



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y satisfacción en pacientes posoperados del  
Hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Rivas Muro, Jorge Mauricio (ORCID: 0000-0002-4079-3637)

**ASESOR:**

Mg. Ñique Carbajal, César Armando (ORCID: 0000-0002-9287-9387)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en Salud

CHICLAYO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a:

A mis padres, gracias por inculcar en mí valores, ustedes me enseñaron que con esfuerzo y dedicación los objetivos son más fáciles de alcanzar.

A mi querida esposa Sofía por el amor que me brinda, por su apoyo incondicional durante todo este proceso, a mis amadas hijas Luana y María Grazia, todo lo que hago es siempre pensando en su bienestar y para que se sientan orgullosas de su padre.

## **Agradecimiento**

A todo el personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes quienes me brindaron parte de su tiempo e hicieron posible esta investigación.

A mis padres y hermana, por todo su amor y apoyo incondicional.

A mis asesores por guiar mi camino durante el proceso de la investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO. ....	4
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2. Variables y operacionalización: .....	10
3.3. Población Muestra y Muestreo: .....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	12
3.5. Procedimientos: .....	14
3.6. Método de análisis de datos:.....	14
3.7. Aspectos éticos: .....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN .....	20
VI. CONCLUSIONES .....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS .....	49

## Índice de tablas

Tabla 1. Intervalos de las dimensiones .....	13
Tabla 2. Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción .....	16
Tabla 3. Relación entre el nivel de satisfacción y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta .....	17
Tabla 4. Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad. ....	18
Tabla 5. Relación entre el nivel satisfacción y las dimensiones empatía y aspectos tangibles.....	19

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo. Empleó una metodología de tipo básica, de diseño descriptivo, con un nivel correlacional. Tuvo como muestra a 250 pacientes posoperados. Se aplicó la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento de recolección de datos. Como resultados se obtuvo que, existe influencia significativa entre, la calidad de atención y la satisfacción, pues, se obtuvo un valor de 0,000, menor a 0.05, con un Rho Spearman de 0,895 indicando una asociación fuerte y directa entre las variables. Por lo tanto, a mayor calidad en la atención, mayor será la satisfacción en pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo. Finalmente, concluyó que, existe influencia significativa entre la variable satisfacción con todas las dimensiones de la variable calidad de atención (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles), puesto que, se obtuvo un valor de ,000, menor a 0.05.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción, seguridad, aspectos tangibles, fiabilidad.

## **Abstract**

The main objective of the present study was to determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of postoperative patients at the Las Mercedes Regional Teaching Hospital in Chiclayo. It used a basic type methodology, descriptive design, with a correlational level. He had 250 postoperative patients as a sample. The survey and questionnaire were applied as a data collection technique and instrument. The results were that there is a significant influence between satisfaction and quality of care, since a value of 0.000 was obtained, less than 0.05, with a Rho Spearman of 0.895 indicating a strong and direct association between the variables of study. Therefore, the higher the quality of care, the higher the quality of care, the greater the safety of postoperative patients at Las Mercedes Regional Teaching Hospital in Chiclayo. Finally, it concluded that there is a significant influence between the satisfaction variable with the quality-of-care dimensions (reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects), since a value of .000 was obtained, less than 0.05.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, security, tangible aspects, reliability.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención cada día va siendo de mayor exigencia, sobre todo en los establecimientos de salud, por el hecho de tratar con personas, quienes tienen derecho a recibir los mejores servicios para la promoción, prevención, recuperación de su salud, que garanticen no solo su supervivencia, sino también calidad de vida.

Esta exigencia se incrementa en los servicios que se brindan a personas con necesidades de tratamiento quirúrgico, quienes están doblemente expuestos a riesgos no solo por el proceso de enfermedad, sino porque su tratamiento requiere de procedimientos invasivos, administración de anestesia que someten a su organismo a un intenso estrés fisiológico, que origina dolor por la manipulación de sus órganos y tejidos; ponen en riesgo su vida, su salud física y mental al enfrentarse a situaciones críticas desconocidas, que requieren del equipo de salud poner en práctica sus conocimientos científicos, tecnología y sobre todo su humanismo; de tal manera que se satisfagan las expectativas del usuario externo y perciba un cuidado de calidad que contribuya a su recuperación y el logro de su bienestar biopsicosocial.

Santos et al (2021) en Rio Grande do Sul, Brasil encontraron insatisfacción respecto al confort disponible a los acompañantes. Además, Melita et al, (2021), encontraron que los pacientes hospitalizados en unidades medico quirúrgicas de Chile perciben dificultades en la comunicación que la enfermera establece con ellos.

En el Hospital General de Jaén el 60 % de pacientes posoperados están medianamente satisfechos con el cuidado y el trato del profesional de enfermería, 70% satisfechos con la disponibilidad que ella tiene para cuidarlos y el 65% con la continuidad de sus cuidados, pero es preocupante que el 17,5 % estén insatisfechos con la atención que reciben (Numpaque y Rocha, 2016)

Se plantea el problema de investigación, pues se observa que los pacientes quirúrgicos cuando solicitan atención se encuentran con una serie de dificultades como largas y angustiantes listas de espera, demora en la atención para exámenes de laboratorio y exámenes complementarios, la



relación médico-paciente es distante, los profesionales utilizan terminología técnica, muchas veces difícil de entender por el paciente o su familia; no se evidencia intervenciones para mitigar la ansiedad del paciente o su familia, muchas veces no se dan explicaciones o se ignoran las interrogantes del paciente, postergación del acto quirúrgico innecesariamente, tampoco se le da oportunidad para poder expresar sus sentimientos y emociones; si se les interroga las preguntas solo permiten respuestas con monosílabos o la exploración se centra en investigar signo y síntomas más no expresar lo que están sintiendo, además demuestran escasa atención en las preguntas y respuestas de los pacientes.

Durante el acto quirúrgico, centran sus conversaciones en cuestiones particulares, familiares, sociales, que llevan a la risa, sin percatarse de la situación que está atravesando su paciente. Durante el posoperatorio, la atención se centra en evaluar las necesidades de supervivencia y de seguridad y protección más no las de mayor jerarquía que se relacionan con la situación que vivencia el paciente y su familia. En el manejo del dolor los profesionales de enfermería se limitan a administrar los analgésicos según indicaciones médicas, en dosis y horario; sin tener presente que cada persona tiene un umbral diferente para el dolor

Formulándose el problema de investigación ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo?

Esta investigación se justifica porque los pacientes posoperados vivencian una situación crítica y de sufrimiento desde el diagnóstico de su enfermedad, la decisión de someterse a la cirugía, alejarse de su hogar, enfrentarse a personas y ambientes desconocidos, estigmatizaciones acerca de la anestesia, procedimientos invasivos, posibles complicaciones e inclusive la muerte por tal motivo es urgente tener evidencias acerca de cómo están percibiendo la calidad de la atención recibida en el posoperatorio y si esta ha cubierto sus expectativas para sentirse satisfecho, en Perú, es política del Ministerio de Salud defender, incentivar, disponer una atención de calidad atendiendo a un derecho ciudadano de satisfacer sus necesidades de salud.

