

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



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

---

Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de  
pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital  
Santiago Apóstol Utcubamba 2024

---

**Líneas de investigación:**

Cuidados de la salud de persona, familia y comunidad

**Autores:**

Gallardo Delgado Galvarino  
Pilco González Carmen Yrene

**Jurado Evaluador:**

Presidente: Chávez Luna Victoria Vilma Del Milagro  
Secretaria: Silva Gamarra Gladys Wendy  
Vocal: Rodríguez Huingo Marleni

**Asesora:**

Torres De Gonzales Gloria Odilia  
Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9619-1144>

TRUJILLO - PERÚ, 2024

**Fecha de sustentación: 2024/11/05**

# Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024 - Galvarino y Carmen Yrene.docx

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>9%</b>	<b>12%</b>	<b>7%</b>	<b>8%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unprg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>es.studenta.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.utn.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

### Declaración de originalidad

Yo Ms Gloria Odilia Torres De Gonzales, docente de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en Centro Quirúrgico de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesora de la tesis titulada “Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024”, autores Gallardo Delgado Galvarino y Pilco González Carmen Yrene, dejamos constancia de lo siguiente:

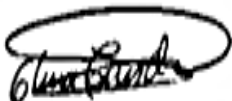
- El mencionado documento tiene un índice de puntaje de similitud de 9%, así lo asigna el reporte de similitud del software Turnitin el 12/11/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis no advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Asesor(a) Gloria Odilia Torres De Gonzales

DNI: 18172949

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9619-1144>

FIRMA



Autor(a) Gallardo Delgado Galvarino

DNI: 80534851

FIRMA



Autor(a) Pilco González Carmen Yrene

DNI 33720922

FIRMA



**RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0783-2024-D-F-CCSS-UPAO**

Trujillo, 02 de octubre del 2024

**VISTO:** el Oficio electrónico N° 1047-2024-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 GALLARDO DELGADO, GALVARINO y PILCO GONZALEZ, CARMEN YRENE, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, el Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, ha remitido el Oficio N° 1046-2024-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, las Licenciadas acreditan haber cumplido con la elaboración de la tesis, cuyo proyecto fue aprobado oportunamente por Resolución N° 0602-2024-D-F-CCSS-UPAO, de fecha 05 de agosto 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: **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES POSTQUIRÚRGICOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA 2024**, realizada por las Licenciadas en Enfermería GALLARDO DELGADO, GALVARINO y PILCO GONZALEZ, CARMEN YRENE, conducente al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en CENTRO QUIRÚRGICO, a los docentes:

<b>PRESIDENTE</b>	<b>MS. VILMA DEL MILAGRO CHAVEZ LUNA VICTORIA</b>
<b>SECRETARIA</b>	<b>MS. GLADYS WENDY SILVA GAMARRA</b>
<b>VOCAL</b>	<b>MS. MARLENI RODRIGUEZ HUINGO</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: **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES POSTQUIRÚRGICOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA 2024**, realizada por las Licenciadas en Enfermería GALLARDO DELGADO, GALVARINO y PILCO GONZALEZ, CARMEN YRENE, conducente al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en CENTRO QUIRÚRGICO.

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

<b>PRESIDENTE</b>	<b>MS. VILMA DEL MILAGRO CHAVEZ LUNA VICTORIA</b>
<b>SECRETARIA</b>	<b>MS. GLADYS WENDY SILVA GAMARRA</b>
<b>VOCAL</b>	<b>MS. MARLENI RODRIGUEZ HUINGO</b>

**RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0783-2024-D-F-CCSS-UPAO**

**TERCERO:** **ESTABLECER** que el jurado está obligado en forma consensuada y en el lapso de siete (07) días calendario al dictamen correspondiente a la Tesis, contados a partir del día siguiente a la emisión de la presente resolución

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

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



*[Firma]*  
Dr. Jorge Leyser Reynaldo Vidal Fernández  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



*[Firma]*  
Dr. Carlos Augusto Diaz Masías  
SECRETARIO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

## **DEDICATORIA**

A mis hijos y mi esposa, quienes son la fuente de inspiración para superarme y lograr alcanzar la meta propuesta, por estar juntos y por incentivar me para superarme, también a mis padres, los seres queridos que por siempre permanecerán en mi corazón y además a los docentes y asesores por haberme ayudado en la elaboración del informe de investigación.

Galvarino

A mis hijos que son mi motor y motivo para seguir superándome día a día por su paciencia y apoyo, a mi esposo por su respaldo incondicional y por estar siempre a mi lado en cada instante para lograr alcanzar la meta, a mi madre por sus consejos, por su cariño, a mi padre que desde el cielo me protege, a los docentes y a todas las personas que me dieron su apoyo para culminar con mi investigación.

Cármén

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos la oportunidad de seguir viviendo y además a la Universidad Privada Antenor Orrego por permitirnos formarse como especialistas con mención en centro quirúrgico, a las docentes y asesora por su orientación y enseñanza en la elaboración del informe de tesis.

A nuestras familias por estar siempre a nuestro lado brindándonos su apoyo en todo momento, al director del hospital por aceptarnos realizar la encuesta, a los pacientes por participar en el estudio y de esa manera poder culminar la investigación.

Galvarino y Carmen

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba 2024, estudio descriptivo correlacional en una muestra de 92 pacientes postquirúrgicos hospitalizados; obteniendo de la calidad de atención enfermería, como resultados; el 78,3% de los pacientes recibieron atención buena y el 21,7% una atención regular; con respecto a la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos, el 90,2% estuvieron satisfechos, y el 9,8% medianamente satisfechos por la atención brindada por el profesional de enfermería, demostrando que: El 78,3% de los pacientes refirieron buena calidad de atención de enfermería y se mostraron satisfechos, mientras que el 9,8% refirieron regular calidad de atención de enfermería y estuvieron medianamente satisfechos concluyendo que: Existe relación significativa y alta entre las dos variables de estudio.

Palabras clave. calidad de atención, satisfacción de los pacientes

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of post-surgical patients of the surgery service of the Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba 2024, a descriptive correlational study in a sample of 92 hospitalized post-surgical patients; obtaining the quality of nursing care, as results; 78.3% of patients received good care and 21.7% received regular care; Regarding the satisfaction of post-surgical patients, 90.2% were satisfied, and 9.8% were moderately satisfied with the care provided by the nursing professional, demonstrating that: 78.3% of the patients reported good quality of nursing care and were satisfied, while 9.8% reported regular quality of nursing care and were moderately satisfied and concluding that: There is a significant and high relationship between the two study variables.

Keywords. quality of care, patient satisfaction.



## **PRESENTACIÓN**

### **Señores miembros del jurado:**

De acuerdo a las normas de grados y títulos de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Privada Antenor Orrego, es un honor presentar la tesis de investigación titulada “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES POSTQUIRÚRGICOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA 2024”, con la finalidad de cumplir con los objetivos que requiere la universidad para optar el título de segunda especialidad Profesional de Enfermería con mención en Centro Quirúrgico.

Por lo expuesto ponemos a su disposición la presente investigación para su evaluación.

<b>ÍNDICE</b>	<b>PAG</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	12
1.1. <b>Problema de investigación</b> .....	12
1.2. <b>Objetivos</b> .....	14
1.3. <b>Justificación del estudio</b> .....	15
<b>II. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	16
2.1. <b>Marco teórico</b> .....	16
2.2. <b>Antecedentes de estudio</b> .....	24
2.3. <b>Marco conceptual</b> .....	27
2.4. <b>Sistema de Hipótesis</b> .....	28
2.5. <b>Variables (operacionalización de variables)</b> .....	28
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	30
3.1. <b>Tipo y nivel de investigación</b> .....	30
3.2. <b>Población y muestra de estudio</b> .....	30
3.3. <b>Diseño de investigación</b> .....	30
3.4. <b>Técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	31
3.5. <b>Procesamiento y análisis de datos</b> .....	32
3.6. <b>Consideraciones éticas</b> .....	32
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	33
4.1. <b>Análisis e interpretación de resultados</b> .....	33
4.2. <b>Docimasia de hipótesis</b> .....	36
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	37
<b>CONCLUSIONES</b> .....	41
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	42
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	43
<b>ANEXOS</b> .....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla IV- 1 Calidad de atención brindada a los pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba 2024.....	33
Tabla IV- 2 Satisfacción del paciente postquirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba 2024. ....	34
Tabla IV- 3 Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024. ....	35
Tabla IV- Prueba de hipótesis .....	36

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Problema de investigación

#### a. Descripción de la realidad problemática

La satisfacción del paciente que ha sido intervenido quirúrgicamente es un indicador de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería teniendo en cuenta esto, los profesionales deben tener capacidades, habilidades y destrezas que compensen las necesidades de salud del paciente y logren su mayor satisfacción; un paciente post operado debido a su condición de salud necesita de cuidados óptimos de enfermería para calmar el dolor, prevenir infecciones y evitar complicaciones. En este contexto el enfermero tiene que brindar el cuidado con calidad para disminuir su ansiedad y de esta forma pueda recuperarse rápidamente y ser dado de alta (1)

La Organización Mundial de la Salud (2) refiere que anualmente efectúan un aproximado de 234 millones de cirugías a nivel mundial, aunque sea una cirugía para salvaguardar la vida de la persona, muchas veces estas se complican en la etapa postoperatoria en un 3-16% con una tasa de mortalidad de 0,4 - 0,8% aproximadamente y durante la operación o inmediatamente, al menos 1 millón de pacientes fallecen, de manera que los cuidados de la enfermera juegan un papel primordial para poder evitar cualquier complicación de una cirugía.

Por lo tanto las enfermedades que requieren atención quirúrgica es del 30% en el mundo y las cirugías no han sido consideradas como relevantes en la salud pública por lo que en la actualidad 2/3 partes de la población mundial no cuenta con acceso a una atención quirúrgica y anestesia segura, solo un 1/3 de la población más pobre lo recibe, mostrando que en los países bajos y de medianos ingresos siguen siendo olvidados por la salud mundial; además tienen una inadecuada calidad de atención por los profesionales médicos y de enfermería como de una mala infraestructura de los hospitales. En efecto México cuenta con especialistas quirúrgicos de 40,2 por 100 000 habitantes y realizó 1,335 procedimientos al año en hospitales públicos, estando por

debajo de la meta de 5,000 procedimientos por año (3).

En el Perú, el Ministerio de Salud (MINSA) (4) el 2023 ha realizado 56, 541 operaciones satisfactoriamente a pacientes de todas las edades y en los diferentes hospitales de las regiones del país mediante el plan operación vida, los que fueron dados de alta con buena evolución, por lo que los pacientes y familiares estuvieron agradecidos y satisfechos por la atención médica y los cuidados de enfermería que les brindaron en cada hospital.

De igual manera, en EsSalud (5) de Chiclayo el año 2022 realizó más de 107 mil cirugías por lo que existen investigaciones que analizan la problemática sobre la satisfacción del usuario durante estos procedimientos. Es así que, en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, en su estudio de conocer la complacencia del paciente postquirúrgico con los cuidados brindados por los profesionales de enfermería demostró que los pacientes se encontraron contentos por la atención prestada. Al igual que en Arequipa donde el 65% de pacientes se encontraban complacidos con los cuidados brindados por los enfermeros.

