



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE  
SATISFACCIÓN EN PACIENTES POST-OPERADOS DEL SERVICIO  
DE CIRUGA GENERAL EN UN HOSPITAL PUBLICO DE LIMA, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud pública, Salud ambiental y satisfacción con los servicios  
de salud**

Presentado por:

**Yeni Yojani Santos Villegas**

**Linda Quispe Aliaga**

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en  
Enfermería

Docente asesor:

Dr. José Huamán Narvay

Código Orcid N° 0000-0001-5400-5737

Chincha, Ica, 2021

**Asesor**

DR. JOSE HUAMAN NARVAY

**Miembros del jurado**

-DR. ELIO JAVIER HUAMAN

-DR. EDMUNDO GONZALES ZAVALA

-DRA. JUANA MARCOS

**DEDICATORIA:**

Al personal de salud que ha tenido que partir enfrentando la aún presente pandemia, a nuestras familias por el apoyo incondicional para seguir alcanzando nuestras metas a nuestros pacientes que hicieron posible se lleve a cabo esta investigación.

**AGRADECIMIENTO:**

A Dios por darnos vida, salud y guía  
nuestros caminos para culminar nuestra  
carrera profesional, a todas las personas  
que hicieron posible la realización de la  
presente investigación

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la Calidad de atención de enfermería y el Nivel de satisfacción en pacientes post-operados del servicio de cirugía general en un Hospital Público de Lima, 2021. empleando una metodología de tipo cuantitativa de nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal considerando una población de 154 pacientes post-operados a quienes se le aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento dos cuestionarios por elaboración propia con su respectiva validación por tres jueces de expertos para la primera variable el cuestionario calidad de atención de enfermería con 15 preguntas cerradas y para la segunda variable de estudio el cuestionario nivel de satisfacción con 20 preguntas cerradas para luego ser procesados en el paquete estadístico IBM SPSS versión 25 por criterio de conveniencia del muestreo no probabilístico obteniendo una confiabilidad de 0.866 para la primera variable y para la segunda variable de estudio el 0.883 de confiabilidad, como resultados se obtuvo que el 31,86% de los encuestados percibieron un buen nivel de calidad de atención de enfermería, un 53,25% percibieron un nivel regular y un 14,94% un nivel deficiente, asimismo con respecto al nivel de satisfacción según el estudio se obtuvieron como resultados que un 36,67% de los encuestados presentaron un buen nivel de satisfacción, el 46,10% percibió un nivel regular de satisfacción y el 16,23% un deficiente nivel de satisfacción

Posteriormente se determinó la relación que existe entre la Calidad de atención de enfermería y el Nivel de satisfacción en pacientes post-operados del servicio de cirugía general en un Hospital Público de Lima, 2021. Según la prueba estadística de rho de spearman con un resultado de 0.742, correlación positiva considerable con una significancia de 0.01 bilateral. Lo que significa que existe relación directa entre la Calidad de atención y el Nivel de satisfacción. Finalmente se concluye que existe relación directa entre la Calidad de atención de enfermería y el Nivel de satisfacción de pacientes post-operados en un Hospital Público de Lima, 2021.

### **Palabras claves:**

calidad, satisfacción, seguridad, empatía, atención.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction in post-operated patients of the general surgery service in a Public Hospital in Lima, 2021, using a quantitative level methodology. correlational and non-experimental cross-sectional design considering a population of 154 post-operated patients to whom the survey technique was applied using as an instrument two self-elaborated questionnaires with their respective validation by three expert judges for the first variable, the questionnaire quality of nursing care with 15 closed questions and for the second study variable the satisfaction level questionnaire with 20 closed questions to later be processed in the statistical package IBM SPSS version 25 by convenience criterion of non-probabilistic sampling, obtaining a reliability of 0.866 for the first variable and for the second study variable was 0.883 reliability, as results it was obtained that 31.86% of the respondents perceived a good level of quality of nursing care, 53.25% perceived a regular level and 14.94% a level deficient, also with respect to the level of satisfaction according to the study, the results were that 36.67% of the respondents presented a good level of satisfaction, 46.10% perceived a regular level of satisfaction and 16.23% a poor level of satisfaction Subsequently, the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction in post-operated patients of the general surgery service in a Public Hospital in Lima, 2021, was determined. According to the spearman rho statistical test with a result of 0.742, considerable positive correlation with a bilateral significance of 0.01. This means that there is a direct relationship between the Quality of care and the Level of satisfaction. Finally, it is concluded that there is a direct relationship between the Quality of nursing care and the level of satisfaction of post-operated patients in a Public Hospital in Lima, 2021.

Keywords: quality, satisfaction, security, empathy, attention

## INDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA:</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO:</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
Palabras claves:.....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>INDICE GENERAL</b> .....	vii
<b>INDICE DE FIGURAS Y CUADROS</b> .....	ix
<b>I.INTRODUCCION</b> .....	11
<b>II.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	12
2.1.Descripción del Problema .....	12
2.2. Pregunta de investigación general.....	13
2.3. Preguntas de investigación específicas .....	13
2.4. Justificación e importancia. ....	14
2.5. Objetivo general .....	15
2.6. objetivos específicos .....	15
2.7. Alcances Y Limitaciones .....	16
<b>III. MARCO TEÓRICO</b> .....	17
3.1. Antecedentes.....	17
3.2. Bases teóricas .....	20
3.3. Marco Conceptual.....	27
<b>IV.METODOLOGÍA</b> .....	29
4.1 Tipo de Investigación.....	29
4.2. Nivel de investigación: .....	30
4.3 Diseño de la Investigación.....	30
4.4. Hipótesis General .....	31
4.5. Hipótesis Específicas .....	31
4.6. identificación de Variables.....	31
4.7. Población – Muestra.....	33
4.8. Técnicas e instrumentos de Recolección de datos .....	34
4.9. Técnicas de análisis e interpretación de datos.....	39
<b>V.RESULTADOS</b> .....	52
5.1. Presentación de la interpretación de resultados.....	52
5.2. Interpretación de resultados.....	54

<b>VI.DISCUSION DE RESULTADOS</b> .....	58
6.1. Análisis descriptivos de los resultados .....	58
6.2. Comparación de resultados con marco teórico .....	59
<b>VII.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	61
7.1. Conclusiones .....	61
7.2. Recomendaciones .....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS	67



## INDICE DE FIGURAS Y CUADROS

<i>Tabla 1. Procesamiento de casos.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 2. correlación de la variable calidad de atención y nivel de satisfacción.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 3. Correlación calidad humana y nivel de satisfacción.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 4. correlación técnico científico y nivel de satisfacción.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 5. correlación calidad del entorno y nivel de satisfacción.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 6. Variable calidad de atención de enfermería.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura1. calidad de atención de enfermería.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 7. variable nivel de satisfacción.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura2. nivel de satisfacción del paciente.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 8. dimensión humana.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura3. dimensión humana.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 9. dimensión técnico científico.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura4. dimensión técnico científico.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 10. dimensión del entorno.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura5. dimensión del entorno.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 11. fiabilidad.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura6. fiabilidad.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 12. capacidad de respuesta.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura7. capacidad de respuesta.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 13. seguridad.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura8. seguridad.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 14. empatía.....</i>	<i>49</i>
<i>Figura9. empatía.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 15. aspectos tangibles.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura10. aspectos tangibles.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 16. procesamiento de casos de los participantes.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 17. edades de los participantes.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 18. grado de instrucción de los participantes.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 19. sexo de los participantes.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 20. correlación calidad de atención y nivel de satisfacción.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 21. Prueba de hipótesis general.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 22. prueba de hipótesis específica 1.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 23. prueba de hipótesis específica 2.....</i>	<i>56</i>

*Tabla 24. prueba de hipotesis especifica 3..... 57*

## **I. INTRODUCCION**

El tema de calidad de atención especialmente en el área de enfermería es un asunto de preocupación para todas las instituciones de salud donde vemos que se convierte en un indicador clave para saber, cuán eficiente es una institución en este campo, donde lograr la satisfacción del paciente es el causante de los niveles de dicha calidad en el servicio, es por ello que, los aspectos que se involucran en la calidad de atención deben estar encaminadas hacia las expectativas y percepciones que el paciente desarrolla dentro de los procesos y que mayormente se describen en el trato que recibe, en la seguridad y confianza que el personal de salud le trasmite, ya que el usuario solo se basó en acepciones emocionales y en derivaciones generales, ya que al no poseer conocimiento en el quehacer de la enfermería su valoración solo se fundamenta en esos elementos.

Cabe mencionar que, la importancia de medir el nivel de satisfacción radica en el logro que puede adquirir el profesional de enfermería en el involucramiento del paciente durante el cuidado de su salud; aún, en situaciones de crisis o gravedad, cuando ingresan desorientados, intranquilos y ansiosos; una atención oportuna, rápida, cálida y continua conllevará a dar solución a los problemas de salud.

Por lo tanto, surgió el interés de indagar sobre estas dos variables, con lo cual se encontró el grado de correlación que existe entre ellas, y poder brindar las sugerencias en base a los resultados de cómo optimar la situación enfocado en perfeccionar la atención que se les brinda a los usuarios.

Asimismo, para poder cumplir con el objetivo, la presente pesquisa se presentó bajo las normas de la Universidad autónoma de Ica, que se sustenta con la siguiente estructura: Capítulo I; pertenece a la introducción, el capítulo II abarca el planteamiento del problema, el capítulo III desarrolla el marco teórico, capítulo IV; explica la metodología, se plantea la hipótesis de estudio, la presentación de las variables conceptualmente y operacionalmente, así como la población de estudio, luego el capítulo V, VI, VII; se presenta los resultados así como la discusión de ellos, para poder presentar las conclusiones y recomendaciones del caso, finalmente se presentaron las referencias bibliográficas y anexos utilizados.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del Problema**

En el mundo la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1) concreta la problemática de la atención poco segura o poco oportuna en la calidad de atención al paciente lo que viene causando muerte y minusvalía en el mundo, en los países de ingresos altos se estima que uno de cada 10 pacientes sufre daños mientras recibe atención hospitalaria y 7 de cada 100 pacientes hospitalizados contraen alguna infección intrahospitalaria de los que podrían ser evitables, en países bajos y medios se le atribuye un 60% de muertes y minusvalía a la atención de calidad deficiente.

Continuando con la misma óptica, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2) describe que la pandemia nos comprometió a reordenarnos y evidencio más la deficiente calidad de atención al paciente, según estudios realizados se percibió que siete países de las américas no acuden a servicios preventivos por distintos inconvenientes siendo uno de ellos la mala calidad de atención o relacionado al trato percibido, por lo que la (OPS) insta a los países de las américas a desarrollar campañas en favor de la seguridad del paciente y la calidad de atención .

En el Perú la calidad de atención sigue siendo de mayor preocupación a pesar de los esfuerzos por mejorar, bien se deja evidenciar en estos últimos años la desavenencia por parte de los pacientes que han tenido que concurrir a un hospital en plena pandemia donde muchos de ellos refieren el desabastecimiento de los hospitales no solo de la capital sino además del interior del país con la que se enfrenta día a día la emergencia sanitaria

A nivel local, en la presente pesquisa la problemática se evidencia en el Hospital Nacional Hipólito Unanue (HNHU) el cual es una institución de salud nivel III-1 cabeza de red lima – este, quien recepciona a diario notables casos de pacientes pertenecientes a diferentes distritos de la capital, referencias de alrededores y nacionales con cuadros clínicos que muchas veces culminan en tratamiento quirúrgico de menor o mayor complejidad. En el servicio de Cirugía General se ha observado que el profesional de enfermería tiene una alta demanda de trabajo optando por

atender al paciente de forma protocolar, el enfermero inmerso en los procedimientos, y según los propios pacientes casi no hay una interrelación continua con el profesional de turno, causando muchas veces la falta de confianza como para solicitarle alguna información o avisar alguna molestia inmediata, igualmente los familiares describen que el personal de enfermería no es de proporcionar mucha explicación o información sobre el paciente, y utilizan términos complicados, entre otros por lo cual fue preciso investigar la relación entre la calidad de atención que está administrando enfermería y como está trascendiendo en la satisfacción del paciente sobre el servicio prestado, formulando las siguientes interrogantes:

## 2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima, 2021?

## 2.3. Preguntas de investigación específicas

### 2.3.1. pregunta específica 1.

¿Cuál es el nivel de calidad de atención de enfermería en pacientes post-operados del servicio de cirugía general en un hospital público de lima ,2021?

### 2.3.2. pregunta específica 2

¿Cuál es el nivel de satisfacción en pacientes post-operados del servicio de cirugía general en un hospital público de lima ,2021?

### 2.3.3. pregunta específica 3

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima,2021?

#### 2.3.4. pregunta específica 4

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima, 2021?

#### 2.3.5. pregunta específica 5

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima,2021?

#### 2.4. Justificación e importancia.

Discernir sobre La calidad atención de enfermería implica aspectos complejos y relevantes, considerando que el paciente post operado ha tenido que pasar por un proceso de vital requerimiento para su recuperación, a todo esto, se adiciona el estado emocional no solo por la dolencia quirúrgica sino además el aspecto físico que pueda presentar producto de la intervención y que suele ser motivo de preocupación para cualquier ser humano por lo mismo.

se hace necesario buscar estrategias de fortalecimiento a fin de lograr satisfacer la necesidad del paciente según prioridad y por ende mejorar la calidad que brinda principalmente enfermería.

En la presente pesquisa se incluye las perspectivas teóricas de las variables de estudio a partir de los cuales se abarca las características y definiciones, considerando a una de las más grandes referentes Florence Nightingale quien en su teoría busca involucrar a la enfermera con el entorno donde se aplican los procesos médicos para el paciente además de hacer hincapié en la anotaciones de enfermería actualmente (PAE ) principal fuente de información entre profesionales de la salud en las que se debería tener en cuenta opinión del paciente con la finalidad de lograr satisfacer sus necesidades según sus expectativas.

Por consiguiente, el estudio considera de suma importancia determinar la relación de la calidad de atención de enfermería y como este repercute en la satisfacción del paciente mediante el análisis de la información obtenida a través de la muestra y de los datos reales que nos permitió la elaboración de un informe el mismo que nos faculta a elaboración de recomendaciones y propuestas de mejora para el servicio teniendo en cuenta la principal fuente, asimismo

esta pesquisa favorece al desarrollo y afianzamiento de la línea de investigación de salud, el mismo que favorecerá como antecedente para futuras investigaciones o guía de intervenciones con un enfoque hacia la calidad del cuidado humano, técnico científico y por último del entorno

## 2.5. Objetivo general

### 2.5.1. objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima, 2021.

## 2.6. objetivos específicos

### 2.6.1. objetivo específico 1

Identificar el nivel de calidad de atención de enfermería en pacientes post-operados del servicio de cirugía general en un hospital público de lima ,2021.

### 2.6.2. objetivo específico 2

Identificar el nivel de satisfacción en pacientes post-operados del servicio de cirugía general en un hospital público de lima ,2021.

### 2.6.3. objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima, 2021.

### 2.6.4. objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público De Lima,2021.

#### 2.6.5. objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima, 2021.

#### 2.7. Alcances Y Limitaciones

La presente pesquisa se realizó en el servicio de cirugía general de un Hospital público de Lima donde se buscó determinar la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de pacientes post-operados para poder brindar alcances a la institución en favor de mejorar el servicio, favorecer al paciente hospitalizado y acotar información al personal de enfermería para la continuidad de la valiosísima labor.

Respecto a las limitaciones durante el desarrollo del estudio, se solicitó el permiso a la institución, se nos otorgó el permiso, se acordó con la jefa del servicio para poder llevar a cabo la recolección de datos de forma presencial por lo mismo que la jefa del servicio nos instó a cumplir estrictamente con los protocolos de medidas de bioseguridad por la COVID-19 para el ingreso al servicio de cirugía general por ser área de pacientes adultos se les solicito el consentimiento informado para poder encuestar de forma voluntaria solamente a los pacientes que estaban de acuerdo con el procedimiento.



### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### 3.1.1. Estudios internacionales

Tenemos a la autora Maggi (3) en su investigación Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los Servicios de Emergencia Pediátrica Hospital General de Milagro en Ecuador. Objetivo; valorar el grado de complacencia con respecto atención y calidad ofrecida en el área de emergencia pediátrica. Metodología; fue deductivo, cuantitativo, descriptivo. Se empleó la escala de medición SERVQUAL que consta de consta de cinco dimensiones. Con una muestra de 357 padres. Resultados; se determinó que las mamás son las que asisten al nosocomio cuando sus niños se encuentran enfermos, Los resultados donde existe escasa complacencia fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; en cambio la capacidad de respuesta se consideró medianamente satisfecho, y las expectativas como percepciones tuvieron estimaciones disminuidas

Martínez (4) En su pesquisa titulada: Percepción de la mujer embarazada, pos parto y pos cesárea en relación a la calidad de atención de enfermería, en el servicio de Consulta Externa Hospital Regional Quiché, Guatemala, abril. Año 2018. Metodología descriptiva de corte transversal en la que participaron 60 pacientes en el servicio de consulta externa, utilizando como instrumento el cuestionario, el objetivo de la investigación fue determinar la percepción de la mujer embarazada, post parto, post cesárea en relación a la calidad de atención de enfermería. Concluyendo en que no todas las necesidades de las usuarias son atendidas oportunamente y el trato hacia ellas no siempre cumple con los principios de la humanización que nos invitan a interesarnos por la persona y brindarle un trato cálido y amable; generando esto insatisfacción en el servicio que recibe la misma.