Los resultados constituirán evidencia científica y a partir de ellos elaborar planes de mejora de la calidad de atención del paciente quirúrgico y su familia y que respondan a las expectativas de los pacientes posoperados y a las exigencias emanadas de las directivas que existen al respecto. Además, servirán como referencias para la formación de profesionales de la salud y como antecedente para otras investigaciones. La satisfacción de los usuarios “son indicadores la calidad y el bienestar que, facilitan, promueven y garantizar un alto nivel de atención en salud” (Arcentales, 2021)

Con el *objetivo general* de determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.

Siendo los *objetivos específicos*:

Identificar la relación entre el nivel de calidad de atención en su *dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad* y el nivel de satisfacción de pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.

Identificar la relación entre el nivel de calidad de atención en su *dimensión seguridad* y el nivel de satisfacción de pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.

Identificar la relación entre el nivel de calidad de atención en su *dimensión empatía y aspectos tangibles* con el nivel de satisfacción de pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.

La *hipótesis general* planteada es que la calidad de atención se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

En el presente estudio sobre calidad de atención y satisfacción del paciente posoperado se presentan algunos antecedentes relacionados con el objeto de investigación. Luego se desarrolla el marco teórico que permite entender al objeto o variables de investigación.

Los antecedentes a nivel internacional muestran los resultados de investigaciones que sustentarán la presente investigación:

El trabajo en Centro quirúrgico está marcado por el desarrollo de prácticas complejas e interdisciplinarias, con una fuerte dependencia del desempeño individual de algunos profesionales, pero también la necesidad del trabajo en equipo en condiciones muchas veces marcadas por la presión y el estrés (Carvalho 2018). Según, Silva y Augusto et al. (2020) en Brasil, en hospitales públicos de Brasil, las personas cuidadas señalaron factores negativo en desmedro de la calidad de los servicios que se brindan , entre ellos se mencionaron las estructuras físicas escasez o falta de mantenimiento de equipos y materiales, propusieron un aspecto considerado negativo que perjudica la calidad de la atención, tal como la condición de la instalación física, los trámites burocráticos que obstaculizan el acceso a los tan necesarios servicios de salud de calidad.

Argudo (2021) encontró que en un establecimiento de salud Quirúrgico de Azogues en Venezuela; la mayor parte de los usuarios externos, se encuentran satisfechos con la apariencia de los empleados, instalaciones físicas, la seguridad, empatía, capacidad de respuesta, trabajadores de salud de la institución; su insatisfacción se centra en la fiabilidad; fundamentalmente en los tiempos de espera.

Santos et al (2019) en Unidad de Clínica Quirúrgica de un hospital universitario de Rio Grande do Sul, encontraron que la atención de enfermería, así como la atención médica fue percibida por los pacientes como satisfactoria, sin embargo, se manifestó insatisfacción con el confort disponible a los acompañantes.

Melita et al (2021), evidenció que pacientes de servicios médico-quirúrgicas de tres establecimientos de salud de Chile, percibían como satisfactorio el cuidado humanizado brindado por las enfermeras, valorando su quehacer profesional no así la dimensión comunicación la cual fue débilmente percibida.

Arcentales et. Al. (2021), evidenciaron que los pacientes quirúrgicos de un hospital de Azogues; refieren satisfacción con el cuidado enfermero, esta satisfacción se incrementa en personas del sexo femenino del tercer nivel de instrucción.

Medina y Medina (2016) en la Unidad de Cirugía de un hospital de Jaén en Cajamarca, encontraron que 60 % de los pacientes hospitalizados estaban medianamente satisfechos con el cuidado enfermero en sus dimensiones “trato, disponibilidad, continuidad y resultados del cuidado.” y es significativo el porcentaje de pacientes insatisfechos (17.5 %).

Moreno et al (2014), evidenció que el 77,7 % de pacientes posoperados tuvo un manejo adecuado del dolor siendo los más satisfechos quienes recibieron orientación preoperatoria

Respecto del marco teórico que sustenta esta investigación consideramos definirla según la Organización Mundial de la Salud (OMS), quien define como “asegurar que los pacientes reciban el conjunto de servicio diagnóstico y terapéutico más adecuado” de tal manera que se consiga una atención para la salud en las mejores condiciones valorando los factores y la cultura tanto del paciente como del servicio médico, obteniéndose los mejores resultados minimizando el riesgo de yatrogenias y conseguir un nivel superior de satisfacción del paciente (OPS 2017).

Según la OMS, (2017), en países desarrollados el 10% de pacientes sufren “daños al recibir atención hospitalaria” y 7% de pacientes hospitalizados infectarse se relacionada con la atención sanitaria. Así mismo sostiene que en los países con menores recursos fallecen entre 5 a 8 millones debido a la deficiente calidad de atención en salud.

La calidad del servicio de salud “se refiere a la satisfacción de la necesidad de la salud de los usuarios, la familia y la comunidad”, basada en buenas prácticas de atención, de principios éticos, equidad; para lograr el bienestar de las personas poniendo énfasis es las poblaciones vulnerables. Esta calidad considerada como “la atención se centra en los usuarios, la familia y la comunidad”, garantizando el más alto nivel de “seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo” como esencia de su ser. Determinan el éxito de estos indicadores “el acceso del servicio y sus apropiadas organizaciones y gestiones;” requiriéndose para ello la mejora del sistema de salud (OPS, 2014), (OPS 2019).

OPS/OMS, sostienen que las personas, familias y comunidades se perjudican por las deficiencias en la prestación de los servicios de salud por parte de los establecimientos de salud, en ellos se incluyen a todos los elementos que deberían responder a las expectativas de quienes requieren estos servicios, esto es una limitante para acceder a los servicios de salud sobre todo a las poblaciones vulnerables que no tienen acceso a otro tipo de atención. Si los sistemas de salud tuvieran buenas prácticas para cuidar la salud y estuviera bien organizados entonces se habrían evitado más de un millón de muertes en los años 2013 y 2014 (OPS, 2017)

En la actualidad de ha consensuado algunos elementos de la calidad como son: eficacia, seguridad, centrados en la persona, oportunos, equitativos e integrados, todos ellos se relacionan directamente con la práctica de la ética

La calidad de la atención en salud es definida por Bernal C. citado por Granda (2016). como la prestación de servicios de salud estandarizados y seguros, colocando al paciente como el centro de sus cuidados, demostrado a través de indicadores objetivos, que den lugar al mejoramiento continuo, desarrollado en base a la ética y el cuidado humano.

Se observan que existe problema de calidad en el servicio de salud pues tradicionalmente operan bajo paradigmas biologicistas con el clásico rol del médico clínico, hospitalario y el funcional de este siglo XXI; que ha limitado la

calidad de la atención en salud; pues prioriza los problemas físicos y biológicos, de las personas en desmedro de las necesidades emocionales, espirituales que generalmente se relegan a un segundo plano lo cual que generan insatisfacción en los pacientes al no ser tenido en cuenta como personas, sumado a ello las limitaciones presupuestales y gerenciales (Salazar, 2019).

