrgico, ponemos a vuestra disposición la presente tesis titulada: Satisfacción del paciente postoperado y la calidad del cuidado de enfermería en cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, Piura, 2022.

Gracias

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HOJA DE ROLES DEL JURADO.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>viii</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>x</b>
<b>Índice de Figuras.....</b>	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
1.1 Problema de Investigación.....	12
1.2 Objetivos.....	15
1.2.1 Objetivo general .....	15
1.2.2 Objetivos específicos.....	15
1.3 Justificación de la investigación .....	15
<b>II. MARCO DE REFERENCIA .....</b>	<b>17</b>
2.1 Marco teórico .....	17
2.2 Antecedentes de estudio.....	24
2.2.1 A nivel internacional .....	24
2.2.2 A nivel nacional .....	25
2.3 Marco conceptual.....	27
2.4 Sistema de hipótesis.....	29
2.4.1 Hipótesis General.....	29

2.4.2	Hipótesis específicas .....	29
2.5	Variable e indicadores.....	29
2.5.1	Variable Independiente.....	30
2.5.2	Variable Dependiente.....	31
<b>III.</b>	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>33</b>
3.1	Población .....	33
3.2	Muestra .....	33
3.2.1	Unidad de análisis .....	33
3.2.2	Criterios de inclusión .....	34
3.2.3	Criterios de exclusión .....	34
3.3	Diseño de investigación .....	34
3.4	Técnicas e instrumentos de investigación.....	35
3.5	Procesamiento y análisis de datos.....	36
3.5.1	Procedimientos de la información.....	36
3.5.2	Análisis de los datos.....	37
3.6	Consideraciones éticas .....	37
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>39</b>
4.1	Análisis e interpretación de resultados.....	39
4.2	Docimasia de hipótesis .....	49
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>51</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>56</b>
	<b>Bibliografía.....</b>	<b>56</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>61</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla IV 1:</b> Nivel de Satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía del Hospital III José Calletano Heredia Piura Marzo - Junio 2022.....	39
<b>Tabla IV 2:</b> Nivel de las dimensiones de la satisfacción del paciente post operado del servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.....	41
<b>Tabla IV 3:</b> Nivel de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022 .....	43
<b>Tabla IV 4:</b> Nivel de las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.....	45
<b>Tabla IV 5:</b> Relación entre la satisfacción del paciente post operado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.....	47
<b>Tabla IV 6:</b> Contrastación de hipótesis entre la satisfacción del paciente post operado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022. ....	49

## Índice de Figuras

<b>Figura 1:</b> Nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.....	40
<b>Figura 2:</b> Nivel de las dimensiones de la satisfacción del paciente post operado del servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.....	42
<b>Figura 3:</b> Nivel de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.....	44
<b>Figura 4:</b> Nivel de las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022. ....	46
<b>Figura 5:</b> Relación entre la satisfacción del paciente post operado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.....	48
<b>Figura 7:</b> Contrastación de hipótesis entre la satisfacción del paciente post operado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.....	50

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Problema de Investigación

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (1) afirma que es responsabilidad primordial de las autoridades garantizar servicios de salud óptimos en términos de cantidad y calidad, especialmente dirigidos a los segmentos más vulnerables de la población. Este compromiso pasa por dotar a todas las instituciones sanitarias de tecnología médica de última generación, independientemente de su ubicación geográfica, y asegurar la presencia de profesionales sanitarios altamente capacitados que deben estar disponibles y accesibles para satisfacer las necesidades de los pacientes.

La calidad de los servicios médicos se refleja en garantizar que cada paciente reciba una atención que no sólo cumpla, sino que supere los estándares requeridos para un diagnóstico y tratamiento precisos y oportunos, contribuyendo así al bienestar general del paciente y su familia inmediata. Esta premisa implica no sólo brindar la atención necesaria, sino también asegurar que el paciente comprenda plenamente cada parte y detalle relacionado con su atención médica, lo que impacta directamente en la calidad del servicio y la satisfacción del paciente (1).

A lo largo de la historia, la enfermería se ha considerado una vocación que brinda cuidado y servicio al paciente, exigiendo del profesional un compromiso inquebrantable con la responsabilidad, la fiabilidad, los valores y el humanismo en cada interacción con aquellos a quienes cuida. En este sentido, el enfermero no solo es responsable de diseñar, supervisar y evaluar el plan de atención para garantizar el bienestar completo del paciente, sino que también debe ser consciente de las emociones complejas que experimenta el paciente quirúrgico, tales como la angustia, el estrés y el miedo. Estos temores, relacionados con la cirugía en sí misma, las condiciones del entorno hospitalario y las experiencias previas como paciente, hacen que sea aún más imperativo proporcionar cuidados que combinen calidad y calidez (2).

El sistema de salud de España prioriza la prestación de servicios de excelencia, la optimización de los recursos disponibles y la garantía de la satisfacción de los pacientes (3). Por otro lado, en Colombia, el principal objetivo del sistema de salud es promover la implementación de prácticas de alta calidad y una gestión eficiente de los recursos, manteniendo bajos costos. En este sentido, la insatisfacción de los pacientes suele estar relacionada con deficiencias en la calidad de la atención y críticas derivadas de la falta de eficacia en la respuesta inmediata por parte del personal sanitario (4).

La implementación de un cuestionario a nivel nacional demuestra que en México se está prestando mayor atención a la calidad de los servicios de salud. Los hallazgos revelaron que el 47% de los encuestados estaban contentos con la atención que recibieron, sin embargo, un preocupante 63% expresó dificultades para acceder a servicios de alta calidad. La falta de confianza en el personal sanitario y la percepción de bajo aseguramiento en la calidad del servicio son las causas de esta insatisfacción. Además, se ha observado un aumento en el número de quejas de los pacientes y de casos de falta de respeto por parte de los mismos (5).

La esencia misma de la profesión de enfermería es el cuidado de los pacientes, trabajo que requiere dedicación única y especializada enfocada a preservar, restaurar y promover el autocuidado en la vida. El establecimiento de una fuerte relación terapéutica entre la enfermera y el paciente es la base de esta tarea. Un paciente que es admitido en el servicio de cirugía después de una operación puede experimentar una gama de emociones, que incluyen estrés, ansiedad y miedo. En este contexto, es fundamental contar con profesionales de enfermería que brinden una atención que no sólo sea de alta calidad y compasiva, sino que también esté respaldada por habilidades excepcionales y un profundo conocimiento científico. Estas características beneficiarán al paciente después de la cirugía y promoverán su proceso de recuperación y bienestar en general (6).

En consecuencia, la satisfacción del paciente está estrechamente ligada a la discrepancia entre las expectativas de los pacientes y la forma en que el personal de enfermería les trata. Esta percepción está influenciada por la eficacia en la resolución de problemas, el trato personalizado brindado, la consideración con la

que se aborda al paciente y la prontitud con la que se brinda la atención necesaria. En otras palabras, la calidad percibida del servicio de enfermería tiene un papel importante en toda la experiencia del paciente y, en consecuencia, en su nivel de satisfacción (7).

Además, durante más de un siglo, la cirugía ha sido esencial en los servicios sanitarios de todo el mundo. Se estima que aproximadamente se realizan 234 millones de procedimientos significativos cada año, lo cual equivale con una intervención por cada 25 individuos. Sin embargo, el 75% de estas operaciones se realizan entre solo el 30% de la población mundial, lo que lleva a una distribución desigual de los servicios quirúrgicos. La falta de acceso a una atención quirúrgica adecuada es un problema importante en muchas partes del mundo, a pesar de los claros beneficios de la cirugía, como la capacidad de salvar vidas y prevenir discapacidades (8).

En la actualidad, ha habido una disminución en la interacción verbal o gestual entre los profesionales de enfermería y los pacientes durante el período inmediato después de una cirugía. La interacción se limita principalmente a acciones interdependientes como el monitoreo de signos vitales y la administración de analgésicos, descuidando el enfoque holístico que es crucial en la formación académica de estos profesionales. La población asistida se siente insatisfecha debido a esta falta de atención integral, lo que provoca una disonancia en la percepción del cuidado por parte del paciente. La importancia de este tema se hace evidente en este contexto, impulsando nuestra investigación sobre el estado de los servicios de salud, particularmente en lo que respecta al nivel de satisfacción de los pacientes con la atención brindada por las enfermeras del Hospital José Cayetano Heredia III de Piura.

Se ha planteado la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre la satisfacción del paciente luego de una intervención quirúrgica y la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería en el Departamento de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura durante el año 2022?

## **1.2 Objetivos**

### 1.2.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre la satisfacción del paciente post operado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.
- Determinar el nivel de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.

## **1.3 Justificación de la investigación**

La tesis se fundamenta en la necesidad de evaluar y mejorar la calidad del servicio de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Cayetano Heredia. La importancia de los cuidados postoperatorios en el proceso de recuperación y bienestar del paciente justifica la relevancia de esta investigación.

Es fundamental entender si la rutina diaria de los profesionales de enfermería en este ámbito cumple con los criterios de calidad establecidos y satisface las necesidades y expectativas de los pacientes. Para garantizar una atención integral que promueva una recuperación efectiva y una experiencia positiva para el paciente, es esencial un enfoque holístico y centrado en el paciente.

Esta investigación también será valiosa para identificar las mejores prácticas y áreas de mejora en la atención de enfermería posoperatoria. Los hallazgos obtenidos mejorarán el conocimiento de la enfermería quirúrgica y beneficiarán directamente a los pacientes del departamento de cirugía.

El objetivo de esta tesis es crear recomendaciones específicas y acciones correctivas que conduzcan a una atención más efectiva y centrada en el paciente en el departamento de cirugía del Hospital Cayetano Heredia proporcionando una

evaluación rigurosa de la calidad de la atención de enfermería y su impacto en la satisfacción del paciente..

## II. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1 Marco teórico

Se define como satisfacción un estado de bienestar emocional positivo o placentero que surge de la interpretación subjetiva de las experiencias laborales individuales o como una respuesta afectiva al propio trabajo. Se postula que la realización laboral es un componente primario asociado al comportamiento jerárquico y la satisfacción personal. Reconocido como un indicador que afecta a la naturaleza del cuidado en la actualidad es la realización de los profesionales en el ámbito del bienestar laboral (9).

Conocer el nivel de satisfacción del paciente es fundamental para evaluar y mejorar la calidad, accesibilidad y utilización de los servicios de atención médica. Este conocimiento permite identificar áreas problemáticas que requieren atención y pueden ser objeto de futuras intervenciones. Por lo tanto, se deben considerar no solo indicadores de viabilidad clínica y eficacia económica, sino también aspectos relacionados con el valor social, que reflejan la percepción local y de los pacientes sobre el bienestar. Esto es especialmente relevante en el contexto del cuidado de enfermería, ya que las intervenciones de enfermería tienen un impacto significativo en la vida y la percepción de bienestar de los pacientes, permitiendo que estos encuentros cobren sentido y relevancia en sus vidas (10).

La realización se refiere a la inclinación hacia ciertos aspectos o ideas. El desempeño del profesional en su trabajo está estrechamente relacionado con la satisfacción del paciente, lo cual se conoce como eficacia o eficiencia. La calidad de la atención que recibe el paciente depende en gran medida de la satisfacción o insatisfacción del paciente (11).

El método SERVQUAL evalúa la satisfacción del paciente midiendo la brecha entre sus expectativas y su percepción de la atención recibida. Se considera un proceso de mejora continua y aseguramiento de la calidad. Este concepto está muy ligado a la premisa anterior de que la satisfacción del paciente está directamente influenciada por la calidad de la atención brindada por el personal médico. Por lo tanto, comprender y abordar la disparidad entre expectativas y

percepciones es crucial para mejorar la calidad de la atención y, en última instancia, la satisfacción del paciente (12).

El modelo SERVQUAL revela las expectativas de los clientes o pacientes y su percepción de la calidad de la atención recibida, lo que permite cuantificar el grado de cumplimiento. En otras palabras, este modelo proporciona información detallada sobre las expectativas y opiniones de los clientes con respecto a los servicios prestados, lo que permite evaluar el nivel de satisfacción del cliente. SERVQUAL también permite identificar aspectos únicos e individuales de la experiencia del cliente, lo que lo convierte en una herramienta esencial para comprender y mejorar la calidad del servicio. Además, ayuda a medir la satisfacción del cliente y a desarrollar planes de mejora continua (12).