Botón (5) en su pesquisa tuvo como objetivo; determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cunén. Departamento del Quiché Guatemala. Metodología; es cuantitativo, descriptivo, y de corte

transversal, la muestra fue de 103 pacientes. Se utilizó la entrevista aplicando un cuestionario previamente validado con prueba piloto. Resultados; los clientes se muestran complacidos durante su atención, refirieron que se les trato con respeto y amabilidad. Que recibieron las indicaciones sobre la medicación, los cuidados y la fecha del próximo control y aclarando sus dudas durante la evaluación. Mientras que un pequeño grupo de usuarios se encuentran no complacidos por no recibir charlas educativas, por la demora para recibir la atención y por falta de privacidad en su evaluación

Para las autoras Kanaca y Durna (6) en su pesquisa tuvieron como objetivo; medir la satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería en un Hospital Privado de Turquía. Metodología; la muestra fue de 635 pacientes en condiciones de alta, que estuvieron internados en los servicios de medicina interna, cirugía, obstetricia y ginecología. Fue descriptivo, transversal. Se empleó como técnica la encuesta, y se aplicó el "Cuestionario de satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería" con un total de 19 ítems, que tuvo una confiabilidad de  $\alpha$  de Cronbach fue de 0,97. Resultados; El 63,9% mostraron como excelentes los cuidados de enfermería, y manifestaron sentirse más complacidos con la "Preocupación y el cuidado de las enfermeras" y poco satisfechos con la "Información que se les dio

### 3.1.2. Estudios nacionales

Otras indagaciones como la de Gaspar y colaboradores (7), Investigaron sobre la satisfacción y calidad de cuidado de enfermería observada por los usuarios post operados en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen en Junín. Metodología; fue descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 100 clientes. Se usó la entrevista y un cuestionario de 16 preguntas para valorar el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de enfermería con 20 preguntas, ambos poseen una confiabilidad coeficiente de Crombach de Satisfacción (0,81 %) y cuidados de enfermería se ubican (0.72 a 0,99 %). Resultados; describió que el 46% mostraron poca complacencia y calidad

baja, el 28 % mediana complacencia e igual nivel de calidad y en las dimensiones de cuidado humano, oportuno, libre de riesgos fue regular con el 43 % situación diferente con evaluaciones negativas en las dimensiones de la técnica, trato interpersonal y entorno con el 62 %

Encontramos a las autoras Fernández y Mitacc (8) en su investigación Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post-operado en el Servicio de Traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena en Ayacucho. Objetivo; establecer la calidad de la asistencia de enfermería en correlación al grado de complacencia de los pacientes post-quirúrgicos en el área de traumatología. Metodología; La población fue de 30 usuarios, se empleó la encuesta. Resultados; Se halló que la calidad del cuidado de enfermería es buena con el 56,7% y los pacientes se encuentran complacidos con el 50%

Ordoñez y Paredes (9) presentaron su pesquisa con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por el usuario, en el Hospital Regional Docente de Trujillo. En La Libertad. Metodología; la muestra fue de 11 clientes internados. Cuantitativo, correlacional. Se empleó 2 cuestionarios, el primero sobre la calidad de cuidado de enfermería y la Escala de satisfacción percibida por el paciente. Resultados; el 93.7 % se encuentran complacidos y el 6.3% no lo están. La calidad de cuidado logró el 78.4% como bueno, y el 1,5 % refieren que es malo

### 3.1.3. Estudios locales:

Igualmente, las autoras Revilla y Silvestre (10) circunscribieron como objetivo; Determinar la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente post-operado mediato del HNAL, en Lima. Metodología; cuantitativo, método descriptivo, diseño correlacional, corte transversal. La muestra fue de 60 pacientes post-quirúrgicos mediatos. Se emplearon 2 cuestionarios, el primero Caring Assessment Instrument y el segundo de la satisfacción del paciente. Resultados; La calidad fue buena con el 58.3 %, regular con el 23.3 % y a

la variable de complacencia tenemos que fue alta con el 53.3 %, y regulares con el 30 %

También Yenque (11) tuvo como objetivo; determinar la correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario en el postoperatorio- en el servicio de recuperación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Lima. Metodología; cuantitativo la población fue de 140 usuarios. El instrumento fue el Test de Satisfacción de La Calidad del Cuidado de Enfermería, con una confiabilidad del coeficiente Alpha de Crombach de 0.871. Resultados; circunscriben los cuidados un nivel eficiente con el 84.3%, y el 12.3 % es medianamente eficaz. La complacencia es positiva con el 67.1 % con respecto a la asistencia que recibe de la enfermera. Llegando a conectar significativamente ambas variables de estudio

En otra investigación del autor Ramírez (12) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”, donde se determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes. Lo que presenta una concordancia con los resultados de la investigación donde observamos según la Rho de Spearman una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente post operado.

### 3.2. Bases teóricas

#### 3.2.1. calidad de atención de enfermería

a) Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española(RAE) (13) la palabra calidad significa “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. El siguiente concepto en el sector salud se cimienta en brindar un servicio que logre cumplir con las expectativas del usuario o paciente según sus necesidades de manera que

pueda opinar sobre la calidad de atención brindada y la valoración sirva como precedente para mejorar el servicio.

b) La organización mundial de la salud (OMS) (14) es un importante referente para el sistema de salud en la que determina que el usuario debería percibir el mayor nivel de satisfacción mediante la aplicación de los servicios prestados, basándose en políticas con evidencias con respecto a la evaluación y vigilancia de la calidad la (OMS) considera que se debe tener en cuenta el esquema estructura, proceso y resultado de A. Donabedian.

c) En el área de la salud uno de los más grandes referentes en delimitar la calidad es Avedis Donabedian (15p-12) quien determina la calidad asistencial de manera que nos hace comprender que el profesional debe prestar el servicio empleando la ética con ímpetu, determinando que la calidad de atención se divide en tres grandes dimensiones, dimensión humana dimensión técnico científico y dimensión del entorno

d) En el área de enfermería la misma que sustenta la presente investigación tenemos a la madre y pionera de la enfermería moderna Florence Nightingale creadora del primer modelo conceptual de la enfermería y teorías en la cual hace énfasis en la ciencia y arte, en la entrega enfermero-paciente- y en la cual indica que la enfermería como la ciencia que se debería impartir con amor al conocimiento, amor al prójimo y amor a Dios.

e) calidad de atención en la enfermería

Es un concepto complejo y relevante que incluye notables avances con la ciencia con el propósito de instaurar cuidados que cubran las necesidades del paciente y se cumplan con las expectativas, garantizando la supervivencia del mismo, el compromiso ético profesional de cuidar con amor al prójimo o acompañarlo en su doliente hospitalización de manera sistemática con conocimientos científicos hace que el enfermero haga sus cuidados de calidad sin embargo no siempre es así, pues existen factores que podrían interrumpir que se lleve a cabo una atención de calidad ,el mismo que conllevara a una insatisfacción en paciente .

## Dimensiones de la calidad

Ante la imperiosa urgencia de las necesidades evidenciadas por la pandemia de la covid-19 se hace apremiante plantear cambios, cambios que vayan enfocados a la calidad de los servicios de salud que cumplan con las expectativas de satisfacción del paciente en todas sus dimensiones y por ende garantizar la ética profesional prevaleciendo la vida humana además de fortalecer la calidad de los servicios.

Un personaje representativo en hacer notables aportes a la enfermería es Florence Nightingale la misma que hace énfasis en la teoría del entorno.

### Dimensión 1: Dimensión humana

La dimensión humana (16p-13) Determina el comportamiento del personal de salud con los pacientes desde la perspectiva de la ética profesional un ingrediente necesariamente importante que se debería practicar en todas las esferas del campo de la salud para lograr que el paciente supere el proceso de enfermedad con la dignidad humana que este merece en el momento oportuno con la terapéutica necesaria brindando todo lo que esté a nuestro alcance para poder servir como nuestra profesión lo precisa siendo el paciente nuestro más grande referente para puntualizar nuestro quehacer diario. sin embargo, el trato digno en la dimensión humana parece ser poco direccionado en los servicios de la salud de manera que termina precisando la insatisfacción y disconformidad por parte del paciente.

### Dimensión 2: Técnico científico

En la dimensión técnico científico (17) aplica el uso del conocimiento con fundamento científico ,mediante la correlación de protocolos y procesos que asocian las siguientes cualidades: eficacia, eficiencia,efectividad,seguridad ,continuidad e integridad, sin dejar de mencionar a nuestra gran referente en el campo de enfermería Florence Nightingale se adaptan las cualidades antes mencionadas en el proceso de atención de enfermería(PAE) que es la administración del procedimiento científico el mismo que finalmente permite aplicar nuestras atenciones de forma ecuánime ,lógica y sistemática de manera que si logramos cumplir

con los estándares se habrá superado las expectativas indicadas y por ende la satisfacción del paciente .

### Dimensión 3: Entorno

En la dimensión entorno (18) cabe mencionar que está implicado el ambiente donde se desarrolla o se lleva a cabo la atención del paciente, según Nightingale indica las condiciones de salubridad donde se lleva a cabo los procedimientos y la recuperación del paciente, asimismo en su teoría incluye tres tipos de relaciones entorno- paciente, enfermera-entorno, enfermera –paciente en una sola dimensión , por otro lado que dicha dimensión también involucra a la familia del paciente que se convierte en un ente importante con el cual enfermería debe trabajar en favor de su recuperación el mismo que se hace lejano por encontrarnos en tiempos de pandemia motivo por el cual se viene restringiendo la visita al paciente hospitalizado.

#### 3.2.2. Nivel de satisfacción

a) satisfacción según el diccionario de la Real Academia Española (RAE)

satisfacción es el juicio, en la que se da fe del cumplimiento de las expectativas planteadas o en sentido contrario se desestima la acción del mismo.

b) Nivel de satisfacción del paciente (19p-15), es un término muy utilizado en la administración de la salud hospitalaria se considera como indicador o grado de la calidad de un servicio prestado el cual nos da como resultado si se ha cumplido o no con las expectativas del paciente, continuando con lo mismo esto indica el tipo de relación entre el profesional y el paciente sobre todo el trato humano personalizado, la empatía , capacidad de respuesta y que este podría lograr durante la atención de manera que quedara registrado en cada paciente la calidad de atención por parte del personal y por consiguiente de la institución .

c) nivel de satisfacción del paciente post-operado.

El paciente post-operado pasa por una serie de regularidades en el proceso pre-operatorio, operatorio y post-operado por lo mismo que en este

transcurso recibe atención continua por parte del personal de salud y en especial por parte del enfermero de turno es por ello que puede dar fe de la experiencia vivida durante su hospitalización con el personal de enfermería ya que es este quien pasa mayor tiempo acompañando la dolencia del paciente hasta que se le da el alta médica.

Medición de la satisfacción

### 3.2.1. Fiabilidad

La fiabilidad (20p-16), es una dimensión de la satisfacción del paciente en la que se pone en práctica la habilidad para ejecutar sin equivocaciones el quehacer específico en forma cuidadosa sin ninguna circunstancia evitando iatrogenias.

### 3.2.2. Capacidad de respuesta

Dimensión que determina la capacidad (21) y la habilidad del enfermero para poner el conocimiento aprendido durante el ejercicio profesional aplicando prontitud y disposición para ejecutar las acciones con el tiempo establecido con cada uno de los pacientes y durante el turno.

### 3.2.3. Seguridad

Se define (22) como el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso (EA) en el proceso de atención de enfermería o mitigar consecuencias durante su hospitalización, la seguridad del paciente se cataloga como una herramienta importante en la asistencia

### 3.2.4. Empatía

Esta dimensión (23) se define por la Inteligibilidad para hacer llegar la información al paciente de la misma forma es la capacidad para escuchar las necesidades del paciente es una de las dimensiones donde para colocarse en el lugar del prójimo y conocer lo que le aflige. Además, la empatía es la capacidad que tienen los individuos de vincularse o interrelacionarse con otras personas, reconocer y entender sus emociones.



### 3.25: Aspectos tangibles

La siguiente dimensión se define (24) como la figura de las instalaciones físicas, equipos, personal y demás componentes, los elementos tangibles son todos los bienes observables, palpables que tiene una empresa para efectivizar un servicio que se entregará a los clientes y valorar así la calidad del servicio, si fue buena o deficiente.

#### 3.2.2. La teoría filosófica de Florence Nightingale

Nacida en Florencia Italia el 12 de mayo de 1820 ,el itinerario de enfermería de Nightingale (25p-317) es distinguida por lograr la fraternidad universal de amor a dios y al ser humano se basa principalmente en la teoría del entorno esta teoría trata sobre la influencia que tiene el entorno en la salud de las personas la autora no utilizo el termino de entorno en su teoría pero es donde más hizo énfasis describiéndolo como cuidados adecuados ,ventilación, higiene y por último la preocupación sobre la infraestructura y condiciones de salubridad en la vida diaria .la ventilación de las estructuras donde se encontraban los pacientes en recuperación y donde se aplicaban los procedimientos fue de gran preocupación para Nightingale por lo que hizo hincapié en sus prolongados informes de la situación sanitaria a sus enfermeras que era necesario que el paciente tuviera mejores condiciones de salubridad ,aire puro además de una buena iluminación ya que la luz tiene efectos positivos en el cuerpo del ser humano otro elemento importante es la higiene en el que no solo tiene que involucrar al paciente sino también a la enfermera y el entorno donde se aplicaban los procesos médicos para el paciente para evitar la propagación de infecciones .

#### 3.2.3 Teoría de los cuidados de Kristen Swanson

Kristen Swanson (26) aborda la teoría de los cuidados en 1991 la autora se refiere a los cuidados de una forma pedagógica, como conectar con un ser querido como lo son los pacientes para el enfermero con quien se siente un compromiso y grado de responsabilidad ético, profesional y humano.

Para Swanson, el término de persona se define como seres que están en proceso de cambio donde logran integridad cuando pueden expresarse

tanto física como cognoscitivamente. Donde afirma que las experiencias de las personas se ven influenciadas por la interacción entre su genética, su lado espiritual y sus decisiones y acciones. Por otro lado, la autora menciona a la salud como el proceso que se da para restablecer o mantener el bienestar físico y emocional de la persona, donde se presenta el complejo proceso entre los cuidados que buscan la integración de la persona donde se renueve su salud. Por consiguiente, la autora define al entorno el cual considera como cualquier elemento externo que puede influenciar en la salud del paciente, que pueden ser a nivel social, cultural, biológicos, políticos entre otros. Por otro lado, la autora menciona que la enfermería tiene como firme propósito promocionar la salud de la población, para cuidar a la misma población con una forma educativa de interrelación hacia seres que representan un compromiso con nosotros los profesionales de la salud, compromiso en no solo cuidar a la persona sino además educarla en el proceso, donde se genere una satisfacción en base a sus exigencias y necesidades, por lo que la responsabilidad es principalmente del enfermero, continuando la autora hace mención que los cuidados son esencialmente un conjunto de procesos que tiene una continuidad y una secuencia que es parte de la filosofía de enfermería, donde se incluye la comunicación, las actitudes y consecuencias del mismo cuidado

#### 3.2.4 La teoría de Nola Pender

La teorista Nola Pender (27p-332) nació el 16 de agosto de 1941 en Lansing, Michigan en EE. UU. en su aporte Modelo de promoción de la salud

Esta teoría reconoce en el usuario componentes cognitivos-preceptuales que son transformados por las disímiles situaciones, propias e interpersonales, lo cual da como consecuencia la intervención en gestiones favorecedoras de salud. El modelo de promoción de la salud da a conocer la peculiaridad y vivencias individuales, así como también el entendimiento y afectos específicos de la conducta los mismos que llevan al individuo a contribuir o no de los comportamientos de salud.

Actualmente esta teoría sigue siendo mejorada y desarrollada en las vertientes de expresar la correlación entre los factores que intervienen en los cambios de la gestión sanitaria, modelo que se basa en la educación de los usuarios especialmente en estilos de vida saludable

### 3.3. Marco Conceptual

Actitud. (28p-53), es el comportamiento frecuente que provoca diferentes situaciones proceder establecido emocionalmente de casa individuo, expresión que se asume personalmente y que define la personalidad frente a las adversidades de su medio ambiente

Atención. (29p-53), es la suficiencia cognitiva que nos permite comprender los estímulos ambientales relevantes y proceder con el objetivo de ejecutarlas, en la enfermería es el proceso de la aplicación con base científica, de forma estructurada, lógica y sistemática.

Calidad (30p-54), proviene del vocablo griego kalos que quiere decir bueno, hermoso, apto, favorable y del vocablo latino qualitem que significa propiedad. en el marco de la calidad significa proceder en favor del usuario ya que es el quien define la calidad por el servicio prestado, proceso que implica a todo el equipo de salud.

Calidad humana (31),es el grupo de caracteres que originan una actitud afectiva ,estrechamente con las emociones del ser humano y que es administrado durante el desarrollo de actividades o prestación de servicios lo que favorecerá alcanzar confianza ,seguridad y satisfacción en el usuario .

Capacidad de respuesta (32) ,es la suma de la prontitud y habilidad de resolver los inconvenientes que presente el usuario y por ende satisfacer sus demandas o expectativas

Cuidado (33) ,el cuidado involucra asistirse a uno mismo o asistir a otra persona, acción de atender ,aumentar su confort y evitar que sufra alguna complicación, en la enfermería implica la conservación o el restablecimiento de la salud terapéutica que se relaciona enfermera-paciente .

Continuidad (34) ,Tratamiento del paciente como un ser holístico en un sistema de atención integrado. Los servicios deben ser continuos y coordinados para que el plan de cuidados de un enfermo progrese sin interrupciones respaldado en la historia clínica como documento o fuente de información estructurada científicamente.

Dimensión humana (35), Proceso de atención y respeto por la vida humana con principios éticos esto implica proporcionar atención terapéutica segura, oportuna que debería estar presente en todos los procedimientos de los servicios de salud, proceso con calidad humana.

Dimensión técnica (36),aspecto técnico de la atención de enfermería fundamentado científicamente con los siguientes ítems eficacia, efectividad, eficiencia, seguridad, continuidad e integralidad con el propósito de mantener y recuperar la salud, para prolongar la vida y lograr un sistema de calidad.

Dimensión Entorno (37), este es el conjunto de escenarios y ambientes de la salud que involucra aspectos como comodidad, ambientación, limpieza y privacidad además confiere profesionales, familiares, que circundan a todo paciente

Fiabilidad (38), Cualidad de confiable, probabilidad de que un sistema cumpla una función bajo ciertas disciplinas en un determinado tiempo de forma cuidadosa y adecuada.

Evento adverso (39), es un daño inesperado hacia el paciente concurrente con la atención recibida y que no guarda relación con el proceso de enfermedad o con afecciones pasadas.

Eficacia (40p-55), es la virtud para alcanzar u obtener el efecto esperado que se quiere o se anhela tras la ejecución de una o más actividades.

Eficiencia (41), se describe como el uso razonado de los medios para conseguir un objetivo establecido, es decir, llegar a la meta con la mínima cantidad de recursos utilizables y poco tiempo.

Empatía (42), es la capacidad cognitiva de percibir, en un contexto común, lo que otro ser puede sentir. También es descrita como un sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra

Gestión de calidad

Tiene acepciones determinadas dentro de cada rubro de trabajo (43p-284). Esta conceptualización nos enfoca a avalar una estructura organizativa o un beneficio que sea permanente, está determinado por cuatro fases: planificación, control de la calidad, salvaguardar de la calidad y mejoras de la misma

Integridad (44p-286), Es la condición de un individuo de ejecutar lo correcto, sin afectar a los demás, Es decir, se puede afirmar que una persona es íntegra cuando actúa de acuerdo a las ideas que siempre ha manifestado.