En cuanto a las dimensiones de la calidad, de acuerdo con el “modelo teórico de Parasuraman A, Valerie A, LL y Zeithaml, citados por Caicay (2017); “las dimensiones de la calidad de servicio son: aspecto tangible, fiabilidad, respuestas rápidas, seguridad y empatía”

La fiabilidad, la cual se refiere a la capacidad de prestar un servicio ofrecido de manera precisa y que genere confianza en quien lo brinda

Capacidad de respuesta que es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionarles servicio óptimo.

Seguridad, referido a tener conocimiento y cortesía de quienes brindan el servicio y la capacidad que exhiben para inspirar seguridad y confianza.

La empatía es el cuidado y atención personalizada que la institución brinda a sus usuarios

Elementos Tangibles tiene que ver con la apariencia de la estructura física, equipo, materiales personal y materiales para comunicarse.

#### *Respecto a la satisfacción del paciente*

La satisfacción del cliente es un indicador importante del logro de las expectativas que el usuario tiene sobre el servicio o bien que recibe, pues este será subjetiva y es vivenciada por cada persona de manera diferente por ello es de gran importancia para la institución porque de ella dependerá la fidelidad en el uso de los servicios por parte del usuario y su permanente requerimiento (Carrillo y Córdova, 2016)

La satisfacción respecto a las atenciones recibidas en el servicio de salud varía acorde con los patrones culturales de los pacientes y según el grupo social al cual pertenezcan, estando determinado por su contexto cultural y social. Este concepto revela la diferencia entre las expectativas y las percepciones que los pacientes tienen sobre la atención recibida; deduciéndose que el servicio que el paciente recibe en los establecimientos de salud, entre ellos el centro quirúrgico no debe estar reducido a procedimientos o a atención de la enfermedad sino a la persona en su integridad. Para conocer mejor esta satisfacción es preciso medir la calidad de atención que es percibida por las personas que reciben el cuidado con el objetivo de detectar los aspectos que están contribuyendo a la insatisfacción de ellos pacientes para planificar mejoras en el sistema (Arcentales et al 2016)

La satisfacción de las personas podemos conceptualizarla como un sentimiento de bienestar que se obtiene cuando una necesidad ha sido satisfecha o una situación problema ha sido resuelta o cuando se ha recibido atención para resolverla. Para el caso de las atenciones recibidas en el servicio de salud se refiere a la relación que tiene el paciente entre sus expectativas cuando requiere el servicio y la coherencia con la percepción que tiene respecto a la calidad que este tiene cuando ya se ha recibido

La satisfacción "son ejes esenciales para la evaluación de la calidad de los servicios recibidos y o prestados durante la estancia hospitalaria". Halstead, Hartman y Schmidt; la definen como la "respuesta afectiva" que tiene lugar al comparar el producto recibido y la expectativa que sobre él se tenía (Arcentales et al, 2016)

Anderson, define a la satisfacción como la relación que establece el usuario sobre sus expectativas y el beneficio que percibe haber recibido, mencionando que la recompensa en este caso es el elemento significativo de la satisfacción. Debiendo tener en cuenta que la "asimilación de la recompensa es el elemento más significativo de la satisfacción" Westbrook, citado por Sánchez, resalta la importancia que tiene el afecto desarrollado a través de la satisfacción, lo que determina la preferencia por la elección del establecimiento donde prefiere buscar el servicio, resaltando que no solo se

dan procesos cognitivos informativos, sino que se suma la variable afectiva. (Sánchez, 2019).

La satisfacción de la persona es un atributo valioso para determinar la calidad de la prestación del servicio de Centro quirúrgico; son indicadores directos para determinar la calidad de atención debido que, la satisfacción sin aspectos del bienestar que pretende mejorar la prestación del servicio que ofrece esta dependencia. En segundo lugar, conocer la opinión del beneficiario directo de la atención dará importantes elementos de juicio para mejorar la prestación y lograr la fidelidad del usuario. En tercer lugar, altos niveles de satisfacción o de insatisfacción, son los juicios de valor que ofrecen oportunidades de mejora de la calidad (Salazar, 2021).

Thompson, citado por Sánchez, sostiene que el usuario se siente satisfecho cuando se han cubierto sus expectativas a través del servicio recibido, sin embargo, es preciso acotar que muchas veces las expectativas son bajas pues no se ha tenido experiencia o conocimiento de un servicio cuyos indicadores de calidad son mucho más altos; de tal manera que se puede quedar satisfecho o aún con un servicio de baja calidad (Sánchez, 2019).



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación:**

El tipo de estudio fue Básico, debido que fundamentan el marco teórico, que plantea la hipótesis, para ser probada de forma estadística y comparada con el problema que actualmente se presente, con el fin de plantear conclusiones y sugerencias. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

##### **Diseño de investigación:**

El diseño fue no experimental en tanto, Hernández (2014), indica que “El diseño de estudio es no experimental, se debe a que no se manipula la variable, solo se estudian en su contexto natural”.

Fue correlacional por buscar determinar la dependencia o no entre la variable de investigación descriptivo, correlacional, pues las variables serán relacionadas entre sí. Estas serán medidas en una sola oportunidad.

#### **3.2. Variables y operacionalización:**

Variable 1: Calidad de Atención

Definición conceptual: es definida como la prestación de servicios de salud estandarizados y seguros, que ofrece el centro quirúrgico de esta institución, colocando al paciente quirúrgico como el centro de sus cuidados, demostrado a través de indicadores objetivos, que den lugar al mejoramiento continuo, desarrollado en base a la ética y el cuidado humano.

Definición operacional: Fue medida a través de la escala Servperf, propuesta por Cronin y Taylor (1994); utilizada para medir calidad de servicio (SERVICE PERFORMANCE). Esta escala considera los ítems y dimensiones de

Servqual. Cronin y Taylor (1994) evidenciaron que el modelo Servqual no es el idóneo para evaluar calidad de servicio, pues utiliza una escala de expectativas y otra de percepciones, llevando a confusión en la interpretación, además se reduce el número de preguntas al considerar solo la percepción del usuario para medir la calidad del servicio (Ibarra y Rúa 2019).

#### Variable 2: Satisfacción del paciente posoperados

Definición conceptual: definida como la percepción que sobre la calidad de atención tiene el paciente que recibe tratamiento quirúrgico en esta institución

Definición operacional: La variable fue medida por el cuestionario para medir satisfacción del usuario

### **3.3. Población Muestra y Muestreo**

La población está calculada aproximadamente en un total de 250 de pacientes posoperados mensualmente y por ser esta pequeña se trabajó con el total de integrantes.

#### **Criterios de inclusión:**

Se tendrán en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

- Pacientes en postoperatorio mediato.
- Pacientes adultos entre 18 a 50 años.
- Sin enfermedades concomitantes.
- De cirugía electiva.
- Que estén lúcidos, orientados.
- Decidan participar voluntariamente en la investigación.