El modelo SERVQUAL utiliza cinco dimensiones para evaluar la calidad del servicio en la atención médica. La primera consideración es la confiabilidad, que se refiere a la capacidad de brindar los servicios prometidos de manera consistente y cuidadosa, asegurando que la organización cumpla con sus compromisos en cuanto a la prestación, organización, investigación y evaluación de los servicios. La segunda dimensión es la capacidad de respuesta o sensibilidad, que se refiere a la disposición para ayudar y brindar una atención oportuna y satisfactoria a los clientes dentro de un plazo determinado, lo que implica atender rápida y efectivamente sus demandas, preguntas y quejas (13).

La tercera dimensión, la empatía, se refiere al grado de consideración individualizada que las organizaciones brindan a sus clientes, manifestándose a través de una atención personalizada y adaptada a sus necesidades, demostrando su capacidad para comprender y satisfacer sus necesidades de manera efectiva. Los aspectos físicos y materiales del servicio, como las instalaciones, el equipamiento, los materiales utilizados y la apariencia del entorno, constituyen la cuarta dimensión y tienen un impacto en la percepción de calidad del cliente. Finalmente, la dimensión de seguridad se refiere a la confianza que generan los trabajadores y sus habilidades para brindar una atención segura y confiable, garantizando la protección, la cortesía y la capacidad de comunicación efectiva para inspirar confianza en los clientes (13).

El enfoque de Donabedian sobre la calidad de la atención médica contempla tres componentes fundamentales (14).

En primer lugar, el segmento especializado se refiere a cómo la gestión de la salud utiliza la ciencia y la innovación de un individuo, priorizando la maximización de los beneficios sin aumentar los riesgos asociados. Por otro lado, el componente relacional se basa en la premisa de que las interacciones entre los individuos deben seguir prácticas y cualidades aceptadas que regulen la cooperación interpersonal. Estos principios se ven influenciados en cierta medida por las directrices éticas de los profesionales y las expectativas individuales. Finalmente, la tercera sección incluye los aspectos de confort, que incluyen los aspectos del entorno del paciente que ayudan a hacer que la experiencia del paciente sea más agradable.

En cuanto a los componentes específicos, el componente técnico refleja la adecuación entre la ayuda proporcionada y los avances científicos y la capacitación de los profesionales, asegurando la ejecución y consistencia de todos los procedimientos con habilidad y destreza. El componente interpersonal, por otro lado, abarca la naturaleza verdaderamente aceptada de la relación entre el paciente y el profesional de la salud, incluidas las perspectivas y comportamientos tanto del paciente como del personal de la salud, así como las interacciones entre los profesionales y sus superiores. Finalmente, el componente ambiental enfatiza la importancia de asegurar una coordinación y preparación adecuadas para satisfacer las necesidades del usuario en dicho contexto.

La aplicación de intervenciones de salud demostradas que sean óptimas y económicamente accesibles para la población con el objetivo de generar un impacto positivo en la salud del cliente se conoce como calidad del cuidado. Este concepto implica proporcionar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del cliente utilizando de manera eficiente los recursos humanos y materiales disponibles para lograr el máximo nivel de mejora del bienestar para el cliente y los profesionales, todo con el menor costo posible.

Basado en las metodologías de Donabedian, la dimensión de la calidad del cuidado destaca que la calidad es un componente crucial de la atención médica, buscando una evaluación exhaustiva de la atención brindada. Esta dimensión se divide en dos partes principales: atención especializada lógica y gestión de relaciones interpersonales. Ambas se enfocan en brindar una atención integral y de alta calidad a los pacientes (10).

La calidad del cuidado se refiere a la habilidad de satisfacer de manera óptima las necesidades y expectativas del cliente en términos de servicios de salud, utilizando los recursos humanos y materiales disponibles, teniendo en cuenta el contexto actual, con el objetivo de maximizar el bienestar tanto del cliente como del profesional, manteniendo un gasto razonable. En cuanto a la dimensión de calidad de la atención, que se basa en las metodologías de Donabedian y mencionada por Meneses, se reconoce que la calidad es un componente intrínseco de la atención de salud y tiene como objetivo alcanzar la excelencia en la atención brindada. Esta dimensión se divide en dos grandes apartados: el primero se centra en la atención especializada basada en la lógica y el conocimiento técnico, mientras que el segundo se centra en el manejo de las relaciones interpersonales para garantizar una atención integral y de calidad (15).

La calidad objetiva y subjetiva son dos elementos esenciales para evaluar la calidad del cuidado. La calidad subjetiva está determinada por la percepción y valoración de los clientes o usuarios sobre las características de los servicios de salud, mientras que la calidad objetiva se refiere a la evaluación de características tangibles y demostrables de los servicios de salud. En este contexto, se resalta la relevancia del enfoque de calidad subjetiva debido a que representa las percepciones del usuario acerca de la calidad de los servicios de salud. Esto es pertinente para el presente estudio debido a la multitud de estándares en los servicios de atención, lo que dificulta la uniformidad y el control de calidad del servicio brindado (15).

Dentro del ámbito de la enfermería, el cuidado del paciente después de una operación es fundamental, y es la esencia misma de esta profesión. Se define como un proceso que requiere habilidades individuales y especializadas, centrado en la preservación, reconstrucción y promoción del autocuidado en la vida del paciente,

todo ello en el contexto de una relación terapéutica cercana entre la enfermera y el paciente (16).

La atención al paciente abarca un conjunto de acciones esenciales encaminadas a mantener la salud y promover el bienestar físico y emocional. Su objetivo principal y efectivo es preservar la vida de las personas y asegurar que se encuentren en un estado óptimo, facilitando su recuperación y manteniendo su calidad de vida. Esta atención se ajusta a las necesidades individuales, familiares y comunitarias manteniendo una estrecha relación con el entorno del paciente y facilitando experiencias continuas de bienestar en su vida diaria (17).

Este enfoque ha surgido de investigaciones en el campo de la enfermería y la antropología. Se ha reconocido a la enfermería culturalmente diversa como un ámbito destacado dentro de la disciplina, que se enfoca en explorar y comprender las diversas sociedades y subculturas del mundo desde la perspectiva de sus creencias, valores y prácticas relacionadas con la salud y la enfermedad. Esto implica un análisis profundo de cómo diferentes culturas perciben y abordan el bienestar y la enfermedad, con el objetivo de promover una atención médica más inclusiva y sensible a las necesidades culturales de los pacientes. Este enfoque busca crear una base de conocimientos integral que combine tanto la lógica científica como las perspectivas humanísticas, lo que permite una práctica de enfermería más efectiva y culturalmente competente en entornos de atención médica subvencionada o explícita (18).

La unidad de recuperación, también conocida como sala de recuperación postanestésica o sala de recuperación quirúrgica, es un espacio vital dentro del entorno hospitalario diseñado específicamente para la atención inmediata y la monitorización continua de los pacientes después de someterse a procedimientos quirúrgicos o intervenciones bajo anestesia. Aquí, los pacientes son trasladados desde el quirófano una vez finalizada la cirugía para iniciar su recuperación. Se brinda atención especializada para garantizar la estabilidad y el bienestar del paciente durante el período de transición desde el estado anestesiado hasta el estado de alerta total, abordando las necesidades inmediatas del paciente, como el control del dolor, la prevención de náuseas y vómitos, y el monitoreo continuo de signos vitales (19).

El personal de enfermería desempeña un papel fundamental en tranquilizar y confortar a los pacientes, así como en proporcionar información sobre su condición y el proceso de recuperación. Aunque la estancia en la unidad de recuperación es generalmente breve, puede variar según la complejidad del procedimiento quirúrgico y la respuesta individual del paciente a la anestesia y la cirugía. En algunos casos, pueden surgir complicaciones postoperatorias que requieran una atención más prolongada o incluso la transferencia a unidades de cuidados intensivos o salas de hospitalización. Por lo tanto, el personal de la unidad de recuperación está preparado para abordar una amplia gama de situaciones y garantizar la seguridad y el bienestar del paciente en todo momento (19).

En la unidad de recuperación postanestésica, se observan diversas complicaciones que pueden surgir como resultado de la anestesia y el procedimiento quirúrgico. Entre estas complicaciones, se destacan las respiratorias, que pueden incluir obstrucción de la vía aérea, hipoxemia e hipoventilación, causadas por la depresión respiratoria inducida por los efectos de los fármacos anestésicos. Además, se pueden presentar complicaciones cardiovasculares, como hipotensión secundaria a disfunción cardiovascular o pérdida de volumen sanguíneo durante la cirugía, así como arritmias cardíacas y manifestaciones hipertensivas relacionadas con el estrés quirúrgico y la respuesta del organismo a la cirugía y la anestesia. Para mantener la estabilidad hemodinámica y respiratoria del paciente durante el período postoperatorio inmediato, el personal médico y de enfermería debe intervenir rápidamente con estas complicaciones (20).

Los cuidados de enfermería son un proceso integral de interacción interpersonal con el objetivo de promover, avanzar y restaurar el bienestar de las personas y grupos a través de la satisfacción de sus necesidades humanas básicas. La naturaleza y el alcance de estos cuidados varían según la condición y la gravedad de cada persona, pero en general se enfocan en el seguimiento del estado de bienestar de cada paciente y la provisión de servicios médicos que satisfagan las necesidades específicas de cada paciente. Para garantizar una atención integral y personalizada que contribuya a su recuperación y bienestar

general, el cuidado de enfermería implica una atención holística que abarca los aspectos físicos, emocionales y sociales del paciente (21).

Henderson (21), en 1997 sostiene que una influyente enfermera estadounidense, planteó una visión distintiva de la enfermería basada en la fisiología y la investigación cerebral. Ella afirma que los enfermeros tienen la capacidad principal de enfocarse en el cuidado integral de las personas, ya sea para ayudarlos a recuperarse o brindarles apoyo durante sus momentos finales. Henderson ve el cuidado de enfermería como una forma de asistencia que suple la falta de solidaridad, conocimiento o voluntad, adaptándose a las necesidades individuales de cada paciente. La importancia de una atención personalizada y compasiva, que abarca tanto los aspectos físicos como emocionales del cuidado del paciente, se enfatiza en su enfoque.

Henderson (22) categoriza la relación médico-enfermero-paciente en tres niveles, que van desde una dependencia alta hasta una independencia mayor: la enfermera como reemplazo de una necesidad esencial del paciente, la enfermera como orientadora del paciente y la enfermera como amiga del paciente. La relación entre la enfermera y el paciente ha pasado de un enfoque de satisfacción de necesidades básicas a un enfoque más centrado en el apoyo emocional y la asistencia integral.

El período de 24 horas a 7 días posteriores a la intervención quirúrgica se conoce como postoperatorio mediato. Una de las principales complicaciones que pueden surgir durante esta etapa es la presencia de infecciones. Durante este período, es crucial monitorear de cerca al paciente para detectar cualquier signo de complicación y brindar el tratamiento adecuado de manera oportuna (23). Durante este tiempo, el sistema gastrointestinal se reinicia. Además, debido a condiciones como la deshidratación y los desequilibrios electrolíticos, es posible que se presenten signos de lesión en los órganos. Si no se toman medidas preventivas adecuadas, esto puede conducir a complicaciones como una disfunción renal aguda. La trombosis venosa es una complicación que puede desarrollarse como resultado de la atención continua de un paciente durante esta fase (23).

## **2.2 Antecedentes de estudio**

### *2.2.1 A nivel internacional*

Para esta investigación, se realizó una revisión de varios estudios, centrándose en el estudio cualitativo realizado por Musumadi et al. (24). en 2019, que exploró la satisfacción del paciente con el alivio del dolor después de cirugía abdominal mayor, destacando el manejo del dolor como uno de los aspectos más importantes. Sin embargo, la comprensión de los factores que influyen en la satisfacción del paciente con el manejo del dolor postoperatorio es limitada. Se utilizó un enfoque fenomenológico en un estudio cualitativo que buscaba evaluar la perspectiva de los pacientes que experimentaban dolor postoperatorio después de cirugía abdominal mayor. Los resultados revelaron que la satisfacción con el manejo del dolor está estrechamente relacionada con la calidad de la comunicación y la transferencia de información por parte del personal médico, la eficacia del alivio del dolor proporcionado y la presencia empática de los profesionales de la salud a lo largo del proceso.