Satisfacción (45) ,Es una terminología muy utilizada en la administración de la salud, es considerada como una medida la cual nos indica si se cumple con la cobertura de las necesidades como de las expectativas del paciente.

Seguridad (46), se define a la falta de riesgo o a la confianza en algo o en alguna persona. También el concepto puede tomar diversas interpretaciones según el campo que se haga referencia

Trato humano (47) ,se basa en la conducta de todos los seres humanos merecen en base al respeto y dignidad humana

#### **IV. METODOLOGÍA**

##### **4.1 Tipo de Investigación**

Es una investigación de tipo cuantitativa de corte transversal (48), porque representa un conjunto de actividades planificadas, en un predeterminado orden probativo donde cada fase deriva a otra en virtud de un propósito. En la presente pesquisa se determinaron las preguntas de investigación, a partir de una idea, se plantearon los objetivos, a la vez se demarco la parte

teórica con fundamento científico en estudios realizados, se implantaron las hipótesis, se justifica que es de corte transversal porque se recogió los datos en un solo momento de la investigación en una población determinada así se concluyó austeramente con la medición de las variables a través del método estadístico IBM SPSS versión 25.

#### 4.2. Nivel de investigación:

El nivel de la investigación es correlacional (49), porque se determinó conocer, analizar el comportamiento de dos variables asociadas, la variable calidad de atención de enfermería y la variable nivel de satisfacción de pacientes post operados.

#### 4.3 Diseño de la Investigación

La investigación desarrollada es no experimental de corte transversal (50) debido a que el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito fue analizar las variables de estudio determinar y reseñar la relación en un momento dado

Por otro lado, el enfoque de esta investigación es cuantitativo porque se presentarán los datos en forma numérica y serán representados en forma de tablas de frecuencia y porcentajes.

Diseño:

En este sentido la investigación respondió al siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra.

O<sub>x</sub> = Calidad de atención de enfermería

O<sub>y</sub> = Nivel de satisfacción

r = relación entre las variables (51) .

Hipótesis general y específicas

#### 4.4. Hipótesis General

Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de General en un Hospital Público de Lima,2021.

#### 4.5. Hipótesis Específicas

##### 4.5.1. hipótesis específica 1.

Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima, 2021.

##### 4.5.2 hipótesis específica 2.

Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima,2021.

##### 4.5.3. hipótesis específica 3.

Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima, 2021

#### 4.6. identificación de Variables

##### 4.6.1. Variable 1: Calidad de atención de enfermería

La calidad en la atención de enfermería (52), es un concepto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de implantar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y asegurar su continuidad. A nivel internacional, la tendencia es crear nuevas estrategias que permitan garantizar la seguridad del paciente, evidenciar la calidad de atención y facilitar la creación de indicadores de evaluación

##### 4.6.2. Variable 2: Nivel de satisfacción

La satisfacción del paciente (53), es una terminología muy utilizada en la administración de la salud, es considerada como una medida la cual nos indica si se cumple con la cobertura de las necesidades como de las expectativas del paciente



#### 4.7. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES POST – OPERADOS DEL SE CIRUGÍA GENERAL EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2021.

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVELES	ESCALA DE MEDICION
Variable 1: calidad de atención de enfermería	Es el suministro de los servicios de salud, que tiene características como accesibilidad, equidad y con una atención profesional de alto nivel, manteniendo el equilibrio de los beneficios, riesgos y costos. Se valorará mediante el cuestionario de 15 preguntas, sobre el nivel de calidad del cuidado de enfermería desarrollado en base a la definición de Donabedian (2001).	Dimensión Humana	Respeto Disponibilidad Continuidad Autonomía Trato digno Consejería	Bueno 31- 45	Ordinal
		Dimensión Técnico científico	Prevención Compromiso Complicaciones Intervención	Regular 16-30  Deficiente 15	
		Dimensión del entorno	Confort Comodidad Limpieza y Orden Seguridad		
Variable 2: Nivel de satisfacción del paciente	Percepción luego de superar a las perspectivas aspiradas por usuario de pabellón de Cirugía General de un Hospital Público de Lima, el cual será evaluado por el cuestionario de 20 preguntas.	Fiabilidad	Servicio Atención individualizada	Bueno 41-60	Ordinal
		Capacidad de respuesta	Prontitud Actitud Competencia		
		Seguridad	Vigilancia Privacidad Percepción	Regular 21-40	
		Empatía	Amabilidad Tolerancia Confianza	Deficiente 20	
		Aspectos tangibles	Infraestructura Gestión Prestación del Personal		

#### 4.7. Población – Muestra

##### 4.7.1. Población:

La población objeto de la pesquisa está conformada por un total de 154 pacientes post-operados en el Servicio Cirugía General en un Hospital Público de Lima.

Tabla 1. Procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Edad * Grado de instrucción	154	100,0%	0	0,0%	154	100,0%

4.7.2. Muestra: la muestra está representada por 154 pacientes post-operados del servicio de cirugía general de un Hospital Público de Lima,2021.

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

Usuarios post -operados que recibieron atención de enfermería en el servicio de cirugía general

Usuarios orientados en tiempo, espacio y persona.

Usuarios que tienen permanencia de 02 días a más de hospitalización

Criterios de exclusión

Usuarios desorientados en tiempo, espacio y persona

Usuarios que no desearon participar en el estudio.

Muestreo:

El presente estudio presenta un muestreo no probabilístico, de tipo censal, puesto que todos los pacientes tuvieron la misma opción de formar parte de la muestra.

#### 4.8. Técnicas e instrumentos de Recolección de datos

Se realizó la siguiente técnica e instrumentos:

##### 4.8.1 Técnicas

Se utilizó la encuesta como técnica de estudio (55), esta técnica es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación en el campo de la salud ya que permite obtener datos reales inmediatos y de manera eficaz y rápida hace conocer la opinión del paciente para luego ser procesados técnicamente en el SPSS estadístico y elaborar una pesquisa basada en el contexto de una realidad.

##### 4.8.2. Instrumentos

Para la recolección de datos se elaboró como instrumento dos cuestionarios, el primero titulado calidad de atención de enfermería y el segundo nivel de satisfacción en pacientes post-operados. el primer cuestionario fue elaborado en base a las tres dimensiones de la calidad de acuerdo con A. Donabedian quien en uno de sus más grandes aportes a contribuido a caracterizar, desarrollar y evaluar la calidad, las mismas que deberían ser atendidas simultáneamente para lograr la satisfacción del usuario y El segundo cuestionario fue elaborado en base al modelo servqual desarrollado por zeithalm, parasuraman y Berry en (1988) que medirá la satisfacción del usuario. Ambos instrumentos fueron de elaboración propia, validados por tres jueces de experto documento que se dejara en los anexos.

El instrumento sobre calidad de atención de enfermería desarrollado en base a la definición de A. Donabedian (1966) y elaborado por las autoras Yeni santos villegas y Linda Quispe el mismo que consta de 15 preguntas cerradas y El segundo cuestionario elaborado en base al modelo servqual desarrollado por zeithalm, parasuraman y Berry en (1988) que medirá la satisfacción del usuario consta de 20 preguntas cerradas, también

elaborado por ambas autoras, ambos cuestionarios con una escala de Likert teniendo un puntaje mínimo de 35 y máximo de 105 puntos. Así mismo estos son categorizados en bueno, regular y deficiente

Ambos instrumentos fueron validados por la opinión de 03 jueces expertos mediante una calificación y posteriormente con esta medida se aplicó una prueba piloto en 20 pacientes. Posteriormente se realizó la prueba de confiabilidad de los instrumentos a través de la prueba del coeficiente Alfa de Crombach en pacientes post-operados del servicio de cirugía general en un Hospital Público de Lima, 2021.

Procedimiento de la aplicación del instrumento:

Se realizó la solicitud para pedir el permiso para que se nos permita aplicar el instrumento de recolección de datos, esto mediante un oficio dirigido a la jefatura del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Se concedió el permiso y se nos solicitó reunir las medidas de bioseguridad para que se nos permita el ingreso para aplicación de instrumento, se acudió al servicio del nosocomio en el día y hora indicada para luego proceder a la recolección de datos, considerando una duración promedio de 15 minutos por paciente respetando el consentimiento informado de cada paciente y la participación de forma voluntaria.

Procedimiento:

Se acudió al nosocomio con todas las medidas de bioseguridad pactadas incluyendo la prueba rápida de la covid- 19 en la puerta principal se informó al personal de seguridad que acudíamos a realizar una encuesta con el permiso del hospital mostrando dicho documento y pasando al servicio requerido, en cuanto nos presentamos en el servicio nos recibió la Lic. de turno la cual nos presentó a los pacientes y procediendo a brindar las indicaciones de nuestro propósito a los pacientes así como también comprometiéndonos a mantener en reserva su identidad .

Se aplicó la encuesta correspondiente a los 154 pacientes, con toda la información necesaria teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Beneficencia: Los resultados de la investigación, nos permite promocionar la importancia de mejorar la calidad en la atención de la enfermera para poder lograr una mayor satisfacción.

No maleficencia: La no maleficencia es la consideración más elemental cuando este principio establece que es inaceptable la realización del trabajo de investigación cuando se presume la posibilidad de daño para cualquier forma de vida, impactos desfavorables en el ambiente y demás.

Autonomía. Este principio ético responde a que cada paciente tuvo la libertad de participar o no en la investigación, determinando sus propias acciones y decisiones, siendo su elección respetada en todo momento.

Justicia: según este principio todos los encuestados tuvieron igual opción de participar y las mismas garantías de protección a su identidad y a la información consignada, durante el proceso de recolección de datos (56).

## FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO 01

- A. Nombre: Calidad de atención de enfermería
- B. objetivo: evaluar la calidad de atención de enfermería
- C. Autor(as): Yeni Santos Villegas y Linda Quispe Aliaga
- D. Adaptación: elaboración propia validado por tres jueces de experto
- E. Administración: individual, colectiva
- F. Duración: 15 minutos aproximadamente
- G. Aplicación: a pacientes post operados del servicio de cirugía general de un hospital público de Lima

### Puntuación y escala de valoración

Puntuación	Rango o nivel
3	bueno
2	Regular
1	deficiente

Niveles	
Bueno	31-45
regular	16-30
deficiente	15

## FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO 02

- A. Nombre: nivel de satisfacción de pacientes post-operados
- B. Objetivo: evaluar el nivel de satisfacción pacientes post-operados
- C. Autor(as): Yeni Santos Villegas y Linda Quispe Aliaga
- D. Adaptación: elaboración propia, validado por tres jueces de experto
- E. Administración: individual, colectiva
- F. Duración: 15 minutos aproximadamente
- G. Aplicación: a pacientes post operados del servicio de cirugía general de un hospital público de Lima

### Puntuación y escala de valoración

Puntuación	Rango o nivel
3	bueno
2	Regular
1	deficiente

Niveles	
Bueno	41-60
regular	21-40
deficiente	20

#### 4.9. Técnicas de análisis e interpretación de datos.

##### 4.9.1. Técnicas de análisis de datos

Una vez finalizada la aplicación de los instrumentos se procedió a tabular los datos en el programa informático Excel, luego se realizó el procesamiento estadístico transportando los datos de Excel al Paquete Estadístico SPSS versión 25 en español, para ser plasmados en gráficas y tablas para su interpretación, redacción de conclusiones y formulación de recomendaciones. Para la prueba de hipótesis al ser variables ordinales se utilizó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

niveles de correlación según Rho de Spearman .

Tabla de niveles de correlación de Spearman	
-0.90	=correlación negativa muy fuerte
-0.75	=correlación negativa considerable
-0.50	=correlación negativa media
-0.25	=correlación negativa débil
-0.10	=correlación negativa muy débil
0.00	=no existe correlación alguna entre las variables
+0.10	=correlación positiva muy débil
+0.25	=correlación positiva débil
+0.50	=correlación positiva media
+0.75	=correlación positiva considerable
+0.90	=correlación positiva muy fuerte
+1.00	=correlación positiva perfecta

##### 4.9.2. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Sexo de los participantes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	masculino	100	64,9	64,9	64,9
	femenino	54	35,1	35,1	100,0
	Total	154	100,0	100,0	



Nota: tabla de datos sociodemográficos de los participantes del servicio de cirugía general en un Hospital público de Lima, la cual está representada por 154 pacientes post-operados.

Tabla 2. correlación de la variable calidad de atención y nivel de satisfacción.

Correlación de la variable calidad de atención y nivel de satisfacción				
			Calidad de atención de enfermería	Nivel de satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154
	Nivel de satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota: la siguiente tabla representa el nivel de correlación de las variables estudiadas, evidenciando un nivel de coeficiente de 0,742 según Rho de Spearman lo que significa que existe una correlación positiva considerable con un nivel significativo del p valor de 0,01 bilateral menor al margen de error establecido.

Tabla 3. Correlación calidad humana y nivel de satisfacción.

Correlación calidad humana y nivel de satisfacción				
			Calidad Humana	Nivel de satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Humana	Coefficiente de correlación	1,000	,695**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154
	Nivel de satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154

		N	154	154
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota: la siguiente tabla representa el nivel de coeficiente de 0.695 de correlación de la dimensión calidad humana y nivel de satisfacción en la misma que se evidencia que existe correlación positiva considerable según Rro de Spearman con un nivel significativo de 0,01 bilateral, menor al margen de error establecido.

Tabla 4. correlación técnico científico y nivel de satisfacción.

Correlación técnico científico y nivel de satisfacción				
			Técnico científico	Nivel de satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Técnico científico	Coeficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154
	Nivel de satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota: según la siguiente tabla se describe que existe una correlación significativa media para la correlación técnico científico y el nivel de satisfacción con 0,01 bilateral para ambas variables indicando un margen de error menor al margen establecido.

Tabla 5. correlación calidad del entorno y nivel de satisfacción.

Correlación calidad del entorno y nivel de satisfacción				
			Calidad del Entorno	Nivel de satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154

	Nivel de satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

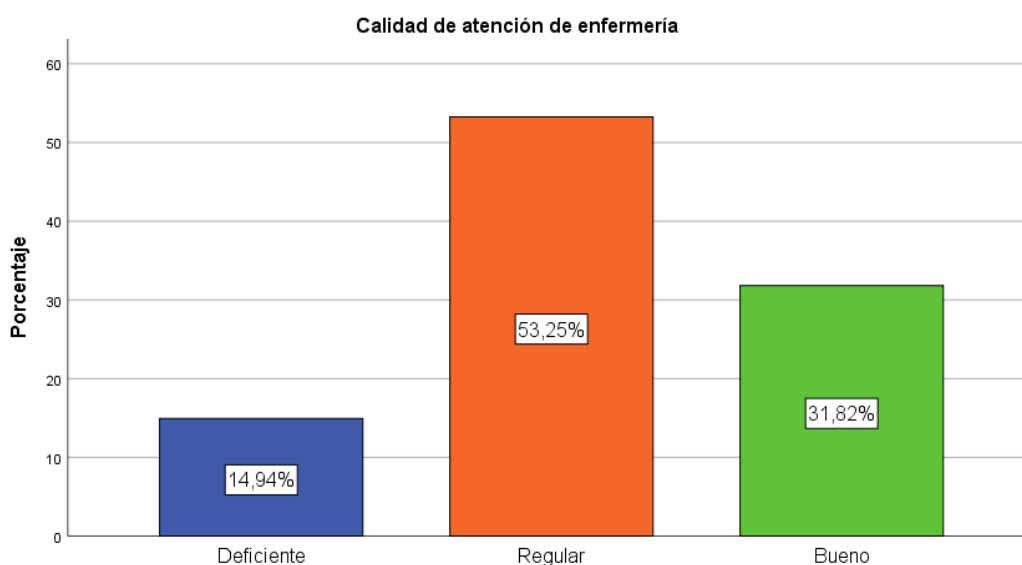
En la tabla calidad del entorno y nivel de satisfacción se puede describir que existe una correlación de 0,608 lo que significa una correlación positiva considerable con el 0,01 bilateral para ambas variables lo que indica un 99% de nivel de confianza.

Tabla 6. Variable calidad de atención de enfermería.

calidad de atención de enfermería					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	23	14,9	14,9	14,9
	Regular	82	53,2	53,2	68,2
	Bueno	49	31,8	31,8	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Nota: fuente de elaboración propia.

Figura1. calidad de atención de enfermería.

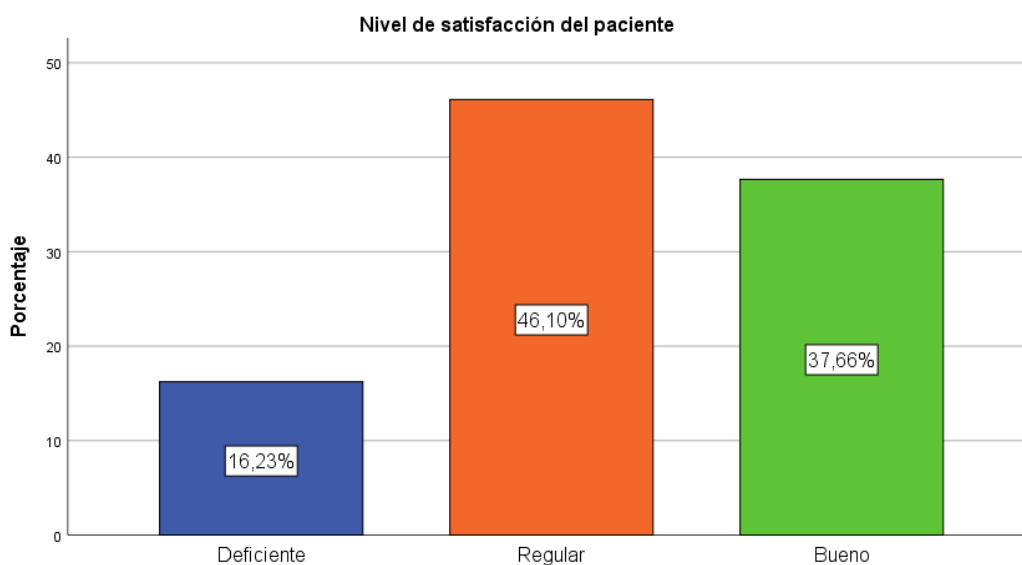


Nota: en la tabla y grafico calidad de atención de enfermería se puede evidenciar que el 14% de pacientes post operados de servicio de cirugía general percibió un nivel deficiente de calidad de atención durante su estancia hospitalaria mientras que el 53,25% percibió un nivel regular de atención de enfermería y un 31,82% un nivel bueno de atención de enfermería en un Hospital Público de Lima,2021.

Tabla 7. variable nivel de satisfacción.