**Criterios de exclusión:**

Fueron excluidas las personas que tengan problemas de audición, visión, comprensión y otros que impidan la comprensión y respuesta a las preguntas.

**Muestra:** Al ser una población pequeña, se considerará población muestral

**Unidad de análisis:** Cada paciente posoperado que reúna los criterios de inclusión.

**Muestreo:** Muestreo no probabilístico por conveniencia.

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Los datos para la variable calidad de atención fueron recolectados a través de una encuesta aplicando el instrumento que es una escala de Likert, diseñado en cinco dimensiones según el modelo Servperf, adaptado a pacientes posoperados que reciben atención en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes. (Anexo N° 04)

Este instrumento está diseñado en 5 dimensiones según el modelo Servperf: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, el cual consta de 22 ítems (Ibarra y Rúa 2019)

Para la medición se han considera cinco categorías: Nunca (1), Casi nunca (2) A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)

La variable calidad de la atención y sus dimensiones e midieron de acuerdo con la tabla siguiente:

**Tabla 1.***Intervalos de las dimensiones de la Variable Calidad de Atención*

<b>Variable</b>	<b>Categorías</b>	<b>Intervalos</b>	<b>Total</b>
Calidad de atención	Alto	82 – 110	22
	Medio	52 – 81	
	Baja	22 – 51	
<b>Dimensiones</b>	<b>Categorías</b>	<b>Intervalos</b>	<b>Total</b>
Fiabilidad	Alto	19 – 25	5
	Medio	12 – 18	
	Bajo	5 – 11	
Capacidad de Respuesta	Alto	15 – 20	4
	Medio	10 – 14	
	Bajo	4 – 9	
Seguridad	Alto	15 – 20	4
	Medio	10 – 14	
	Bajo	4 – 9	
Empatía	Alto	19 – 25	5
	Medio	12 – 18	
	Bajo	5 – 11	
Aspectos Tangibles	Alto	15 – 20	4
	Medio	10 – 14	
	Bajo	4 – 9	

Para la variable Satisfacción los datos fueron recolectados a través de una encuesta aplicando el instrumento para medir satisfacción del paciente posoperado que es una escala de Likert, diseñado en cuatro dimensiones (Actuar profesional organización comodidad y espera) adaptado a pacientes posoperados que reciben atención en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes. (Anexo N° 05)

Confiabilidad de instrumentos: Para que se determine la confiabilidad del instrumento, se calcula los coeficientes de confiabilidad Alfa de Cronbach, ya que se requieren de unas solas administraciones de los instrumentos de medida. (Hernández y Baptista, 2014).

Las dos secciones que miden las variables de estudio fueron validadas por separado. Obteniéndose para la variable *calidad de atención* un Alfa de Cronbach de 0,895, y para la variable satisfacción éste fue de 0,915; superando el valor de 0,81; lo que señala que en ambos casos los instrumentos son de confiabilidades muy altas

### **3.5. Procedimientos:**

Para la recolección de datos se solicitó la autorización del jefe de Centro Quirúrgico, así como de la oficina de capacitación del hospital, así como el consentimiento informado de las personas investigadas (Anexo N°01)

La encuesta será realizada a los pacientes hasta 24 horas de postoperatorio, instalados en los servicios de hospitalización correspondiente, después de su traslado de la URPA.

Dada la situación de emergencia sanitaria por la pandemia COVID 19 se adoptarán todas las medidas de bioseguridad para proteger al paciente y al investigador.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

En la presente investigación, después del empleo de los cuestionarios, se procedió a analizar la data, en el Microsoft Excel, para luego organizarlo en el SPSS versión 25, teniendo datos descriptivos como correlacionales, estos se clasificaron en los resultados en tablas dando respuesta a cada objetivo tanto general como específicos, por ende, el nivel se obtuvo desde la sumatoria de las dimensiones como las variables. Asimismo, la correlación de las variables se realizó mediante

el Rho de Spearman, puesto que los datos no presentan distribuciones normales, finalmente se procederá a la discusión de los resultados a la luz de los conocimientos actuales y los antecedentes.

### **3.7. Aspectos éticos:**

En la presente investigación se aplicarán los principios éticos del Informe Belmont (Csubaruk, 2019):

*Respeto a la Dignidad de la persona*, se reconocerá la capacidad del paciente para discernir, así como su autonomía para decidir participar en la presente investigación previa información y la firma del consentimiento informado (Anexo N° 01). pudiendo decidir terminar su participación en el momento que lo crea conveniente. También se garantizará el anonimato, la utilización de la información solo para la investigación y la eliminación de esta concluida la investigación.

#### *Beneficencia*

Esta investigación busca obtener evidencia científica que permita contar con una base de datos y la fundamentación para planificar mejoras en la calidad de atención de los pacientes quirúrgicos.

Los pacientes no serán sometidos a situaciones estresantes y se les ofrecerá apoyo si aflorarán emociones negativas a raíz de la entrevista.

#### *Justicia*

Todos los pacientes que reúnan los criterios de inclusión tendrán la oportunidad de participar en la investigación.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados de la calidad de atención y el nivel de satisfacción:

**Resultados del objetivo general:** Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.

**Tabla 2.**

*Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción*

			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,895
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	250	250
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,895	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		250	250	

*Nota.* De acuerdo los resultados de la tabla N° 2, se puede determinar que existe influencia significativa entre, la calidad de atención y la satisfacción, puesto que, se obtuvo un valor de 0,000, menor a 0.05, con un Rho Spearman de 0,895, indicando una asociación fuerte y directa entre las variables de estudio. Por lo tanto, a mejor calidad en la atención, mayor será la satisfacción en pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.

**Resultados del primer objetivo específico:** Identificar la relación entre el nivel de calidad de atención en su *dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta* y el nivel de satisfacción de pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.

**Tabla 3.**

*Relación entre el nivel de satisfacción y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta*

			Satisfacción	Fiabilidad	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,310**	,670
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	250	250	250
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,310**	1,000	,670
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	250	250	250
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,670	,310	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	250	250	250

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

*Nota.* De acuerdo los resultados de la tabla N° 03, se puede determinar que existe influencia significativa entre la variable satisfacción con las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta, de la variable calidad de atención; puesto que, se obtuvo un valor de ,000, menor a 0.05, con una correlación de Rho de Spearman de ,670, indicando una asociación alta entre la variable y las dimensiones.



**Resultados del segundo objetivo específico** la relación entre el nivel de calidad de atención en su *dimensión seguridad* y el nivel de satisfacción de pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo

**Tabla 4.**

*Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad.*

		Satisfacción	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción	1,000	,910
		.	,000
	N	250	250
Seguridad	Coeficiente de correlación	,910	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	250	250

*Nota.* De acuerdo los resultados de la tabla N° 4, se puede determinar que existe influencia significativa entre, la satisfacción y la dimensión seguridad, de la variable calidad de atención puesto que, se obtuvo un valor de 0,000, menor a 0.05, con un Rho Spearman de 0,910 indicando una asociación fuerte y directa entre la variable y la dimensión en estudio. Por lo tanto, a mayor calidad en la atención, mayor será calidad de atención, mayor será la seguridad de los pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.