El estudio de Parcianello (25) del 2022 examinó la satisfacción de pacientes en un hospital universitario en Rio Grande do Sul. Se seleccionaron 158 pacientes mayores de 18 años internados por más de 48 horas. Los resultados revelaron una alta satisfacción, especialmente con servicios como fisioterapia, psicología, nutrición y servicio social. Destacaron la importancia de la comunicación efectiva y la confianza en la satisfacción del paciente. Este estudio resalta cómo la satisfacción del paciente puede ser un indicador clave de la calidad del servicio hospitalario. Sugiere una relación directa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Estos hallazgos son relevantes para la evaluación y mejora de la calidad del servicio de salud en diversas instituciones.

En su investigación de 2021, Ramírez et al. (26) exploraron la influencia de la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería en la satisfacción del paciente hospitalizado. Realizaron una revisión sistemática que incluyó artículos científicos, tesis y publicaciones recientes en español, utilizando palabras clave como "satisfacción", "paciente" y "cuidado de enfermería". Los resultados resaltaron la importancia de aspectos como la dimensión humana, la

seguridad y la empatía en la calidad del cuidado. Concluyeron que la capacidad para satisfacer las necesidades del paciente refleja la calidad del cuidado. Esta investigación informará sobre áreas de mejora en la calidad del servicio de enfermería y guiará sugerencias para mejorar la atención al paciente en diversas instituciones.

### *2.2.2 A nivel nacional*

En su investigación, Chambi (27) examinó la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente posoperatorio en el Hospital María Auxiliadora de Lima en 2020. Con un enfoque cuantitativo, evaluaron a 131 pacientes de una población de 197. Utilizaron un cuestionario de 22 ítems para medir la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, obteniendo altos niveles de confiabilidad. Los resultados mostraron que la mayoría de los pacientes experimentaron bajos niveles en ambas áreas, destacando deficiencias en necesidades básicas, expectativas personales y percepciones. Estos hallazgos subrayan la necesidad de mejoras, como evaluaciones periódicas del personal y actividades de humanización, para aumentar tanto la calidad de atención como la satisfacción del paciente.

En su estudio llevado a cabo en 2018, Solís (28) resaltó la importancia de la satisfacción del paciente como indicador clave de la calidad de los servicios de salud. Basándose en esta premisa, el estudio propone examinar el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería en pacientes post operados inmediatos de la Unidad de Recuperación Posanestésica en un Hospital de Pasco en 2021. Se utilizará una metodología cuantitativa, descriptiva y no experimental, con un grupo objetivo de 50 pacientes. Se obtendrá autorización y consentimiento informado para la recolección de datos, que serán analizados utilizando el programa estadístico SPSS versión 26. Este antecedente nacional proporciona un marco relevante y un método claro para obtener resultados significativos sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados inmediatos en el contexto hospitalario.

Además, Fernández y Contreras (29), en su investigación del 2020, evaluaron la calidad del cuidado de enfermería en pacientes quirúrgicos en el Hospital Nacional Sergio Bernales en Comas. Utilizaron un método descriptivo

cuantitativo con una muestra de 30 pacientes postoperatorios. Los datos se recolectaron mediante el cuestionario PCHE tercera versión, que consta de 32 ítems. Los resultados mostraron que el 76% de los pacientes consideraron buena la percepción de los cuidados de enfermería, especialmente en la dimensión de la conexión enfermera-paciente. Sin embargo, la aptitud comunicativa para la educación fue evaluada como regular por el 50% de los pacientes. En general, los cuidados técnicos-científicos oportunos fueron considerados buenos por el 77% de los pacientes. Este estudio proporciona una visión detallada de la percepción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería postoperatorio, lo que puede contribuir a mejorar la calidad de atención en este servicio.

En su estudio realizado en el año 2022, Callacna (30), investigó la correlación entre el manejo del dolor en pacientes postquirúrgicos y la satisfacción con la atención enfermera en la Unidad de Traumatología y Ortopedia del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú (HASS) - Callao en el 2021. Utilizó un enfoque cuantitativo y análisis estadístico para explorar esta relación. Este antecedente nacional ofrece un contexto relevante para nuestra investigación, permitiéndonos comparar y analizar similitudes y diferencias con nuestra propia investigación. Además, nos proporciona una comprensión más profunda de las prácticas y desafíos dentro del sistema de salud peruano, guiándonos hacia posibles mejoras en la calidad de la atención en la unidad estudiada.

Además, en el año 2021, Gonzales (31) participó en una investigación titulada "Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería durante el periodo transoperatorio del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz". El estudio buscaba evaluar la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en dicho hospital durante el 2021, utilizando un diseño descriptivo y transversal. Se recopilaron datos mediante un cuestionario de 27 ítems divididos en dimensiones técnico-científica y humana. Se encuestó a una muestra de 50 pacientes intervenidos quirúrgicamente. Los resultados mostraron que el 62% de los pacientes expresaron satisfacción durante el periodo transoperatorio, con el 50% manifestando satisfacción en la dimensión técnico-científica y el 94% en la dimensión humana. Sin embargo, el 38% expresó una satisfacción regular,

indicando áreas de mejora en la atención de enfermería durante este período. Este antecedente proporciona una visión detallada de la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería en un entorno específico, lo que puede guiar la implementación de mejoras en la atención hospitalaria.

### **2.3 Marco conceptual**

**Accesibilidad:** permite que cualquier individuo tenga y utilice las estructuras, administraciones o elementos en condiciones similares a las de los demás. Además, se percibe como la relación con los tres tipos fundamentales de acción humana: versatilidad, correspondencia y visión; cada uno de los tres sujetos a restricciones como resultado de la presencia de obstáculos (32).

**Calidad:** se refiere a la capacidad de un producto o servicio para satisfacer necesidades claramente identificadas y verificables, cumplir con los requisitos de valor establecidos y proporcionar resultados o beneficios inequívocamente esperados (33).

**Comunicación:** La comunicación es un proceso dinámico que involucra la transmisión y el intercambio de mensajes entre al menos dos partes, que actúan como emisor y receptor, con el propósito de compartir información, ideas, emociones o significados (34).

**Conocimiento:** Es el proceso y el resultado de adquirir información relevante que nos permite comprender la realidad mediante la aplicación de la razón y la comprensión. Se trata de la asimilación de datos significativos que surgen de la interacción y el aprendizaje continuo (35).

**Cortesía:** es el acto reflexivo y considerado de demostrar respeto y amabilidad hacia otra persona, manifestado a través de gestos y hábitos que reflejan consideración y buenos modales (36).

**Credibilidad:** es el atributo que se materializa en acciones específicas, generando una impresión favorable en situaciones concretas o interacciones personales. Al hablar de credibilidad, evaluamos la fiabilidad de algo en relación con una serie de estándares, lo que nos permite realizar un análisis objetivo (37).

Cuidar: es el acto de proteger, preservar, moderar y asistir. Esta actividad abarca tanto el cuidado de uno mismo como el de otros seres vivos, buscando promover su bienestar y evitar sufrimientos o daños. Además, puede involucrar el manejo adecuado de objetos, como una casa, con el fin de prevenir incidentes como daños o robos (38).

Educación: es la preparación viable y metodológica que se le da a un individuo durante el tiempo de giro de los acontecimientos y el desarrollo. Es un ciclo mediante el cual el individuo recibe dispositivos e información fundamentales para probarlos en la vida cotidiana (39).

Paciente: es un individuo que experimenta agonía y angustia y, posteriormente, demanda ayuda clínica y está expuesto a una consideración competente para trabajar en su bienestar (40).

Relaciones interpersonales: es una cooperación correspondiente entre al menos dos individuos. Se trata de relaciones sociales que, a fin de cuentas, están dirigidas por las leyes y fundamentos de la asociación social (41).

Satisfacción: es una condición psicológica de deleite por sentir que nada se espera para lograr la plenitud, independientemente de si es físico o mental (42).

Seguridad: la seguridad se caracteriza por la falta de riesgo, daño o peligro. Es además la inclinación a la certeza que se tiene en una persona o cosa: "es una gran idea estar seguro; jugar seguro; tener un perro guardián en casa me da seguridad" (43)

Servicio: aborda un conjunto de actividades que se realizan para servir a alguien, algo o alguna razón. Las administraciones son capacidades que realizan los individuos hacia los demás con el fin de que satisfagan el cumplimiento de conseguir las (44).

Satisfacción del paciente: es el nivel de concordancia entre el bienestar del paciente y sus expectativas y percepciones sobre los servicios recibidos (45).

Calidad de cuidado: se refiere al conjunto de acciones realizadas por instituciones de salud y servicios de atención médica para brindar cuidados con el

fin de lograr resultados óptimos para proveedores y pacientes en términos de seguridad, eficacia, competencia y satisfacción del paciente (45).

SERVQUAL: es una herramienta de evaluación de la calidad del servicio que se utiliza para evaluar el grado de cumplimiento con las expectativas del cliente en relación con la prestación de servicios. A. Parasuraman y sus colegas crearon esto. Se basó en la comparación de las expectativas generales de los clientes (ya sean pacientes, clientes u otros destinatarios) con su verdadera percepción del servicio que recibieron (45).

SERVQHOS: un modelo para evaluar la naturaleza de los beneficios de la atención clínica que uno supone e impresión del paciente en una escala similar. El SERVQHOS incluye elementos críticos de evaluación y características de la atención médica (46).

## **2.4 Sistema de hipótesis**

### *2.4.1 Hipótesis General*

(Hi) Existe relación significativa entre la satisfacción del paciente post operado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.

(Ho) No existe relación significativa entre la satisfacción del paciente post operado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.

### *2.4.2 Hipótesis específicas*

- Existe una diferencia significativa en el nivel de satisfacción del paciente post operado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura entre los meses de marzo y junio de 2022.
- Existe una diferencia significativa en el nivel de calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura entre los meses de marzo y junio de 2022.

## **2.5 Variable e indicadores**

### 2.5.1 *Variable Independiente*

Satisfacción del paciente.

#### **Definición conceptual:**

El nivel de cumplimiento percibido por la organización de salud en relación con las expectativas y percepciones del paciente sobre los servicios ofrecidos se conoce como satisfacción del paciente (45).

#### **Definición operacional:**

La evaluación de la satisfacción del paciente se basa en los resultados del cuestionario SERVQUAL, que evalúa cinco dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. Esta puntuación se encuentra en tres categorías diferentes: bajo, alto y regular nivel de satisfacción del paciente (45).

#### **Escala de medición de la variable:**

La variable se mide en una escala ordinal.

#### **Indicador:**

La satisfacción del paciente se evalúa utilizando un cuestionario de SERVQUAL compuesto por 22 ítems con 7 opciones de respuesta múltiple.

#### **Categoría de variable:**

La satisfacción del paciente se clasifica en tres categorías:

- El paciente mostró un alto nivel de satisfacción (obteniendo una puntuación entre 111 y 154).
- Un nivel regular de satisfacción del paciente (puntuación de 67 a 110).
- El paciente no está satisfecho (obteniendo una puntuación entre 22 y 66).

#### **Índice:**

La satisfacción del paciente se calcula sumando las puntuaciones de los ítems del cuestionario de SERVQUAL y asignando la categoría correspondiente según el rango de puntuación obtenido.

### 2.5.2 *Variable Dependiente*

Calidad del Cuidado.

#### **Definición conceptual:**

La calidad del cuidado se refiere al conjunto de acciones realizadas por los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo desde una perspectiva tanto técnica como humana durante el proceso de atención. El objetivo es cumplir con los requisitos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario de los proveedores y usuarios (45).

#### **Definición operacional:**

La puntuación obtenida en el cuestionario SERVQHOS, que evalúa dos dimensiones de calidad: calidad subjetiva y objetiva, sirve como indicador de la calidad del cuidado. Las tres categorías de calidad del cuidado son buena, regular y mala (45).

#### **Escala de medición de la variable:**

La variable se mide en una escala ordinal.

#### **Indicador:**

La calidad del cuidado se evaluó utilizando un cuestionario SERVQHOS compuesto por 19 ítems con 5 opciones de respuesta múltiple.