Variable nivel de satisfacción					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	25	16,2	16,2	16,2
	Regular	71	46,1	46,1	62,3
	Bueno	58	37,7	37,7	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Figura2. nivel de satisfacción del paciente.



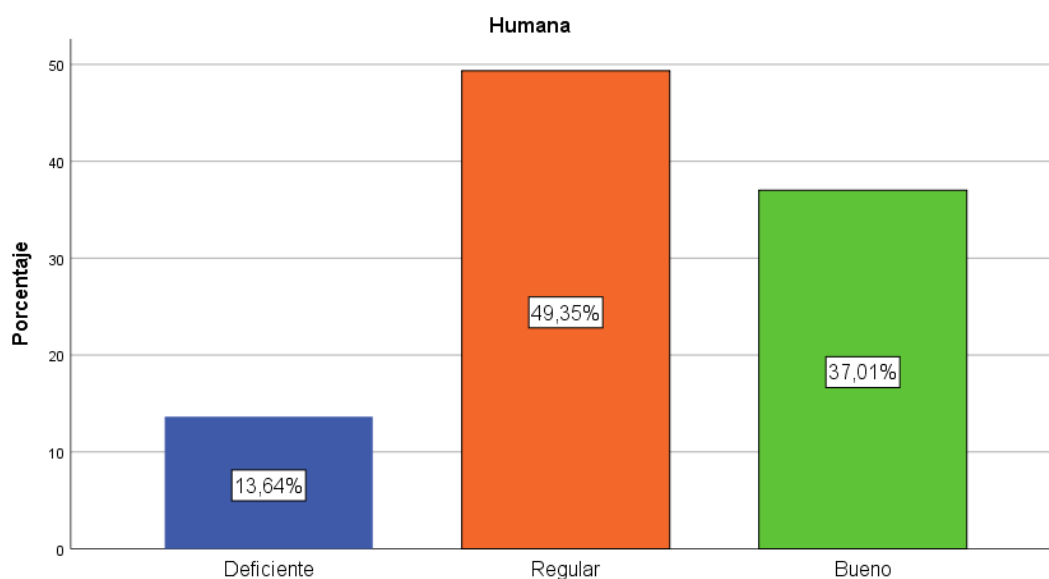
Nota: según la tabla y figura nivel de satisfacción de pacientes post-operados se puede observar que el 16,23% percibió un deficiente nivel de satisfacción, mientras que el 46,10 % percibió un nivel regular de nivel de satisfacción y el 37,66% percibió un buen nivel de satisfacción según la calidad de atención de enfermería en un Hospital Público de Lima ,2021

## Dimensiones de la calidad de atención

Tabla 8. dimensión humana.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	13,6	13,6	13,6
	Regular	76	49,4	49,4	63,0
	Bueno	57	37,0	37,0	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Figura3. dimensión humana.

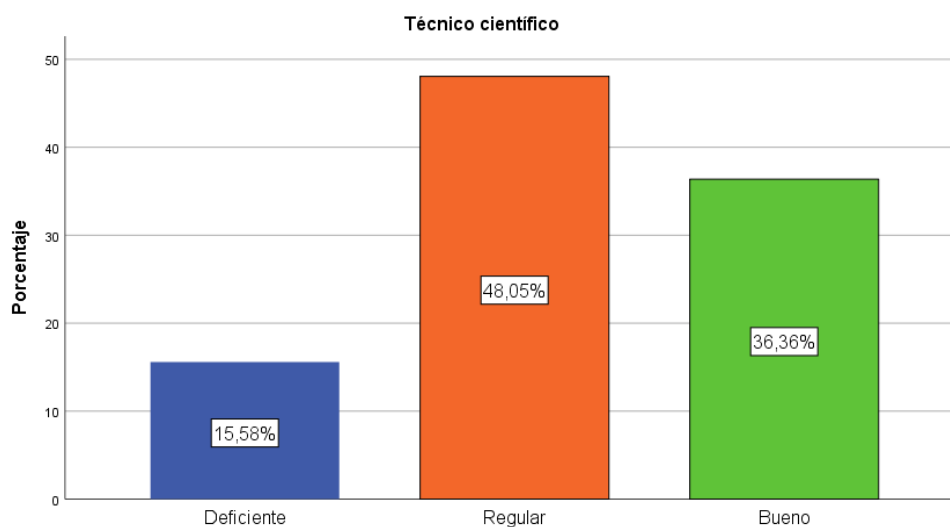


Nota: según la tabla y figura dimensión humana de calidad de atención se puede evidenciar que un 13,64% percibió un nivel deficiente de atención mientras que el 49,35% percibió un nivel regular de atención humana de enfermería y un 31,01% un nivel bueno de atención humana con respecto a la calidad de atención de enfermería en el servicio de cirugía general en un Hospital Público de Lima, 2021.

Tabla 9. dimensión técnico científico.

Dimension tecnico científico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	24	15,6	15,6	15,6
	Regular	74	48,1	48,1	63,6
	Bueno	56	36,4	36,4	100,0
	Total	154	100,0	100,0	
Dimension tecnico científico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	24	15,6	15,6	15,6
	Regular	74	48,1	48,1	63,6
	Bueno	56	36,4	36,4	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Figura4. dimensión técnico científico.

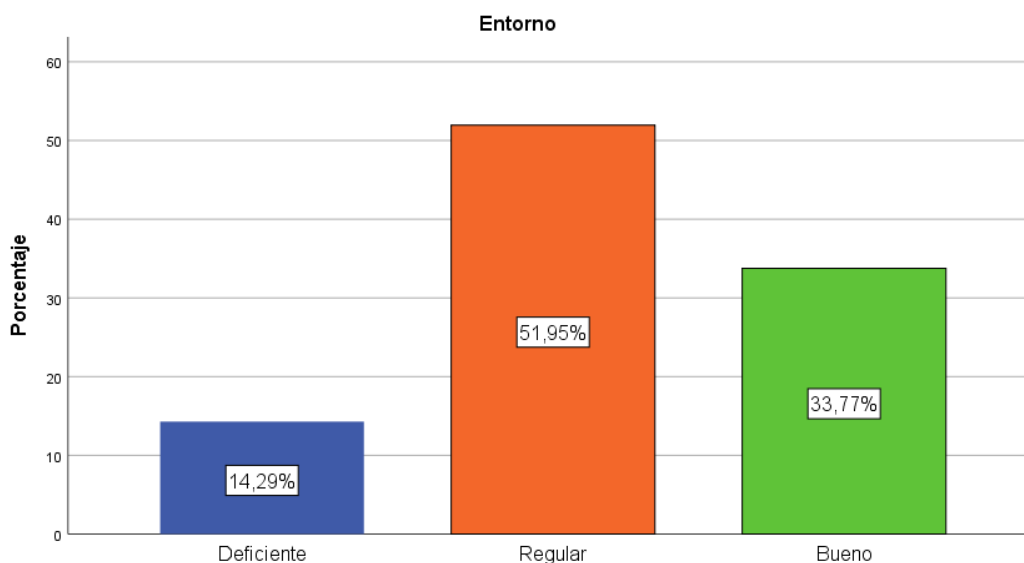


Nota: en la tabla y figura calidad técnico científico de atención de enfermería se puede describir que el 15,58% percibió un nivel deficiente de calidad técnico científico mientras que el 48,05 % percibió un nivel regular y un 36,36% un nivel bueno de calidad técnico científico en el servicio de cirugía general en un Hospital Público de Lima ,2021.

Tabla 10. dimensión del entorno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	22	14,3	14,3	14,3
	Regular	80	51,9	51,9	66,2
	Bueno	52	33,8	33,8	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Figura5. dimensión del entorno.



Nota: según la dimensión del entorno se puede evidenciar en la siguiente tabla y figura que el 14,29% percibió un nivel deficiente de calidad del entorno mientras que un 51,95% logó percibir un nivel regular de calidad del entorno y un 33,77% un buen nivel de calidad del entorno de atención de enfermería en un Hospital Público de Lima,2021.

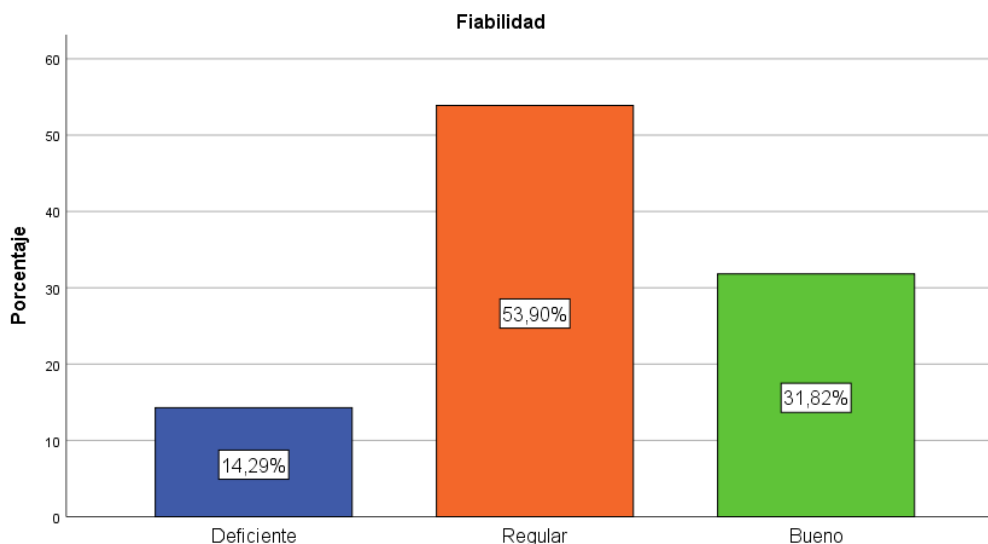
Dimensiones nivel de satisfacción

Tabla 11. fiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	22	14,3	14,3	14,3
	Regular	83	53,9	53,9	68,2

Bueno	49	31,8	31,8	100,0
Total	154	100,0	100,0	

Figura6. fiabilidad.



Nota: según la tabla y figura fiabilidad del nivel de satisfacción se puede observar que el 14,29% considero un nivel deficiente de fiabilidad según la variable nivel de satisfacción mientras que un 53,93% percibió un nivel regular de fiabilidad y un 31,82% un nivel bueno de fiabilidad con respecto al nivel de satisfacción en un Hospital Público de Lima, 2021.

Tabla 12. capacidad de respuesta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	25	16,2	16,2	16,2
	Regular	77	50,0	50,0	66,2
	Bueno	52	33,8	33,8	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Nota: según la tabla se muestra que el 16,2% de pacientes encuestados percibió una deficiente capacidad de respuesta referente a la variable nivel de satisfacción y un 33,8% percibió una buena capacidad de respuesta



Figura7. capacidad de respuesta.

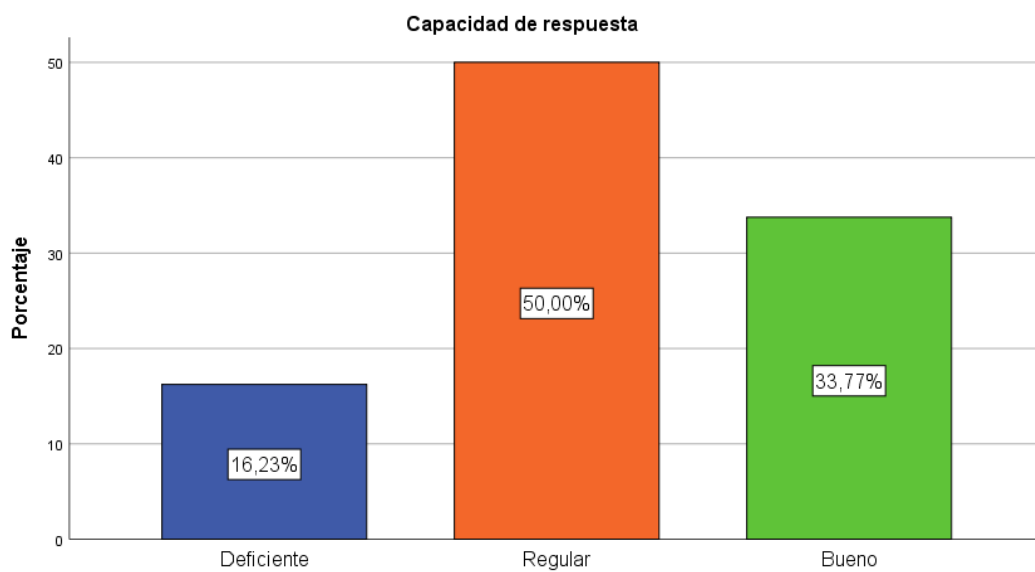
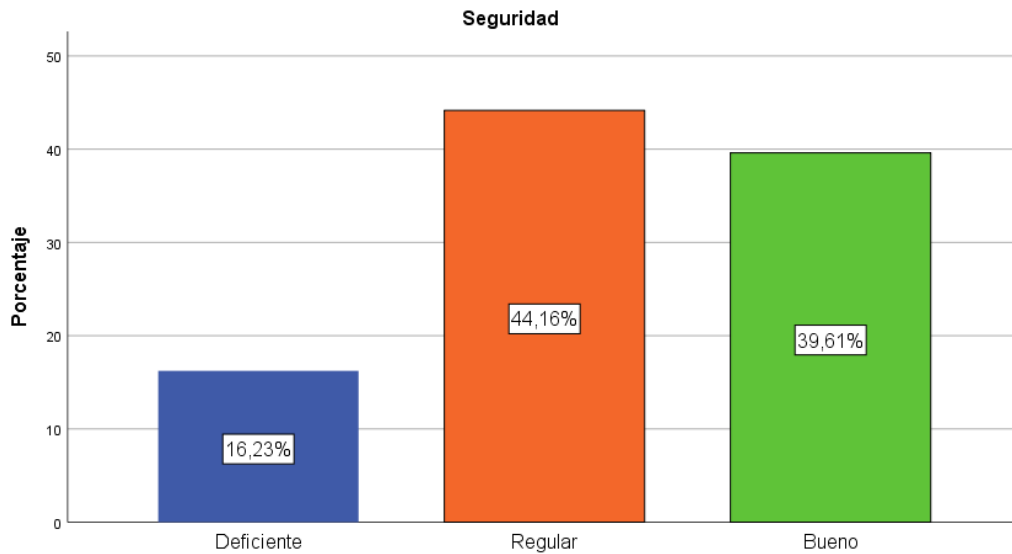


Tabla 13. seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	25	16,2	16,2	16,2
	Regular	68	44,2	44,2	60,4
	Bueno	61	39,6	39,6	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Figura8. seguridad.

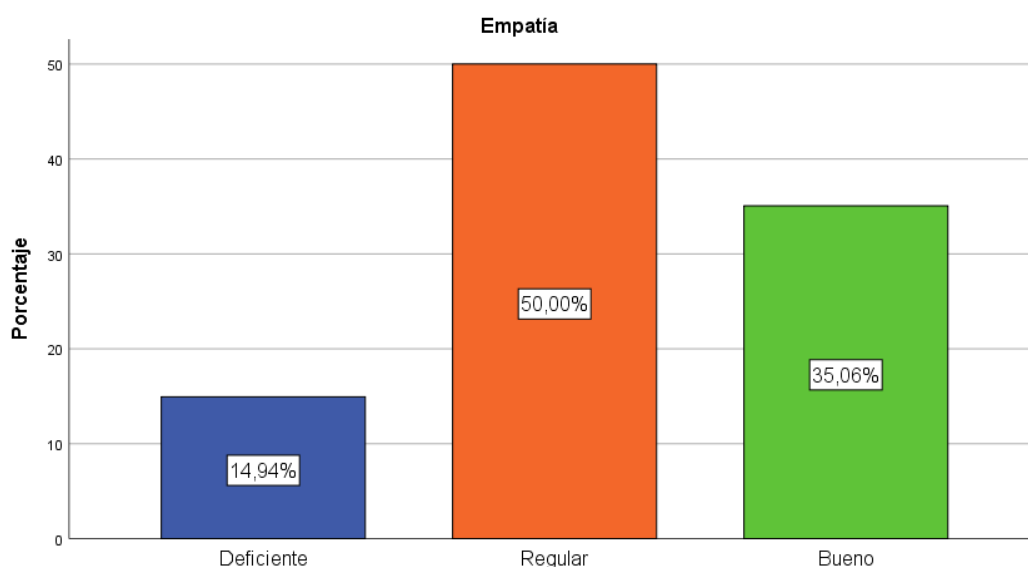


Nota: según la tabla y figura seguridad de la variable nivel de satisfacción se muestra que un 16,23% percibió un nivel deficiente de seguridad mientras que un 44,16% percibió un nivel regular de seguridad según la variable nivel de satisfacción y un 39,61% percibió un nivel bueno de seguridad frente a la variable nivel de satisfacción en un Hospital Público de Lima,2021.

Tabla 14. empatía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	23	14,9	14,9	14,9
	Regular	77	50,0	50,0	64,9
	Bueno	54	35,1	35,1	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Figura9. empatía.

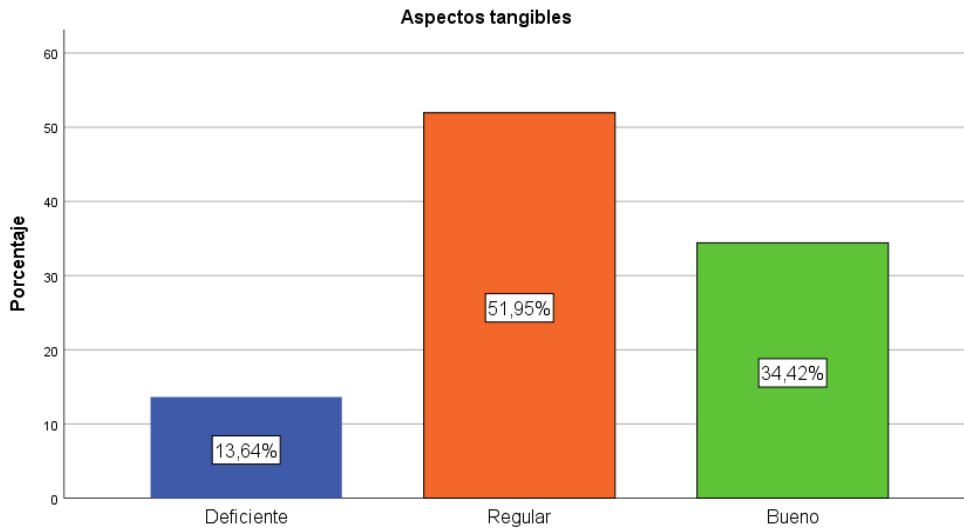


Nota: como se muestra en la siguiente tabla y figura el 14,94% percibió deficiente empatía según la variable nivel de satisfacción mientras que el 50,00% percibió deficiente empatía con respecto al nivel de satisfacción y el 35,06% percibió una buena empatía por parte del personal de enfermería frente a la variable nivel de satisfacción en un Hospital Público de Lima,2021.