En el Perú existen 15 enfermeros por cada 10,000 personas y solo trabajan el 63% de los que están colegiados, esto muestra una escasez, ya que existirían más de 33 millones de pobladores a nivel nacional y además atienden a más de cinco pacientes en unidades críticas cuando debería atender a dos, lo cual disminuye la calidad del cuidado en los servicios de hospitalización, unidad de cuidados intensivos y en los postquirúrgicos. De igual modo la escasez de medicamentos e insumos, así como de especialistas, la poca disponibilidad de camas, aumento en el tiempo de espera para citas médicas y la deficiente información que brindan los enfermeros acerca del proceso de atención y cuidados que debe tener el paciente, lo que se refleja como un maltrato para el paciente y familiar (6).

El Hospital Santiago Apóstol de Bagua Grande realizó 1,593 cirugías durante el año 2023 (7), los cuales fueron derivados para continuar con su cuidado después de cumplir su criterios de alta según escalas de anestesia, estado de conciencia, hemodinámico y funciones vitales con parámetros

normales en la unidad de recuperación post anestésica al servicio de cirugía que cuenta con una enfermera por turno de 6 a 12 horas para un promedio de 7 pacientes postquirúrgicos y sin considerar los pacientes que tienen que internar y preparar para sala en su turno, eso haría que la enfermera no se de abasto para atender la alta afluencia de pacientes lo que limita la calidad de servicio; factor muy importante para lograr recuperar la salud así como la satisfacción del paciente y familiar; un servicio de calidad genera en el paciente confianza, logrando que este colabore en su autocuidado, acepte la atención, cumpla con su tratamiento y regrese a su control alcanzando recuperar su salud satisfactoriamente.

Conociendo la problemática nos interesamos en hacer un estudio para determinar cuál es la satisfacción de los pacientes post quirúrgicos con la atención brindada por los enfermeros lo que nos conllevó a formular la siguiente pregunta de investigación

#### **b. Formulación del problema**

¿Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024?

#### **1.2. Objetivos**

##### **Objetivo General:**

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024.

##### **Objetivos Específicos:**

- Identificar la calidad de atención de enfermería brindada a los pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024.
- Identificar la satisfacción del paciente postquirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024.

### 1.3. **Justificación del estudio**

La investigación mostró elementos fundamentales para realizar y planificar estrategias que contribuyan en la mejora de la atención de los pacientes post operados por parte de los enfermeros y su equipo, es por esta razón que nos interesamos investigar dicha problemática y conocer la calidad de atención y la satisfacción en los pacientes.

Este estudio se justifica en lo teórico porque otorgó conocimientos acerca de los problemas que presentan los pacientes que han sido intervenidos quirúrgicamente durante la atención por parte del profesional de enfermería y cómo influyó en su bienestar para recuperar su salud, además nos permitió conocer cuáles son las necesidades que presentan los pacientes en esta etapa, lo cual ayuda a los profesionales de la salud a buscar otras estrategias para mejorar la atención y brindar un buen servicio con el objetivo de satisfacer sus necesidades básicas.

Por otro lado, en el aporte metodológico, el instrumento utilizado en el estudio sirve como base para posteriores estudios ya que se brinda información actualizada acerca de la calidad de atención realizada por los enfermeros y la complacencia de los usuarios que fueron atendidos durante el periodo de estudio.

A sí mismo, en lo práctico permitió a los investigadores conocer donde se encuentran los puntos críticos de la atención para que apliquen estrategias y una asistencia de calidad alcanzando el bienestar del paciente enfocado en sus necesidades. Finalmente, en lo social el estudio permitió conocer las percepciones, expectativas y necesidades más urgentes del paciente post quirurgico con el servicio brindado por los enfermeros durante su hospitalización en el servicio de cirugía

## II. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. Marco teórico

El cuidado del paciente es la particularidad de la carrera de enfermería, lo que se define como la acción propia del profesional que está orientado en fomentar la promoción, protección, recuperación y la rehabilitación de las personas basada en la relación terapéutica que tiene el enfermero con el paciente buscando su satisfacción (8).

En tal sentido, la calidad de atención de enfermería en salud es una característica de los cuidados que brindan los enfermeros y al mismo tiempo promueve, provee y garantiza los mayores niveles de bienestar y salud a los usuarios, por ello, el enfermero como parte del equipo de salud, debe ofrecer un conocimiento de calidad y unirse a la mejora continua de forma proactiva. Por tal razón la enfermería se desarrolla estableciendo instrumentos de cambio y dando sentido a los esfuerzos para profesionalizar el cuidado en función de las necesidades del usuario priorizando sus costumbres, prácticas y estado de salud, así como la tecnología necesaria para brindarle su diagnóstico y tratamiento (9).

Por lo mismo, la calidad de atención de enfermería es primordial y se brinda en todos los servicios de salud buscando lograr resultados sanitarios anhelados y positivos que se puede medir y mejorar consecutivamente mediante una atención de acuerdo a las necesidades de la persona post quirúrgica (10).

De manera que, la atención de calidad se centra en que el profesional de enfermería al momento de admitir al paciente post quirúrgico brinde un trato amable, llamándole por su nombre identificándose como profesional, verifica el estado del paciente, controla sus funciones vitales, las vías endovenosas, apósitos de heridas y drenes, le brinda apoyo para trasladarse a su unidad, le ofrece una cama con sábanas limpias y suaves, un ambiente tranquilo, ventilado y limpio, le administra el tratamiento prescrito a horarios indicados, le informa que está pendiente a su llamado, le permite la presencia de un familiar así como también le explica los cuidados que debe



tener durante su hospitalización y cuando vaya a casa (11).

Es por esta razón que los servicios de salud de calidad tienen que ser seguros evitando lastimar a la persona, del mismo modo eficientes y eficaces, enmarcados en las necesidades del paciente de manera oportuna disminuyendo las demoras en su atención en forma equitativa y sin distinción alguna incluyendo a todos los servicios sanitarios durante su atención (12).

A propósito, la calidad de atención del paciente que va ser intervenido quirúrgicamente empieza en la fase preoperatoria que involucra al cirujano, al anestesiólogo con la evaluación clínica completa y monitorización de resultados de laboratorio, rayos X y electrocardiograma, a los enfermeros con la preparación y cuidados del paciente evitando futuras complicaciones quirúrgicas (13).

De este modo, el pilar fundamental de la atención postoperatoria en general es la evaluación permanente, el cuidado de enfermería de calidad, el control estricto y la oportuna documentación, la valoración del sistema respiratorio y cardiovascular, controlar la infección de heridas y calmar el dolor, son acciones necesarias para que el paciente sea dado de alta de recuperación postoperatoria y pueda retornar a su domicilio. Por lo consiguiente el paciente debe estar consciente, responder al llamado, tener reflejos de tos, con saturación de oxígeno satisfactorias; con 12 a 20 respiraciones por minuto, su frecuencia cardiaca, presión arterial tienen que estar acorde con los valores normales antes de la operación (14).

De modo que durante su estadía en el hospital el paciente post operado debe ser monitoreado de manera permanente para encontrar cualquier alteración clínica, además ayuda evaluar la respuesta al tratamiento que se le da, y debe medirse varias veces durante el día, la temperatura, frecuencia respiratoria, presión arterial, frecuencia cardiaca, diuresis, saturación de oxígeno (SatO<sub>2</sub>), escala de dolor sin dejar de vigilar el dren y la presencia de sangre en las heridas (15).

Para tal efecto la atención de enfermería es personalizada, humanística, eficiente, continuada y con responsabilidad para tener una

calificación positiva de los pacientes y puedan opinar positivamente de los cuidados dados por los enfermeros durante la hospitalización. Dentro de esta perspectiva el Colegio de Enfermeros del Perú sostiene que el cuidado de enfermería es el conglomerado de funciones que hace utilizando lo técnico-científico para entender a la persona (16).

Por lo tanto, en el cuidado del paciente postquirúrgico inmediato hospitalizado el profesional de enfermería aplica su conocimiento y lo tecnológico en el manejo de la afección brindando el máximo beneficio sin causar daño, se vale de su capacitación como profesional para realizar procedimientos con destreza en el cuidado del paciente (17).

En efecto, el profesional orienta al paciente las actividades a realizar y los hace de manera adecuada explicando qué medicamentos está recibiendo y para qué sirven, le ayuda a moverse en su cama y lo involucra a su familia en los cambios de posición, alimentación y baño; le explica al paciente el cuidado que debe tener con las vías endovenosas, sondas y drenes durante su hospitalización y cuando va a casa para evitar complicaciones una vez dado de alta. De manera que la prestación de servicios debe realizarse cuidadosamente con conocimientos y habilidades en el manejo de pacientes, con honestidad, seguridad ofreciendo una atención de calidad a todos aquellos pacientes que han atravesado una intervención quirúrgica (18) (19).

Se puede señalar que el enfermero logra la interacción interpersonal con el paciente post operado en general, puesto que se debe identificar, llamar al paciente por su nombre, tratarlo con amabilidad dedicando el tiempo necesario para atenderlo y contestar con términos sencillos cuando le hacen una pregunta, debe informarle el procedimiento que va realizar, solicitar su permiso para evaluarlo y estar atento a cualquier eventualidad, sus indicaciones deben ser claras según las necesidades que presenta y acudir al llamado cuando tiene una necesidad (20).

Por esta razón, debe existir una buena comunicación tanto con el paciente y la familia primando en todo momento la discreción, comprensión,

confianza y apoyo con responsabilidad, brindándole un trato empático para generar una buena relación y evitar el rechazo del paciente llegando a realizar las actividades adecuadamente (21).

De igual manera el profesional de enfermería debe brindarle un entorno saludable al paciente tomando en cuenta que en los ambientes hospitalarios presentan ruidos que no facilitan el descanso de los pacientes; la comodidad que el paciente debe tener para un buen descanso es importante por eso las áreas de hospitalización deben estar limpias y tener buena ventilación, iluminación, un ambiente donde se respeta la intimidad, libre de ruidos con camas suaves y sábanas limpias para evitar el estrés del paciente por la hospitalización, por lo que el enfermero debe brindar ánimo al paciente y hacer que se sienta tranquilo con la atención que le brinda (22).

Cabe destacar, que la satisfacción del paciente que ha sido intervenido quirúrgicamente es la apreciación real sobre las diferentes atenciones que recibe de un profesional de salud durante una consulta u hospitalización, siendo esta una variable compleja que se ha investigado y que aborda desde lo psicológico, cognitivo, afectivo y conductual en la asistencia brindada. De manera que, la satisfacción de los pacientes es la valoración positiva que hace sobre la atención recibida de un profesional de salud durante una hospitalización después de ser intervenido quirúrgicamente (23) (24).