#### **Categoría de variable:**

La satisfacción del paciente se clasifica en tres categorías:

- Buena calidad del cuidado (puntuación entre 70 y 95).
- Regular calidad del cuidado (puntuación entre 37 y 50).
- Mala calidad del cuidado (puntuación entre 34 y 45).

**Índice:**

La calidad del cuidado se calcula sumando las puntuaciones de los ítems del cuestionario SERVQHOS y asignando la categoría correspondiente según el rango de puntuación obtenido.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Población

Una población de 300 pacientes que se habían sometido a una intervención quirúrgica se incluyó en el estudio. El servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia en Piura brindó atención médica a estos pacientes. La calidad de la atención recibida, los niveles de satisfacción y otros factores relacionados con la mejora de los servicios de salud en el hospital fueron algunos de los aspectos relacionados con la experiencia de estos pacientes en el período postoperatorio.

#### 3.2 Muestra

La muestra del estudio consistió en 169 individuos que habían sufrido una cirugía y estaban internados en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia. Los criterios de inclusión específicos, como el tipo de cirugía realizada y la duración de la hospitalización, determinaron la selección de estos pacientes. La recolección de datos se realizó durante el período de tiempo en que los pacientes estaban hospitalizados, lo que permitió obtener una comprensión precisa de sus experiencias durante este período.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 300}{0.05^2 (299) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 169$$

##### 3.2.1 Unidad de análisis

Para este estudio, se tomó en cuenta a cada paciente que había sido operado y estaba hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia como unidad de análisis. Se tomó en cuenta una variedad de características de cada paciente, como su historial médico, el tipo de cirugía realizada, la duración de la hospitalización y su percepción y experiencia durante el periodo postoperatorio. Además, se evaluaron factores como la calidad de la atención recibida, los niveles

de satisfacción del paciente y otros factores relevantes para el análisis de la recuperación postoperatoria en este entorno hospitalario.

### 3.2.2 Criterios de inclusión

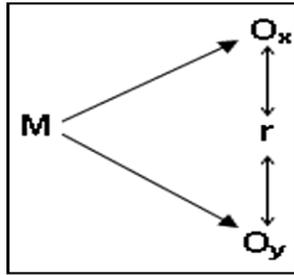
- Pacientes fueron operados y estaban recibiendo tratamiento en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia en Piura para formar parte del estudio.
- Pacientes con edades igual o mayor de 18 años, que han pasado por cirugía y tuvieran la capacidad verbal para dar su consentimiento informado verbalmente.

### 3.2.3 Criterios de exclusión

- Pacientes post operados en estado crítico, que se refiere a aquellos que requerían cuidados intensivos o tenían una condición médica grave que comprometiera su estabilidad, fueron excluidos del estudio.
- Pacientes con alteraciones en el estado de conciencia, como delirio o confusión, o aquellos que estuvieran bajo los efectos de la sedación debido a la dificultad para evaluar adecuadamente su percepción y experiencia postoperatoria.

## 3.3 Diseño de investigación

Para comprender mejor el fenómeno estudiado, la investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, lo que implicó la recopilación y el análisis de datos numéricos. No se realizaron intervenciones controladas sobre las variables porque el diseño no fue experimental. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Esto permitió examinar las relaciones entre las variables en un momento específico en el tiempo y explicar las características del fenómeno de interés en la población de estudio (47).



**Donde:**

M: Paciente post operados del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura.

Ox: Satisfacción del paciente.

Oy: Calidad del cuidado.

r: es la relación entre Ox y Oy

**3.4 Técnicas e instrumentos de investigación**

La técnica de encuesta fue el método principal para recopilar datos para ambas variables analizadas en el desarrollo de este estudio.

El instrumento SERVQUAL, compuesto por 22 ítems agrupados en 5 dimensiones: confiabilidad (ítems 1-5), capacidad de respuesta (ítems 6-9), seguridad (ítems 10-13), empatía (ítems 14-18) y tangibilidad (ítems 19-22), se utilizó para evaluar la variable de satisfacción del paciente. Una escala tipo Likert de respuestas múltiples se utilizó para evaluar cada ítem. Cada respuesta recibió una puntuación específica, que se describió a continuación:

Muy en desacuerdo	1 punto
Totalmente en desacuerdo	2 puntos
Parcialmente en desacuerdo	3 puntos
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 puntos
Parcialmente de acuerdo	5 puntos
Totalmente de acuerdo	6 puntos
Muy desacuerdo	7 puntos

Para evaluar la variable de calidad del cuidado, se utilizó un segundo instrumento de recolección de datos durante la investigación. Se seleccionó el cuestionario SERVQHOS, que consta de 19 ítems divididos en dos dimensiones: calidad subjetiva (ítems del 1 al 10) y calidad objetiva (ítems del 11 al 19). Se utilizó una escala de respuestas múltiples de tipo Likert para evaluar cada ítem del cuestionario. Cada respuesta recibió una puntuación, lo que permitió una evaluación exhaustiva de la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que recibió:

Mucho peor de lo que esperaba	1 punto
Peor de lo que esperaba	2 puntos
Como me lo esperaba	3 puntos
Mejor de lo que esperaba	4 puntos
Mucho mejor de lo que esperaba	5 puntos

Validez: Con respecto a la validez del estudio, se llevó a cabo para confirmar que las respuestas estaban correctas en relación con los objetivos de la investigación. Esto se logró a través de la opinión de expertos, quienes evaluaron la coherencia y relevancia de los elementos del instrumento de recolección de datos.

Confiabilidad: Para evaluar la confiabilidad del estudio, se aplicó una prueba a una población similar a la del estudio. Los hallazgos mostraron un coeficiente alfa de Cronbach de 0,984 y 0,981 para las dos poblaciones, lo que indica que los ítems utilizados para evaluar las variables en estudio tenían una alta consistencia interna.

### **3.5 Procesamiento y análisis de datos**

#### **3.5.1 Procedimientos de la información**

Se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Se completaron varias etapas metodológicas para llevar a cabo el estudio. Después de que la Universidad Privada Antenor Orrego y la escuela de posgrado aprobaran el plan de investigación, se solicitó la autorización del Hospital III José Cayetano Heredia en Piura. El objetivo de esta solicitud era obtener autorización

para aplicar las pruebas a los pacientes hospitalizados después de una operación en el servicio de cirugía.

Para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos, se coordinó con la jefa de enfermeras del servicio de cirugía del mencionado hospital una vez que se obtuvo el permiso correspondiente. Antes de comenzar la recopilación de datos, los pacientes recibieron un consentimiento informado en el que se explicaba el propósito del estudio y se les pidió que participaran voluntariamente.

Posteriormente, se utilizaron los instrumentos para recopilar datos de acuerdo con lo previsto. Después de completar esta fase, se procedió a la creación de bases de datos y al análisis estadístico de los resultados. El análisis arrojó resultados significativos sobre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia en Piura.

### 3.5.2 Análisis de los datos

Se utilizó el programa estadístico SPSS 25 para procesar los datos recopilados de ambos instrumentos. Para interpretar correctamente los resultados, este programa permitió realizar un análisis detallado y completo de los datos utilizando una variedad de técnicas estadísticas.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, los resultados obtenidos después del procesamiento de los datos se presentaron mediante tabulación simple, tabulación cruzada y gráficos. Los investigadores y otros interesados en el estudio pudieron entender y analizar los hallazgos de manera más fácil con esta presentación. Además, se utilizaron análisis descriptivos y comparativos para encontrar patrones, tendencias y correlaciones entre las variables estudiadas.

## 3.6 Consideraciones éticas

Para garantizar el respeto de los derechos humanos, este estudio tomó en cuenta aspectos éticos. Estos elementos se describieron a continuación:

Autonomía se refiere al respeto por la autodeterminación de las personas y su capacidad de elegir y libertad. Se respetará la decisión del paciente del servicio

de cirugía de participar en el estudio. Aquellos que decidan participar voluntariamente firmarán un consentimiento informado para proteger la autonomía.

**Equidad:** Este principio implica el compromiso moral de proporcionar a cada individuo lo que realmente necesita, de acuerdo con lo que se considera correcto y adecuado desde una perspectiva ética. Todos los participantes en el estudio tendrán derecho a conocer las implicaciones de los resultados.

**Beneficencia:** Implica actuar en beneficio del otro. Este estudio beneficiará a la enfermería al identificar las perspectivas que promueven la relación restaurativa y el logro de los objetivos.

**No maleficencia:** Este principio implica evitar causar daño durante la investigación. Se evitarán situaciones perturbadoras que puedan resultar en daños reales o duraderos para los participantes, y se garantizará que no haya repercusiones negativas para aquellos que no participen en la investigación.

**Privacidad:** Se garantizará que los datos personales o identificables de los participantes se recopilen y manejen de manera confidencial, sin ser revelados a terceros sin su consentimiento.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis e interpretación de resultados

**Tabla IV 1:** Nivel de Satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía del Hospital III José Calletano Heredia Piura Marzo - Junio 2022

Nivel	N°	%
Bajo	35	21%
Regular	63	37%
Alto	71	42%
Total	169	100%

**Fuente:** *Cuestionario de satisfacción del paciente.*

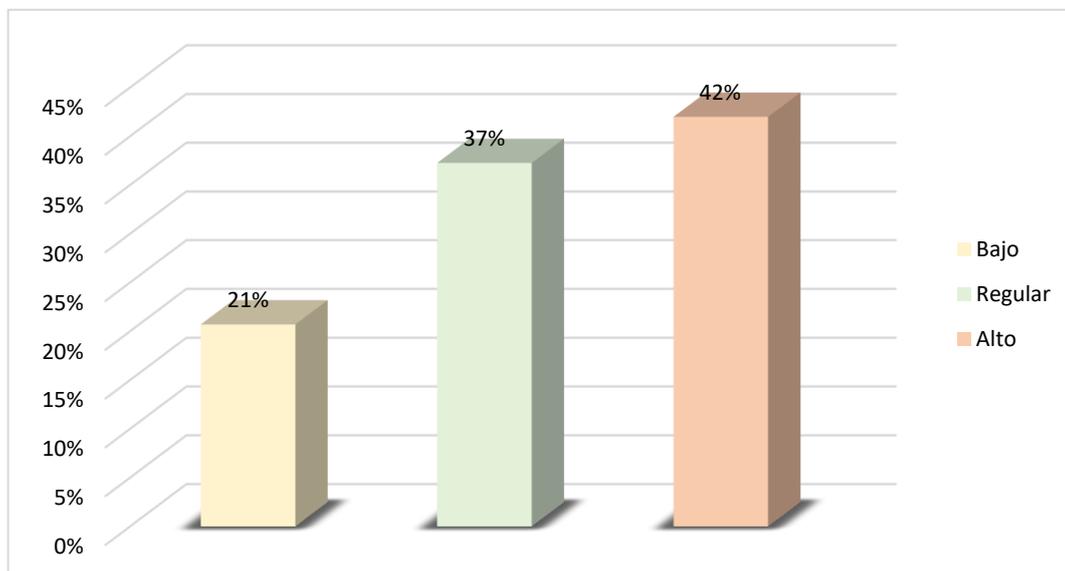
La Tabla 1 muestra el nivel de satisfacción del paciente post operado en el servicio de cirugía del Hospital III José Calletano Heredia en Piura, durante el periodo de marzo a junio de 2022. Se recopilaron respuestas de un total de 169 pacientes mediante un cuestionario de satisfacción del paciente. Los resultados se distribuyeron en tres niveles de satisfacción: bajo, regular y alto.

Bajo nivel de satisfacción: Se observa que 35 pacientes, lo que equivale al 21% del total, reportaron un nivel bajo de satisfacción con los servicios de cirugía post operatoria.

Nivel de satisfacción regular: Un total de 63 pacientes, que representa el 37% del total, calificaron su nivel de satisfacción como regular.

Alto nivel de satisfacción: La mayoría de los pacientes, específicamente 71, que corresponde al 42% del total, expresaron un alto nivel de satisfacción con los servicios de cirugía post operatoria.