Tabla 15. aspectos tangibles.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	13,6	13,6	13,6
	Regular	80	51,9	51,9	65,6
	Bueno	53	34,4	34,4	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Figura10. aspectos tangibles.



v

Nota: según la tabla y figura aspectos tangibles de la variable nivel de satisfacción se puede evidenciar que un 13,64% percibió deficiente aspectos tangibles según la variable nivel de satisfacción, mientras que el 51,95% percibió un nivel regular sobre aspectos tangibles de la variable nivel de satisfacción y un nivel bueno de aspectos tangibles con 34,42%segun la variable nivel de satisfacción en un Hospital Público de Lima,2021.

## V. RESULTADOS.

### 5.1. Presentación de la interpretación de resultados

Tabla 16. procesamiento de casos de los participantes.

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Edad * Grado de instrucción	154	100,0%	0	0,0%	154	100,0%

Nota: en la tabla número 20 se describe el procesamiento de casos del servicio de cirugía general de un Hospital público de Lima,2021.

Tabla 17. edades de los participantes.

Edades de los participantes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	17 a 21años	37	24,0	24,0	24,0
	22 a 26 años	47	30,5	30,5	54,5
	27 a 31 años	30	19,5	19,5	74,0
	32 a 37 años	40	26,0	26,0	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Nota: en la tabla número 22 se puede evidenciar los rangos de edades de los participantes encuestados en los cuales se deja constar que participaron pacientes entre 17 y 37 años de edad, cabe resaltar que la encuesta se llevó a cabo en el servicio de cirugía general de pacientes adultos.

Tabla 18. grado de instrucción de los participantes.

Grado de instrucción de los participantes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Superior	59	38,3	38,3	38,3
	Secundaria	80	51,9	51,9	90,3
	Primaria	13	8,4	8,4	98,7
	Sin educación	2	1,3	1,3	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Nota: en la tabla número 22 se deja evidenciar el grado de instrucción de los participantes en el mismo que se puede describir que 59 participantes tenían algún grado de estudio superior mientras que 80 de ellos tenían nivel de educación secundaria y 13 pacientes estudios de nivel primaria y solo dos participantes no tenían ningún grado de instrucción.

Tabla 19. sexo de los participantes.

Sexo de los participantes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	masculino	100	64,9	64,9	64,9
	femenino	54	35,1	35,1	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Nota: según la tabla número 23 se puede describir que 100 de los pacientes encuestados fueron de sexo masculino mientras que 54 de los participantes corresponden al sexo femenino en el servicio de cirugía general en un Hospital Público de Lima ,2021.

Tabla 20. correlación calidad de atención y nivel de satisfacción.

Correlación calidad de atención y nivel de satisfacción				
			Calidad de atención de enfermería	Nivel de satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154
	Nivel de satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154

## 5.2. Interpretación de resultados

Hipótesis General:

H1:

Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía general en un hospital público de Lima 2021.

H0:

No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía general en un hospital público de Lima 2021.

Tabla 21. Prueba de hipótesis general

Prueba de hipótesis general				
			Calidad de atención de enfermería	Nivel de satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154
		Coefficiente de correlación	,742**	1,000

	Nivel de satisfacción del paciente	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154

Nota:

Como se muestra en la siguiente tabla la variable calidad de atención está relacionada directa y positivamente con la variable nivel de satisfacción según la correlación de Spearman de 0.742 representado este resultado como relación positiva considerable con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específicas:

Hipotesis especifica 1

H1.

Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima, 2021.

H0.

Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima, 2021.

Tabla 22. prueba de hipotesis especifica 1

Prueba de hipotesis especifica 01				
	Calidad Humana	Coeficiente de correlación	1,000	,695**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154
	Nivel de satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				



Nota:

Como se muestra en la tabla la dimensión humana está relacionada directa y positivamente con la variable nivel de satisfacción según la correlación de Spearman de 0.695 representado este resultado como relación positiva considerable con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipotesis especifica 2.

H1

Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima,2021.

H2

No existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima,2021.

Tabla 23. prueba de hipotesis especifica 2

Prueba de hipotesis especifica 02				
			Calidad Técnico científico	Nivel de satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad Técnico científico	Coeficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154
	Nivel de satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota: Cómo se muestra en la tabla la dimensión técnico científico está relacionada directa y positivamente con la variable nivel de satisfacción según la correlación de Spearman de 0.593 representado este resultado como correlación positiva media con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipotesis especifica 3.

H1

Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima, 2021

H0

No existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima, 2021

Tabla 24. prueba de hipotesis especifica 3.

Prueba de hipotesis especifica 03				
			Calidad del Entorno	Nivel de satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad del Entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154
	Nivel de satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota: Como se muestra en la tabla la dimensión del entorno está relacionada directa y positivamente con la variable nivel de satisfacción según la correlación de Spearman de 0.608 representado este resultado

como correlación positiva considerable con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

## **VI. DISCUSION DE RESULTADOS**

### 6.1. Análisis descriptivos de los resultados

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos en el spss versión 25 el 31.82% de los encuestados, perciben un nivel bueno con respecto a la variable calidad de atención de enfermería, el 53.25% perciben un nivel regular y un 14.94% un nivel deficiente.

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 31.01% de los encuestados, perciben un nivel bueno con respecto a la dimensión humana, el 49.35% perciben un nivel regular y un 13.64% un nivel deficiente.

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 36.36% de los encuestados, perciben un nivel bueno con respecto a la dimensión técnico – científico, el 48.05% perciben un nivel regular y un 15.58% un nivel deficiente.

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 33.77% de los encuestados, perciben un nivel bueno con respecto a la dimensión entorno, el 51.95% perciben un nivel regular y un 14.29% un nivel deficiente.

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 37.66% de los encuestados, presentan un nivel bueno con respecto a la variable satisfacción, el 46.10% presentan un nivel regular y un 16,23 % un nivel deficiente.

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 31.82% de los encuestados, presentan un nivel bueno de satisfacción respecto a la fiabilidad, el 53.90% presentan un nivel regular y un 14.29% un nivel deficiente.

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 33.77% de los encuestados, presentan un nivel bueno de satisfacción respecto a la

capacidad de respuesta, el 50 % presentan un nivel regular y un 16.23% un nivel deficiente.

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 39.61% de los encuestados, presentan un nivel bueno de satisfacción respecto a la seguridad del paciente, el 44.16% presentan un nivel regular y un 16.23% un nivel deficiente.

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 35.06% de los encuestados, presentan un nivel bueno de satisfacción respecto a la empatía, el 50% presentan un nivel regular y un 14.94% un nivel deficiente.

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 34.42% de los encuestados, presentan un nivel bueno de satisfacción respecto a la dimensión aspectos tangibles, el 51.95% presentan un nivel regular y un 13.64% un nivel deficiente.

## 6.2. Comparación de resultados con marco teórico

En los resultados de la presente pesquisa encontramos que el 31,82% de los encuestados perciben un nivel bueno con respecto a la variable calidad de atención de enfermería 53,25% perciben un nivel regular y un 14.94% un nivel deficiente. asimismo, se encontró que el 37.66% de los encuestados presentan un nivel bueno con respecto a la variable nivel de satisfacción, el 46.10% percibieron un nivel regular y un 16.23% un nivel deficiente.

Finalmente se concluyó que existe relación positiva entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post-operados del servicio de cirugía general en un hospital público de lima ,2021, esto comprobado por el análisis de los datos de la prueba estadística de rho de Spermean que obtuvo un coeficiente de correlación positiva considerable de 0,742, con una significancia de 0.01 bilateral

Los resultados mencionados se contrastan con el trabajo de Yenque (2019), tuvo como objetivo; determinar la correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario en el postoperatorio- en el servicio de recuperación del Hospital Nacional

Edgardo Rebagliati Martins. Lima. Metodología; cuantitativo la población fue de 140 usuarios. El instrumento fue el Test de Satisfacción de La Calidad del Cuidado de Enfermería, con una confiabilidad del coeficiente Alpha de Crombach de 0.871. Resultados; circunscriben los cuidados un nivel eficiente con el 84.3%, y el 12.3 % es medianamente eficaz. La complacencia es positiva con el 67.1 % con respecto a la asistencia que recibe de la enfermera. Llegando a conectar significativamente ambas variables de estudio

En otra investigación del autor Ramírez (2016) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”, donde se determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes. Lo que presenta una concordancia con los resultados de la investigación donde observamos según la Rho de Spearman una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente post operado.

La investigadora Rivera y colaboradores (2019), en su investigación “Satisfacción del Paciente Post-operado en el Cuidado de Enfermería” de la ciudad de México. Objetivo; Identificar el nivel de complacencia que brinda el licenciado de enfermería en usuarios post- operados en un Hospital Privado de la Ciudad de Puebla. Metodología; un estudio transversal y descriptivo, con una muestra de 71 pacientes post-operados. Emplearon el instrumento de “Satisfacción del paciente post-operado en el cuidado de enfermería de Ataurima 2016”. Resultados; La atención recibida en su generalidad fue de personal femenino demostrando seguridad y destreza en las actividades que ejecutaron, con amabilidad y prontitud.

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 7.1. Conclusiones

Primera: En la presente investigación se determinó la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post-operados del servicio de cirugía general en un hospital público de lima ,2021. Según la prueba estadística de rho de spearman con un resultado de 0.742, correlación positiva considerable con una significancia de 0.01 bilateral. Lo que significa que existe relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción

Segunda: en la presente investigación se identificó que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y el nivel de satisfacción en pacientes post-operados del servicio de cirugía general en un hospital público de lima, 2021.segun la prueba estadística de rho de spearman que obtuvo un resultado 0.695, correlación positiva considerable con una significancia de 0.01 bilateral.

Tercera: se identificó la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción en pacientes post-operados del servicio de cirugía general en un hospital público de lima, 2021.esto según la prueba estadística rho de spearman que obtuvo como resultado 0.593 correlación positiva media con una significancia de 0.01 bilateral y se concluye que existe relación directa entre las la calidad técnico científico y el nivel de satisfacción .

cuarta: se identificó la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción en pacientes post-operados del servicio de cirugía general en un hospital público de lima, 2021.segun la prueba estadística de rho de spearman que obtuvo como

resultado 0.608 de correlación positiva considerable con una significancia de 0.00 bilateral

## 7.2. Recomendaciones

Primera: se recomienda a la jefa de enfermeras del servicio de cirugía general realizar evaluaciones periódicas sobre la atención que brinda en personal de enfermería enfocado en la opinión del paciente y en la observación directa con el objetivo de mejorar constantemente el servicio.

Segunda: se recomienda al equipo de profesionales de enfermería considerar capacitaciones donde se fortalezca el manejo de emociones, así como el trato humanizado hacia el paciente con la finalidad de aportar un mejor servicio considerando paciente y familiares del mismo como un ser integral y holístico.

Tercero: se recomienda a los profesionales de enfermería respetar los protocolos y las anotaciones de enfermería con el fin de evitar alguna complicación en el periodo post-operatorio, además de generar una coordinación más efectiva entre el equipo de profesionales.

Cuarta: se recomienda a los profesionales de enfermería coordinar con los familiares de los pacientes en la posibilidad de brindar objetos y materiales que mejoren la comodidad y confort del paciente en su recuperación con el fin de evitar problemas como úlceras por presión o dolores por la inmovilidad parcial o total del paciente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. los eventos adversos y la seguridad del paciente. [Online]; 2015. Acceso 19] de mayo de 2021. Disponible en: [http://www.conamed.gob.mx/gobmx/boletin/pdf/boletin3/eventos\\_adversos.pdf](http://www.conamed.gob.mx/gobmx/boletin/pdf/boletin3/eventos_adversos.pdf).
2. (OPS), organizacion panamericana de la salud. ampliacion del rol de las enfermeras y enfermeros en la atencion primaria de salud. [Online]; 2018. Acceso 12] de junio de 2021. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/34959>.
3. A. MvW. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Online], Guayaquil-ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Acceso 15] de mayode 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucsq.edu.ec/handle/3317/9976>.
4. C. M. percepcion de la mujer embarazada,post parto y post cesarea en relacion a la calidad de atencion de enfermeria en el servicio de consulta externa ,Hospital regional de Quiche-guatemala. [Online], Quiche-Guatemala: universidad Rafael Landivar; 2018. Acceso 20] de juniode 2021. Disponible en: <file:///C:/Users/user/Desktop/Martinez-Cesar%20TESIS.pdf>.
5. S. B. Satisfaccion del usuario de la atencion que recibe el personal de enfermeria en el centro de atencion permanente CAP de Cunen Quiche -guatemala. [Online], Cunen de Quiche-Guatemala: universidad rafael landivar; 2017. Acceso 13] de juniode 2021. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>.
6. karaca. A Dz. satisfaccion del paciente con calidad de la atencion de enfermeria. [Online], estambul turquia: universidad de ciencias de la salud facultad de enfermeria -estambul-turquia; 2019. Acceso 05] de mayode 2021. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop2.237>.
7. Gaspar M.Katy F qCHD. Satisfacción y calidad de cuidado de enfermería percibida por los pacientes post operados en el servicio de centro quirúrgico del hospital regional docente materno infantil el Carmen-Huancayo. [Online]; 2017. Acceso 22] de juniode 2021. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4179>.
8. Fernandez P GMAA. Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del pacientes post-operados en el servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho. [Online]; 2017. Acceso 13] de juniode 2021. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3355>.



9. Ordoñez O PRE. calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por el paciente. [Online]; 2019. Acceso 03] de juliode 2021. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13127>.
10. Revillano G CMO&m. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente postoperado mediato en el pabellón 6-i primera del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. 2019. [Online]; 2019. Acceso 03] de juliode 2021. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC\\_97d10865c238d3bde92fae3dbfaf4777](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_97d10865c238d3bde92fae3dbfaf4777).
11. A. Y. calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente en el postoperatorio- en el servicio de recuperación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. [Online]; 2019. Acceso 01] de juliode 2021. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11721>.
12. Veronica RS. calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. [Online]; 2016. Acceso 02] de juliode 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1797>.
13. INNOVAR. Revista de Ciencias. [Online]; 2005. Acceso 15] de mayode 2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.
14. Vázquez JAPCy. SEGURIDAD DEL PACIENTE AL ALCANCE DE TODOS. 61st ed. Academia Mexicana de Cirugía AC], editor. Mexico: Editorial Alfil, S. A. de C. V.; 2013.
15. Vázquez JAPCy. seguridad del paciente al alcance de todos Irene Paiz BF, editor. Mexico: Editorial Alfil, S. A. de C. V. ; 2013.
16. Vasquez JAPCy. seguridad del paciente al alcance de todos pg.13 irene paiz Bf, editor. mexico : Alfil,S.A. de A.C; 2013.
17. Vasquez JAPCy. seguridad del paciente al alcance de todos pag.13 Irene Paiz BF, editor. Mexico: Alfil,S.A.de C.V; 2013.
18. Vasquez JAPCy. seguridad del paciente al alcance de todos Irene Paiz BF, editor. Mexico: Alfil,S.A de C.V.; 2013.
19. Vasquez JAPCy. seguridad del paciente al alcance de todos pag.16 cap 1 Irene Paiz BF, editor. Mexico: Alfil,S.A. de C.V.; 2013.
20. Vasquez jApCy. seguridad del paciente para todos Irene Paiz BF, editor. Mexico: Alfil,S.A de C.V.; 2013.
21. Vasquez JAPCy. seguridad del paciente al alcance de todos Irene Paiz BF, editor. Mexico: Alfil,S.A.de C.V.; 2013.
22. ODASeA. atencion de salud con calidad. 1st ed. Lima-Peru: consejo regional III-colegio medico del peru; 2018.

23. et.Al. ODAS. atencion de salud con calidad. 1st ed. Lima -Peru : consejo regional III- colegio medico del Peru ; 2018.
24. Vasquez JAPCy. seguridad del paciente al alcance de todos Irene Paiz BF, editor. Mexico: Alfil,S.A.de C.V.; 2013.
25. Pedrero MdIIB. administracion de los servicios de enfermeria pag.317. 7th ed. Fraga JdL, editor. Mexico DF: Edamsa impresiones S.A. de C.V; 2015.
26. Rodríguez Campo VSS. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría. [Online]; 2012. Acceso 23 de mayo de 2021. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>.
27. Pedreros MdIIB. administracion de los servicios de enfermeria. 7th ed. Fraga JdL, editor. Mexico DF: Edamsa impresiones S.A. de C.V; 2015.
28. Pedrero MdILB. administracion de los servicios de enfermeria. 7th ed. Praga Jdl, editor. Mexico DF: edamsa impresiones S.A. de C.V; 2015.
29. Vasquez JAP. seguridad del paceute al alcance de todos Irene Paiz IP, editor. Mexico: Alfil,S.A. de C.V; 2013.
30. Pedrero MdILB. administracion de los servicios de salud pag.53. 7th ed. Praga JdL, editor. Mexico DF: Edamsa impresiones S.A. de C.V; 2015.
31. Vasquez JAPy. seguridad del paciente al alcance de todos pag.13 Irene Paiz BF, editor. Mexico : Alfil,S.A. de C.V.; 2013.
32. Vasquez JAPCy. seguridad del paciente al alcance de todos Irene Paiz BF, editor. Mexico: Alfil S.A. de C.V; 2013.
33. Sanchez ODa. atencion de salud con calidad. 1st ed. Lima -Peru: consejo regional III- colegio medico del peru ; 2018.
34. Sanchez ODA. atencion de salud con calidad. 1st ed. Lima-Peru: consejo regional III- colegio medico del peru ; 2018.
35. Vasquez JAPCy. seguridad del paciente al alcance de todos Irene Paiz BF, editor. Mexico : Alfil,S.A. de C.V; 2013.
36. Vasquez JAPCy. seguridad del paciente al alcance de todos Irene Paiz BF, editor. Mexico: Alfil S.A. de C.V; 2013.
37. Vasquez JAPCy. seguridad del paciente al alcance de todos Irene Paiz BF, editor. Mexico : Alfil,S.A. de C.V; 2013.
38. INNOVAR revista de ciencias administrativas. atencion de salud con calidad. [Online], Lima-Peru: consejo regional III-colegio medico del peru; 2005. Acceso 02 de junio de 2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.