En esta misma línea Donabedian (25) menciona a la satisfacción como el instrumento que mide la eficacia y el control de la calidad de la asistencia que se ofrecen durante una atención en los establecimientos de salud, indicando que es una medida importante para evaluar la calidad de la prestación que ofrece a sus usuarios. En efecto la satisfacción del paciente en las instituciones de salud, es el resultado preciso de la relación de los profesionales de salud con el usuario realzando los niveles de bienestar y complacencia en su grupo social.

De igual modo, la complacencia del usuario es un indicativo esencial de la atención de calidad tanto para los privados y públicos en todo el país

ya que al conocer la satisfacción de los usuarios permitirá corregir los problemas que se presentan a diario y de esa manera desarrollar y ofrecer un buen servicio que cubran las necesidades más urgentes del paciente (26).

De manera que las dimensiones de una satisfacción, son medir los resultados y evaluar las consecuencias no intencionales o perjudiciales en una intervención, es así que la atención que realizan los enfermeros es el principal componente de salud y para aquellos usuarios satisfechos del cuidado de enfermería en la atención hospitalaria; llegando a utilizarlo en mejorar la eficacia del cuidado, creando protocolos para una atención, monitoreando las percepciones y resultados de calidad. Por eso los profesionales de enfermería tienen el conocimiento científico, habilidades y la actitud de proporcionar cuidado físico y apoyo emocional al usuario. Por esta razón los responsables de las instituciones de salud deben identificar las perspectivas de los pacientes para que puedan ajustar el desempeño de los enfermeros (27).

Ante todo, el profesional de enfermería debe tener un trato amable siendo un elemento principal para la atención que se da a toda persona que fue intervenido quirúrgicamente y pacientes en general, éste puede percibir e identificar al profesional que lo atiende en ese momento por lo que el trato debe darse con criterios humanísticos, informando su estado actual de salud, su tratamiento y recuperación (28).

En definitiva, el trato debe darse con respeto mutuo, saludándole amablemente y de manera cordial, por lo que una mala sensación del paciente puede llevar a inconvenientes en la comunicación. Por esta razón la enfermera al aproximarse al paciente se presenta mostrando afecto para lograr confianza y seguridad, luego debe llamarle por su nombre y preguntarle cómo se siente después de la cirugía, así como también debe informarle sobre los procedimientos que se le realizará explicándole los pasos de forma clara y detallada al momento de brindar el servicio (29).

Es posible que, con la continuidad de la atención de enfermería, la administración del tratamiento en pacientes post operados y la prolongación

sin interrupción de la atención es recomendable o intercalando a otros enfermeros para continuar el cuidado durante su hospitalización y de esta manera evitar complicaciones que afecten la recuperación del paciente y además se sienta satisfecho (30).

Por tal motivo para la satisfacción del paciente postquirúrgico la enfermera explica los cuidados después de una operación, revisa la protección de su herida, drenajes si hay o no sangrado, si siente dolor, vigilándolo con frecuencia su estado de salud acudiendo a su llamado cuando este lo necesita, administra en forma puntual los medicamentos prescritos, con su actuar le debe hacer sentir importante como persona proporcionándole los cuidados que el paciente lo necesita (31).

Así pues, la satisfacción es el resultado de la atención de enfermería e indica el eficaz tratamiento que se da para el mejoramiento de su enfermedad, se le debe hacer sentir bien al paciente, calmándole su dolor, orientándole; brindándole seguridad, mantenerlo limpio, educarlo para su autocuidado en el hogar y en su centro de trabajo hasta que se recupere por completo (32).

Es posible que, en ocasiones algunos pacientes postquirúrgicos inmediatos requieren más cuidado y tratamiento, ya que muchas veces llegan a ser intervenidos nuevamente, por lo que, el enfermero debe vigilar la presencia de signos de riesgo ya que durante esta etapa el paciente generalmente presenta dolor en la zona de la cirugía, la enfermera debe ser de ayuda en la recuperación postoperatoria y lograr que se sienta contento con el trato brindado (33).

Dentro de este marco la enfermería es una profesión basada en el cuidado humano y en la actualidad es aceptada como rama del saber humano, porque ha demostrado su capacidad de renovarse continuamente especializándose según las necesidades del paciente en sus diferentes etapas de vida, de la familia y la colectividad además de los avances tecnológicos y científicos (34).

Por ello Henderson (35) mostró la práctica de enfermería y enseñó a

atender a los pacientes según sus necesidades contribuyendo en su mejoría hasta que él pueda atenderse solo, vigilando su frecuencia respiratoria, la dieta indicada por los médicos, la excreción de líquidos, ayudarlo a realizar cambios de posición en su cama y un descanso sin interrupción para la mejoría del paciente en un ambiente tranquilo limpio e iluminado, mantener la temperatura corporal normal, con una buena higiene corporal, evitar dejarlo solo al paciente, mantener una comunicación cordial y adecuada con el paciente y satisfacer sus dudas, respetando sus creencias.

Igualmente, Watson (36) sostiene como la enfermera expresa el cuidado al paciente en forma humanística, demostrando su conocimiento científico y con la práctica en enfermería, promocionando la salud, evitando enfermedades, cuidando enfermos y restableciendo la salud; el cuidado es fundamental con un enfoque holístico promoviendo el desarrollo interpersonal en un entorno afectuoso y aceptando a la persona tal como es y que debe ser cuidada, nutrida, respetada, comprendida; brindarle ayuda y confianza, cultivando una sensibilidad de uno mismo y hacia los demás por lo que el profesional de enfermería debe estar comprometido moralmente para resguardar la dignidad humana en el proceso del cuidado entre dos personas.

Por otra parte, el paciente post operado, es el individuo que ha experimentado un procedimiento quirúrgico en cualquier parte de su cuerpo, por lo que se considera un paciente crítico, ya que corre el riesgo de que surja una alteración hemodinámica y cardiorrespiratoria como consecuencia de la anestesia, es por eso que se debe monitorear constantemente para garantizar su seguridad y evitar complicaciones posteriores. Por eso las atenciones de enfermería se centrarán en calmar el dolor, restaurar el equilibrio fisiológico, evitar complicaciones y brindar educación al paciente acerca de los cuidados que debe tener durante su convalecencia (37).

En definitiva el paciente que ingresa al servicio de cirugía es recibido por el enfermero de turno quien le brinda cuidados de acuerdo a su condición a través de un plan de atención priorizando su dolencia aplicando tratamiento indicado por el cirujano y observando la condición de las heridas y los signos

de complicación y le brinda información del cuidado y autocuidado que debe tener para su pronta mejoría, además se debe permitir la presencia algún familiar siendo un factor muy importante para su recuperación juntamente con los cuidados de enfermería que le brinda durante su estadía en el servicio (38).

Por consiguiente, el período postoperatorio inmediato ocurre 24 horas después de la cirugía, en el cual pueden presentarse trastornos fisiológicos que pueden ser; depresión cardiorrespiratoria, Inconsciencia en el paciente que ha sido administrado anestesia general, falta de sensaciones y tono simpático en los que se administró anestesia regional. Por lo que el cuidado enfermero es muy importante en este periodo requiere de un acompañamiento permanente para evitar posibles complicaciones es por ello que el profesional debe tener conocimientos y habilidades para manejar este tipo de pacientes sometidos a operaciones complejas; aplicando un adecuado proceso de atención de enfermería (39).

En ese mismo contexto la mejora del área hospitalaria interviene en la apreciación del usuario, así como en el cuidado ofrecido por el profesional de enfermería, por lo cual se deben ofrecer ambientes confortables, acogedores e íntimos para los pacientes y familiares. Es por ello que en el paciente postquirúrgico hospitalizado se debe examinar aspectos biológicos, psico emocionales, ya que es considerado un ser holístico, combinado con los aspectos científicos y técnicos que hacen que el usuario tenga una mejor percepción del servicio. garantizando la seguridad y recuperación del paciente (40).

Finalmente, durante el postoperatorio se da atención integral al paciente con una continua vigilancia, para conocer que sintomatología presenta para poder anticiparse a evitar complicaciones. De manera que una valoración e intervención rápida ayudará a que el paciente logre recuperarse adecuadamente. Podemos mencionar que la calidad de atención de enfermería es el rango que la persona y la comunidad alcanza como resultados positivos (41).

## 2.2. Antecedentes de estudio

A nivel Internacional, en Ecuador, Congo (42) el año 2023, ejecutó una investigación del nivel de satisfacción del paciente del servicio de cirugía en relación a la atención de enfermería del Hospital San Vicente de Paul, en una encuesta aplicada a todo el profesional de enfermería y a 236 pacientes donde se mostró que estuvo principalmente conformado por profesionales femeninas, mestizas con un promedio de 41 años de edad. Los pacientes del área de cirugía fueron mayormente adultos jóvenes varones, mestizos con estudios secundarios y de estado civil solteros y concluyó que existe una satisfacción alta con la atención recibida 9 de cada 10 pacientes, mientras la satisfacción absoluta fue uno de cada cinco pacientes.

De igual manera en Ecuador, Arcenales y col (43) en el 2021 ejecutaron una investigación sobre satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo, con el propósito de saber cuan satisfechos se encuentran los pacientes post operados con la atención brindada por los enfermeros, en una muestra de 132 pacientes atendidos en el área de cirugía en los meses de febrero a marzo del 2021. Finalizado su estudio concluyeron que; los enfermeros brindaron una óptima atención y los pacientes se sintieron satisfechos y los más satisfechos con el trato recibido fueron las mujeres jóvenes.

Por otro lado, en México Ruiz et al (44) en el 2020 realizaron un estudio sobre la apreciación de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de pacientes hospitalizados en una institución pública. La población en estudio estuvo conformada por 90 pacientes mayores de 18 años escogidos a través del muestreo por conveniencia. Los resultados evidenciaron que la mayoría de pacientes estaban satisfechos (67,8%) con los cuidados enfermeros, seguida de muy satisfechos (18,9 %). Al final de su estudio concluyeron que más de la mitad de los pacientes que participaron en el estudio apreciaron buena calidad del cuidado enfermero.



A sí mismo, en Bolivia, Pinto (45) en el 2020 hizo un estudio para establecer el grado de complacencia de los pacientes con los cuidados brindados por parte de los enfermeros en el post operatorio inmediato del área de cirugía del Hospital Eduardo Eguía Tupiza, en una muestra de 15 enfermeras y 40 pacientes que tuvo como resultados; al 35% de enfermeras dan cuidados eficaces y el 30% cuidados regulares. Al final concluye que: la satisfacción en el trato humano y cuidados estandarizados el 60% fue eficiente, en la claridad de información regular con un 40%. En cuanto al grado de satisfacción los pacientes se sintieron completamente satisfechos, así como también corrobora que hay relación de la complacencia del usuario frente trato humano y el cuidado de enfermería.

A nivel nacional, en Ayacucho, Nina y Sulca (46) en el 2023 efectuaron una investigación con la finalidad de identificar la complacencia de pacientes post operados frente a los cuidados enfermeros del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno que tuvieron como muestra de estudio a 80 pacientes, obteniendo como resultados al cuidado de enfermería presentó un nivel bajo en un 50% frente a un nivel bajo en lo que se refiere a la satisfacción con un 61,3%. Finalizado el estudio concluyeron que existe relación entre la satisfacción del paciente post operado con el cuidado de enfermería.