**Figura 1:** Nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.



**Fuente:** Tabla IV. 1.

**Tabla IV 2:** Nivel de las dimensiones de la satisfacción del paciente post operado del servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022

Nivel	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	43	25%	46	27%	42	25%	39	23%	41	24%
Regular	50	30%	78	46%	47	28%	72	43%	53	31%
Alto	76	45%	45	27%	80	47%	58	34%	75	44%
Total	169	100%	169	100%	169	100%	169	100%	169	100%

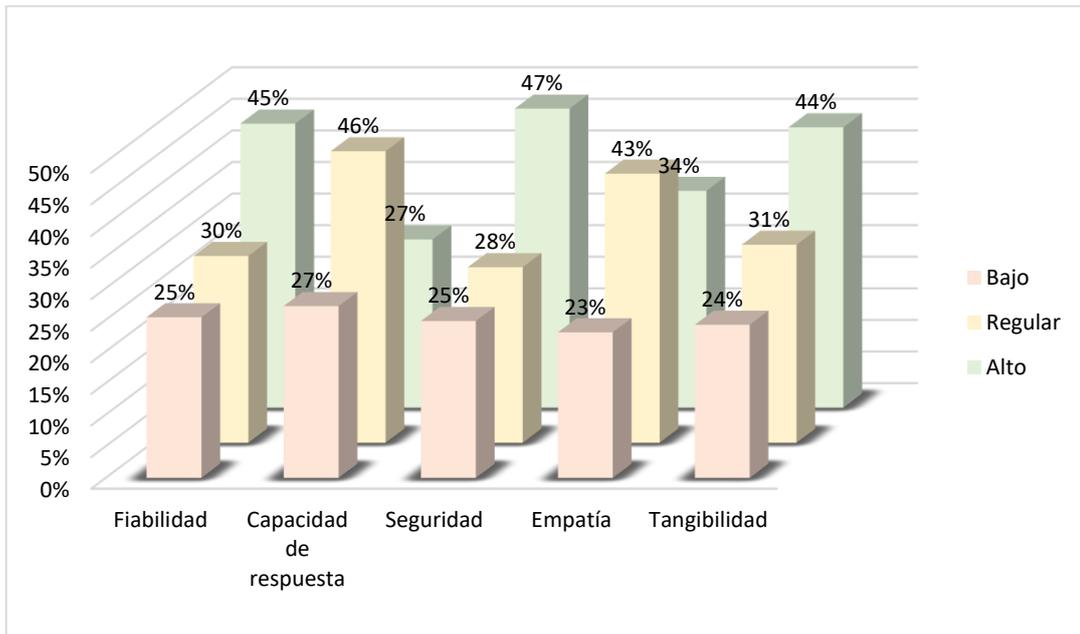
**Fuente:** *Cuestionario de Satisfacción del Paciente*

La Tabla 2 presenta el nivel de las dimensiones de la satisfacción del paciente post operado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia en Piura, durante el periodo de marzo a junio de 2022. Los datos fueron recopilados a través de un cuestionario de satisfacción del paciente y se distribuyen en cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Tangibilidad.

- **Fiabilidad:** Se observa que el 45% de los pacientes reportaron un alto nivel de fiabilidad en los servicios de cirugía, mientras que el 25% y el 30% calificaron su nivel como bajo y regular, respectivamente.
- **Capacidad de respuesta:** El 46% de los pacientes expresaron un nivel alto de capacidad de respuesta, seguido por el 27% y el 26% que calificaron su nivel como bajo y regular, respectivamente.
- **Seguridad:** La mayoría de los pacientes, con un 47%, calificaron el nivel de seguridad como alto, mientras que el 25% y el 28% lo consideraron bajo y regular, respectivamente.
- **Empatía:** Un 34% de los pacientes calificaron el nivel de empatía como alto, mientras que el 23% y el 43% lo consideraron bajo y regular, respectivamente.

- Tangibilidad: Se observa que el 44% de los pacientes expresaron un alto nivel de tangibilidad, mientras que el 24% y el 31% calificaron su nivel como bajo y regular, respectivamente.

**Figura 2:** Nivel de las dimensiones de la satisfacción del paciente post operado del servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.



**Fuente:** Tabla IV. 2.

**Tabla IV 3:** Nivel de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022

<b>Nivel</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Mala	30	18%
Regular	20	12%
Buena	119	70%
Total	169	100%

**Fuente:** Cuestionario Calidad del Cuidado

La Tabla 3 presenta el nivel de calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia en Piura, durante el periodo de marzo a junio de 2022. Los datos fueron recopilados a través de un cuestionario de calidad del cuidado.

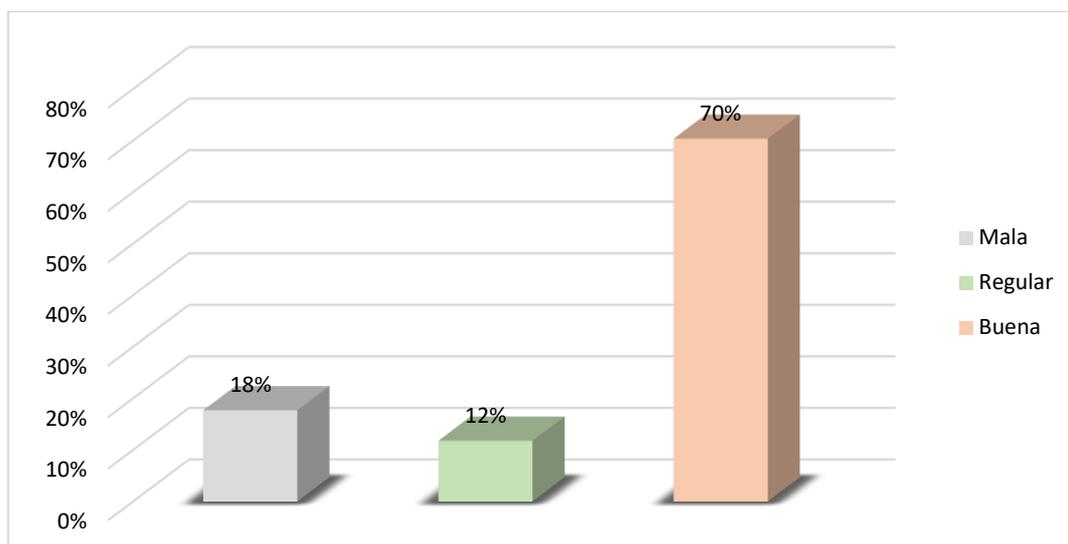
Mala: El 18% de los pacientes calificaron la calidad del cuidado de enfermería como mala.

Regular: Un 12% de los pacientes consideraron que la calidad del cuidado era regular.

Buena: La mayoría de los pacientes, con un 70%, calificaron la calidad del cuidado de enfermería como buena.

Estos datos indican que la mayoría de los pacientes percibieron que la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del hospital fue buena, lo que sugiere un nivel satisfactorio de atención por parte del personal de enfermería durante el periodo analizado. Sin embargo, también se observa que un porcentaje significativo de pacientes calificaron la calidad del cuidado como mala o regular.

**Figura 3:** Nivel de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.



**Fuente:** *Tabla IV. 3.*

**Tabla IV 4:** Nivel de las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.

Nivel	Subjetiva		Objetiva	
	N°	%	N°	%
Mala	29	17%	33	20%
Regular	31	18%	30	18%
Buena	109	64%	106	63%
Total	169	100%	169	100%

**Fuente:** Cuestionario calidad del cuidado.

La Tabla 4 presenta el nivel de las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia en Piura, durante el periodo de marzo a junio de 2022. Los datos fueron recopilados a través de un cuestionario de calidad del cuidado.

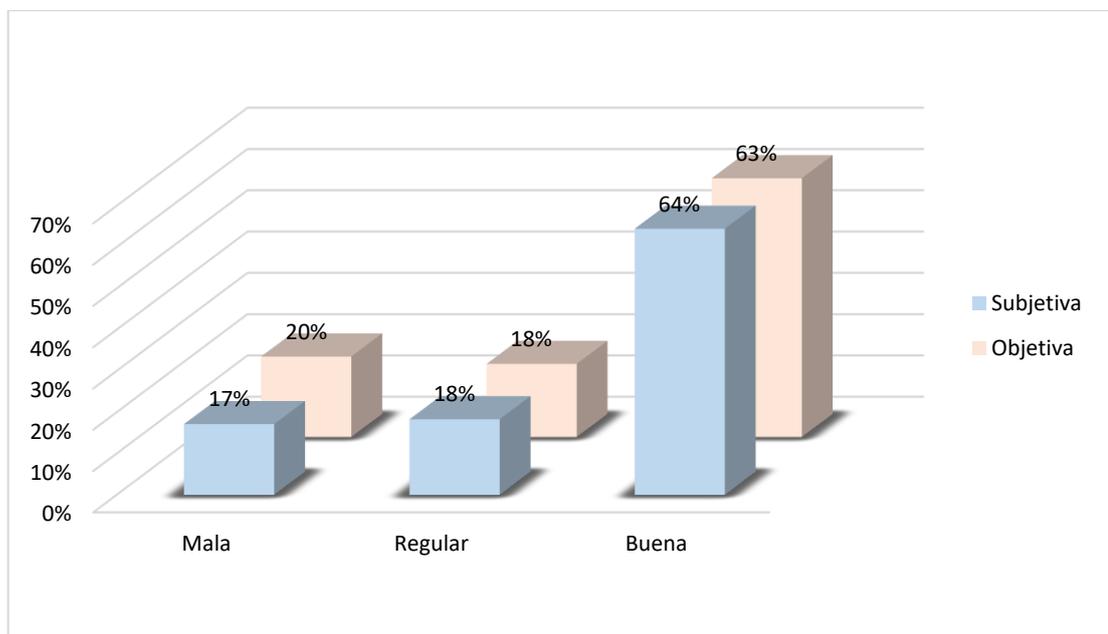
#### Dimensión Subjetiva:

- Mala: Se observa que el 17% de los pacientes calificaron la dimensión subjetiva de la calidad del cuidado como mala, lo que indica una percepción negativa por parte de este grupo de pacientes en cuanto a aspectos subjetivos del cuidado brindado por el personal de enfermería.
- Regular: Un 18% de los pacientes consideraron que la dimensión subjetiva era regular, lo que sugiere una evaluación intermedia en términos de satisfacción y calidad percibida en esta dimensión.
- Buena: La mayoría de los pacientes, con un 64%, calificaron la dimensión subjetiva como buena, lo que indica una percepción positiva en cuanto a la calidad del cuidado basada en aspectos subjetivos como la atención personalizada y la empatía del personal de enfermería.

#### Dimensión Objetiva:

- Mala: En cuanto a la dimensión objetiva de la calidad del cuidado, el 20% de los pacientes la calificaron como mala, lo que sugiere una insatisfacción con aspectos objetivos del cuidado, como la efectividad de los tratamientos o la precisión en la administración de medicamentos.
- Regular: Un 18% de los pacientes consideraron que la dimensión objetiva era regular, lo que indica una evaluación intermedia en términos de calidad percibida en esta dimensión.
- Buena: La mayoría de los pacientes, con un 63%, calificaron la dimensión objetiva como buena, lo que sugiere una percepción positiva en cuanto a aspectos objetivos del cuidado, como la seguridad en los procedimientos y la eficacia de las intervenciones médicas.

**Figura 4:** Nivel de las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.



**Fuente:** Tabla IV. 4.

**Tabla IV 5:** Relación entre la satisfacción del paciente post operado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.