39. Sanchez ODA. atencion de salud con calidad. 1st ed. Lima-peru: consejo regional III-colegio medico del peru ; 2018.
40. Pedrero MdILB. administracion de los servicios de enfermeria. 7th ed. raga JdLP, editor. Mexico DF: MC.Grac-Hill interamericana editores S.A.de C,V,; 2015.
41. INNOVAR revista de ciencias administrativas y sociales. [Online]; 2005. Acceso 12 de juniode 2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.
42. INNOVAR revista de ciencias administrativas y sociales. [Online]; 2005. Acceso 13 de juniode 2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.
43. Pedrero MdILB. administracion de los servicios de enfermeria. 7th ed. Fraga JdL, editor. Mexico DF: Mc GRAW-Hill interoamericana S.A. de C.V; 2015.
44. Pedrero MdILB. administracion de los servicios de enfermeria. 7th ed. Fraga JdL, editor. Mexico DF: McGraw Hill interoamericana editores S.A.de C.V; 2015.
45. INNOVAR Revista de Ciencias administrativas y sociales. [Online]; 2005. Acceso 15] de juniode 2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.
46. Sanchez ODA. atencion de salud con calidad. 1st ed. Lima -Peru: consejo regional III-colegio medico del peru ; 2018.
47. INNOVAR revista de cienbcias administrativas y sociales. [Online]; 2005. Acceso 13 de juliode 2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.
48. Sampieri DRH. metodologia de la investigacion. 6th ed. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. ; 2014.
49. Sampieri DRH. metodologia de la investigacion. 6th ed. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. ; 2014.
50. Sampieri DRH. metodologia de la investigacion. 6th ed. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. ; 2014.
51. Sampieri DRH. metodologia de la investigacion. 6th ed. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. ; 2014.
52. Vasquez JAPCy. seguridad del paciente al alcance de todos Irene Paiz BF, editor. Mexico: Alfil,S.A.de C.V; 2013.
53. Vasquez JAPCy. seguridad del paciente al alcance de todos Irene Paiz BF, editor. Mexico: Alfil,S.A.de C.V; 2013.
54. Sampieri DRH. metodologia de la investigacion. 6th ed. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. ; 2014.
55. Sampieri DRH. metodologia de la investigacion. 6th ed. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. ; 2014.

56. Vázquez JAPCy. Seguridad del paciente al alcance de todos. COLECCIÓN MEDICINA DE EXCELENCIA-CONAMED ed. Esper ADFCVADGFDADFPNRADRC, editor. Mexico: Editorial Alfil,S.A.C.V; 2013.
57. Pedrero MdILB. Administracion de los servicios de enfermeria pag.317. 7th ed. Perez mb, editor. Mexico D.F : MC.Graw-Hill interamericana editores ; 2015.

## ANEXOS

## Instrumento n°01

Buenas tardes somos bachilleres de enfermería nuestro es nombre es; Yeni Yojani santos Villegas y Linda Quispe Aliaga, el presente cuestionario es para obtener información valiosa para el estudio de las variables mencionadas en el título.

Estimado paciente, la siguiente encuesta tiene el objetivo de favorecer en su salud mediante el estudio de las variables calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción con lo cual poder hallar las falencias en los procesos o actitudes en su atención. Para ello solicito su participación en el desarrollo de este cuestionario. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún otro propósito más que de investigación. De antemano le agradezco su participación y aporte en la investigación.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta, por favor que sea totalmente sincera.

### Datos Generales:

#### Edad

- a) 17 a 21 años      ( ) 1
- b) 22 a 26 años      ( ) 2
- c) 27 a 31 años      ( ) 3
- d) 32 a 37 años      ( ) 4

#### Sexo

femenino (1)

masculino (2)

#### Grado de instrucción

- a) Superior      ( ) 1
- b) Secundaria      ( ) 2
- c) Primaria      ( ) 3
- d) Sin educación      ( ) 4

## CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

N	ITEMS	Siempre	A veces	Nunca
Dimensión Humana				
1	El profesional de enfermería se presenta con su nombre cuando va a realizar algún procedimiento			
2	El profesional de enfermería lo llama o se dirige a usted por su apellido			
3	El profesional de enfermería siempre está dispuesto a atenderlo			
4	Los profesionales de enfermería están al tanto de su situación de salud sin importar el turno			
5	El profesional de enfermería muestra autonomía en su atención			
6	Considera que el profesional de enfermería lo considera como un ser íntegro y no como una tarea mas			
Dimensión técnico científico				
7	El profesional de enfermería le brinda consejos sobre los cuidados que deberá tener después del alta			
8	Ha recibido información sobre qué acciones no realizar después de su alta.			
9	Siente usted que los profesionales de enfermería son comprometidos con sus atención y cuidado			
10	Se han presentado complicaciones durante su estancia hospitalaria			
11	Ha tenido dificultades por parte del personal de enfermería durante las intervenciones realizadas			
Dimensión entorno				
12	Se siente cómodo en su habitación			
13	Se les ha solicitado a sus familiares algunas almohadillas para su comodidad			
14	Considera que el lugar donde es atendido se encuentra siempre limpio			
15	Usted se siente seguro con respecto a la atención que le brinda el profesional de enfermería			

ANEXO N° 3.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

Menos de	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	(x)	( )

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

..... N.A. .....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....

Fecha: 26.05.21

Validado por: M.C. Rodolfo Drenado Morales

Firma:



Rodolfo Drenado Morales  
Enfermero  
Rodolfo  
Maestro en Investigación y Docencia  
CEP. 82604 - RCM: 891

### CERTIFICADO DE VALIDEZ

Yo, Rodolfo Arevalo Marcos, certifico haber evaluado los  
ítems del instrumento para la recolección de datos de la investigación que  
desarrollan las autoras: Linda Quiza Alago, Ymi Santos Villegas. Titulado:  
Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción  
en pacientes Post-operados del servicio de Cirugía General  
en un Hospital Público de Lima, 2021  
....., y los cuales, según mi apreciación cumplen con el criterio de validez.

Ica, 25 de mayo del 2021.

  
Rodolfo Arevalo Marcos  
Enfermero  
Firma  
Maestro en Investigación y Docencia  
CEP: 82604 - RCM: 691



ANEXO N° 3

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

Menos de	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	(x)	( )

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

..... *NA* .....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

..... *NA* .....

Fecha: *22.05.21*

Validado por: *Zena Villaordana Martinez*

Firma:  MINISTERIO DE SALUD  
HOSP. MAG. BERGIO I. BERNALES

*Zena*  
Mg. Zena Villaordana Martinez  
Jefe del Departamento de Enfermería  
C.E.P. N° 17785

### CERTIFICADO DE VALIDEZ

Yo, *Zena Alejandrina Villacorduna Martinez*, certifico haber evaluado los ítems del instrumento para la recolección de datos de la investigación que desarrollan las autoras: *Zeni Yzumi Santos Villegas / Linda Quiroga Alacay*. Titulado: *Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en pacientes post-operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima, 2021*.  
....., y los cuales, según mi apreciación cumplen con el criterio de validez.

Ica, *27* de *Mayo* del 2021.



MINISTERIO DE SALUD  
MOSP NAC. SERVICIO NACIONAL

*Zena Villacorduna Martinez*  
Mg. Zena Villacorduna Martinez  
Jefa del Departamento de Enfermería  
CEP N° 17785

Firma

ANEXO N° 3

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

Menos de	50-60-70-80-90-100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (x)
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?	( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (x)
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?	( ) ( ) ( ) ( ) (x) ( )
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?	( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (x)
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?	( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (x)
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( ) ( ) ( ) ( ) (x) ( )

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....  
*no*.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....  
*ninguna*.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....  
 .....

Fecha: *26.05.21*

Validado por: *Patricia Castro M.*

Firma: *[Firma]*  
 Mg. PEDRO ANTONIO GUERRERAZ MONTES  
 Docente FAFA UNGV  
 CPE 13104

## CERTIFICADO DE VALIDEZ

Yo, Pedro Antonio Gutiérrez Montes, certifico haber evaluado los ítems del instrumento para la recolección de datos de la investigación que desarrollan las autoras: Yeni Yajani Santos Villegas / Lada Quispe Alago. Titulado: Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en pacientes post-operados del servicio de Cirugía General en un Hospital Pública de Lima, 2021, y los cuales, según mi apreciación cumplen con el criterio de validez.

Ica, 26 de mayo del 2021.

  
Mg. PEDRO ANTONIO GUTIÉRREZ MONTES  
Docente FAEN-UNGV  
CPE 13104  
Firma

## Instrumento n°02

Buenas tardes somos bachilleres de enfermería nuestro es nombre es; Yeni Yojani santos Villegas y Linda Quispe Aliaga, el presente cuestionario es para obtener información valiosa para el estudio de las variables mencionadas en el título.

Estimado paciente, la siguiente encuesta tiene el objetivo de favorecer en su salud mediante el estudio de las variables calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción con lo cual poder hallar las falencias en los procesos o actitudes en su atención. Para ello solicito su participación en el desarrollo de este cuestionario. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún otro propósito más que de investigación. De antemano le agradezco su participación y aporte en la investigación.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta, por favor que sea totalmente sincera.

### Datos Generales:

#### Edad

- a) 17 a 21 años      ( ) 1
- b) 22 a 26 años      ( ) 2
- c) 27 a 31 años      ( ) 3
- d) 32 a 37 años      ( ) 4

#### Sexo

femenino (1)

masculino (2)

#### Grado de instrucción

- a) Superior      ( ) 1
- b) Secundaria      ( ) 2
- c) Primaria      ( ) 3
- d) Sin educación      ( ) 4

## CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES POST-OPERADOS

N	ITEMS	Siempre	A veces	Nunca
Fiabilidad				
1	Considera que los accesos al servicio de cirugía general son los adecuados			
2	Diría que el servicio brindado por el profesional de enfermería es óptimo			
3	Considera que hay una atención individualizada y según la gravedad del paciente			
Capacidad de respuesta				
4	Considera que la atención que se le brinda en el servicio siempre es oportuna			
5	considera que el personal se encuentra a disposición de responder preguntas y quejas que usted tenga o un familiar			
6	considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades			
7	Observa Ud. cooperación y apoyo mutuo entre los profesionales de enfermería			
8	Diría que el profesional de enfermería es competente en su atención o servicio			
Seguridad				
9	El personal de enfermería está pendiente de sus necesidades			
10	Cree Ud. Que el enfermero (a) guarda su privacidad durante los procedimientos que realiza			
11	Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado			
12	El profesional de enfermería siempre le informa que procesos, medicamentos o procedimientos se le aplica.			
Empatía				
13	El profesional de enfermería es amable con usted			
14	Usted considera que el profesional de enfermería es consciente o comprende su situación de salud			
15	El profesional de enfermería siempre responde sus dudas sobre su diagnóstico			
16	Usted confía en la información que le brinda el profesional de enfermería			
Elementos tangibles				
17	El ambiente en donde se produce su recuperación es ventilado y adecuado para su recuperación			

18	El ambiente donde se recupera es desinfectado más de una vez al día			
19	El profesional de enfermería siempre está bien uniformado y con el equipo de bioseguridad completo			
20	El enfermero gestiona sus exámenes solicitados con el personal del servicio			

ANEXO N° 3.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?		( )	( )	( )	( )	( )	(x)
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?		( )	( )	( )	( )	( )	(x)
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?		( )	( )	( )	( )	( )	(x)
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?		( )	( )	( )	( )	( )	(x)
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?		( )	( )	( )	( )	( )	(x)
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?		( )	( )	( )	( )	(x)	( )

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

..... NINGUNA .....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....

Fecha: 25.05.21

Validado por: M.C. Rodolfo Araya Marcos

Firma:



Rodolfo Araya Marcos  
Enfermero  
Rodolfo Araya Marcos  
Maestro en Investigación y Docencia  
CEP. 82604 - RCM: 891



### CERTIFICADO DE VALIDEZ

Yo, *Rodolfo Arevalo Marcos*, certifico haber evaluado los ítems del instrumento para la recolección de datos de la investigación que desarrollan las autoras: *Linda Quija Alaya / Yni Santa Villegas*. Titulado: *Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en pacientes Post-operados del servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima, 2021*....., y los cuales, según mi apreciación cumplen con el criterio de validez.

Ica, *25* de *mayo* del 2021.



*Rodolfo Arevalo Marcos*  
Firma  
Enfermero  
Maestro en Investigación y Docencia  
CEP: 82604 - RCM: 891

ANEXO N° 3

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

Menos de	50 - 60 - 70 - 80 - 90 - 100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( ) ( ) ( ) ( ) (x) ( )
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?	( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (x)
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?	( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (x)
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?	( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (x)
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?	( ) ( ) ( ) ( ) (x) ( )
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( ) ( ) ( ) ( ) (x) ( )

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

..... *NM* .....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

..... *NM* .....

Fecha: *22.05.21*

Validado por: *Zena Villaordana Martinez*

Firma:  MINISTERIO DE SALUD  
HOSP. NAG. SERGIO I. BERNALES

*Zena*  
Mg. Zena Villaordana Martinez  
Jefe del Departamento de Enfermería  
C.E.P. N° 17785

### CERTIFICADO DE VALIDEZ

Yo, *Zena Alejandrina Villacorduna Martinez*, certifico haber evaluado los ítems del instrumento para la recolección de datos de la investigación que desarrollan las autoras: *Zeni Yzumi Santos Villegas / Linda Quiroga Alvarado*. Titulado: *Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en pacientes post-operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima, 2021*.  
....., y los cuales, según mi apreciación cumplen con el criterio de validez.

Ica, *27* de *Mayo* del 2021.



MINISTERIO DE SALUD  
MOSP NAC. SERVICIO NACIONAL

*Zena Villacorduna Martinez*  
Mg. Zena Villacorduna Martinez  
Jefa del Departamento de Enfermería  
CEP N° 17785

Firma

ANEXO N° 3

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

Menos de	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	(x)	( )

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....  
..... *na* .....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....  
..... *ninguna* .....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....  
.....

Fecha: *26-05-21*

Validado por: *Mg. Beatriz Castro M.*

Firma: *[Firma]*

Mg. PEDRO ANTONIO GUERRERAZ MONTES  
Docente FASEA URGV  
CPE 13104

### CERTIFICADO DE VALIDEZ

Yo, Pedro Antonio Gutiérrez Montes, certifico haber evaluado los ítems del instrumento para la recolección de datos de la investigación que desarrollan las autoras: Yeni Yajani Santos Villegas / Lada Quispe Alaga Titulado: Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en pacientes post-operados del servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima, 2021....., y los cuales, según mi apreciación cumplen con el criterio de validez.

Ica, 26 de mayo del 2021.

  
-----  
Mg. PEDRO ANTONIO GUTIÉRREZ MONTES  
Docente FAEN-UGV  
CPE 13104  
Firma



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital Nacional  
"Hipólito Unanue"

Comité Institucional de  
Ética en Investigación

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**CARTA N° 101 - 2021 - CIE-HNHU**

A : **YENI YOJANI SANTOS VILLEGAS**

ASUNTO : **Aprobación de Proyecto de tesis**

Referencia : Expediente N° 1657

FECHA : El Agustino, 22 de mayo del 2021

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y dar respuesta al documento de referencia donde solicita revisión y aprobación del Proyecto de tesis titulado: "**Calidad de Atención de Enfermería y Nivel de Satisfacción de Pacientes Post-Operados del Servicio de Cirugía General en un Hospital Público de Lima, 2021**" Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería -UAI

El comité, en sesión ordinaria de fecha sábado 22 de mayo del presente, y según consta en el Libro de actas N° 7, Acordó por unanimidad aprobar el Proyecto de tesis antes mencionado.

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL "HIPOLITO UNANUE"  
  
M.C. LUIS W. MIRANDA MOLINA  
DIRECTOR GENERAL (e)  
GMP N° 27423

ARY  
Cc. archivo

Avenida César Vallejo N° 1390 distrito El Agustino - Lima - Perú  
Correo-electrónico : [ciei@hnhugob.pe](mailto:ciei@hnhugob.pe) Teléfono: 2919092 , 3627777 anexo 2196

AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU:200 AÑOS DE INDEPENDENCIA

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL HIPOLITO UNANUE —EL AGUSTINO-  
LIMA

Hace constar que

En el servicio de cirugía general del Hospital Hipólito Unanue, la bachiller YENI YOJANI SANTOS VILLEGAS CON DNI .44811524 Y LINDA QUISPE ALIAGA CON DNI :44393201 de la facultad de ciencias de la salud de la universidad AUTÓNOMA DE ICA. aplicaron su instrumento de tesis titulado CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES POST OPERADOS DEL SERVICIO DE CIRUGIA GENERAL EN UN HOSPITAL PUBLICO DE LIMA ,2021. la cual se llevó a cabo el día 28 de mayo del 2021, en el servicio de cirugía general dejando en evidencia que se encuestó a 154 pacientes post-operados ,demostrando responsabilidad concerniente a los protocolos que exige la pandemia por covid-19. concluyendo con la aplicación del instrumento de tesis satisfactoriamente.

Se le expide la presente constancia a fines que sea concerniente.