**Resultados del tercer objetivo específico:** Identificar la relación entre el nivel de calidad de atención en su dimensión empatía y aspectos tangibles con el nivel de satisfacción de pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.

**Tabla 5.**

*Relación entre el nivel satisfacción y las dimensiones empatía y aspectos tangibles*

		Satisfacción	Empatía	Aspectos tangibles	
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,420**	,850
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	250	250	250
	Empatía	Coefficiente de correlación	,420**	1,000	,850
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	250	250	250
	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	,850	,420	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	250	250	250

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

*Nota.* De acuerdo los resultados de la tabla N° 05, se puede determinar que existe influencia significativa entre la variable satisfacción con las dimensiones empatía y aspectos tangibles, de la variable calidad de atención puesto que, se obtuvo un valor de ,000, menor a 0.05, con una correlación de Rho de Spearman de ,850 indicando una asociación alta entre la variable y las dimensiones.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo. Para determinar la relación entre las variables de estudio se empleó como método el Rho de Spearman, debido a que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, en el resultado se tuvo una significancia bilateral de ,000. Interpretando el resultado tenemos que: existe relación fuerte, entre la calidad de atención y la satisfacción de acuerdo se muestra en el coeficiente de correlación ( $,895$ ), con una significancia de ,000 valor menor a  $0,005$ , es decir, existe relación.

Del hallazgo se concluye que, la calidad de atención es un factor muy importante para los pacientes, porque de acuerdo a su atención es que, se determinará el nivel de satisfacciones que estos posean, lo que genera el optar de nuevo por los mismos servicios. Por su parte, Cordero (2018), realizó un estudio similar al mencionado, donde determinó que, hay asociaciones significativas directas fuertes entre las variables, lo que nos hace concluir que, que la calidad incide en la satisfacción, por lo tanto, se confirma la hipótesis alternativa. Por lo tanto, de los resultados se menciona que, la calidad de atención es un indicador que le brinda al paciente la seguridad, confianza de adquirir su servicio, por lo tanto, es esencial que, se muestre un trato amable para incidir de forma positiva con la satisfacción que este perciba.

En el estudio también se determinó la relación entre el nivel de calidad de atención en su dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo. Para determinar la relación entre la calidad de atención y las dimensiones fiabilidad con la capacidad de respuesta en pacientes posoperados se empleó como método el Rho de Spearman, debido a que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, en el resultado se tuvo una significancia bilateral de ,000. Interpretando el resultado tenemos que: existe relación relativamente fuerte, entre la satisfacción y las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta de acuerdo se muestra en el coeficiente de correlación ( $,670$ ), con una significancia de ,000 valor menor a  $0,005$ , es

decir, existe relación. Del hallazgo se concluye que, la calidad de atención es un indicador influyente en la fiabilidad como en la capacidad de respuesta, donde el usuario ante un movimiento mínimo percibe si retomar el servicio o descartarlo. Por su parte, Ramírez (2016), en su estudio tuvo un resultado similar al mencionado donde determina que, hay asociaciones significativas entre la calidad de los servicios y la dimensión quedando demostrado con una significancia de 0.2514. asimismo, Argudo (2021) encontró que en un establecimiento de salud Quirúrgico de Azogues en Venezuela; la mayoría de los clientes externos, se encuentran satisfechos con la apariencia de los empleados, instalaciones físicas, la seguridad, empatía, capacidad de respuesta, del personal de salud de la institución; su insatisfacción se centra en la fiabilidad; fundamentalmente en los tiempos de espera. Por lo tanto, de los resultados se puede mencionar que, a mejor servicio brindado al paciente, este tendrá una mayor satisfacción.

Asimismo, también se determinó la relación entre el nivel de calidad de atención en su dimensión seguridad y el nivel de satisfacción en pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo. Asimismo, también se determinó la relación entre el nivel de calidad de atención en su dimensión seguridad y el nivel de satisfacción en pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo. Para determinar la relación entre la satisfacción y la dimensión seguridad en pacientes posoperados se empleó como método el Rho de Spearman, debido a que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, en el resultado se tuvo una significancia bilateral de ,000. Interpretando el resultado tenemos que: existe relación relativamente fuerte, entre la satisfacción y la dimensión seguridad de acuerdo se muestra en el coeficiente de correlación (,910), con una significancia de ,000 valor menor a 0,005, es decir, existe relación. Del hallazgo se concluye que, la satisfacción del usuario va a depender mucho de la seguridad que este le proporcione con su servicio brindado. Por su parte, Mañueco (2017), en su estudio tuvo un resultado similar al mencionado donde determina que, existe una correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, además se observa la correlación positiva entre sus dimensiones, es decir, seguridad, aspectos tangibles y la satisfacción con un

Rho de Spearman de ,845 y una significancia inferior a 0.05, es decir  $< 0,05$ , en consecuencia, rechaza la hipótesis nula. Ya que ambas variables y sus dimensiones tienen una correlación positiva alta. Por ello, se concluye que hay asociaciones positivas fuertes entre las variables. Por lo tanto, de los resultados se puede mencionar que, la satisfacción que el usuario percibe en el personal de salud debe ser la adecuada, debido que, ello influye según la seguridad que se le brinde.