		Calidad de Atención			Rho de Spearman	
		Buena	Mala	Regular	Sig. (P)	Valor
<b>Satisfacción</b>	<b>Alto</b>	<b>N°</b>	71	0	0	.000 ,901
		<b>%</b>	42.0%	0.0%	0.0%	
	<b>Bajo</b>	<b>N°</b>	0	30	5	
		<b>%</b>	0.0%	17.8%	3.0%	
	<b>Regular</b>	<b>N°</b>	48	0	15	
		<b>%</b>	28.4%	0.0%	8.9%	

**Fuente:** Cuestionarios de Satisfacción del Paciente y Calidad del Cuidado

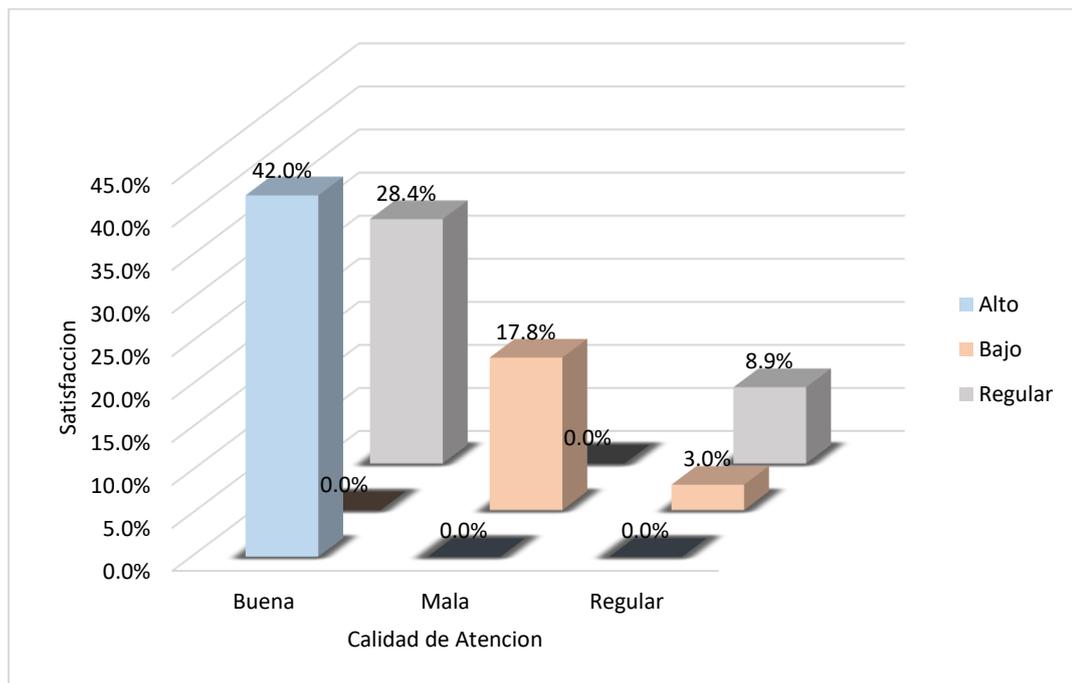
La Tabla 5 presenta la relación entre la satisfacción del paciente post operado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia en Piura, durante el periodo de marzo a junio de 2022. Los datos fueron analizados utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

**Calidad de Atención:**

- Buena: Se observa que cuando la calidad de atención es percibida como buena, el 42% de los pacientes reportaron un nivel alto de satisfacción. Este hallazgo sugiere una asociación positiva entre una buena calidad de atención y una mayor satisfacción del paciente post operado.
- Mala: Por otro lado, cuando la calidad de atención es percibida como mala, no se registraron pacientes con un nivel alto de satisfacción, lo que indica una asociación negativa entre una mala calidad de atención y la satisfacción del paciente.
- Regular: En el caso de una calidad de atención percibida como regular, se observa que el 28.4% de los pacientes reportaron un nivel alto de

satisfacción, mientras que un 17.8% reportaron un nivel bajo de satisfacción y un 8.9% un nivel regular. Esto sugiere una asociación menos clara entre la calidad de atención regular y la satisfacción del paciente.

**Figura 5:** Relación entre la satisfacción del paciente post operado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.



**Fuente:** Tabla IV. 5.

## 4.2 Docimasia de hipótesis

**Tabla IV 6:** Contrastación de hipótesis entre la satisfacción del paciente post operado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.

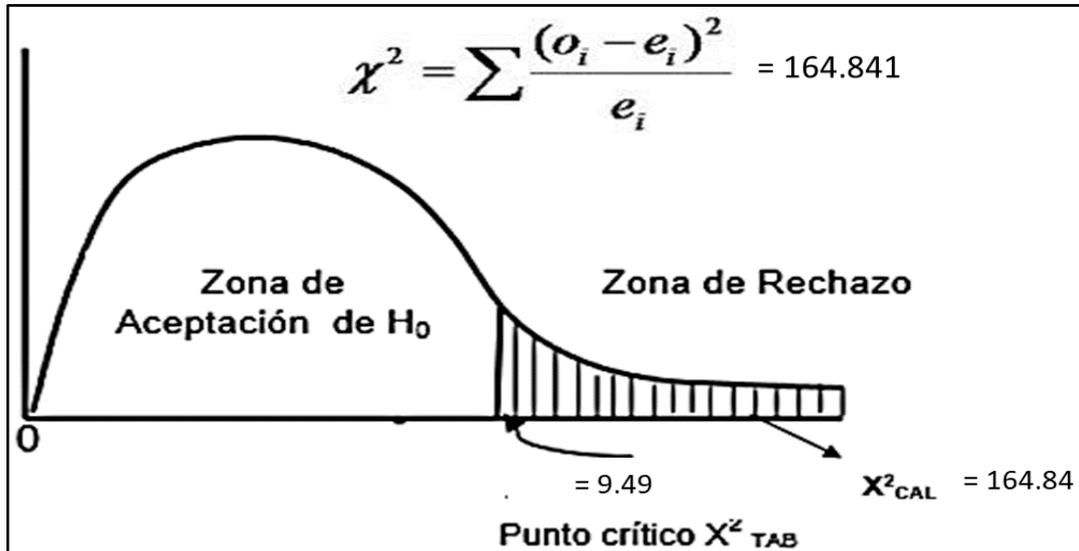
Variab Estadísticas	Hipótesis Estadística	Nivel De Confianza	Grados De Libertad	P	Chi Tabular $X^2_{TAB}$ (Punto crítico)	Chi Calculada $X^2_{CAL}$	Decisión
Satisfacción	$H_A: r_{xy} \neq 0$	0.05	4	0.000	9.49	164,841	Rechaza
Calidad de atención	$H_0: r_{xy} = 0$						Aceptar

La Tabla 6 muestra la contrastación de hipótesis entre la satisfacción del paciente después de la operación y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia en Piura de marzo a junio de 2022.

La hipótesis alternativa (HA) estableció que la correlación ( $r_{xy}$ ) entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado es diferente de cero para la variable de satisfacción del paciente, mientras que la hipótesis nula ( $H_0$ ) estableció que la correlación entre ambas variables es igual a cero.

Los resultados muestran que existe una correlación significativa entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula para la satisfacción del paciente. El valor calculado de Chi cuadrado ( $X^2_{CAL}$ ) fue de 164.841 y  $p=0.000$  a un nivel de significancia del 5%. La relación entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia en Piura es estadísticamente significativa.

**Figura 6:** Contrastación de hipótesis entre la satisfacción del paciente post operado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Marzo – junio 2022.



## V. DISCUSIÓN

La discusión de las tablas proporcionadas en el estudio ofrece una visión profunda de los hallazgos y su significancia en el contexto de la tesis. A continuación, se desarrolla la discusión de cada tabla:

En primer lugar, la Tabla 1 muestra los niveles de satisfacción de los pacientes después de la operación en el Hospital III José Cayetano Heredia - Piura durante los meses de marzo a junio de 2022. Se puede ver que los niveles de satisfacción fueron principalmente altos (42%), regulares (37%) y bajos (21%). Estos hallazgos corroboran los de Parcianello (2022), que encontró que la mayoría de los pacientes estaban muy satisfechos con el servicio que recibieron durante su internación en un hospital universitario de Brasil. Esto indica que la mayoría de los pacientes, tanto a nivel internacional como nacional, suelen estar satisfechos con el tratamiento que reciben después de la operación.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción del paciente (Tabla 2), se observa que la confiabilidad y la seguridad fueron los aspectos más valorados, con un nivel alto en ambos (45% y 47%, respectivamente). Esto está en línea con el estudio de Fernandez y Contreras (2020), que descubrió que las cosas como la confianza y la comunicación efectiva son las cosas más importantes que afectan la satisfacción del paciente. Además, la importancia de la eficacia del alivio del dolor proporcionado se destaca en el estudio de Musumadi et al. (2019), lo que también se refleja en nuestra investigación.

Según la Tabla 3, en cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, la mayoría de los pacientes perciben un nivel de cuidado bueno (70%), lo cual es consistente con los hallazgos de Chambi A (2020), que descubrió que el 51,1% de los pacientes experimentaron un nivel de cuidado enfermero bajo en un hospital en Lima, Perú. Esto sugiere que la mayoría de los pacientes tienden a percibir un nivel aceptable de calidad en el cuidado de enfermería, a pesar de las variaciones en los contextos hospitalarios.

Las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería, tanto objetivas como subjetivas, se muestran en la Tabla 4. Se observa que ambas dimensiones

tienen un nivel mayoritariamente bueno (64% y 63% respectivamente), lo cual es coherente con los hallazgos de estudios anteriores, como el de Ramirez et al. (2021), que destacan la importancia de elementos como la empatía y la competencia técnica para garantizar una atención de calidad.

La Tabla 5 muestra la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería. Se ha demostrado que ambas variables tienen una correlación significativa, con un valor p de 0,000 y una correlación positiva muy alta de 0,901. El estudio de Solis (2018), que encontró que la satisfacción del paciente está directamente relacionada con la calidad del servicio de salud en el ámbito hospitalario, respalda estos hallazgos.

Por último, la Tabla 6 compara las hipótesis sobre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería. Los hallazgos respaldan la hipótesis de la investigación al demostrar que existe una relación significativa entre ambas variables. La investigación anterior, como la de Gonzales (2021), encontró que la percepción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería durante el periodo transoperatorio estaba directamente relacionada con su nivel de satisfacción.

Los hallazgos de esta investigación están en línea con estudios previos a nivel internacional y nacional, lo que sugiere que los factores que influyen en la satisfacción del paciente después de la operación y la calidad del cuidado de enfermería son consistentes en diferentes contextos hospitalarios. Estos resultados brindan una base sólida para identificar áreas de mejora en la atención médica y sugerencias para maximizar la calidad del servicio en las instituciones de salud.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones de este estudio están estrechamente alineadas con los objetivos planteados. Se han obtenido resultados significativos al investigar la relación entre la satisfacción del paciente después de una operación y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia en Piura. Estos hallazgos son de gran relevancia para la práctica clínica y para la mejora continua de la atención hospitalaria. A continuación, se presentan las conclusiones basadas en los objetivos generales y específicos de la investigación, integrando datos de diversos autores en el campo de la salud y la satisfacción del paciente.

1. Respecto al objetivo de identificar el nivel de satisfacción del paciente postoperado:

Se encontró que un 42% de los pacientes reportaron un alto nivel de satisfacción con la atención recibida después de su cirugía en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura durante el periodo de marzo a junio de 2022. Esto indica que casi la mitad de los pacientes quedaron muy complacidos con el cuidado brindado, cumpliendo o superando sus expectativas. Sin embargo, un porcentaje considerable del 37% reportó un nivel regular de satisfacción, lo que sugiere áreas de mejora para brindar una experiencia más satisfactoria. Además, el 21% restante manifestó un bajo nivel de satisfacción, reflejando deficiencias significativas en la atención que deben ser abordadas.

- 2 En cuanto a determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería al paciente postoperado:

La evaluación reveló que el 64% de las dimensiones subjetivas (amabilidad, empatía, comunicación efectiva) y el 63% de las dimensiones objetivas (administración de medicamentos, monitoreo de signos vitales, procedimientos) del cuidado de enfermería brindado a los pacientes postoperados en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura entre marzo y junio de 2022 fueron calificadas como de buena calidad. Estos porcentajes sugieren que, si bien la mayoría de los aspectos del cuidado de enfermería fueron percibidos como

satisfactorios, todavía existen áreas que requieren mejoras para alcanzar niveles óptimos de calidad en todas las dimensiones evaluadas.

3. Respecto a determinar la relación entre satisfacción del paciente y calidad del cuidado de enfermería:

Los resultados demostraron una correlación significativa y positiva ( $\rho = 0.901$ ,  $p = 0.001$ ) entre la satisfacción del paciente postoperado y la calidad del cuidado de enfermería recibido en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura durante el periodo de marzo a junio de 2022. Esta correlación indica que, a mayor calidad en el cuidado de enfermería brindado, mayor era el nivel de satisfacción reportado por los pacientes después de su cirugía, y viceversa. Este hallazgo respalda la importancia de brindar un cuidado de enfermería de alta calidad para mejorar la experiencia y satisfacción de los pacientes durante su recuperación postoperatoria en este hospital.