Además en Supe, Chiroque, Pariasca y Rojas (47) en el 2023 realizaron su investigación para determinar la relación entre la satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la unidad post anestesia del Hospital de Supe, en una muestra de 92 pacientes post quirúrgicos, obteniendo como resultados, el 56,5% de pacientes presentan una satisfacción media y un 43,5% con un nivel alto y en la calidad de atención de enfermería el 52,2% percibió como regular y el 47,8% como un buen cuidado de enfermería, determinando que la complacencia del paciente operado se relaciona con el nivel de calidad del cuidado.

De igual forma en Andahuaylas, Barrial (48) en el 2022 ejecutó una investigación con el propósito de comprobar la relación existente de los cuidados enfermeros y la complacencia de los pacientes post operado del servicio de cirugía del Hospital sub regional, su muestra estuvo conformada

por 60 pacientes post operados, demostrando una relación de sus variables con un coeficiente de 0,826 con un ( $p < 0.51$ ), Al final concluye que hay una relación importante entre cuidado de enfermería y la complacencia del paciente post operado.

En esta misma línea en Chimbote, Ramos (49) en el 2021 hizo un estudio para conocer la complacencia de los pacientes y la calidad del servicio que ofrecen los profesionales de salud del área quirúrgica del Hospital Eleazar Guzmán Barrón en una muestra de 157 pacientes adultos post quirúrgicos de ambos sexos, Los resultados dio un grado de satisfacción bueno con un porcentaje de 94,3%. En lo que se refiere a la relación entre el nivel de complacencia y la calidad del cuidado dio un valor de 0,599 que muestra que la correlación es positiva moderada, concluyendo que si hay relación entre las dos variables.

Además, en Ica, Yupanqui y Yupanqui (50) en el 2021 hicieron un estudio para conocer el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y el cuidado de enfermería del Hospital "Santa María del Socorro", en una muestra de 195 pacientes post operados y los resultados fueron; el 15,4% dijeron estar insatisfechos por la atención que le brindaron, el 46,7% con mediana satisfacción y solo un 37,9% satisfechos. Pudiendo demostrar que el grado de satisfacción del paciente postquirúrgico es un nivel medio.

De igual manera, en Pucallpa, De Pinho y Reategui (51) en el 2020 realizaron un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del paciente post quirúrgico del Hospital Regional, en una muestra de 120 pacientes y teniendo como resultados de la correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un 83%, la satisfacción del paciente post operado dio el 68%, por otro lado la seguridad con la satisfacción del paciente obtuvo un 79%, y referente a la empatía entre la satisfacción del paciente tuvo un 78%, con respecto a los aspectos tangibles con la satisfacción del paciente presento un 68% y culminando entre la asociación de la calidad de servicio y la satisfacción del paciente llego al 87%. Y concluyeron que hay relación de la calidad de servicio con la satisfacción del paciente post quirúrgico del Hospital de Pucallpa.

A nivel Local, en Bagua, Sánchez (52) en el 2023 en su estudio de conocer el cuidado humanizado y la satisfacción de la persona del área quirúrgica del Hospital de Bagua, en una muestra de 132 personas, obtuvo como resultados al cuidado humanizado ofrecido por el enfermero en un nivel medio con 54,5%. Y respecto a la satisfacción el 56,1% como nivel medio, definiendo que el cuidado humanizado interviene de forma directa y positiva con la satisfacción del cuidado.

### 2.3. Marco conceptual

**Calidad:** La real academia española (RAE) lo conceptualiza como la agrupación de propiedades inseparables de una persona para permitir apreciar a los demás, superioridad, calidad de atención que realiza una persona y le da importancia de calidad. De hecho, el cuidado de calidad brindado por profesionales de enfermería ayuda a restablecer la salud del paciente, las acciones que tome van evitar complicaciones (53).

**Calidad de atención del paciente posquirúrgico:** Es cuando el personal de salud le brinda un cuidado de ayuda al paciente para recuperarse de los efectos de la anestesia, valorar el estado fisiológico, vigilar y evitar complicaciones, tratar el dolor, orientar y ayudar que logre su independencia personal, control exitoso terapéutico y prepararlo en su auto cuidado cuando vaya a casa y logre su recuperación total (37).

**Satisfacción:** La REA lo conceptualiza como una acción de satisfacción o de sosiego cumpliendo el deseo o gusto de alguien, satisfacción que se tiene cuando se realiza todo lo planificado lo que hace que la persona se sienta satisfecho consigo mismo ya que es una sensación de confort que se experimenta cuando se ha cumplido un deseo o satisfecho una necesidad (53).

**Satisfacción del paciente posquirúrgico:** Es el grado de placer, contento o agrado que muestra un usuario por la atención recibida de un profesional de enfermería durante la hospitalización después de una cirugía (55).

**Postquirúrgico:** Es el periodo que ocurre desde que concluye la operación hasta que el paciente se recupera en su totalidad (37).

## 2.4. Sistema de Hipótesis

### 2.4.1. Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024.

### 2.4.2. Hipótesis nula (Ho)

No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024.

## 2.5. Variables (operacionalización de variables)

### 2.5.1. Tipos de variables

#### 2.5.1.1. Variable dependiente: Satisfacción de los pacientes postquirúrgicos

##### **Definición operacional:**

Se midió a través de un cuestionario de preguntas sobre la satisfacción del paciente post quirúrgicos en sus tres dimensiones: trato del profesional de enfermería, continuidad y los resultados del cuidado de enfermería.

##### **Escala de medición:** Ordinal

##### **Indicador:**

La enfermera (o) es amable, da orientación, toma atención y dialoga, es comprensible, realiza los cuidados postoperatorios, da cuidado continuo y vela por estado de salud, es competente y le hace sentir bien, brinda comodidad, alivio, seguridad, enseña, responde adecuadamente y da orientación.

**Categorías de la variable:** Insatisfecho, Medianamente satisfecho y Satisfecho.

**Índice:**

Insatisfecho 1 - 24

Medianamente satisfecho = 25 - 48

Satisfecho = 49 - 72

2.5.1.2. **Variable independiente:** Calidad de atención de enfermería

**Definición operacional:**

Se midió con un cuestionario de preguntas sobre la calidad de atención de enfermería a través de Componentes: Técnico, interpersonal y entorno.

**Escala de medición:** Ordinal

**Indicador:** Calidad de atención de enfermería

La enfermera (o) le explica el procedimiento y tratamientos, da cuidado oportuno, procedimiento y manejo adecuado, involucra a la familia y explica el cuidado, se identifica, llama por su nombre al paciente, es cortés, dedicada, usa términos sencillos y claros, respeta, trata cordialmente, brinda medidas de confort, monitorea la higiene y dieta, le brinda tranquilidad y da buen cuidado.

**Categoría de Variable:** Malo, regular y bueno.

**Índice:**

Malo = 1 - 24

Regular = 25 - 48

Bueno = 49 - 72

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y nivel de investigación

Este estudio fue cuantitativo, porque se recopiló datos, se probó hipótesis y se realizó análisis estadístico; descriptivo, porque se describieron los datos y características de un grupo o población, correlacional, porque se midió la correlación de dos variables y transversal, porque permitió recopilar datos una sola vez y en un determinado momento (54).

#### 3.2. Población y muestra de estudio

La población, fue el total de personas o elementos que se tomaron en el estudio, el cual estuvo constituida de 120 pacientes postquirúrgicos monitoreados en el ambiente de cirugía del Hospital Santiago Apóstol, 2024.

Criterios de inclusión:

- Pacientes varones y mujeres postquirúrgicos del servicio de cirugía.
- Pacientes de 18 años a más que fueron operados durante el periodo de estudio.
- Los que aceptaron ser parte del estudio.

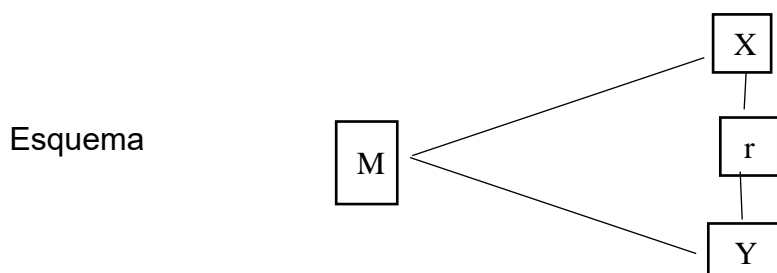
Criterios de exclusión

- Pacientes iletrados
- Pacientes con alteraciones mentales

La Muestra fue constituida de 92 pacientes intervenidos quirúrgicamente utilizando la formula finita. El muestreo fue probabilístico aleatoria simple.

#### 3.3. Diseño de investigación

Su diseño fue correlacional de corte transversal debido que establece correlación de dos variables en un momento determinado (55).



Donde:

**M:** 92 pacientes postquirúrgicos

**X:** Calidad de atención

**Y:** Satisfacción de los pacientes

**r:** Relación entre variables

### 3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Como técnica de recolección de los datos se usó la encuesta que consta de preguntas de tipo Likert de las variables; calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes postquirúrgicos atendidos en el ambiente de cirugía del Hospital.

Así mismo, como instrumento se utilizó el cuestionario titulado calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes postquirúrgicos para medir las variables, el cual fue validado y aplicado por Guillén (56) en su investigación que fue modificado por los investigadores que consta de dos partes, ambos con 24 ítems, la primera en calidad de atención de enfermería; que contiene; componentes: técnico, interpersonal y del entorno, la segunda parte, satisfacción del paciente post quirúrgicos con los componentes: el trato, la continuidad de atención y los resultados de cuidado de enfermería. Anexo 1

Las respuestas se calificaron en:

Nunca = 1

A veces = 2

Siempre = 3

Considerando el puntaje mínimo de las dos variables 1 y el máximo para ambas variables de 72.

Para la calidad de atención se clasificó en 3 categorías:

Malo = 1 - 24

Regular = 25 - 48

Bueno = 49 - 72

Y para la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos en:

Insatisfecho = 1 - 24

Medianamente satisfecho = 25 - 48

Satisfecho = 49 - 72

### **Validación y confiabilidad**

La validación: El cuestionario fue validado por Guillen M (56) en el 2022 en Lima, sin embargo, por tener que aplicarse en otro contexto fue modificado por los investigadores y sometido a juicio de expertos. Anexo 3

Para la confiabilidad del cuestionario se valió de una prueba piloto con pacientes de características similares a la muestra a investigar la cual fue aplicado a 20 pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital El Buen Samaritano de EsSalud de Bagua Grande y se aplicó estadístico Alfa de Cronbach para ver su grado de confiabilidad. Anexo 4

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

En la recolección de datos de pacientes hospitalizados post quirúrgicos se solicitó permiso al director del hospital, así como al responsable del área y al profesional de turno para encuestar a los pacientes que están ese momento. Antes de aplicar el instrumento se informó al paciente el motivo del estudio y se le pidió su autorización mediante un consentimiento informado, orientándole para que pueda ingresar su información. El cuestionario fue debidamente ordenado con preguntas politómicas tipo Likert, se encuestó de forma individual, voluntaria protegiendo intimidad. Una vez que se recolectó la información se tabuló en el SPSS versión 25 y se presentó los resultados en tablas, se usó el estadígrafo de Rho de Spearman en la correlación.