Lima 23 de julio del 2021

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL "HIPOLITO UNANUE"

M.C. LUIS W. MIRANDA MOLINA  
DIRECTOR GENERAL (e)  
CMP N° 27423

Director general

## CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION EN PACIENTES POST-OPERADOS DEL SERVICIO DE CIRUGIA GENERAL EN UN HOSPITAL PUBLICO DE LIMA ,2021

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega</b> Trabajo del estudiante	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Peruana de Las Americas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>



8	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1 %
9	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1 %
10	investigacion.upaep.mx Fuente de Internet	1 %
11	idus.us.es Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas      Apagado      Excluir coincidencias < 1%  
 Excluir bibliografía      Activo

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	28,70	54,747	,571	,855
Item2	28,70	53,905	,645	,851
Item3	28,45	52,997	,752	,847
Item4	28,55	55,839	,432	,861
Item5	28,85	58,766	,201	,873
Item6	28,90	58,095	,242	,871
Item7	28,85	55,187	,513	,857
Item8	28,80	56,484	,354	,866
Item9	28,80	53,432	,585	,854
Item10	28,55	51,208	,756	,844
Item11	28,55	56,155	,407	,863
Item12	28,50	53,842	,628	,852
Item13	28,90	53,884	,604	,853
Item14	28,80	53,642	,569	,854
Item15	28,60	55,095	,465	,860

### Estadísticas de element

	Media	Desv. Desviación	N
Item1	2,05	,826	20
Item2	2,05	,826	20
Item3	2,30	,801	20
Item4	2,20	,894	20
Item5	1,90	,912	20
Item6	1,85	,933	20
Item7	1,90	,852	20
Item8	1,95	,945	20
Item9	1,95	,945	20
Item10	2,20	,951	20
Item11	2,20	,894	20
Item12	2,25	,851	20
Item13	1,85	,875	20
Item14	1,95	,945	20
Item15	2,15	,933	20

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA																													
			BUENO=3			REGULAR=2			DEFICIENTE=1			BUENO=3			REGULAR=2			DEFICIENTE=1			BUENO=3			REGULAR=2			DEFICIENTE=1		
Encuestados	DATOS SOCIODEMOGRAFICOS		D.HUMANA						D1	D.TÉCNICO CIENTÍFICO						D2	D.ENTORNO						D3	TOTAL					
	EDAD	GRADO DE INSTRUCCIÓN	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06		Item07	Item08	Item09	Item10	Item11		Item12	Item13	Item14	Item15										
1	1	2	2	2	2	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	9	69								
2	1	2	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	76								
3	4	2	3	3	2	3	2	3	16	2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	9	67								
4	2	4	3	3	2	3	3	2	16	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	8	62								
5	4	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	78								
6	3	2	3	2	3	3	3	3	17	2	3	3	3	2	13	2	3	3	3	11	71								
7	4	4	2	3	3	3	3	3	17	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	11	73								
8	1	1	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12	74								
9	3	1	3	2	3	3	2	3	16	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	12	70								
10	3	1	2	3	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	11	73								
11	1	1	2	2	2	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12	70								
12	2	1	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12	74								
13	4	1	3	2	2	2	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	11	71								
14	1	1	2	3	2	3	3	2	15	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	10	60								
15	3	1	3	3	3	2	2	2	15	3	2	3	3	2	13	3	2	2	3	10	66								
16	2	1	2	3	3	3	2	3	16	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	8	68								
17	2	1	2	3	2	2	2	3	14	3	2	2	2	2	11	3	2	2	3	10	60								
18	1	2	2	3	2	3	3	2	15	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	11	69								
19	4	2	3	3	2	3	3	3	17	2	2	2	3	2	11	3	3	3	3	12	68								
20	1	2	2	2	3	2	3	3	15	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	10	66								
21	2	2	2	2	2	2	3	3	14	3	2	3	3	2	13	3	3	2	2	10	64								
22	4	2	3	3	2	3	3	2	16	3	2	2	2	2	11	2	2	3	3	10	64								
23	1	2	3	3	2	3	2	3	16	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	11	73								
24	4	1	2	3	3	3	2	2	15	3	2	3	2	3	13	3	3	2	2	11	67								

25	2	1	2	2	3	3	3	3	16	3	2	2	2	2	11	3	3	2	2	10	64
26	2	1	1	3	2	3	2	2	13	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	11	65
27	2	2	1	2	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12	70
28	3	3	2	3	3	1	2	2	13	2	3	1	3	3	12	1	3	3	3	10	60
29	4	2	2	3	2	3	2	3	15	3	3	2	3	1	12	3	2	3	3	11	65
30	2	3	1	2	3	1	3	3	13	2	3	2	1	2	10	2	3	3	3	11	57
31	4	3	3	2	3	3	3	2	16	3	2	3	1	2	11	3	3	3	3	12	66
32	3	2	1	2	1	2	3	2	11	3	1	3	3	2	12	2	1	2	3	8	54
33	1	1	1	1	3	2	2	3	12	2	1	1	1	3	8	3	3	3	1	10	50
34	1	2	2	3	3	3	1	2	14	3	3	2	3	1	12	2	2	3	3	10	62
35	1	2	2	3	3	2	3	3	16	2	2	2	2	1	9	2	2	2	3	9	59
36	3	1	1	2	2	1	2	3	11	3	2	1	1	1	8	1	2	2	1	6	44
37	1	2	2	3	3	2	2	1	13	1	1	3	1	1	7	1	1	3	1	6	46
38	4	2	3	2	1	2	2	3	13	3	1	3	1	2	10	3	1	1	2	7	53
39	1	1	3	3	2	1	1	2	12	2	2	3	2	1	10	1	1	2	3	7	51
40	2	2	3	2	2	3	3	1	14	3	2	3	1	1	10	1	1	2	2	6	54
41	4	1	3	3	2	2	2	2	14	2	3	2	3	3	13	2	1	3	2	8	62
42	3	2	2	3	2	2	3	1	13	1	2	3	1	1	8	3	3	1	3	10	52
43	4	1	2	3	1	3	3	2	14	1	3	2	2	3	11	1	2	3	3	9	59
44	4	2	3	2	3	1	3	2	14	3	1	2	1	1	8	1	2	3	3	9	53
45	3	1	3	3	2	2	2	2	14	3	3	1	3	3	13	1	1	3	1	6	60
46	1	1	3	1	1	1	2	1	9	2	2	2	2	1	9	3	1	1	2	7	43
47	4	1	2	2	1	1	3	3	12	2	1	1	2	3	9	2	2	1	2	7	49
48	4	1	1	2	1	3	2	2	11	2	2	2	1	2	9	2	3	2	1	8	48
49	1	2	1	2	1	3	1	2	10	1	2	2	3	2	10	3	2	2	3	10	50
50	4	2	1	1	1	1	1	1	6	3	1	3	3	3	13	2	3	2	2	9	47

51	1	2	2	2	3	2	3	3	15	3	1	2	2	3	11	3	2	1	1	7	59
52	1	2	3	3	2	1	2	1	12	3	1	1	1	2	8	2	1	3	2	8	48
53	2	1	1	3	2	1	2	3	12	3	3	3	1	1	11	1	3	3	1	8	54
54	1	2	1	2	1	3	1	3	11	1	2	1	1	3	8	3	2	2	1	8	46
55	1	2	1	3	3	2	1	1	11	2	3	2	1	1	9	3	1	2	1	7	47
56	3	2	3	3	3	2	3	3	17	1	3	3	2	1	10	3	2	1	1	7	61
57	4	1	2	2	3	2	3	3	15	3	3	1	1	1	9	2	3	1	3	9	57
58	2	1	2	2	1	1	2	3	11	2	3	1	3	1	10	2	2	1	3	8	50
59	3	1	2	1	1	1	1	3	9	3	3	1	3	2	12	2	3	2	1	8	50
60	4	1	3	1	3	2	1	2	12	2	2	2	3	3	12	2	1	1	3	7	55
61	2	1	2	1	1	3	3	1	11	3	3	3	3	3	15	1	3	2	3	9	61
62	4	1	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	1	9	1	1	1	3	6	60
63	4	2	3	3	3	2	2	3	16	2	2	1	3	3	11	2	3	3	3	11	65
64	4	2	3	2	2	3	2	1	13	3	2	2	2	1	10	2	1	2	1	6	52
65	3	2	3	3	2	2	2	1	13	3	3	2	1	3	12	1	3	3	3	10	60
66	2	2	2	2	1	2	3	3	13	1	1	2	2	1	7	1	2	1	3	7	47
67	3	1	2	1	2	1	1	3	10	3	2	1	1	1	8	2	3	2	3	10	46
68	2	2	1	3	1	2	2	2	11	3	3	2	2	2	12	1	3	3	1	8	54
69	2	2	1	3	3	1	2	1	11	1	1	1	2	2	7	2	1	3	1	7	43
70	2	2	2	1	3	1	2	1	10	1	1	3	1	2	8	1	1	1	1	4	40
71	1	2	2	3	3	2	1	3	14	1	3	1	1	2	8	1	1	2	3	7	51
72	2	1	3	1	3	3	3	3	16	1	1	1	2	2	7	1	1	3	3	8	54
73	1	2	3	2	1	2	2	3	13	3	1	2	3	2	11	2	3	1	3	9	57
74	2	1	3	2	2	3	1	2	13	2	3	1	2	1	9	2	1	1	3	7	51
75	2	1	2	1	2	2	2	1	10	1	2	1	3	1	8	1	1	2	3	7	43
76	2	2	3	1	2	2	2	1	11	1	1	3	2	1	8	3	1	2	3	9	47

77	4	2	1	2	1	3	1	2	10	1	1	2	1	1	6	2	3	1	1	7	39
78	4	2	3	1	3	3	2	2	14	1	1	2	1	3	8	2	3	1	1	7	51
79	3	3	1	3	3	3	1	1	12	2	2	1	3	2	10	2	1	3	2	8	52
80	2	2	2	2	2	1	1	1	9	2	3	1	1	2	9	1	1	2	3	7	43
81	1	1	3	3	2	1	1	1	11	3	2	3	1	2	11	2	1	2	3	8	52
82	3	2	3	2	2	2	1	2	12	2	3	3	1	3	12	2	1	2	3	8	56
83	2	1	3	3	1	1	1	3	12	1	2	2	1	3	9	2	2	2	1	7	49
84	2	2	1	3	3	3	2	1	13	3	1	3	2	1	10	2	2	1	1	6	52
85	2	2	1	2	3	1	2	3	12	1	1	1	1	2	6	2	1	2	3	8	44
86	1	2	3	3	3	1	2	2	14	2	3	2	1	1	9	2	3	3	2	10	56
87	2	1	1	3	3	1	2	1	11	1	1	3	3	2	10	1	1	2	2	6	48
88	2	2	3	2	2	1	1	1	10	1	3	3	2	3	12	2	3	2	1	8	52
89	2	1	3	3	3	2	3	1	15	2	2	1	1	3	9	1	3	3	3	10	58
90	4	2	2	3	1	1	1	1	9	3	3	2	2	3	13	2	2	2	3	9	53
91	3	2	3	1	1	1	1	2	9	3	1	3	1	2	10	1	1	3	1	6	44
92	4	2	2	3	3	2	3	1	14	3	1	2	1	1	8	1	3	2	1	7	51
93	2	2	3	2	3	2	3	2	15	1	2	1	1	1	6	2	3	2	3	10	52
94	1	2	1	1	1	1	3	3	10	3	1	2	2	2	10	3	2	1	1	7	47
95	4	2	1	1	1	3	2	1	9	2	1	1	2	3	9	2	2	3	3	10	46
96	2	2	3	1	3	2	1	2	12	1	1	2	3	3	10	1	1	2	2	6	50
97	4	2	2	2	2	2	3	2	13	3	2	1	3	3	12	3	3	1	1	8	58
98	4	2	3	3	1	1	1	3	12	3	2	2	1	1	9	3	2	3	3	11	53
99	1	1	2	3	3	2	3	2	15	2	2	3	1	1	9	3	3	3	2	11	59
100	1	1	2	1	2	3	1	1	10	1	1	2	1	3	8	2	1	1	2	6	42
101	3	1	2	3	2	1	3	2	13	1	1	2	3	3	10	1	3	2	3	9	55
102	4	1	1	1	1	3	3	1	10	3	3	2	2	3	13	3	3	2	2	10	56

103	2	1	1	2	1	3	2	3	12	1	1	2	3	1	8	1	2	1	2	6	46
104	2	1	2	1	1	2	3	3	12	3	3	2	1	1	10	2	2	3	1	8	52
105	2	1	1	3	1	2	2	3	12	2	2	3	3	3	13	2	2	2	1	7	57
106	1	2	2	2	2	3	1	2	12	1	1	1	3	3	9	2	3	2	3	10	52
107	1	1	1	2	2	1	2	1	9	1	2	1	2	3	9	3	1	1	3	8	44
108	3	2	3	1	1	3	2	1	11	1	3	1	1	1	7	1	1	3	1	6	42
109	3	2	2	2	2	2	3	1	12	3	3	3	1	1	11	2	2	3	1	8	54
110	3	3	3	2	2	1	2	1	11	2	3	2	3	3	13	3	1	3	3	10	58
111	1	2	3	1	2	2	3	3	14	2	2	3	1	2	10	1	3	1	3	8	56
112	4	3	3	2	3	3	1	2	14	2	3	3	2	3	13	3	3	3	1	10	64
113	2	2	2	1	1	2	3	1	10	1	3	2	3	3	12	1	2	1	1	5	49
114	2	1	2	1	1	1	3	2	10	1	2	3	2	2	10	2	1	1	2	6	46
115	1	2	2	2	1	3	3	3	14	1	1	2	1	1	6	3	3	3	2	11	51
116	2	2	2	3	2	2	1	2	12	1	1	2	3	1	8	1	3	2	3	9	49
117	1	2	3	3	2	3	1	3	15	2	3	3	1	2	11	1	1	2	3	7	59
118	3	2	3	3	3	2	1	3	15	2	3	3	3	2	13	2	3	2	1	8	64
119	4	2	2	2	1	2	2	3	12	2	3	3	1	3	12	2	3	1	2	8	56
120	3	2	3	2	2	2	3	1	13	2	1	3	3	3	12	2	3	1	3	9	59
121	2	1	2	1	3	1	3	2	12	2	2	1	2	1	8	3	1	2	2	8	48
122	2	2	2	1	1	3	2	3	12	2	3	2	3	3	13	3	1	3	3	10	60
123	4	2	3	3	3	3	2	2	16	1	3	2	2	1	9	3	3	1	2	9	59
124	4	1	2	1	2	1	3	1	10	1	2	1	3	2	9	2	1	3	1	7	45
125	3	1	1	3	1	1	3	2	11	2	3	3	1	2	11	2	1	2	3	8	52
126	2	2	3	1	2	2	3	3	14	1	1	1	1	1	5	3	2	2	2	9	47
127	1	1	2	2	1	2	1	2	10	1	2	1	1	3	8	1	3	2	1	7	43
128	4	1	3	3	1	3	2	2	14	1	1	1	2	3	8	2	2	1	3	8	52



129	3	2	3	3	1	3	2	3	15	2	3	3	2	3	13	2	2	2	1	7	63
130	1	1	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	28
131	3	2	1	1	2	1	2	1	8	1	2	2	1	1	7	1	1	1	1	4	34
132	4	1	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	5	29
133	2	3	1	2	1	2	1	1	8	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	4	32
134	2	3	2	1	1	1	2	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	30
135	2	2	1	2	2	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	31
136	1	2	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	28
137	3	1	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	28
138	1	2	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	1	2	7	1	1	1	1	4	30
139	4	2	2	1	1	2	1	1	8	2	1	1	1	1	6	1	2	1	1	5	33
140	4	3	1	1	1	2	1	2	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	30
141	4	3	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	26
142	2	2	1	1	1	1	2	1	7	2	1	1	1	1	6	1	2	1	1	5	31
143	3	1	2	1	2	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	31
144	1	2	2	1	1	1	2	2	9	1	1	2	2	1	7	2	1	1	1	5	37
145	2	2	2	1	1	1	2	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	30
146	1	2	1	2	1	2	1	2	9	2	1	1	1	1	6	1	2	1	1	5	35
147	3	3	1	2	2	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	30
148	4	1	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	2	1	7	2	1	1	1	5	31
149	2	2	2	1	1	2	2	2	10	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	36
150	3	3	1	2	1	1	1	1	7	1	2	2	1	2	8	1	1	1	1	4	34
151	3	2	2	1	2	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	6	32
152	2	1	1	1	2	1	1	1	7	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	30
153	4	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	26
154	2	1	1	2	1	2	2	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	32

1	17 a 21 años=37	Superior=59	43	45	53	52	47	54		57	57	51	66	61		54	58	53	58	
2	22 a 26 años=47	Secundaria=80	58	51	53	52	53	45		47	45	50	40	41		57	40	51	31	
3	27 a 31 años=30	Primaria=13	53	58	48	50	54	55		50	52	53	48	52		43	56	50	65	
4	32 a 37 años=40	Sin educación=2	154	154	154	154	154	154		154	154	154	154	154		154	154	154	154	
	154	154																		

VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Encuestados	D.FIABILIDAD			D1	D.CAPACIDAD DE RESPUESTA					D2	D.SEGURIDAD				D3	D.EMPATÍA				D4	D.ELEMENTOS TANGIBLES				D5	TOTAL
	BUENO:3	REGULAR:2	DEFICIENTE:1		BUENO:3		REGULAR:2	DEFICIENTE:1			BUENO:3	REGULAR:2	DEFICIENTE:1			BUENO:3	REGULAR:2	DEFICIENTE:1			BUENO:3	REGULAR:2	DEFICIENTE:1			
	Item01	Item02	Item03		Item04	Item05	Item06	Item07	Item08		Item09	Item10	Item11	Item12		Item13	Item14	Item15	Item16		Item17	Item18	Item19	Item20		
1	2	3	3	8	2	3	3	3	3	14	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	100
2	3	2	2	7	2	3	2	2	3	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	87
3	3	2	3	8	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	11	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	95
4	3	2	3	8	2	3	3	3	3	14	3	3	2	3	11	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	93
5	3	3	2	8	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	98
6	3	2	3	8	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10	100
7	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	101
8	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	103
9	3	3	3	9	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	98
10	2	3	2	7	3	2	2	2	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	92
11	3	2	2	7	2	3	2	3	3	13	3	3	2	3	11	2	2	2	3	9	3	3	3	2	11	91
12	3	3	2	8	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	93
13	3	3	2	8	3	3	3	3	2	14	2	2	3	2	9	2	3	2	3	10	2	2	2	3	9	91
14	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	3	3	2	3	11	95
15	2	3	3	8	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	2	3	3	2	10	96
16	3	2	3	8	2	3	2	2	3	12	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	90
17	3	2	3	8	2	3	2	3	3	13	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	3	2	3	3	11	91
18	2	2	3	7	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	9	3	2	3	3	11	2	3	3	2	10	90
19	2	3	2	7	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	11	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	92
20	2	3	3	8	2	2	2	3	2	11	2	3	2	3	10	3	3	2	2	10	2	3	2	2	9	87
21	3	2	3	8	3	2	2	2	3	12	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	2	3	2	2	9	93
22	2	3	2	7	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	95
23	3	2	3	8	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	2	2	3	2	9	95