## RECOMENDACIONES

Esta investigación presenta sugerencias para mejorar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes después de una operación en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia en Piura. Estas sugerencias se basan en los resultados importantes obtenidos al analizar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería, así como el nivel de satisfacción del paciente y la calidad del cuidado, particularmente en este entorno hospitalario:

1. Implementar un sistema de gestión de quejas y sugerencias para los pacientes postoperados, que permita identificar de manera oportuna las áreas específicas que generan insatisfacción y tomar acciones correctivas focalizadas.
2. Establecer un programa de capacitación y evaluación continua del personal de enfermería, con énfasis en el fortalecimiento de habilidades interpersonales y técnicas, para garantizar niveles óptimos de calidad en todas las dimensiones del cuidado postoperatorio.
3. Desarrollar un modelo de atención de enfermería centrado en el paciente, que integre los aspectos técnicos y humanos del cuidado, con el fin de brindar una experiencia satisfactoria y de alta calidad durante la recuperación postoperatoria.

Estas recomendaciones apuntan a abordar los aspectos clave identificados en las conclusiones, como la necesidad de mejorar la satisfacción de los pacientes insatisfechos, el fortalecimiento de las habilidades del personal de enfermería y el enfoque integral en la calidad del cuidado, todo ello con el objetivo de mejorar la experiencia y los resultados de los pacientes postoperados en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia - Piura.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliografía

1. Syed S, Leatherman S. Improving the quality of health care across the health system. En. Ginebra: En Bulletin of the World Health Organization; 2018. p. 799.
2. Escobar B, Cid P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. En. Chile: Universidad de Concepcion; 2018.
3. ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. En. Perú: Conexionesan; 2016.
4. Ramirez M, Gil A. Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II Nivel, Risaralda Colombia, 2015. En. Colombia: Investigaciones Andina,; 2017.
5. Hernandez A, Rojas C. External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of Peru and its associated factors. En. Perú: Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica; 2019.
6. Ayerbe K, Fermin K, Inga S. Nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica de un hospital. En. Lima - Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017. p. 34.
7. Begazo D, Escate L. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Huaycán el año 2015. En. Lima - Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2015. p. 43.
8. OPS. OPS y CCSS entregan certificados a hospitales participantes en el Segundo Reto Mundial por la Seguridad del Paciente de la OMS. En. Latinoamerica: Organizacion Panamericana de la Salud ; 2018.
9. Aguirre D. Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. Factores que la afectan. En. La Habana; 2009.
10. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. En. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2016. p. 96.

11. Guerrero M. Calidad de atención domiciliaria de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor, Centro De Salud Juan Pérez Carranza, 2017. En. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017. p. 123.
12. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. En. Lima - Perú: MINSA; 2016.
13. Rojas A. Modelos de gestión por procesos integrados en salud. En. España: Universidad de La Laguna; 2016.
14. Suñol R. La calidad de la atención - Fundación Avedis Donabedian. En.; 2018. p. 13.
15. Monzón G. Factores asociados al nivel de satisfacción, sobre la calidad de atención del usuario externo en los centros de salud de alto selva alegre, Buenos Aires De Cayma, Chiguata y Characato. Arequipa – 2018. En. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018.
16. Pineda V, Solsol A. El cuidado enfermero, invisibilidad e importancia. En. Lima - Perú: Universidad Peruana Unión; 2017.
17. Díaz L. Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo. En. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018. p. 99.
18. Chapoñan A. Cuidados de enfermería y gestión transcultural de los enfermeros (as) en los servicios críticos del hospital nacional Dos de Mayo, 2018. En. Lima - Perú: Universidad Privada Norbert Wiener ; 2019. p. 92.
19. Arana B, Lezama W. Cuidados pos-anestésico en la sala de recuperación a pacientes que son sometidos a procedimientos quirúrgicos en los centros hospitalarios. Hospital Escuela Antonio Lenin Fonseca, Hospital Alemán Nicaragüense y Hospital Escuela Roberto Calderón Gutiérrez. En. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua ; 2018. p. 54.
20. Castañeda. Cuidados postanestésicos. En.: Zona Hospitalaria; 2017.
21. Amezcua M. Virginia Henderson. En.: Gomeres; 2015.
22. Quispe P. Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente prequirúrgico del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. En. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. p. 73.

23. Maria de Andrade. Definición de Postoperatorio. En.: Definición ABC ; 2017.
24. Musumadi Mubita , Richardson C, Briggs M. Patient satisfaction with pain relief following major abdominal surgery is influenced by good communication, pain relief and empathic caring: a qualitative interview study. Sage Journals. 2019; 14(1): p. <https://doi.org/10.1177/2049463719854471>.
25. Parcianello. Satisfação do paciente como indicador da qualidade do serviço de saúde no âmbito hospitalar. Manancial. 2022;; p. <http://repositorio.ufsm.br/handle/1/29482>.
26. Ramírez Ramírez , Mesa Cano , Peña Cordero J, Ramírez Coronel A. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería: revisión sistemática. Pro Sciences. 2021; 5(41): p. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss41.2021pp341-350>.
27. Chambi Alanoca RM. Repositorio Institucional - UNID. [Online], Lima: Universidad Interamericana; 2021. Disponible en: <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/99>.
28. Solis Quispe K. Satisfacción sobre el cuidado de enfermería en postoperados inmediatos de la unidad de recuperación postanestésica en un hospital de Pasco – 2021. 2021;; p. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/543>.
29. Fernández Matos YJ, Contreras Bellido I. Percepción del cuidado de enfermería en los pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital Nacional, Sergio Bernales, Comas 2020. 2020;; p. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59853>.
30. Callacna Sanchez I. Manejo del dolor del paciente post quirúrgico y su Relación con la satisfacción en la atención del Enfermero en la unidad de traumatología y ortopedia del hass - Callao 2021. En <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6189> , editor.. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022.
31. Gonzales Crisostomo GP. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería periodo transoperatorio del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2021. En <https://hdl.handle.net/20.500.12692/131924> , editor.. Trujillo - Perú: Universidad César Vallejo; 2021.
32. Lopez A. ¿Qué es "accesibilidad"? En. España: Libro Blanco; 2016.

33. SitesGoogle. Que es Calidad. En. Latinoamerica : Racilidadnra; 2018.
34. Perez W. Comunicacion. En. Español: TomiDigital; 2017.
35. Significados. Que es el Conocimiento. En. Latinoamerica; 2020.
36. Gutierrez I. Aprender a escuchar: un signo de amabilidad y respeto. En. España: Hacerfamilia; 2020.
37. Gonzalez J. Clima laboral y productividad de la empresa Maestro Perú SA ciudad de Huacho. En. Huacho: Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion; 2019. p. 76.
38. Diaz L. Cuidar a Personas. En.: Cuidados en casa; 2020.
39. Mendez A. Formación práctica y metodológica. En.: Ayravi; 2019.
40. Quispe K. Nivel de ansiedad del paciente en el preoperatorio servicio de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrion. En. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. p. 70.
41. Contreras C, Diaz B. Relaciones Interpersonales. En.: eumed.net; 2018.
42. Habif D. Motivación y satisfacción. En. Colombia; 2019.
43. Mares L. Seguridad. En. Colombia: Coursehero; 2019.
44. Beroaran M. ¿Qué son servicios diversos? En.: Askinglot; 2020.
45. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. En. Perú: MINSAs; 2016. p. 58.
46. Numpaque , Rocha. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. En. Colombia: Rev. Fac. Med.; 2016. p. 715-20.
47. Hernández Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta..
48. Sistema Nacional de Salud. Informacion al paciente. En. España: guiasalud.es; 2019.
49. Alva C, Tirado C. Satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016. En. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2016. p. 71.

50. Miranda E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente post operado en cirugía del hospital de Essalud II Chocope. La Libertad. En. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2015. p. 81.



**ANEXOS**  
**Universidad Privada Antenor Orrego**  
**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Segunda Especialidad Profesional de Enfermería**

**CUESTIONARIO DE LA SATISFACCION DEL PACIENTE POST OPERADO EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL III CAYETANO HEREDIA, PIURA**

**Instruccion:** Califique las siguientes preguntas de acuerdo con la atencion que Ud. Ha recibido. Utilice una escala numerica del 1 a 7.

**Escala:**

1	2	3	4	5	6	7
Muy en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de Acuerdo, ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo

**DATOS GENERALES**

Sexo:

Masculino ( . )                      Femenino. ( . )

Grado de Instrucción

Primaria ( . ) Secundaria ( . ). Técnica. ( . ) Superior. ( . ). Ninguna. ( . )

Edad:

Ocupacion:

N°	PREGUNTAS	Valoración						
		1	2	3	4	5	6	7
1	F Ud. ¿O su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a cirugía sin importar su condición socioeconómica?							
2	F Ud. ¿O su familia fueron atendidos considerando la gravedad de la salud?							
3	F ¿Su atención en cirugía estuvo a cargo del médico?							
4	F ¿El medico que le atendió mantuvo suficiente comunicación con UD. ¿O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5	F ¿La farmacia de cirugía conto con los medicamentos que receto el medico?							
6	CR ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
7	CR ¿La atención en en el laboratorio de cirugía fue rápida?							
8	CR ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	CR ¿La atención en farmacia de cirugía fue rápida?							

10	S	¿El medico que la atendió brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas a preguntas por el problema de salud?											
11	S	¿Durante la atención en emergencia se respetó su privacidad?											
12	S	¿El medico que la atendió le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?											
13	S	¿El problema de salud por el cual fue atendido se ha resuelto o mejorado?											
14	E	¿El personal de cirugía lo trato con amabilidad, paciencia y respeto?											
15	E	¿El personal de cirugía mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante la atención?											
16	E	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le dio sobre el problema de salud que resulto de su atención.?											
17	E	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?											
18	E	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió, tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos?											
19	T	¿Los carteles, letreros y flechas de servicio de cirugía, le parecen adecuados para ofrecer a los pacientes?											
20	T	¿La cirugía conto con personal informar y orientar a los pacientes?											
21	T	¿La cirugía conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?											
22	T	¿Los ambientes del servicio de cirugía estuvieron limpios y cómodos?											



## CUESTIONARIO DE LA SATISFACCION DEL PACIENTE POST OPERADO EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL III CAYETANO HEREDIA, PIURA

**Instrucción:** Califique las siguientes preguntas de acuerdo con la atención que Ud. ha recibido. Utilice una escala numerica del 1 al 5.

**Escala:**

1	2	3	4	5
Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mjeor de lo que me esperaba	Mucho mejor de lo que me esperaba

**DATOS GENERALES**

Sexo:

Masculino ( . )                      Femenino. ( . )

Grado de Instrucción

Primaria ( . )    Secundaria ( . ).    Técnica. ( . )    Superior. ( . ).    Ninguna. ( . )

Edad:

Ocupacion:

N°	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Las indicaciones dadas por el personal de salud para ayudarle a la realización de la atención en el servicio de cirugía han sido.					
2	La amabilidad del personal en el servicio de cirugía ha sido					
3	El interés del personal de salud para atender la consulta en el servicio de cirugía ha sido					
4	El trato personalizado por atender su consulta en el servicio de cirugía ha sido					
5	La confianza y seguridad que le dio el personal de salud en su consulta en el servicio de cirugía ha sido					
6	La comprensión de su necesidad en el servicio de cirugía ha sido					
7	La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de cirugía ha sido					
8	La preparación del personal de salud por atender su motivo de consulta en el servicio de cirugía ha sido					
9	El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta en el servicio de cirugía ha sido					
10	El interés del personal por cumplir con la atención de su motivo de consulta en el servicio de cirugía ha sido					
11	La predisposición del personal de salud por brindar información sobre el motivo de consulta en el servicio de cirugía ha sido					
12	El tiempo de espera por su consulta en el servicio de cirugía ha sido					
13	La señalización intrahospitalaria en el área servicio de cirugía ha sido					

14	La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de cirugía ha sido					
15	La información que brinda el medico sobre mi motivo de consulta en el servicio de cirugía ha sido					
16	La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de cirugía ha sido					
17	La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de cirugía ha sido					
18	La comodidad de las instalaciones del servicio de cirugía ha sido					
19	La señalización en el exterior del hospital ha sido					



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO.....IDENTIFICADO

CON DNI.....al firmar este documento doy mi consentimiento de poder ser entrevistada por Lic. En enfermería Pamela Álvarez Abad y Lic. Kiara Nieves Agurto estudiante de post grado de la UNIVERSIDAD ANTEHOR ORREGO – TRUJILLO.