### **3.6. Consideraciones éticas**

Para recopilar la información primero se informó al paciente el objetivo del estudio solicitando su autorización con el consentimiento informado, el que fue firmado por el paciente o familiar, respetando su privacidad y su tiempo durante la investigación. El estudio se realizó de manera transparente, respetando sus hábitos, costumbres, creencias y participaron de manera voluntaria, se protegió su integridad y la información recolectada fue confidencial, respetando la autoría de los estudios citando las fuentes de diferentes estudios según las normas Vancouver evitando el plagio de lo



contrario los autores de la investigación serán sometidos a las normas de ética planteadas por la Universidad (57).

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

Tabla 1

**Calidad de atención de enfermería brindada a los pacientes postquirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba 2024**

CALIDAD DE ATENCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0
Regular	20	21,7
Buena	72	78,3
Total	92	100

Fuente: Cuestionario de encuesta calidad de atención de enfermería

En la tabla 1, muestra que la calidad de atención de enfermería brindada a los pacientes postquirúrgicos es buena en un 78,3%. y el 21,7% fue regular.

**Tabla 2**

**Satisfacción del paciente postquirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba 2024.**

SATISFACCIÓN DELPACIENTE	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0
Medianamente satisfecho	9	9,8
Satisfecho	83	90,2
Total	92	100

Fuente: Cuestionario de encuesta de satisfacción de los pacientes postquirúrgicos

La tabla 2, demuestra que el paciente postquirúrgico del servicio de cirugía se muestra satisfecho con la atención de enfermería en un 90,2%. y el 9,8% estuvo medianamente satisfecho.

**Tabla 3**

**Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024.**

		<b>Satisfacción del paciente</b>			
		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
<b>Calidad de atención de enfermería</b>	Malo	Fr	0	0	0
		%	0	0	0
	Regular	Fr	0	9	11
		%	0	9,8	12,0
	Bueno	Fr	0	0	72
		%	0	0	78,3
	Total	Fr	0	9	83
		%	0	9,8	90,2

Fuente: Cuestionario de encuesta de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos

En la tabla 3, muestra que el 78,3% de los pacientes recibieron buena calidad de atención de enfermería y mostraron satisfacción, mientras que el 9,8% refirieron regular calidad de atención de enfermería y se mostraron medianamente satisfechos.

#### 4.2. Docimasia de hipótesis

La hipótesis de investigación fue, existe o no correlación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024.

**Tabla 4**

#### Prueba de hipótesis

				Calidad de atención	Satisfacción
<b>Rho de Spearman</b>	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	de	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)			,000
		N		92	92
		Coeficiente de correlación	de	,625**	1,000
	Satisfacción				
		Sig. (bilateral)		,000	
		N		92	92

La correlación es significativa si  $p < 0,01$  ( $H_i$ ) y  $p \geq 0,01$  ( $H_o$ )

En la tabla 4, se demuestra que, existe correlación significativa siendo  $p=0,000$  menor a ( $p < 0,01$ ) entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes. La correlación entre las variables es alta según Rho Spearman=0,625, valor mayor ( $p=0,05$ ) por ende se acepta la hipótesis general ( $H_i$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_o$ ).

## V. DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio son comparados con los resultados de otras investigaciones plasmados en los antecedentes.

Al analizar la calidad de atención de enfermería, en la tabla 1 nos muestra que la calidad de atención de enfermería brindada a los pacientes postquirúrgicos es buena en un 78,3%, mientras que un 21,7% de pacientes expresaron que tuvieron una regular atención de enfermería. Resultados que son respaldados por Ruiz et al (44) de México el año 2021 en su estudio con la finalidad de conocer la apreciación de la calidad del cuidado enfermero desde la perspectiva de pacientes hospitalizados en una institución pública reportaron que más de la mitad de los pacientes que participaron en el estudio apreciaron buena calidad del cuidado enfermero. De igual manera Arcentales y col (43) en Ecuador en el 2021 en su investigación de saber cuan satisfechos se encuentran los pacientes post operados con la atención brindada por los enfermeros del servicio de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo, concluyeron que los enfermeros brindan una adecuada atención.

Por otro lado, el estudio discordante realizado en Ayacucho por Nina y Sulca (46) en el 2023 en su investigación de identificar la complacencia de pacientes post operados frente a los cuidados enfermeros del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno demostró que el cuidado de enfermería presenta un nivel bajo en un 50 % lo que muestra que aún falta brindar una atención de calidad que sea eficaz y oportuna.

La calidad de atención es respalda por la teoría de Watson (36) que demuestra que la calidad del cuidado es el elemento fundamental en el trabajo de enfermería, donde los enfermeros brindan una atención humanizada de forma holística con conocimiento científico y práctico ya que al salir el paciente de una cirugía se encuentran sensible, disminuido su movilidad, con dolor y algunas veces alterado sus funciones vitales para evitar complicaciones y tengan una recuperación favorable y sean dado de alta, por lo que los pacientes se muestran satisfechos por la atención que recibió de los enfermeros durante su estadía.

En nuestra región como a nivel nacional existen deficiencias en la gestión y equipamiento de los hospitales del Ministerio de Salud y es considerada como baja,

la calidad de atención en países con recursos bajos y medianos a nivel mundial es inadecuada; en el estudio se muestra una buena calidad de atención de enfermería, esto es debido al cuidado oportuno que brinda el enfermeros a los pacientes y la interacción con su equipo de atención en brindar una calidad de atención pese a sus limitaciones de profesionales de enfermería en el servicio.

Así mismo en la Tabla 2 muestra que los pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía se mostraron satisfechos con la atención de enfermería en un 90,2% y el 9,8% estuvieron medianamente satisfechos por la atención brindada por los enfermeros de cirugía del hospital. Similares estudios realizados en Chimbote como el de Ramos (49) en el 2021 que tuvo como objetivo, conocer la complacencia de los pacientes y la calidad del servicio que ofrecen los profesionales de salud del área quirúrgica del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, demostró que la satisfacción de los pacientes es buena con un porcentaje de 94,3%. Asimismo, en Bolivia, Pinto (45) en el 2020 en su estudio para establecer el grado de complacencia de los pacientes con los cuidados brindados por parte de los enfermeros en el post operatorio inmediato del área de cirugía del Hospital Eduardo Eguía Tupiza, demostró que los pacientes se encontraron totalmente satisfechos. En esta misma línea, Congo (42) en Ecuador el año 2023 en su estudio de conocer el grado de complacencia del usuario post quirúrgico atendido en el servicio de cirugía demostró que 9 de cada 10 pacientes tienen una satisfacción alta.

Además, Arcentales y col (43) en Ecuador el año 2021 en su investigación de saber cuan satisfechos se encuentran los pacientes post operados con la atención brindada por los enfermeros del servicio de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo, muestran que los más satisfechos con el trato recibido son las mujeres jóvenes.

Sin embargo, las investigaciones con diferentes resultados al presente estudio encontramos a Yupanqui y Yupanqui (50) en el 2021 quienes realizaron en Ica una investigación para conocer el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y el cuidado de enfermería del Hospital "Santa María del Socorro", donde demostraron que solo un 37,9% de pacientes se encontraban satisfechos con la atención recibida, y el grado de satisfacción del paciente postquirúrgico es un nivel medio. Similar estudio en Bagua, por Sánchez (52) en el 2023, demostró

que los pacientes se encuentran medianamente satisfechos con un 56,1% calificándose como nivel medio.

Para Donabedian (25) la satisfacción es el instrumento que mide y evalúa la eficacia y el control de la calidad de la asistencia que se ofrecen durante una atención en los establecimientos de salud. En efecto la satisfacción del paciente en las instituciones de salud es el resultado preciso de la relación de los profesionales de salud con el usuario alcanzando los niveles de bienestar y complacencia en su grupo social.

La satisfacción de los pacientes en los centros y hospitales de salud es un indicador fundamental que se toma como medida de control en el funcionamiento del sistema de atención de salud en el Perú, los resultados del estudio esta basados en la percepción y expectativas de los pacientes donde mostraron satisfacción por la atención brindada por los profesionales de enfermería del Hospital Santiago Apóstol a pesar de las limitaciones con poco personal en el turno, falta de insumos, equipos y ambientes adecuados en la atención de pacientes postquirúrgicos.

Finalmente, en la docimasia de la hipótesis, mediante correlación según la prueba estadística de Rho de Spearman, se concluyó que existe una correlación significativa donde  $p=0,000$  menor a ( $p<0,01$ ) entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes. La correlación entre las variables es alta y directa donde  $r=,625$  mayor a ( $p<0,05$ ), permitiendo que se acepte la hipótesis general ( $H_i$ ) y se rechace la hipótesis nula ( $H_o$ ). Estos resultados concuerdan con varios estudios como el realizado por Chiroque, Pariasca y Rojas (47) el año 2023 en Supe donde demuestran que la satisfacción del paciente post operado se relaciona con el nivel de calidad del cuidado ( $p=0,004$ ). Similar estudio realizado en Andahuaylas por Barrial (48) el año 2022 quien al culminar su estudio pudo comprobar que existe una relación importante entre cuidado de enfermería y la complacencia del paciente post operado ( $p < 0.51$ ).

Dichos resultados son respaldados por Henderson (35) quien menciona que la calidad de atención de enfermería está relacionada con la satisfacción del paciente, el cual debe brindarse de acuerdo a las necesidades que tenga la persona y no solo enfocarse en la enfermedad. Señalando que la única función de la

enfermera es ayudar a la persona sana o enferma, en la ejecución de aquellas actividades que ayuden a su salud, su recuperación o muerte tranquila que el paciente ejecutaría sin ayuda si tuviese la fuerza, la voluntad y el conocimiento necesario. Una valoración de enfermería basada en las necesidades de Henderson puede establecer el nivel de satisfacción del paciente, así como su grado de dependencia. Lo que demuestra que a mayor calidad de atención de enfermería mayor será la satisfacción del paciente.



## CONCLUSIONES

1. La calidad de atención de enfermería brindada a los pacientes postquirúrgicos en el servicio de Cirugía del Hospital Santiago Apóstol es buena en un 78,3%, y el 21,7% recibieron una atención regular.
2. Los pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía se encuentran satisfechos en un 90,2% y el 9,8% se encuentran medianamente satisfechos.
3. Existe correlación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes post quirúrgicos atendidos en el área de cirugía del Hospital.