Finalmente, también se determinó la relación entre el nivel de calidad de atención en su dimensión empatía y aspectos tangibles con el nivel de satisfacción de pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo. Para determinar la relación entre la satisfacción y las dimensiones empatía y aspectos tangibles en pacientes posoperados se empleó como método el Rho de Spearman, debido a que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, en el resultado se tuvo una significancia bilateral de ,000. Interpretando el resultado tenemos que: existe relación relativamente fuerte, entre la satisfacción y la dimensiones empatía y aspectos tangibles de acuerdo se muestra en el coeficiente de correlación (,850), con una significancia de ,000 valor menor a 0,005, es decir, existe relación. Del hallazgo se concluye que, la satisfacción del usuario está condicionada a la empatía que el personal brinde con los aspectos tangibles. Por su parte, Beteta (2017), en su estudio tuvo un resultado similar al mencionado donde determina la existencia de una correlación positiva alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuario, asimismo, también existe relación entre sus las dimensiones seguridad, empatía y aspectos tangibles con la satisfacción. Siendo el Rho de 889, y una significancia de ,000.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo los resultados del objetivo general, se concluye que, existe influencia significativa entre, la calidad de atención y la satisfacción, puesto que, se obtuvo un valor de 0,000, menor a 0.05, con un Rho Spearman de 0,895, indicando una asociación fuerte y directa entre las variables de estudio. Por lo tanto, a mayor calidad en la atención, mayor será la satisfacción en pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.
2. De acuerdo los resultados del primer objetivo específico se concluyen que, existe influencia significativa entre la variable satisfacción con las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta, puesto que, se obtuvo un valor de ,000, menor a 0.05, con una correlación de Rho de Spearman de ,670, indicando una asociación alta entre la variable y sus dimensiones.
3. De acuerdo los resultados del segundo objetivo específico se concluyen que, existe influencia significativa entre, la satisfacción y la dimensión seguridad, puesto que, se obtuvo un valor de 0,000, menor a 0.05, con un Rho Spearman de 0,910 indicando una asociación fuerte y directa entre la variable y la dimensión de estudio. Por lo tanto, a mayor seguridad mayor satisfacción de los pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.
4. De acuerdo los resultados del tercer objetivo específico se concluyen que, existe influencia significativa entre la variable satisfacción con las dimensiones empatía y aspectos tangibles, puesto que, se obtuvo un valor de ,000, menor a 0.05, con una correlación de Rho de Spearman de ,850 indicando una asociación alta entre la variable y sus dimensiones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A las autoridades se sugiere el fortalecimiento tangible como infraestructuras físicas, material y equipo médico nuevo, básico e indispensable para garantizar la calidad de los servicios brindados y, por lo tanto, lograr que el usuario se sienta satisfecho.
2. Al Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo se sugiere diseñar estrategias o proyecto para solucionar el problema de salud que perjudica al usuario, de tal manera que el usuario sienta confianza con los trabajadores del nosocomio mencionado.
3. Se sugiere al personal directivo, como administrativo del hospital, fortalezca su conocimiento de acuerdo los perfiles para proporcionar atenciones integrales y trato humano al usuario, brindándoles confianza.
4. Se sugiere a todos los trabajadores asistenciales y administrativos del hospital, fortalecer su conocimiento de acuerdo los perfiles para proporcionar atenciones integrales y trato humano a los usuarios, proporcionándole confianza.
5. Se sugiere al personal directivo como administrativo, el fortalecimiento de estrategias para proporcionar atenciones individualizadas y satisfacer la necesidad de los usuarios, aplicando un trato amable.

## REFERENCIAS

- Arcentales, G.C, Mesa I.C, Ramírez AA y Gafas C, (2021) Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados enfermeros. *Arch. Venez. Farmacol Ter.*; 40(3):212-221. [https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft\\_3\\_2021/2\\_satisfaccion\\_pacientes\\_quir%C3%BArgicos.pdf](https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quir%C3%BArgicos.pdf)
- Argudo-Pesántez B.L, Narváez-Zurit, C.I, Vásquez E.J. (2021) Percepción de la Satisfacción del Cliente Externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Azogues. *CIENCIAMATRIA Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*; Vol. VII. N°12. Enero – Junio. 2021: 545-574 <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7915371.pdf>.
- Batista, A.M, Silva, J.O, Mourão, I.S.S, Chaves, R.G.R, Menezes, H.F, Santos, W.N. Sistematização da assistência de enfermagem no centro cirúrgico: percepção da equipe de enfermagem. 2021 jan/dez; 13:1007-1012. DOI : [http:// dx.doi.org/0.9789/2175-5361.rpcfo.v13.9775](http://dx.doi.org/0.9789/2175-5361.rpcfo.v13.9775). Disponible en : <http://seer.unirio.br/cuidadofundamental/article/view/9775/10050>.
- Berwick DM, Kelley E, Kruk ME, Nishtar S, Pate MA. (2018) Three global health-care quality reports. *Lancet*. 392(10143):194-5.
- Carvalho, P. A, Göttems, L.B. D, Pires M.R.G.M, Oliveira M.L.C. Safety culture: perception of health professionals in a mental hospital. *Rev. latinoam. enferm.*; 23 (6). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0125>.
- Caicay, T. (2019). *Dimensiones de la calidad de servicio que Influyen en la reputación corporativa de Las Empresas Courier en Lima*. [Tesis de Título]. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017\\_Caicay\\_Dimensiones\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_servicio.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf)
- Carrillo, FH, Córdova, TCH. (2016). Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación *INNOVA Research Journal*; 1, (10): 145-155, <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>. DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v1.10.2016.64> URL



- Csubaruk, K. (2019), El Informe Belmont: ¿Qué es y cómo se relaciona con los ensayos clínicos actuales? Cancer Support Community. [cancersupportcommunity.org/blog/2019/10/belmont-report-what-it-and-how-does-it-relate](https://cancersupportcommunity.org/blog/2019/10/belmont-report-what-it-and-how-does-it-relate)
- Granda, PA. (2016). Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas. Revisión de la literatura. [Tesis posgrado]. Medellín Universidad CES [https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/714/1/Tesis\\_Calidad\\_Teor%C3%ADa\\_sistemas\\_PAGC.pdf](https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/714/1/Tesis_Calidad_Teor%C3%ADa_sistemas_PAGC.pdf).
- Hernández, R, Fernández, C y Batipsta, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. McGraw Hill <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/>
- Ibarra A, Rua E. (2018), Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia *NOVA*; 16 (29): 21-31. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>.
- Medina J, Medina IH. (2016). Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería. Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén-Lambayeque-Perú [Tesis Especialidad Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo] [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3897/B\\_C2768%20MEDINA%20CONDORMEDINA%20SANCHEZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3897/B_C2768%20MEDINA%20CONDORMEDINA%20SANCHEZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Melita-Rodríguez A, Jara-Concha P. Moreno-Monsiváis MG. (2021). Percepción de pacientes hospitalizados en unidades medico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*; 10(1): 89-105. doi: <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2481>. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8079707>

- Moreno, M.G., Muñoz, M.R e Interrial, M.G. (2014). Satisfacción con el manejo del dolor posoperatorio en pacientes hospitalizados. *Aquichan*;14(4): 460-472. <https://www.redalyc.org/pdf/741/74133057002.pdf>
- Numpaqué-Pacabaque, A, Rocha-Buelvas, A. (2016) Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *rev.fac.med*; 64(4): 715-720. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-00112016000400715&lng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112016000400715&lng=es).  
<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Organización Panamericana de la Salud. *Salud en las Américas 2017. Resumen: panorama regional y perfil de países*. Washington, DC: OPS; 2017 [consultado el 6 de mayo del 2019]. Disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wpcontent/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud. (2014). *Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud*. 53.º Consejo Directivo de la OPS, 66.a sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; del 29 septiembre al 3 de octubre del 2014; Washington, DC. Washington, DC: OPS; (resolución CD53.R14) <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2014/CD53-R14-s.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud. (2010). *Redes integradas de servicios de salud: conceptos, opciones de políticas y hoja de ruta para su implementación en las Américas [Internet]*. Washington, DC; (Serie “La Renovación de la Atención Primaria de Salud en las Américas”, No. 4) [https://www.paho.org/uru/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=145-redes-integradas-de-servicios-de-salud-aps-n4&category\\_slug=publicacionessistemas-y-servicios-de-salud&Itemid=307](https://www.paho.org/uru/index.php?option=com_docman&view=download&alias=145-redes-integradas-de-servicios-de-salud-aps-n4&category_slug=publicacionessistemas-y-servicios-de-salud&Itemid=307)
- Salazar, A.M. (2021). Diagnóstico de los estándares de atención centrada en la persona de la organización planetree: en el servicio de ginecobstetricia del hospital general de Medellín. [Trabajo de posgrado Universidad de Antioquía]; Disponible en:

[http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/22404/2/SalazarAna\\_2021\\_AtencionCentradaPersona.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/22404/2/SalazarAna_2021_AtencionCentradaPersona.pdf)

Sánchez, D, L. (2019). *Nivel de satisfacción del usuario del sistema de citas médicas por internet - hospital Vitarte* [Tesis de maestría Universidad César Vallejos];

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41170/Sanchez\\_VDL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41170/Sanchez_VDL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Santos, K.N.S.C, Mello, M.C.V.A, Castanheira JS, Rocha LP, Oliveira SM. (2021). Satisfação do paciente quanto assistência de saúde em unidade de clínica cirúrgica. 13:371-377. DOI: <http://dx.doi.org/0.9789/2175-5361.rpcfo.v12.8973>.