Cuya entrevista formara parte de su estudio sobre “Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia – Piura. Mi participación es de carácter voluntaria, expresare libremente mis opiniones y conocimientos, aceptando el uso de instrumentos para una mayor recopilación de la información, pudiendo rehusarme a responder algunas preguntas, o decidir dar por terminado la entrevista.

Los datos que brindare serán confiables, y el no aceptar la participación en dicha investigación, no afectara los servicios recibidos en dicha institución. Así mismo el investigador se compromete a mantener la confidencialidad del informante.

---

**FIRMA DE  
PARTICIPANTE**

---

**FIRMA DEL  
ENTREVISTADOR**



## VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO – NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

### MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada a 22 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por la autora para medir el nivel de satisfacción del paciente – percepción, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0.985, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0.986.

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.984.

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.**

**Reporte de salida.**

**Tabla N° 01**  
**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.984	22

*Fuente: Ordenador, SPSS 25*

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel de satisfacción del paciente – percepción, de 0.984, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

**Tabla N°02**

**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	70.3200	1309.393	.949	.983
VAR00002	70.0800	1380.827	.811	.984
VAR00003	70.3600	1365.740	.822	.984
VAR00004	70.7200	1391.543	.771	.984
VAR00005	71.1200	1361.777	.856	.984
VAR00006	70.6400	1338.823	.945	.983
VAR00007	70.5600	1374.590	.858	.984
VAR00008	69.6000	1356.417	.799	.984
VAR00009	71.0000	1354.917	.904	.983
VAR00010	70.0000	1373.417	.809	.984
VAR00011	69.6800	1358.643	.822	.984
VAR00012	70.5200	1322.093	.939	.983
VAR00013	70.8400	1336.223	.894	.983
VAR00014	70.4400	1384.007	.800	.984
VAR00015	70.2400	1365.357	.877	.983
VAR00016	70.4000	1361.917	.804	.984
VAR00017	70.9600	1346.373	.849	.984
VAR00018	70.6400	1336.157	.927	.983
VAR00019	70.5600	1384.590	.827	.984
VAR00020	71.0400	1355.207	.842	.984
VAR00021	70.3200	1307.643	.959	.983
VAR00022	70.6000	1397.167	.777	.984

*Fuente: Ordenador, SPSS 25*

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0.984 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus ítems.

**Tabla N°03**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.967
		N de elementos	11 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	.971
		N de elementos	11 <sup>b</sup>
	N total de elementos		22
Correlación entre formularios			.972
Coeficiente de	Longitud igual		.986
Spearman-Brown	Longitud desigual		.986

Coeficiente de dos mitades de Guttman	.985
a. Los elementos son: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011.	
b. Los elementos son: VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022.	

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de satisfacción del paciente – percepción, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0.986 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.985, ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el nivel de satisfacción del paciente – percepción, instrumento elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

## **VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO – CALIDAD DEL CUIDADO**

### **CONFIABILIDAD**

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

### **MÉTODO UTILIZADO**

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada a 19 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por la autora para medir el nivel de calidad del cuidado, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0.988, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0.991.

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.981.

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.**

**Reporte de salida.**

**Tabla N° 01**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.981	19

*Fuente: Ordenador, SPSS 25*

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel de calidad del cuidado, de 0.981, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	53.5600	611.923	.941	.979
VAR00002	53.6800	659.643	.781	.981
VAR00003	53.5600	643.340	.861	.980
VAR00004	53.6400	644.490	.797	.980
VAR00005	54.0000	630.083	.848	.980
VAR00006	53.5600	611.923	.941	.979
VAR00007	53.5600	643.340	.861	.980
VAR00008	53.4400	660.423	.779	.981
VAR00009	53.8800	623.277	.935	.979
VAR00010	53.4400	656.673	.818	.980
VAR00011	53.6800	659.643	.781	.981
VAR00012	53.5600	611.923	.941	.979
VAR00013	53.8800	621.360	.920	.979
VAR00014	53.6800	659.643	.781	.981
VAR00015	53.6000	658.333	.827	.980
VAR00016	53.5600	643.340	.861	.980
VAR00017	54.0000	626.083	.871	.980
VAR00018	53.5600	611.923	.941	.979
VAR00019	53.6800	659.643	.781	.981

*Fuente: Ordenador, SPSS 25*

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0.981 de la tabla

Nº01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

### Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.964
		N de elementos	10 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	.958
		N de elementos	9 <sup>b</sup>
	N total de elementos		19
Correlación entre formularios			.983
Coeficiente de	Longitud igual		.991
Spearman-Brown	Longitud desigual		.991
Coeficiente de dos mitades de Guttman			.988

a. Los elementos son: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010.

b. Los elementos son: VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019.

En la Tabla Nº03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de calidad del cuidado, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0.991 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.988, ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el nivel de calidad del cuidado, instrumento elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

: MUESTRA PILOTO DE LA SATISFACCIÓN

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	2	2	4	3	1	2	4	3	3	4	1	2	2	1	4	3	1	2	1	1	2
2	6	6	6	1	4	5	5	2	2	4	2	5	3	1	4	1	4	5	5	6	6	1
3	5	6	6	3	2	5	4	7	2	2	7	5	3	2	4	3	2	5	6	2	6	2
4	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2
5	5	6	6	4	5	5	4	4	7	4	4	5	5	4	4	4	6	5	4	5	6	4
6	1	2	3	3	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	3	1	1	2
7	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
8	1	5	1	1	1	1	1	7	1	6	6	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	5
9	1	2	3	3	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	3	1	1	2
10	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	6	6	7	7	5	5	5	7	6
11	6	6	6	5	5	5	5	7	5	5	6	5	5	6	6	7	7	5	5	5	7	6
12	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2
13	6	4	4	4	5	5	6	6	5	5	6	7	7	6	6	6	6	5	4	5	6	6
14	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
15	6	4	6	5	5	5	5	6	5	6	6	7	7	6	6	5	5	5	5	5	6	4
16	7	4	3	3	5	5	3	6	5	7	6	7	7	6	6	3	5	5	3	5	5	4
17	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2
18	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
19	7	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5
20	5	4	4	4	6	6	4	6	5	6	6	5	5	4	6	6	5	5	6	6	6	4
21	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
22	1	2	2	2	1	1	2	3	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2
23	6	6	5	5	3	5	5	6	4	6	6	5	5	4	6	6	3	6	5	1	5	4
24	5	6	6	6	2	5	6	6	4	5	6	5	4	4	3	4	2	6	4	3	5	4
25	6	4	3	5	1	5	3	7	3	6	7	5	1	4	3	6	1	6	3	4	5	4

### MUESTRA PILOTO DE LA CALIDAD DEL CUIDADO

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	1	2	2	4	3	1	2	4	3	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2
2	5	1	5	1	4	5	5	2	2	4	1	5	3	1	4	5	4	5	1
3	5	2	4	3	2	5	4	5	2	2	2	5	3	2	4	4	2	5	2
4	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
6	1	2	3	3	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	2
7	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2
8	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	1	5	5	1	1	1	5
9	1	2	3	3	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	2
10	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
11	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
12	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
13	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
14	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2
15	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
16	5	4	3	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4
17	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
18	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
23	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	1	5	4
24	5	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4
25	5	4	3	5	1	5	3	4	3	5	4	5	1	4	3	3	4	5	4

# Resolución de decanato que aprueba el proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

## RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0173-2024-D-F-CCSS-UPAO

Trujillo, 13 de marzo del 2024

**VISTO;** el Oficio electrónico N° 0182-2024-DASE-UPAO remitido por el señor Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, solicitando designación de Jurado de la Tesis de las Licenciadas en Enfermería **PAMELA JOHANA ALVAREZ ABAD y KIARA LISBETH NIEVES AGURTO, y;**

### **CONSIDERANDO:**

Que, el Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, ha remitido el Oficio N° 0182-2024-DASE-UPAO, declarando su conformidad con el cumplimiento de los requisitos académicos y administrativos;

Que, con la presentación del ejemplar digital de la tesis y el informe del profesor asesor, la Licenciada acredita haber cumplido con la elaboración de la tesis, cuyo proyecto fue aprobado oportunamente por Resolución N° 0315-2022-D-F-CCSS-UPAO, de fecha 21 de julio del 2022 y con ampliación de fecha de registro de doce (12) meses hasta el 20 de julio del 2024, mediante Resolución N° 0024-2024-D-F-CCSS-UPAO, de fecha 12 de enero del 2024.

Que, para efectos de dictaminar la tesis es necesaria la designación del jurado con docentes de la Facultad;

Que, en el Oficio electrónico referido en el primer considerando de la presente Resolución, el Director Académico de la Segunda Especialidad propone designar el Jurado de la Tesis titulada: **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO Y LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN CIRUGÍA DEL HOSPITAL III JOSÉ CAYETANO HEREDIA, PIURA, 2022**, realizada por las Licenciadas en Enfermería **PAMELA JOHANA ALVAREZ ABAD y KIARA LISBETH NIEVES AGURTO**, conducente al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en CENTRO QUIRÚRGICO, a las docentes:

<b>PRESIDENTE:</b>	<b>MS. CECILIA EVELYN CASTILLO RIVERA</b>
<b>SECRETARIA:</b>	<b>MS. MARTHA MILAGRITOS VIGO VALDERRAMA</b>
<b>VOCAL:</b>	<b>MS. GLADYS WENDY SILVA GAMARRA</b>

Por estas consideraciones y las atribuciones conferidas a este Despacho,

### **SE RESUELVE:**

**PRIMERO: CONSTITUIR EL JURADO** que recepcionará la sustentación de la Tesis de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería titulada: **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO Y LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN CIRUGÍA DEL HOSPITAL III JOSÉ CAYETANO HEREDIA, PIURA, 2022**, realizada por las Licenciadas en Enfermería **PAMELA JOHANA ALVAREZ ABAD y KIARA LISBETH NIEVES AGURTO**, conducente al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en **CENTRO QUIRÚRGICO**.

**RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0173-2024-D-F-CCSS-UPAO**

**SEGUNDO:** **NOMBRAR** como integrantes del Jurado a las docentes:

**PRESIDENTE:** **MS. CECILIA EVELYN CASTILLO RIVERA**  
**SECRETARIO(A):** **MS. MARTHA MILAGRITOS VIGO VALDERRAMA**  
**VOCAL:** **MS. GLADYS WENDY SILVA GAMARRA**

**TERCERO:** **REMITIR** la presente Resolución al Director de la Segunda Especialidad Profesional, para los fines consiguientes.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



  
Dra. Elsa Rocío Vargas Díaz  
DECANA (e)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



  
Ms. Carlos Augusto Díez Morales  
SECRETARIO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

C.c.: DASE,  
SEPE,  
Archivo

## Constancia de asesoría

---



**UPAO**

Facultad de Ciencias de la Salud

### CONFORMIDAD A LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DE PROYECTO DE TESIS

Trujillo, 14 de diciembre del  
2023

Seño:

MG. HUGO VALENCIA  
MARIÑAS

Director Académico  
Segunda Especialidad  
Profesional

Trujillo.

Estimado Señor  
Director:

Yo, MS. VILMA DEL MILAGRO CHÁVEZ LUNA VICTORIA, en mi calidad de asesor(a) del proyecto de tesis presentado por: KIARA LISBETH NIEVES AGURTO Y PAMELA ÁLVAREZ ABAD alumno(a)(s) de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en Satisfacción del Paciente Post operado y la Calidad del Cuidado de Enfermería en Cirugía del hospital Cayetano Heredia, doy conformidad al levantamiento de observaciones realizado por las estudiante(s), a fin de que continúen con los trámites correspondientes para Inscripción de proyecto de Tesis.

En señal de conformidad, consigno mi firma al final del presente documento. Atentamente

(Firma)