## RECOMENDACIONES

1. Al director y al jefe del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba que difundan los resultados encontrados en la presente investigación a los licenciados de enfermería para que puedan reforzar sus capacidades en la atención a los pacientes que han sido intervenidos quirúrgicamente.
2. Al jefe de enfermería y al área de capacitación del hospital, capacitar al personal de enfermería para reforzar el aspecto de la humanización, habilidades y técnicas del cuidado para optimizar la calidad del cuidado en los pacientes postoperados.
3. Al los directivos y jefe del departamento de enfermería del Hospital Santiago Apóstol a realizar monitorizaciones continuas en la atención que brindan los enfermeros a los pacientes, además gestionar en la implementación de recursos humanos para el servicio, insumos, equipos biomédicos y ambientes adecuados para optimizar la calidad de atención y satisfacción de los pacientes postquirúrgicos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ramirez K. & Urure I. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital Santa María de Socorro, Ica 2021. Rev. Enferm. Vanguard. [revista Internet]. 2023. [citado 2024 mayo 21]; 11(2): 66-78. Disponible en:<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534/815>.
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de Calidad. [actualizado 2020; [citado 06 ene 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Ramos A, Torres J. La cirugía como problema de salud pública en México y el concepto de cirugía global. Cir. gen [revista en la Internet]. 2020 Mar [citado 2024 May 10]; 42(1): 57-60. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-00992020000100057](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-00992020000100057).
4. Ministerio de Salud plan mil más de 56 000 pacientes fueron operados mediante el plan “operación vida”. 2023 [citado 06 mayo 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/758871-minsa-mas-de-56-000-pacientes-ya-fueron-operados-mediante-el-plan-operacion-vida>.
5. Díaz M. Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes postoperados inmediatos en la unidad de recuperación post anestésica ESSALUD. [Tesis maestría]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43238/Diaz\\_CA\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43238/Diaz_CA_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
6. Oseguera E. Cuidado humanizado de enfermería. Rev. Fac. Cienc. Méd. [internet] Julio - diciembre 2020. Disponible en: <http://www.bvs.hn/RFCM/pdf/2020/pdf/RFCMVol17-2-2020-7.pdf>.
7. Sistema renoxi Perú. Reporte de cirugías. Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba.2023.
8. Juárez P. y García M. La importancia del cuidado de enfermería Rev. Enf. Inst.[internet]2009 [citado 2024 abr 06];17 (2):119-111 disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>.
9. López C. Calidad y enfermería. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. Index Enfer [Internet]. 2018 [citado 2024 ene 16]; 27(1-2): 107-

107. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962018000100025&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100025&lng=es)

10. Organización panamericana de la Salud. Rol de las enfermeras. [Internet]. 2018. (citado 29 enero 2024). Disponible en: [https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/2018/2018\\_ops\\_ampliacion\\_rol\\_enferm\\_es.pdf](https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/2018/2018_ops_ampliacion_rol_enferm_es.pdf).
11. Alquezar M, Betés P, Albericio C, López M, Olivera A, y Ocaña B. Calidad asistencial y seguridad del paciente. Rev. san. Inv.[internet].2023[citado 2024 May 18];22: 19. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/calidad-asistencial-y-seguridad-del-paciente/>
12. Palencia R, y Palencia. Valoración perioperatoria, escalas de valoración y tecnología de la información y comunicación. Med. interna Méx. [revista en la Internet]. 2019 jun [citado 2024 May 20]; 35(3): 429-434. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-48662019000300429](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-48662019000300429).
13. Aliaga V, Pola S, Fago A, Sanjuan M, Navascues C, y García C. La atención de enfermería en la recuperación postoperatoria. Rev. Sani. Inv. [internet] 2023.May [citado 2024 May 23]; 19(5): Disponible en: [https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-atencion-de-enfermeria-en-la-recuperacion-postoperatoria/#google\\_vignette](https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-atencion-de-enfermeria-en-la-recuperacion-postoperatoria/#google_vignette).
14. University of Rochester Medical Center. Signos vitales (temperatura corporal, pulso, frecuencia respiratoria, presión arterial). [internet] [citado 10 abril 2024]. Disponible en: <https://www.urmc.rochester.edu/encyclopedia/content.aspx?ContentTypeID=85&ContentID=P03963>.
15. Urbina O, Pérez A, Delgado J, y Martín X. El modelo de actuación de Enfermería y su valor humanista. Educ Med Super [Internet]. 2003 sep. [citado 2024 May 22]; 17(3): Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412003000300002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412003000300002).
16. Valle A, Guadalupe J, Acosta S, Condo M. Cuidado de enfermería durante el posoperatorio inmediato. Rev. Eug. Esp.[internet].2021 febr. [citado 2024 May 16];15(2):18-27. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5728/572866949004/html/>.

17. Linares I, Cervera M, Diaz R, Reluz F. Racionalidad y sensibilidad ética en el cuidado enfermero al paciente internado en un hospital público peruano de Nivel II-2. Rev. Cuerpo Med. HNAAA [Internet]. 2022 abr [citado 2024 May 20]; 15(2):217-223. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-47312022000200009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312022000200009).
18. Virtudes Pérez J., ¿Que es “trato digno” para los pacientes? Universidad Miguel Hernández, Departamento de Psicología, España, Marcela Pezoa G., Superintendencia de Salud, Departamento de Estudios y Desarrollo. [Internet]: Chile. 2013. [citado 2024 May 18]. Disponible en: [https://www.superdesalud.gob.cl/difusion/665/articles-9004\\_recurso\\_1.pdf](https://www.superdesalud.gob.cl/difusion/665/articles-9004_recurso_1.pdf)
19. Jiménez I. Álvarez R. Burgos J. Caba F. Cano E. Cuellar E. et al. proceso asistencial integrado Atención del paciente quirúrgico. [internet]. Sevilla-España. 2014. [Citado 20 ene 2024]. Disponible en: [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud\\_5af1956dab1f7\\_atencion\\_paciente\\_quirurgico\\_julio\\_2014.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af1956dab1f7_atencion_paciente_quirurgico_julio_2014.pdf)
20. Villanueva B. Relaciones con el paciente: la importancia de la comunicación médico-paciente [internet]. [Actualizado May 2023]. [citado 10 abril 2024] Disponible en: <https://www.lecturio.com/es/blog/medico/patient-relations-the-importance-of-doctor-patient-communication/>.
21. Moreno M, y Interrial M. Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización. Index Enferm [Internet]. 2012 dic [citado 2024 Jun 01]; 21(4): 185-189. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962012000300002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962012000300002).
22. Cedrés de Bello S. Humanización y Calidad de los Ambientes Hospitalarios. RFM [Internet]. 2000 Jul [citado 2024 Jun 01] ; 23( 2 ): 93-97. Disponible en: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-04692000000200004](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692000000200004).
23. Cortez J. Cercado A. Vera E. et al. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Rev. esp. (revista internet) 2018. [citado 2024 ene 06]; 39(32): 22. Disponible: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>.

24. Revista Calidad Asistencial. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Rev. Cal. Asís. [revista internet]. 2007. [citado 2024 ene 06]; 22(3): 133-140. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
25. Mijangos A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cien. Enferm. [Internet]. 2020 [citado 2024 Abr 07]; 26: 26. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071795532020000100219](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071795532020000100219).
26. Febres R. & Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Méd. Hum. [revista Internet]. 2020.[citado 2024 feb 13]; 20(3): 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397).
27. Matta L. Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. Rev. Cient. Cuidado y Salud Pública. [revista de internet] 2022 [citado 2024 May 15]; 2(1): 30-35. Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39/218>.
28. . Loaiza C, et al. Manual de procedimientos de enfermería. [Internet] 2014[citado 2024 jun 01]; versión (02): 46,50. Disponible en: <https://www.binasss.sa.cr/protocolos/manualenfermeria.pdf>.
29. Müggenburg M, Riveros A. Interacción enfermera-paciente y su repercusión en el cuidado hospitalario: Parte I. Enferm. Univ. [revista en la Internet]. 2012 Mar [citado 2024 May 22]; 9(1): 36-44. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100005](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100005).
30. Esteban G, Continuidad del cuidado. Evidencia, actualización en la práctica ambulatoria. [internet] 2021[citado 2024 May 19]; 24(1), e002112. Disponible en: <https://www.evidencia.org/index.php/Evidencia/article/view/6922>
31. Mohabir P, Coombs A. Atención posoperatoria. Manual MSD. [Internet] 2020 [citado 2024 jun 02]. Disponible en: <https://www.msmanuals.com/es->

pe/professional/temas-especiales/atenci%C3%B3n-del-paciente-quir%C3%BArgico/atenci%C3%B3n-posoperatoria

32. Braga M, et al. Apoyo emocional ofrecido por el equipo de enfermería a pacientes hospitalizados. Evidencia. 2012 oct – dic. [citado 2024 May 22]; 2(40). Disponible en: <https://www.index-f.com/evidentia/n40/ev7822.php>
33. Amezcua M. ¿Por qué afirmamos que la Enfermería es una disciplina consolidada? Índex Enferm. [ revista Internet]. 2018. [citado 2024 feb 14]; 27 (4): 188-190. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962018000300002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000300002).
34. George R, Gámez T, Matos L, González I, y Labori R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. Infodir. [Internet]. 2022 abr [citado 2024 Abr 09]; (37):1112. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_isoref&pid=S1996-35212022000100013&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S1996-35212022000100013&lng=es&tlng=es).
35. Bellido J. y Lendínez J. Proceso enfermero desde el modelo de cuidados de Virginia Henderson y los lenguajes NNN. Jaén: España. Colegio Oficial de Enfermería de Jaén; 2010. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/305591606\\_Proceso\\_Enfermero\\_desde\\_el\\_Modelo\\_de\\_Cuidados\\_de\\_Virginia\\_Henderson\\_y\\_los\\_Lenguajes\\_NNN](https://www.researchgate.net/publication/305591606_Proceso_Enfermero_desde_el_Modelo_de_Cuidados_de_Virginia_Henderson_y_los_Lenguajes_NNN).
36. Avilés C. validación y adaptación cultural al italiano de la curing efficacy scale según la teoría del cuidado humano de Jean Watson. Universat Rovira i Virgili; 2020. [consultado 2024 mar 12]. Disponible en: [Validación y adaptación cultural al italiano de la caring efficacy scale según la teoría del cuidado humano de Jean Watson \(tdx.cat\)](#).
37. Smeltzer S, Bare B, Hinkle J, Y Cheever K. BRUNNER Y SUDDARTH Enfermería médico quirúrgico. 12º edición. Barcelona España. Editorial JAZ Editores S.L. 2013. 760 p.
38. Ser Enfermera. Guía completa de cuidados de enfermería al ingreso del paciente: ¿Cómo brindar atención medica de calidad desde el Primer momento? [internet] 2024. Disponible en: <https://serenfermera.com/cuidados-de-enfermeria-al-ingreso-del-paciente/>.