24	3	3	2	8	3	2	3	3	2	13	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	86
25	2	3	2	7	3	3	2	3	2	13	2	3	2	2	9	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	91
26	2	3	2	7	3	2	2	2	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	3	2	2	10	92
27	2	3	2	7	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	82
28	2	2	2	6	2	3	2	3	2	12	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	91
29	3	3	2	8	3	2	2	3	2	12	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	92
30	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	2	3	3	3	11	93
31	2	3	3	8	3	1	1	2	3	10	2	1	1	3	7	2	1	3	2	8	1	2	3	1	7	73
32	3	1	1	5	2	3	3	3	2	13	1	1	1	1	4	2	2	2	1	7	3	3	2	2	10	68
33	1	1	2	4	1	2	3	2	2	10	2	1	1	2	6	3	2	2	1	8	3	2	3	1	9	65
34	2	3	2	7	3	2	1	3	1	10	3	3	3	3	12	1	1	2	2	6	3	2	3	3	11	81
35	1	3	3	7	2	1	2	3	2	10	3	1	3	2	9	1	3	2	2	8	3	2	2	2	9	77
36	2	1	1	4	2	1	1	3	3	10	3	1	3	3	10	2	2	3	1	8	2	3	2	1	8	72
37	2	2	1	5	2	2	2	1	3	10	2	2	3	3	10	3	2	1	3	9	2	3	3	3	11	79
38	1	2	1	4	1	1	3	3	3	11	1	1	2	2	6	1	3	3	2	9	2	1	2	1	6	66
39	2	2	2	6	1	1	3	1	2	8	2	1	3	3	9	1	2	1	3	7	3	3	3	3	12	72
40	2	1	1	4	2	3	3	1	3	12	3	1	3	1	8	2	1	3	2	8	3	2	1	3	9	73
41	2	2	1	5	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	10	1	1	1	3	6	1	3	1	2	7	69
42	3	3	1	7	1	3	3	3	2	12	1	3	1	2	7	3	3	2	2	10	2	2	2	3	9	81
43	1	1	3	5	1	1	1	3	2	8	2	3	1	1	7	1	3	3	3	10	3	2	1	1	7	67
44	1	2	3	6	2	3	3	3	2	13	1	3	1	2	7	2	1	3	3	9	2	2	1	2	7	77
45	3	2	1	6	3	2	3	1	1	10	3	2	3	2	10	2	3	2	1	8	1	3	3	2	9	77
46	2	2	3	7	1	1	3	1	2	8	2	1	1	3	7	2	3	1	2	8	2	2	2	2	8	68
47	1	3	1	5	3	2	3	1	2	11	3	2	2	2	9	2	3	1	2	8	1	1	2	2	6	72
48	1	1	1	3	1	2	1	2	3	9	3	3	2	1	9	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	69
49	2	3	3	8	3	2	3	1	3	12	1	1	1	2	5	3	2	1	2	8	2	2	1	1	6	72

50	3	1	1	5	2	2	2	2	2	10	1	2	1	1	5	3	1	3	1	8	1	3	2	3	9	65
51	3	2	1	6	3	2	3	3	1	12	2	3	3	1	9	3	3	1	2	9	3	2	2	1	8	80
52	1	2	1	4	3	2	1	2	2	10	1	2	3	3	9	3	2	2	1	8	2	1	3	2	8	70
53	1	2	1	4	2	2	1	2	1	8	3	2	3	3	11	3	1	1	2	7	2	3	1	3	9	69
54	3	1	2	6	3	2	3	1	1	10	2	1	2	3	8	1	2	2	1	6	2	2	3	1	8	68
55	3	2	3	8	1	3	1	3	2	10	2	3	3	3	11	3	2	2	1	8	3	2	2	1	8	82
56	2	1	1	4	1	2	1	3	3	10	1	2	1	1	5	3	2	2	3	10	1	3	1	1	6	64
57	1	3	2	6	1	2	3	3	1	10	3	3	3	1	10	2	2	3	3	10	2	1	2	2	7	79
58	3	2	3	8	3	3	1	1	1	9	2	1	1	1	5	1	3	2	1	7	2	2	2	3	9	67
59	3	1	2	6	1	3	1	3	2	10	1	3	1	1	6	1	1	2	2	6	2	1	3	2	8	64
60	2	1	3	6	3	2	2	2	3	12	3	3	3	1	10	2	2	1	2	7	1	2	3	3	9	79
61	2	3	1	6	3	1	3	2	1	10	3	3	1	3	10	1	3	1	1	6	1	1	1	1	4	68
62	3	1	2	6	3	2	3	2	2	12	1	1	2	1	5	3	2	1	2	8	1	3	3	2	9	71
63	3	2	3	8	1	2	2	1	2	8	3	3	2	3	11	1	2	3	1	7	3	3	3	3	12	80
64	1	1	2	4	1	2	1	1	2	7	2	3	3	1	9	3	2	1	3	9	1	2	2	3	8	66
65	1	1	2	4	2	3	2	2	1	10	3	3	3	1	10	1	3	3	1	8	1	2	3	1	7	71
66	2	2	1	5	1	1	2	2	1	7	3	2	3	3	11	3	2	3	1	9	2	1	2	2	7	71
67	3	1	2	6	2	1	3	3	3	12	1	3	3	2	9	3	3	1	1	8	3	2	2	3	10	80
68	1	2	3	6	1	2	2	3	2	10	1	3	3	1	8	2	2	2	3	9	1	2	2	2	7	73
69	3	2	3	8	3	1	2	1	2	9	3	2	3	1	9	2	1	2	3	8	3	1	2	3	9	77
70	2	3	3	8	2	3	1	1	2	9	3	1	2	3	9	2	3	2	1	8	1	3	2	3	9	77
71	3	3	2	8	3	2	2	1	3	11	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	3	3	3	3	12	74
72	3	2	1	6	3	3	2	2	2	12	1	3	3	2	9	1	1	1	3	6	2	1	3	3	9	75
73	2	3	3	8	3	1	3	1	3	11	3	1	2	2	8	3	1	1	1	6	3	3	1	2	9	75
74	3	1	2	6	2	1	1	3	1	8	3	1	1	3	8	1	2	3	3	9	3	2	2	1	8	70
75	3	2	3	8	1	1	2	3	3	10	2	1	3	3	9	3	3	3	1	10	1	1	3	1	6	80

76	1	1	3	5	2	1	2	3	2	10	1	2	1	1	5	2	2	3	2	9	3	1	3	3	10	68
77	1	1	2	4	2	3	3	1	2	11	2	3	2	1	8	3	3	2	1	9	2	1	3	2	8	72
78	2	1	2	5	2	2	1	1	2	8	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	1	1	3	2	7	73
79	3	1	3	7	2	1	1	3	1	8	2	2	1	2	7	2	3	1	1	7	1	3	1	2	7	65
80	2	3	1	6	2	3	3	2	1	11	2	2	3	3	10	2	2	2	3	9	2	1	2	1	6	78
81	3	1	3	7	1	3	1	3	2	10	2	3	3	1	9	3	1	2	2	8	3	2	3	3	11	79
82	2	3	3	8	3	2	1	2	3	11	1	3	3	3	10	3	3	1	1	8	2	1	1	3	7	81
83	3	2	2	7	1	3	2	3	1	10	2	1	3	3	9	3	1	3	1	8	2	3	3	3	11	79
84	3	1	2	6	2	1	1	1	1	6	1	2	2	2	7	2	1	1	2	6	2	1	1	3	7	57
85	2	1	2	5	3	2	3	3	2	13	2	1	2	2	7	3	3	3	3	12	1	2	3	1	7	81
86	3	2	1	6	1	2	2	2	1	8	2	2	1	2	7	2	1	1	3	7	3	2	1	3	9	65
87	2	3	3	8	3	1	3	2	1	10	2	1	2	1	6	3	2	3	2	10	1	3	2	2	8	76
88	2	1	1	4	1	1	1	1	3	7	1	3	3	1	8	1	2	3	2	8	1	1	2	1	5	59
89	2	3	1	6	3	1	3	3	1	11	3	3	3	1	10	3	3	1	2	9	1	3	3	1	8	80
90	2	3	1	6	3	3	1	2	2	11	3	1	3	2	9	2	3	2	3	10	2	3	3	2	10	82
91	1	1	3	5	3	3	3	3	1	13	1	1	3	2	7	3	2	3	1	9	1	2	3	2	8	76
92	1	2	2	5	2	3	2	2	2	11	1	1	3	1	6	1	2	3	3	9	3	1	2	3	9	71
93	3	2	2	7	2	3	1	1	2	9	2	3	3	2	10	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	71
94	2	2	3	7	3	1	1	3	2	10	3	2	3	2	10	1	3	1	3	8	3	1	1	1	6	76
95	2	3	1	6	1	1	2	1	3	8	2	1	2	3	8	2	2	1	1	6	2	2	2	3	9	65
96	2	1	3	6	2	1	2	1	3	9	3	1	2	3	9	3	3	3	3	12	2	1	3	2	8	80
97	1	1	3	5	1	2	3	2	1	9	1	2	1	1	5	3	1	2	2	8	1	3	1	2	7	61
98	2	3	1	6	3	2	3	2	3	13	3	1	3	2	9	2	2	1	2	7	3	2	1	1	7	77
99	1	2	1	4	1	2	3	2	2	10	1	3	3	3	10	1	2	3	2	8	1	1	2	3	7	71
100	1	3	1	5	3	2	3	3	3	14	3	2	1	3	9	3	2	3	1	9	2	2	3	1	8	82
101	2	1	1	4	1	1	2	2	1	7	3	1	1	3	8	1	1	3	1	6	3	2	3	2	10	60

102	2	1	1	4	2	2	1	2	1	8	2	3	1	2	8	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	61
103	1	2	1	4	1	3	2	1	1	8	2	3	3	3	11	3	2	1	2	8	1	1	1	2	5	67
104	3	2	3	8	3	1	3	1	1	9	1	3	1	2	7	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	74
105	1	3	3	7	2	1	2	1	1	7	2	3	2	2	9	3	1	2	1	7	3	1	1	3	8	68
106	1	2	2	5	2	2	2	3	1	10	2	1	2	3	8	3	2	3	1	9	3	1	1	3	8	72
107	3	3	3	9	3	3	3	1	3	13	2	2	1	1	6	1	2	2	1	6	2	3	1	3	9	77
108	2	2	3	7	3	1	1	2	3	10	3	1	3	3	10	2	3	3	1	9	2	2	2	1	7	79
109	1	1	1	3	2	2	1	2	3	10	2	1	2	2	7	2	1	1	1	5	3	1	3	1	8	58
110	2	1	2	5	1	2	3	2	3	11	1	1	3	2	7	3	3	1	1	8	2	1	3	3	9	71
111	2	2	1	5	1	3	3	3	3	13	1	1	1	2	5	1	3	2	2	8	2	1	2	3	8	70
112	3	1	2	6	2	1	2	2	3	10	1	1	3	3	8	1	2	2	2	7	3	2	1	2	8	70
113	1	1	2	4	3	3	3	1	1	11	2	1	2	3	8	3	2	1	3	9	1	2	2	3	8	72
114	3	3	1	7	2	3	2	3	2	12	3	2	3	1	9	2	1	2	1	6	1	3	3	2	9	77
115	2	2	2	6	2	3	1	2	2	10	2	3	2	3	10	3	3	2	2	10	1	3	2	3	9	81
116	3	2	2	7	2	2	1	2	2	9	1	1	1	2	5	2	2	2	2	8	1	1	3	1	6	64
117	2	3	3	8	3	2	2	2	1	10	2	1	1	1	5	3	2	3	1	9	2	3	3	1	9	73
118	1	2	3	6	1	2	2	1	1	7	2	1	3	2	8	3	2	1	1	7	3	2	1	3	9	65
119	1	1	3	5	3	2	3	3	3	14	3	1	1	3	8	3	2	3	1	9	3	1	2	2	8	80
120	3	2	1	6	1	1	1	2	1	6	3	2	1	2	8	1	1	2	3	7	3	2	2	2	9	63
121	3	1	3	7	1	1	1	1	3	7	3	1	2	1	7	2	3	2	2	9	1	3	3	1	8	68
122	1	3	2	6	2	2	3	3	2	12	1	2	1	2	6	3	1	2	3	9	3	2	3	3	11	77
123	2	3	1	6	2	2	2	1	1	8	3	2	3	2	10	3	3	1	3	10	2	3	1	1	7	75
124	2	2	3	7	1	3	2	1	3	10	3	3	1	3	10	2	3	1	1	7	3	3	3	3	12	80
125	2	2	2	6	1	2	1	1	2	7	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	59
126	2	2	1	5	2	1	1	1	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	59
127	2	1	2	5	2	1	1	2	2	8	1	2	2	1	6	1	2	1	2	6	1	1	2	2	6	56

128	1	1	1	3	1	1	1	2	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	2	2	1	2	7	53
129	2	2	2	6	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	8	2	1	1	2	6	2	2	1	1	6	60
130	1	2	2	5	2	1	1	1	2	7	2	2	1	1	6	1	1	2	2	6	2	1	1	1	5	53
131	1	1	1	3	1	2	2	1	1	7	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	1	1	2	2	6	46
132	1	2	2	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	43
133	2	2	2	6	1	1	2	2	1	7	1	1	1	1	4	1	2	2	1	6	2	1	2	1	6	52
134	1	1	2	4	2	1	1	1	2	7	1	1	2	1	5	1	1	2	2	6	2	1	2	1	6	50
135	2	2	2	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	49
136	1	1	2	4	2	2	2	1	1	8	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	2	1	2	1	6	48
137	1	2	1	4	2	2	2	1	1	8	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	2	1	2	2	7	49
138	1	2	2	5	2	2	1	1	1	7	1	1	2	1	5	2	1	1	1	5	2	2	1	1	6	50
139	2	1	1	4	2	2	2	1	1	8	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	1	1	1	1	4	48
140	1	1	1	3	2	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	46
141	2	1	2	5	1	2	1	1	2	7	2	1	1	1	5	1	2	1	2	6	2	1	1	1	5	51
142	1	2	1	4	1	2	2	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	2	1	1	2	6	46
143	2	2	1	5	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	42
144	2	2	2	6	2	1	1	1	1	6	1	2	1	1	5	2	2	1	1	6	2	1	1	2	6	52
145	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	1	1	1	2	5	47
146	2	2	1	5	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	42
147	1	2	2	5	2	1	1	1	2	7	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	1	1	1	2	5	51
148	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	45
149	1	1	1	3	2	1	1	2	1	7	1	2	2	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	44
150	1	1	1	3	1	1	1	2	1	6	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	46
151	1	1	1	3	1	1	1	1	2	6	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	49
152	2	1	2	5	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	42
153	1	2	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	42



154	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	2	2	1	7	39
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1	46	50	51	47	51	53	54	51	50	59	52	54	46	42	50	53	43	54	40	43
2	60	60	55	58	56	51	48	56	60	46	42	49	54	62	55	59	66	55	60	61
3	48	44	48	49	47	50	52	47	44	49	60	51	54	50	49	42	45	45	54	50
	154	154	154	154	154	154	154	154	154	15	15	154	154	15	154	154	154	154	154	

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES POST OPERADOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA GENERAL EN UN HOSPITAL PUBLICO DE LIMA 2021.

Pregunta de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición de las Variables	Metodología
Pregunta General de Investigación ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía general en un hospital público de Lima, 2021?	Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía general en un hospital público de Lima, 2021.	Hipótesis General: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía general en un hospital público de Lima 2021.	Variable 1: Calidad de Atención de Enfermería	Dimensión Humana  Dimensión Técnico Científico  Dimensión Entorno  Fiabilidad  Capacidad de Respuesta	Tipo de Investigación: Cuantitativa  Nivel de Investigación: Correlacional  Diseño de Investigación: No experimental de corte transversal  Población: 154 Muestra 154 No probabilístico intencionado y por conveniencia Técnicas de recolección de datos: Encuesta  Instrumentos: Se utilizan dos cuestionarios v.1-Calida de atención de enfermería con 15 ítems que

<p>Pregunta Especifica 1:</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención de enfermería en pacientes post operados del Servicio de Cirugía general en un hospital público de Lima 2021?</p> <p>Pregunta Especifica 2:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de cirugía general en un hospital público de Lima, 2021?</p>	<p>Objetivo Especifico 1:</p> <p>Identificar el nivel de calidad de atención de enfermería en pacientes post operados del Servicio de cirugía general en un hospital público de Lima ,2021.</p> <p>Objetivo específico 2:</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de pacientes post operados del Servicio de Cirugía general en un hospital público de Lima,2021.</p>		<p>variable 2: Nivel de Satisfacción</p>	<p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos Tangibles</p>	<p>miden las tres dimensiones (elaborado por santos y Quispe, 2021)</p> <p>V.2-nivel de satisfacción en pacientes post – operados con 20 ítems que miden las cinco dimensiones (elaborada por santos y quispe,2021)</p> <p>Técnicas de análisis e interpretación de datos:</p> <p>Estadística de prueba no paramétrica, investigación analítica bivariada prueba de hipótesis de rho de spearman escala de rho de spearman</p>

<p>Pregunta específica 3:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía general en un hospital público de Lima,2021?</p> <p>Pregunta específica 4:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía general en un hospital público de Lima,2021?</p> <p>Pregunta específica 5:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía general en un hospital público de Lima,2021?</p>	<p>Objetivo específico 3:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía general en un hospital público de Lima ,2021?</p> <p>Objetivo específico 4:</p> <p>Determinar la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía general en un hospital público de Lima ,2021.</p> <p>Objetivo específico 5:</p> <p>Determinar la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción en pacientes post operados de Servicio de Cirugía general en un hospital público de Lima,2021.</p>	<p>Hipótesis Especifica 1:</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía general en un hospital público de Lima,2021.</p> <p>Hipótesis especifica 2:</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía general en un hospital público de Lima,2021.</p> <p>Hipotesis especifica 3:</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción en pacientes post operados del Servicio de Cirugía general en un hospital público de Lima,2021.</p>			
--	---	---	--	--	--

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES POST – OPERADOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA GENERAL EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2021.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS- NIVELES	ESCALA DE MEDICION
Variable 1: calidad de atención de enfermería	Es el suministro de los servicios de salud, que tiene características como accesibilidad, equidad y con una atención profesional de alto nivel, manteniendo el equilibrio de los beneficios, riesgos y costos. Se valorará mediante el cuestionario de 15 preguntas, sobre el nivel de calidad del cuidado de enfermería desarrollado en base a la definición de Donabedian (2001).	Dimensión Humana	Respeto Disponibilidad Continuidad Autonomía Trato digno Consejería	Bueno 31- 45  Regular 16-30  Deficiente 15	Ordinal
		Dimensión Técnico científico	Prevención Compromiso Complicaciones Intervención		
		Dimensión del entorno	Confort Comodidad Limpieza y Orden Seguridad		
Variable 2: Nivel de satisfacción del paciente	Percepción luego de superar a las perspectivas aspiradas por usuario de pabellón de Cirugía General de un Hospital Público de Lima, el cual será evaluado por el cuestionario de 20 preguntas.	Fiabilidad	Servicio Atención individualizada	Bueno 41-60  Regular 21-40  Deficiente 20	Ordinal
		Capacidad de respuesta	Prontitud Actitud Competencia		
		Seguridad	Vigilancia Privacidad Percepción		
		Empatía	Amabilidad Tolerancia Confianza		
		Aspectos tangibles	Infraestructura Gestión Prestación de Personal		