Silva, D do N, Augusto, L.R. Satisfação de usuários e acompanhantes com o atendimento hospitalar público brasileiro. *Revista Baiana de Saúde Pública*; 43(2): 390-409. <https://rbsp.sesab.ba.gov.br/index.php/rbsp/article/view/2991/2737>

## ANEXOS

### ANEXO N°01. Operacionalización de Variables

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable
Calidad de atención a pacientes posoperados en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo	La prestación de servicios de salud estandarizados y seguros, que ofrece el centro quirúrgico del HRLM colocando al paciente posoperado como el centro de sus cuidados, demostrado a través de indicadores objetivos, que den lugar al mejoramiento continuo, desarrollado en base a la ética y el cuidado humano	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención equitativa</li> <li>• Disponibilidad para la solución de situaciones críticas</li> <li>• Se observa orden en la prestación del servicio respetándose el orden de llegada</li> <li>• El servicio es prestado en el horario acordado</li> <li>• Tratamiento quirúrgico en fecha programada.</li> </ul>	Ordinal
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La espera para recibir la atención es aceptable</li> <li>• El servicio es dado oportunamente y sin demora.</li> <li>• Disposición de profesionales para prestar ayuda</li> <li>• Capacidad para resolver problemas oportunamente</li> </ul>	Ordinal
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto por la privacidad</li> <li>• Tratamiento quirúrgico, acorde con el problema</li> <li>• Los profesionales resuelven las interrogantes de los pacientes.</li> <li>• Los profesionales inspiran confianza y son recomendados por su eficiencia</li> </ul>	Ordinal
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los profesionales dan trato amable a los pacientes</li> <li>• Los profesionales muestran interés cuando brindan el servicio</li> <li>• Los profesionales cuando dan el servicio me tratan individualizadamente</li> </ul>	Ordinal

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los profesionales brindan explicaciones claras y precisas</li> <li>• Los profesionales muestran interés por las preocupaciones y dudas de los pacientes</li> </ul>	
		Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El centro quirúrgico cuenta con equipos modernos y en funcionamiento</li> <li>• Las salas donde se atienden a los pacientes están limpias y son cómodas</li> <li>• La presentación de los profesionales es impecable y ordenada</li> <li>• El centro quirúrgico cuenta con equipos y materiales disponibles para la atención.</li> </ul>	Ordinal
Satisfacción del paciente posoperado	Es la percepción que sobre la calidad de atención tiene el paciente que recibe tratamiento quirúrgico en el HRLM	Actuar Profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Bueno</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> <li>• Muy Malo</li> </ul>	Ordinal
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Bueno</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> <li>• Muy Malo</li> </ul>	Ordinal
		Comodidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Bueno</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> <li>• Muy Malo</li> </ul>	Ordinal
		Espera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Bueno</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> <li>• Muy Malo</li> </ul>	Ordinal

## ANEXO N°02. Instrumento para medir Calidad de Atención

N° de Encuesta: \_\_\_\_\_

Escala de Likert de Calidad de Atención y Satisfacción en los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo

Nombre de encuestador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Hora de inicio: /\_\_\_/\_\_\_

Hora Final: /\_\_\_/\_\_\_

Estimado Sr (a) la presente entrevista tiene por finalidad conocer su opinión acerca de la calidad de atención y la satisfacción por el servicio recibido en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo en que usted fue atendido (a). La información que usted nos brinde será guardada en absoluta reserva y sólo será utilizada para los fines de la presente investigación, que redundará en la mejora del servicio

Se agradece su participación y respuestas lo más cercano a la experiencia vivida

### Datos generales del encuestado:

1.	Condición del encuestado	Usuario (a)	1
2.	Edad del encuestado en años		
3.	Sexo	Hombre	1
		Mujer	2
4.	Grado de instrucción	Sin estudios	1
		Estudió primaria	2
		Estudió secundaria	3
		Estudios Superior Técnico	4
		Estudios Universitarios	5
5.	Seguro	SIS	1
		SOAT	2
		Ninguno	3
6.	Tipo de usuario	Nuevo	1
		Continuador	2

	<p>Lea detenidamente, y de acuerdo con su opinión sobre la atención recibida en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo:</p> <p>Marque con X el número de su respuesta</p> <p><b>1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre.</b></p> <p>Se le solicita responder cada pregunta con toda veracidad a fin de contar con datos confiables, estos serán protegidos a través del anonimato</p> <p>Muchas gracias por su atención</p>						
<b>Fiabilidad</b>	<b>1</b>	En el Centro Quirúrgico usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas	1	2	3	4	5
	<b>2</b>	El Servicio de Centro quirúrgico, cuenta con los recursos para atenderlo	1	2	3	4	5

	<b>3</b>	En el Centro Quirúrgico lo atendieron ordenadamente y de acuerdo con el orden de la programación	1	2	3	4	5
	<b>4</b>	Su cirugía se realizó durante el horario programado	1	2	3	4	5
	<b>5</b>	Los resultados de laboratorio o medios de diagnóstico fueron oportunamente evaluados por el médico.	1	2	3	4	5
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>6</b>	Para ser atendido en el Centro Quirúrgico la espera fue aceptable	1	2	3	4	5
	<b>7</b>	En el Centro Quirúrgico la atención que le dieron fue la más conveniente	1	2	3	4	5
	<b>8</b>	El profesional médico de Centro Quirúrgico está dispuesto para ayudarlo	1	2	3	4	5
	<b>9</b>	Ante algún problema o dificultad los profesionales de Centro Quirúrgico lo resolvieron satisfactoriamente y de inmediato	1	2	3	4	5
<b>Seguridad</b>	<b>10</b>	En la atención recibida en Centro quirúrgico se respetó su privacidad	1	2	3	4	5
	<b>11</b>	Los profesionales le dieron una atención completa y minuciosa	1	2	3	4	5
	<b>12</b>	Los profesionales que lo atendieron le brindaron el tiempo suficiente para aclarar sus dudas y responder preguntas	1	2	3	4	5
	<b>13</b>	Los profesionales que lo atendieron le inspiraron confianza	1	2	3	4	5
<b>Empatía</b>	<b>14</b>	Los profesionales que lo atendieron le dieron buen trato y lo hicieron con respeto, amabilidad y paciencia.	1	2	3	4	5
	<b>15</b>	Los profesionales que lo atendieron mostraron interés por sus necesidades de salud.	1	2	3	4	5
	<b>16</b>	Los profesionales que lo atendieron realizaron seguimiento a su proceso de tratamiento de su problema de salud	1	2	3	4	5
	<b>17</b>	La explicación brindada por los profesionales acerca de su tratamiento en el centro quirúrgico fue clara y precisa.	1	2	3	4	5
	<b>18</b>	Los profesionales que lo atendieron mostraron en todo momento comprender lo que a usted le preocupaba o sus dudas respecto a su tratamiento quirúrgico	1	2	3	4	5
<b>Aspectos Tangibles</b>	<b>19</b>	El Centro Quirúrgico donde usted fue tratado utiliza equipos modernos	1	2	3	4	5
	<b>20</b>	El servicio de Centro Quirúrgico dónde usted fue atendido estuvo siempre limpio y tenía muebles cómodos y accesibles para descansar	1	2	3	4	5
	<b>21</b>	Los profesionales del Servicio de Centro Quirúrgico donde usted fue atendido estaban bien presentados y organizados	1	2	3	4	5
	<b>22</b>	El Servicio de centro quirúrgico donde usted fue tratado contó con equipos disponibles y materiales para su atención	1	2	3	4	5