39. Valle M, Guerrero J, Acosta S, y Cando M. Cuidado de enfermería durante el postoperatorio inmediato. Rev. Eug. Esp. [revista internet]. 2021 [citado 2023 jun. 14]; 15(2): 18-27. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5728/572866949004/html/>
40. Silva J. Ramón S. Vergara S. Palacios V. y Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enfer. Univ. [revista en Internet]. 2015 jun. [citado 2024 Abr 08]; 12(2):80-87. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_isoref&pid=S1665-70632015000200080&lng=es&tlng=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S1665-70632015000200080&lng=es&tlng=es).
41. Suarez A. Cirugía Vital. Postoperatorio: cuidados y prevención de complicaciones [internet] [actualizado 04-03-2024] [citado 08 abril 2024]. Disponible en: <https://cirugiasvital.com/cuidados-postoperatorio/>.
42. Congo L. Nivel de satisfacción del paciente del servicio de cirugía, en relación a la atención de enfermería del Hospital San Vicente de Paúl, 2023. [Tesis de maestría]. Ibarra – Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2024. Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/15495/2/PG%20751%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>.
43. Arcentales G. Mesa I. Ramírez A y Gafas C. Satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería. [Tesis de maestría]. Ecuador: Universidad Católica de Cuenca; 2021. Disponible en: [https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft\\_3\\_2021/2\\_satisfaccion\\_pacientes\\_quir%C3%BArgicos.pdf](https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quir%C3%BArgicos.pdf)
44. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L y Durán T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [revista en la Internet]. 2020, Jun [citado 2024 Ago 19]; 5(14): e174. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es). Epub 17-Feb-2021. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.
45. Pinto A. Nivel de satisfacción de pacientes frente a la calidad de cuidados de enfermería, durante el post operatorio inmediato del servicio de cirugía, Hospital Eduardo Eguía, tercer trimestre Tupiza 2019. [tesis maestría]. Tupiza Bolivia: Universidad Autónoma Juan Misael Saracho; 2020. disponible en:



<https://repo.uajms.edu.bo/index.php/tesisdegrado/article/view/124/151>

46. Nina L. y Sulca M. Satisfacción de pacientes post quirúrgicos y cuidados de enfermería del Hospital de apoyo Jesús Nazareno, departamento de Ayacucho, 2022. [tesis especialidad]. Callao-Perú 2023: Universidad Nacional del Callao; disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8410/TESIS%20-%20LAURA-SULCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
47. Chiroque S. Pariasca K. y Rojas R\_satisfacción del paciente post operado inmediato y calidad del cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Supe, 2023. [tesis especialidad] Callao-Perú: Universidad Nacional del Callao;2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7843/TESIS-PARIASCA-ROJAS-CHIROQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
48. Barrial C. Satisfacción de pacientes post operados y cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital sub Regional de Andahuaylas-2021 [tesis maestría]. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80646/Barrial\\_L\\_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80646/Barrial_L_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
49. Ramos S. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón\_ Chimbote, 2021. [tesis doctoral]. Chimbote -Perú: Universidad católica los Ángeles Chimbote;2021. Disponible en: [SATISFACCION\\_USUARIOS\\_RAMOS\\_MOSCOSO\\_SARA.pdf\(uladech.edu.pe\)](SATISFACCION_USUARIOS_RAMOS_MOSCOSO_SARA.pdf(uladech.edu.pe)).
50. Yupanqui M. y Yupanqui V. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico con atención de enfermería. Hospital “Santa María del Socorro”, Ica 2020. [Tesis maestría]. Chíncha - Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: [Miriam\\_Elizabeth\\_Yupanqui\\_Román.pdf\(autonomadeica.edu.pe\)](Miriam_Elizabeth_Yupanqui_Román.pdf(autonomadeica.edu.pe))
51. De Pinho R. y Reategui G. Calidad de servicio y satisfacción del paciente post quirúrgico del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. [tesis especialidad]. Pucallpa-Perú: Universidad Nacional de Ucayali ;2020. Disponible en:[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4632/UNU\\_ENFERMERIA\\_2020\\_T2E\\_ROSA-DE-PINHO\\_GENY-](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4632/UNU_ENFERMERIA_2020_T2E_ROSA-DE-PINHO_GENY-)

REATEGUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

52. Sánchez G. Cuidado humanizado y satisfacción de la persona cuidada en el centro quirúrgico de un hospital de Bagua. [tesis especialidad]. Lambayeque - Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12305>.
53. REA, diccionario de la lengua española, 23va edición [citado 12 feb 2024]. Disponible en: <https://www.google.com.pe/search?q=real+academia>
54. Hernández R. Mendoza C. Baptista M. Metodología de la investigación. [Internet]. 6<sup>ta</sup> ed. México: McGraw-Hill; 2018. Disponible en: [https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf).
55. Ñaupas H. Mejía E. Novoa E. y Villagómez A. Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y redacción de tesis. [Internet]. 4ta ed. Bogotá: ediciones de la U; 2014. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1NAomqezQFiaF8V05FjGUTJ39Lo5St6b-/view>.
56. Guillen M. calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía de un Hospital de Lima, 2022. [tesis especialidad]. Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6459/T061\\_43614245\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6459/T061_43614245_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
57. Lara Y, Pompa M. Ética en la investigación en educación médica: consideraciones y retos actuales. Rev. inv. en Edu. Méd. [revista internet]. 2018. [citado 2024 marzo 09]; 7(26): 99-108 Disponible en: <http://www.riem.facmed.unam.mx/index.php/riem/article/view/178>

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### **Cuestionarios de la calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024.**

**Publicado por Guillen (2022)**

**Adaptados por Pilco y Gallardo (2024)**

Buenos días señor (a) somos los Licenciados Carmen Yrene Pilco González y Galvarino Gallardo Delgado, estudiantes de la segunda especialidad en enfermería con mención en centro quirúrgico de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, y con la autorización del director del hospital estamos ejecutando una investigación con el objetivo de determinar la relación de la calidad de atención de Enfermería con la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol y se le sugiere responder con sinceridad las preguntas con la finalidad de tener información real y cumplir con los objetivos propuestos.

Instrucciones: Los instrumentos son anónimos y no se divulgará los datos, marca con una (x) donde corresponda.

#### **DATOS GENERALES:**

Edad: \_\_\_\_\_años      Sexo: a). Femenino ( ) b). Masculino ( )

Nivel de Instrucción:

- a. Sin instrucción
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Superior

Situación Familiar:

- a). Conviviente
- b). Casado(a)
- c). Soltero
- d). Viuda(a)

Condición Laboral:

- a. Trabajador independiente    b. Ama de casa.    c. Trabajador dependiente

## CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Instrucciones: Marque con (x) la respuesta que considere adecuada.

Nº	Componente técnico	Nunca	A veces	Siempre
1	¿La enfermera le explica las actividades a realizar?			
2	¿La enfermera acude a su llamado cuando lo necesita?			
3	¿Las actividades que le realiza la enfermera las hace de manera adecuada?			
4	¿Le explica la enfermera qué medicamentos está recibiendo y para qué sirven?			
5	¿El profesional de enfermería en su cama le moviliza al menos cada cuatro horas?			
6	¿Involucra a su familia la enfermera en los cuidados de cambios de posición, alimentación, baño?			
7	¿La enfermera le explica a usted y su familia los cuidados que debe tener con las sondas, vías endovenosas y drenes?			
8	¿La enfermera le orienta, los cuidados que tendría que tener en casa para evitar complicaciones una vez dado de alta?			
Componente Interpersonal		-----	-----	-----
9	¿La enfermera se identifica cuando lo atiende?			
10	¿La enfermera le llama por su nombre al momento de atenderlo?			
11	¿La enfermera es amable cuando lo atiende?			
12	¿Cree que la enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo?			
13	¿Cuándo usted le pregunta, la enfermera le contesta con palabras sencillas que pueda entender?			
14	¿En su hospitalización, la enfermera solicita su permiso para revisarlo?			
15	¿Se preocupa la enfermera por alguna molestia que pueda presentar durante la hospitalización?			
16	¿Cuándo tiene dudas, las indicaciones de la enfermera son claras?			
17	¿La enfermera le pregunta y observa las necesidades que tiene usted en forma periódica?			
18	¿Cuándo usted tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera, acude inmediatamente?			
Componente Entorno		-----	-----	-----
19	¿Cree que el ambiente donde está usted hospitalizado está limpio, tiene buena ventilación, iluminación, buenos equipos para su atención?			
20	¿Le toma de la mano cuando necesita que lo anime alguien?			
21	¿La enfermera verifica que su dieta sea la indicada por su médico tratante?			
22	¿Le brindan un ambiente donde se respeta su intimidad?			
23	¿Si existe ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuirlo y facilitar su descanso?			
24	¿Durante su hospitalización, se siente contento (a) por la atención que le da la enfermera?			

## SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES POSTQUIRÚRGICOS

Instrucciones: Marque con (x) la respuesta que considere adecuada.

Nº	Trato del profesional de enfermería	Nunca	A veces	Siempre
1	¿Al ingresar al servicio de cirugía, la enfermera se presenta e identifica ante usted y le saluda por su nombre?			
2	¿La enfermera (o) se presenta con gestos amables (sonrisa suave)?			
3	¿Cuándo ingresó al área de cirugía, la enfermera (o) le brindó información y orientación?			
4	¿La enfermera le preguntó cómo se siente después de la operación?			
5	¿Cuándo ingresó al servicio de cirugía la enfermera (o) estaba cerca de usted?			
6	¿La enfermera le brinda atención cuando conversa con usted?			
7	¿El tono de voz de la enfermera es adecuado?			
Continuidad de atención del profesional en Enfermería		-----	-----	-----
8	¿La enfermera le explica en forma clara los cuidados post operatorios (heridas, drenajes)?			
9	¿Le revisa la enfermera la protección de su herida y/o sangrado durante el turno?			
10	¿Para verificar su estado de salud, la enfermera (o) le visita con frecuencia?			
11	¿La enfermera le dice que lo llame si se siente mal?			
12	¿La enfermera (o) le coloca puntual los medicamentos?			
13	¿La enfermera con su actuar le hizo sentirse importante como persona?			
14	¿La enfermera le proporciona los cuidados que usted necesita?			
Resultados de cuidado de enfermería		-----	-----	-----
15	¿La enfermera lo hace sentir cómodo y se preocupa por usted?			
16	¿La enfermera lo hace sentir relajado y tranquilo?			
17	¿La enfermera lo hace sentir aliviado y seguro al ayudarlo?			
18	¿La enfermera entiende que esta experiencia para usted es difícil y le presta especial atención durante este tiempo?			
19	¿Durante su hospitalización la enfermera (o) le explica cómo cuidarse?			
20	¿La enfermera le enseña cómo cuidarse cuando vaya de alta a casa?			
21	¿La enfermera (o) contestó de forma adecuada a sus preguntas?			
22	La orientación brindada por la enfermera (o) ha ayudado en la recuperación postoperatoria			
23	¿Se siente contento con el trato de la enfermera (o)?			
24	¿Se siente contento con el interés que demostró la enfermera?			

## Anexo 2

### Consentimiento informado

Yo:..... ,doy mi consentimiento después de haber sido informado acerca del estudio sobre "Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos atendidos del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024".Y además estoy de acuerdo en participar en la investigación realizada por los licenciados Galvarino Gallardo Delgado y Carmen Yrene Pilco González, estudiantes de la segunda especialidad de enfermería con mención en centro quirúrgico de la universidad privada Antenor Orrego de Trujillo.

Consciente del trato que recibo y que los datos que proporcione serán confidenciales y solo se usaran para los fines de la investigación, firmo la presente;

Bagua Grande, .....de.....del 2024.

---

Firma del participante


Anexo 3  
Juicio de expertos

Validación de expertos Calidad de atención de enfermería

Jueces	Ítems																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
J1	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN
J2	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN
J3	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN	SIN


  
 MINISTERIO DE SALUD  
 GILBERTO PEREZ EFLUS  
 C.E.P. 9817  
 Gilberto Perez Eflus.  
 DNI: 43023758


  
 Marco Francisco Pejerrey Guerrero  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 C.E.P. 9817  
 Marco Francisco Pejerrey Guerrero  
 DNI: 16704442


  
 Emiliano Vera Lara  
 DNI: 27740444.



### Validación de expertos satisfacción de los pacientes posquirúrgicos

Jueces	Ítems																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
J1	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
J2	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
J3	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ

  
 MINISTERIO DE SALUD  
 LIC. GILBERTO PÉREZ ÉTUS  
 C.E.P. 9317

Gilberto Pérez Étus  
 DNI: 43023758

  
 LIC. ENFERMERIA  
 C.E.P. 9317

Marco Francisco Pejerrey Guerrero  
 DNI: 16704442



Emiliano Vera Lara  
 DNI: 27740444

## Anexo 4

### Confiabilidad del instrumento

Calidad de atención de enfermería en los pacientes postquirúrgicos del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024

Confiabilidad	valor	ítems
Alfa de Cronbach	0,90	24

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

Donde:

$\alpha$  = Coeficiente de confiabilidad

n = Número de ítems del instrumento

$\sum S_i^2$  = Suma de la varianza individual de ítems

$S_T^2$  = Varianza total

$$\alpha = (24) / (24-1) * (1-10,938/77,958)$$

$$\alpha = 0.90$$

Si el resultado es mayor a ( $\alpha = 0,5$ ) el instrumento es de excelente confiabilidad por tener 0,90. según el estadístico Alfa de Cronbach.

## Confiabilidad del instrumento

Satisfacción de los pacientes postquirúrgicos atendidos del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024

Confiabilidad	valor	ítems
Alfa de Cronbach	0,95	24

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

Donde:

$\alpha$  = Coeficiente de confiabilidad

n = Número de ítems del instrumento

$\sum S_i^2$  = Suma de la varianza individual de ítems

$S_T^2$  = Varianza total

$$\alpha = (24) / (24-1) * (1-8,747/95,484)$$

$$\alpha = 0,95$$

Si el resultado es mayor a ( $\alpha = 0,5$ ) el instrumento es de excelente confiabilidad por tener 0,95. según el estadístico Alfa de Cronbach

### Anexo 5

Datos de prueba piloto para confiabilidad del instrumento de calidad la de atención de enfermería de los pacientes postquirúrgicos en el servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024

	items1	items2	items3	items4	items5	items6	items7	items8	items9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	suma	
Encuesta1	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
Encuesta2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	1	1	2	2	2	54
Encuesta3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	67
Encuesta4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
Encuesta5	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	56
Encuesta6	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	68
Encuesta7	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	56
Encuesta8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
Encuesta9	2	2	2	1	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	57
Encuesta10	1	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	2	2	2	57
Encuesta11	3	3	3	2	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	64
Encuesta12	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	60
Encuesta13	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	35
Encuesta14	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	60
Encuesta15	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	68
Encuesta16	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	62
Encuesta17	3	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	60
Encuesta18	2	2	3	1	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	48
Encuesta19	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	67
Encuesta20	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	64
Varianza	0,487	0,212	0,183	0,565	0,605	0,487	0,500	0,471	0,761	0,471	0,252	0,252	0,353	0,353	0,330	0,369	0,536	0,487	0,487	0,471	0,618	0,801	0,536	0,353		
Suma Varia	10,938																									
Alfa de Cronbach						0,90																				
Varianza total																										77,958

Datos para confiabilidad del instrumento satisfacción de los pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía del del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024

	items1	items2	items3	items4	items5	items6	items7	items8	items9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	suma
Encuesta1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	55
Encuesta2	1	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	53
Encuesta3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
Encuesta4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
Encuesta5	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	59
Encuesta6	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	66
Encuesta7	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	60
Encuesta8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
Encuesta9	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	57
Encuesta10	1	1	1	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51
Encuesta11	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
Encuesta12	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	53
Encuesta13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	34
Encuesta14	1	1	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	1	54
Encuesta15	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
Encuesta16	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	65
Encuesta17	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
Encuesta18	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	57
Encuesta19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
Encuesta20	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	68
<b>Varianza</b>	0,516	0,537	0,537	0,471	0,303	0,368	0,303	0,471	0,303	0,221	0,303	0,274	0,358	0,221	0,345	0,366	0,263	0,463	0,358	0,474	0,358	0,358	0,221	0,358	
<b>Suma Varía</b>	8,747				<b>Alfa de Cronbach</b>			0,95																	<b>95,484</b>

## Anexo 6



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0602-2024-D-F-CCSS-UPAO

Trujillo, 05 de agosto de 2024

**VISTO:** el Oficio electrónico N° 0677-2024-DASE-UPAD, cursado por el señor Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Oficio electrónico N° 0677-2024-DASE-UPAD, se solicita la aprobación e inscripción del Proyecto de Tesis presentado por las Licenciadas en Enfermería **GALLARDO DELGADO, GALVARINO y PILCO GONZALEZ, CARMEN YRENE**, alumnas de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en CENTRO QUIRÚRGICO, con Proyecto de Tesis titulado **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES POSTQUIRÚRGICOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA 2024**, así como el nombramiento de su asesora **MS. GLORIA ODILIA TORRES ALVA**

Que, el proyecto de tesis cuenta con la conformidad del Comité Revisor, y con el porcentaje permitido en el software antiplagio TURNITIN.

Que, habiendo cumplido con los procedimientos académico-administrativos reglamentarios establecidos. Debe autorizarse la inscripción del Proyecto de Tesis referido en el primer considerando, el mismo que tendrá una vigencia de un (01) año durante el cual las autoras tienen derecho exclusivo sobre el tema elegido.

Estando a las consideraciones expuestas y amparados en las facultades conferidas a este Despacho.

**SE RESUELVE:**

- PRIMERO:** **AUTORIZAR** la inscripción del Proyecto de Tesis titulado **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES POSTQUIRÚRGICOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA 2024**, en el Libro de Registro de Proyectos de Tesis de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería, con el N° **061-2024**, y con fecha 05 de agosto del 2024.
- SEGUNDO:** **DECLARAR** expeditas a las Licenciadas **GALLARDO DELGADO, GALVARINO y PILCO GONZALEZ, CARMEN YRENE**, para el desarrollo del Proyecto de Tesis, dejando claro que las autoras tienen derecho exclusivo sobre el tema elegido, por el período de un (01) año.
- TERCERO:** **DESIGNAR** como asesora del Proyecto de Tesis a la **MS. GLORIA ODILIA TORRES ALVA**, quien está obligada a presentar a la Dirección Académica de la Segunda Especialidad Profesional, los Informes mensuales del avance respectivo.
- CUARTO:** **DISPONER** que el Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional tome las acciones correspondientes, de conformidad con las normas y reglamentos, a fin de que las Licenciadas y la asesora, cumplan las acciones que les competen.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



  
Dr. Jorge Leyser Reynaldo Vidal Fernández  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



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

C.C.: DASE, INTERCOM. ASesor, Archiv.

## Anexo 7

### Fórmula Muestral

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

Donde:

N: Tamaño poblacional

z: 1.96 significancia 95 %

p: 0.05 proporción que se espera 5%

q: 1-p (1-0.05 = 0.95)

d: precisión de su investigación use un 5%

Para el estudio:

N: 120 Totalidad de pacientes intervenidos quirúrgicamente hospitalizados en cirugía del Hospital.

N= 120

Z = 1.96

p=0.5

q=0.5

d = 0.05

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{120 \times (1.96)^2 \times 0.5(0.5)}{(0.05)^2 \times (120-1) + (1.96)^2 \times 0.5(0.5)}$$

$$n = 92$$

Anexo 8

Autorización para investigación



**GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS**  
Gerencia Regional de Desarrollo Social  
Dirección Regional de Salud Amazonas  
Red de Salud Utcubamba  
Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba

"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

**CARTA MÚLTIPLE N° 05 - 2024-GRA/DRSA/RSU/HAISA-U/RRHH. /DE.**

Bagua Grande, agosto 14 del 2024

Señores.

CARMEN YRENE PILCO GONZALES

GALVARINO GALLARDO DELGADO

**Egresados de la Segunda Especialidad en Enfermería.**

**Bagua Grande. -**

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**

**REF : EXPEDIENTE N° 3220 -2024**



Mediante el presente me dirijo a ustedes expresándole mi cordial saludo y al mismo tiempo visto el documento signado en la referencia, el **DESPACHO** a mi cargo **AUTORIZA, Aplicar la Investigación Titulada: "Calidad de Atención de Enfermería, relacionado con la Satisfacción de Pacientes Postquirúrgicos del Servicio de Cirugía del Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba 2024.**

Sin otro en particular, quedo de usted.

Atentamente,

JAA/D-HASAU  
MMRA/JRR, HH  
Dileny/Secretaría.

C.c  
Archivo



**C.D. Jambor Noel Abad Abad**  
CUP 38851  
DIRECTOR  
\*HOSPITAL SANTIAGO APOSTOL DE UTCUBAMBA\*



Anexo 9

**Características sociodemográficas de los pacientes postquirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2024.**

CARACTERÍSTICAS	Frecuencia	Porcentaje
<b>Edad</b>		
18-25	11	12,0
26-34	17	18,5
35-44	27	29,3
45-54	17	18,5
55-64	6	6,5
65-74	5	5,4
75 a más	9	9,8
<b>Sexo</b>		
Femenino	52	56,5
Masculino	40	43,5
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin estudios	0	0
Primaria	24	26,1
Secundaria	49	53,3
Superior	19	20,6
<b>Estado civil</b>		
Soltero	30	32,6
Casado	26	28,3
Conviviente	33	35,9
viudo	3	3,3
<b>Condición laboral</b>		
Ama de casa	28	30,4
Trabajador independiente	39	42,4
Trabajador dependiente	25	27,2
No labora	0	0

Fuente: Cuestionario de encuesta de factores sociodemográficos de pacientes postquirúrgicos.

En la tabla, muestra a las características sociodemográficas de los pacientes postquirúrgicos, que el 29,3% tiene entre 35-44 años de edad, predomina el sexo femenino en un 56,5%, el 53,3% tienen educación secundaria, con respecto al estado civil, el 35,9% es conviviente y el 42,4% tiene un trabajo independiente