**Anexo N° 03.** Instrumento para medir la satisfacción de los pacientes posoperados

Indicaciones:

Estimado Usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la satisfacción que percibe usted en los procesos posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, por favor responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento de la calidad de atención. Lea Usted comprensivamente y conteste a las afirmaciones marcando "X" en una sola alternativa que usted considere más cercana a su percepción.

N°	ÍTEMS	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
	<b>Dimensión</b>					
	<b>Actuar Profesional</b>					
1	¿Comprendió la explicación que el profesional le brindo sobre su problema de salud?					
2	¿Comprendió la explicación sobre el tratamiento quirúrgico que recibirá?					
3	¿Comprendió la explicación sobre el plan anestésico planteado?					
4	¿Comprendió la explicación sobre el procedimiento quirúrgico planteado?					
5	¿Qué tan dispuestos se mostraron a resolver preguntas y/o dudas?					
	<b>Organización</b>					
6	Usted cree que existe suficiente personal en Centro Quirúrgico para atender sus necesidades de salud					
7	¿Cuál es su percepción respecto a la comunicación que existe entre el personal que estuvo a cargo de su atención?					
8	¿Cuál es su percepción respecto a la comunicación entre servicios (¿Centro Quirúrgico, emergencia y hospitalización)?					



9	¿Considera que cada profesional conoce y cumple su función en Centro Quirúrgico?					
10	¿Durante su estancia en Centro Quirúrgico identificó líderes en el equipo de salud?					
	<b>Comodidad</b>					
11	Considera que las instalaciones de Centro quirúrgico son confortables					
12	Considera que el personal que lo atendió le dio un buen trato durante su paso por Centro Quirúrgico					
13	Considera que es importante mantener informado a su familiar durante su estancia en Centro Quirúrgico					
14	¿Considera que la mesa de operaciones, camillas con confortables?					
15	¿Considera que los ambientes donde esperan los familiares son adecuados?					
	<b>Espera</b>					
16	Considera que el tiempo de espera para realizar su cirugía es el adecuado					
17	¿Qué tanto tiempo espero para ser trasladado a Centro Quirúrgico?					
18	¿Qué tanto tiempo espero desde su ingreso a Centro Quirúrgico hasta ser operado (a)?					
19	¿Qué tanto tiempo espero después de ser operado en ser trasladado a hospitalización?					
20	¿Considera que el tiempo en la Unidad de Recuperación Post anestésica es el adecuado?					

**ANEXO N° 04. Autorización para ejecutar proyecto de Investigación**

  
**Ministerio de Salud**  
Personas que atendemos Personas

  
**HOSPITAL REGIONAL DOCENTE "LAS MERCEDES"**

  
*"Prestando que protege la salud!"*

---

N° 091/ 21

**AUTORIZACIÓN**

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital "Las Mercedes" Chiclayo, Autoriza a:

**RIVAS MURO  
JORGE MAURICIO**

Para que realice la Ejecución del Proyecto de Tesis Titulado:  
*"Calidad de Atención y Satisfacción en Pacientes Post Operados del Hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo 2021"* debiendo al término remitir las conclusiones respectivas.

Chiclayo, Diciembre 2021.

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE  
HOSPITAL "LAS MERCEDES" - CHICLAYO

Dr. Javier Antonio Serrano Hernández  
DIRECTOR EJECUTIVO  
C.M.P. 11001 - R.N.E. 0402

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSP. REG. DOC. "LAS MERCEDES" CH.  
C.S.A. 4918  
Jefe de la Unidad de Apoyo a la  
Docencia e Investigación

Mag. Isabel G. Lizarraga de Moguilla

**Anexo N°05:** Matriz de Consistencia

Título: Calidad de atención y Satisfacción en pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Método</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>				
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo?	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo	La calidad de atención se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo	Calidad de atención	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Equidad en la atención</li> <li>•Interés en la resolución de problemas de salud</li> <li>•Realizar el servicio en orden y orden de llegada</li> <li>• Atención dentro del horario establecido</li> <li>• Ejecutar el tratamiento en la fecha establecida</li> </ul>	Descriptiva correlacional
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivo Específico</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>		Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera</li> <li>•Atención rápida</li> <li>•Profesionales dispuestos a ayuda</li> <li>•Resolución inmediata de problemas</li> </ul>	Población Muestral 250 pacientes posoperado HRLM
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente	Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente	La calidad de atención en su dimensión fiabilidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Privacidad del usuario</li> <li>•Procedimiento completo y minucioso</li> <li>•El profesional aclara dudas y preguntas</li> </ul>	Instrumento Escala tipo Likert

posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo?	posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo	del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.			•Confianza en el profesional	
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión calidad de respuesta y la satisfacción del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo?	Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.	La calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad en la atención</li> <li>• Interés en la atención</li> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Explicaciones claras brindada por el profesional</li> <li>• Comprensión de las preocupaciones y dudas del paciente</li> </ul>	
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo?	Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.	La calidad de atención en su dimensión seguridad, se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.		Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos modernos</li> <li>• Instalaciones físicas limpias y cómodas</li> <li>• Apariencia pulcra y organizada de los profesionales</li> <li>• Disponibilidad de equipos</li> </ul>	

Mercedes de Chiclayo?	Docente Las Mercedes de Chiclayo	Docente Las Mercedes de Chiclayo.			y materiales para la atención	
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo?	Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo	La calidad de atención en su dimensión empatía, se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo	Satisfacción del Usuario	Actuar Profesional Organización Comodidad Espera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Bueno</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> <li>• Muy Malo</li> </ul>	Cuestionario de Satisfacción del usuario
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo?	Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo	La calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles, se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del paciente posoperado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo				