



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Satisfacción de pacientes postoperados y cuidados de
enfermería en el servicio de cirugía del hospital sub regional de
Andahuaylas-2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Barrial Lujan, Crispín (ORCID: 0000-0002-5463-2113)

ASESOR:

Dr. Rios Rios, Segundo Waldemar (ORCID: 0000-0003-1202-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por concederme sabiduría y conocimiento para trascender en mi camino profesional, a mi esposa Marleni por ser pilar fundamental, brindarme su apoyo incondicional. Y a mis padres Herminio y María Carmen, que con sus ejemplos y sabios consejos me ha enseñado ser fuerte y perseverante.

Agradecimiento

A la universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de cumplir mi deseo de superación profesional, al Dr. Rios Rios Segundo Waldemar por guiar para desarrollar y concluir la tesis.

Al hospital de Andahuaylas por permitirme de ser parte de esta institución y brindar las facilidades ser el escenario para el desarrollo de la investigación.

Gratitud a las personas que fueron en apoyar de forma directa o indirectamente en el desarrollo de la investigación.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de Investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población (criterio de selección), muestra muestreo y unidad de análisis ..	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1 confiabilidad del instrumento	17
Tabla 2 Variable Cuidados de Enfermería y sus dimensiones.....	19
Tabla 3 Satisfacción de paciente postoperatorio y sus dimensiones	21
Tabla 4 Correlación entre las variables de cuidados de Enfermería y Satisfacción de paciente postoperados.	23
Tabla 5 Correlación entre la variable de cuidados de enfermería y la dimensión de Necesidades.	24
Tabla 6 Correlación entre la variable de cuidados de Enfermería y la dimensión de Expectativas.....	25
Tabla 7 Correlación entre la variable de cuidados de Enfermería y la dimensión de Percepciones.	26

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Variable de Cuidados de enfermería	20
Figura 2 Variable satisfacción de pacientes postoperados	22

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general de Conocer de qué manera los cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes postoperados en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas - 2021. la metodología empleada fue el Método: Hipotético - deductivo, el enfoque de la investigación es cuantitativo, de alcance correlacional y con diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por pacientes postoperados que han estado en el servicio de cirugía. La muestra no probabilística fue constituida de 60 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión; para el acopio de los datos se recurrió a la técnica de la encuesta y los instrumentos fueron el cuestionario estructurado de 18 ítems, a escala de tipo Likert. Luego de procesar los datos y analizarlos los resultados con el estadístico SPSS 25.0. se demuestra la correlación de las variables con un coeficiente de 0,826 con un ($p < 0.51$). Se concluye, el cuidado de enfermería tiene una relación de forma importante con la satisfacción de pacientes postoperados del hospital sub regional de Andahuaylas y sus dimensiones interacción, cuidado humanizado, institucional, necesidades, expectativas y percepciones, respectivamente.

Palabras clave: Cuidados, enfermería, satisfacción, pacientes.

Abstract

The general objective of the research was to know how nursing care is related to the satisfaction of postoperative patients in the surgery service of the sub regional hospital of Andahuaylas - 2021. The methodology used was the Method: Hypothetical - deductive, the The research approach is quantitative, correlational in scope and with a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of postoperative patients who have been in the surgery service. The non-probabilistic sample consisted of 60 patients who met the inclusion and exclusion criteria; The survey technique was used to collect the data and the instruments were the structured questionnaire with 18 items, on a Likert-type scale. After processing the data and analyzing the results with the SPSS 25.0 statistic. the correlation of the variables with a coefficient of 0.826 with a ($\rho < 0.51$) is demonstrated. It is concluded that nursing care has an important relationship with the satisfaction of postoperative patients at the Andahuaylas sub-regional hospital and its interaction dimensions, humanized, institutional care, needs, expectations and perceptions, respectively.

Keywords: Care, nursing, satisfaction, patients.

I. INTRODUCCIÓN

El cuidar a los pacientes es siempre la naturaleza de profesional de salud especificando al personal enfermero, por lo que demandan las actividades de valor profesional y personal, cuales están dedicadas a cuidar, restaurar y mantener en la comunicación efectiva eficiente de personal de enfermera y paciente. En la actualidad en mayor porcentaje las instituciones de salud manifiestan problemas en la atención de cliente por la alta demanda, en efecto los pacientes postoperados refieren insatisfacción frente al cuidado causando situaciones que afecta el trabajo del personal de salud y esta ocasiona la pérdida de la esencia de su humanidad.

El estudio que realizaron con la finalidad de identificar el grado de satisfacción del cliente con el trato interprofesional de salud en el Hospital General Mexicano del Seguro Social, el estudio se realizó en hospitalización, se logra como resultados, llegando a una conclusión que el 95% de los clientes internados en medicina y cirugía están satisfechos con los cuidados por el profesional de enfermería (Pat y Morales 2017).

En un mundo holístico, todos tenemos la facilidad de llegada a la tecnología, la ciencia y la información y el personal de salud como enfermero se enfrenta a mayores necesidades del paciente y mejorar su proceso de trabajo garantizando la índole cuidado y la satisfacción de sus necesidades se reflejen. No obstante, la posición y el cuidado del profesional de enfermería en diferentes hospitales está colapsando por alta demanda y hacinamiento de los pacientes (Santana et al., 2014).

Según los estudios realizado por el Ministerio de Salud en 2010 sobre la satisfacción del cliente, se evidenciaron que los clientes perciben insatisfacción por el profesional de enfermería, en los hospitales como: 22% de Arzobispo Loayza, 25% Edgardo Rebagliati, 24% María Auxiliadora, 32% Daniel Alcides Carrión y 34% Dos de Mayo, los resultados se evidenciaron que a causa del aumento de número pacientes e insuficiente profesional enfermero en la unidad hospitalización, razón por lo cual los pacientes muestran su insatisfacción sobre la deficiente atención.

La realidad problemática en el servicio de cirugía del Hospital de Andahuaylas aún no existe investigaciones realizadas sobre la satisfacción del paciente y cuidado de enfermería en el servicio de cirugía. En medio de la pandemia, la demanda de cirugías electivas y de urgencias ha incrementado, lo que resulta falta de camas disponibles en hospitalización de pacientes postoperados. El ambiente es de 19 camas compartida con servicio de traumatología y urología, en mayoría de las veces el ambiente se comparte entre varones y mujeres en respuesta la privacidad es restringida, lo que aumenta la cantidad de trabajo del personal de enfermería.

Bajo la perspectiva se formuló el problema general: ¿De qué manera los cuidados de enfermería se relacionan con la satisfacción de los pacientes postoperados en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas - 2021?

Se formuló los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el cuidado de enfermería con las necesidades en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas -2021?

¿Cómo se relaciona el cuidado de enfermería con las expectativas en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas -2021?

¿Cómo se relaciona el cuidado de enfermería con las percepciones en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas -2021?

La presente tesis permitió conocer los cuidados y la satisfacción que percibe el usuario, porque la realidad de nosocomios de salud se evidencia deshumanización en la atención de pacientes. La falta de adecuada atención en los servicios de los hospitales es un problema latente debido a la falta de recursos humanos, incremento de atención de pacientes post quirúrgicos, infraestructuras inadecuadas, equipos biomédicos deficientes o en deterioro, camas inadecuadas para la atención de pacientes y en mal estado.

La importancia de medir la satisfacción del paciente está abiertamente ligada a una atención de enfermería eficaz a los usuarios. La atención brindada al paciente es un eje fundamental, una valiosa herramienta para aumentar la satisfacción del paciente en la cirugía.

Los beneficios del estudio fue de gran utilidad para el hospital Andahuaylas, contribuyendo al reconocimiento y declive de los profesionales de la salud ya la satisfacción del paciente en el postoperatorio inmediato, que permitió al especialista consolidar y realizar cambios en la atención que brindan; de esta forma, permitió a los funcionarios responsables recomendar estrategias de formación para los profesionales de enfermería con el fin de mejorar el desarrollo de actividades, comportamientos basados y actitudes en la experiencia y el conocimiento científico, colaborar en la calidad asistencial, promover una recuperación exitosa después de la cirugía, y lograr aspectos de satisfacción.

La investigación nos permitió incrementar el conocimiento sobre el cuidado de enfermería y la relación entre la satisfacción de pacientes postoperados del hospital sub regional de Andahuaylas.

El trabajo de investigación fue tipo básico, correlacional de corte transversal, los resultados se obtuvieron a través de la información analizada en relación de las dos variables.

Objetivo general es: Conocer de qué manera los cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes postoperados en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas - 2021

Objetivos específicos: Describir como se relaciona los cuidados de enfermería con las necesidades en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas -2021.

Conocer cómo se relaciona los cuidados de enfermería con las expectativas en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas -2021.

Analizar cómo se relaciona los cuidados de enfermería con las percepciones en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas -2021.

Como hipótesis general: Los cuidados de enfermería se relaciona de forma importante con la satisfacción de los pacientes postoperados en el servicio de cirugía del hospital sub regional Andahuaylas - 2021.

Se planteó las hipótesis específicas: Los cuidados de enfermería se relacionan significativamente con las necesidades en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas – 2021

Los cuidados de enfermería se relacionan de forma interesante con las expectativas en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas - 2021.

Los cuidados de enfermería se relacionan de forma sustancial con las percepciones en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito de antecedentes internacionales definen, Vázquez et al., (2018). Realizaron una investigación con la finalidad de identificar la satisfacción recibida por los pacientes acerca a la asistencia de servicios en primer nivel de atención médica. El método de estudios fue descriptivo, transversal; se usó como instrumento un cuestionario, a una muestra compuesto por 395 pacientes atendidos en un centro de salud de Puebla México, con un resultado de la satisfacción del consultorio con el medico es de 65%, por otro lado la atención con el profesional de enfermería es de 74% y por personal no profesional 59%, llegando a una conclusión de que existe una diferencia la de satisfacción del clientes con el profesional de salud por los años estudiados, el 60% existe la satisfacción percibida por la atención.

Strassburger y Vélez, (2019). En su tesis evaluaron la “Satisfacción del paciente operado de artroplastia primaria en el Hospital regional de Tlalnepantla del ISSEMyM Cuajimalpa de Morelos 2020”, para ello, emplearon la metodología estudio experimental prospectivo longitudinal aleatorizada, población del estudio fueron de 66 pacientes en la consulta externa de ortopedia con diagnóstico clínico y radiográfico de coxartrosis grado IV, entre los 50 y 80 años de edad, en cuanto a los resultados según el puntaje en la escala de HOOS con el abordaje en tres grupos de postoperatorio, en primer grupo a las 48 horas obteniendo un valor de 0.012, y el segundo grupo al mes y obteniendo 0.014 y por ultimo a los 3 meses 0.044. El estudio concluyó que el grupo que tiene una mayor satisfacción son los pacientes que se encuentran en el primer grupo de las 48 horas con un abordaje anterior y baja los niveles de satisfacción en los grupos de segundo y tercero.

Ramos, (2020). Mencionó en su investigación tuvo el objetivo determinar satisfacción de las clientes post operadas de mastectomía con relación el cuidado de enfermera. El estudio fue desarrollado con el método cualitativo, retrospectivo, descriptivo de corte transversal, se aplicó un instrumento tipo encuesta donde se encuestaron a una muestra de 12 pacientes. En cuanto a los resultados se obtuvieron 67% de los pacientes calificaron con alta, 22% media, 11 % baja en cuanto a la calidad de atención, llegando a una conclusión donde el personal de

salud con énfasis al profesional de enfermería trabaja brindando cuidados humanizado donde los pacientes presentan una satisfacción durante la atención.

Mardones, (2020). Mencionó en su trabajo de investigación con objetivo describir resultados posoperatorios del grado de satisfacción de los clientes que optaron por la cirugía ortognática por el equipo de salud en Cirugía Maxilofacial del Hospital San José. El estudio fue desarrollado con la metodología retrospectivo, se aplicó el instrumento de encuesta a 44 pacientes post operados de cirugía ortognática, en cuanto a los resultados un 90.9% de los pacientes fue satisfecho. Se aborda a una conclusión donde existe un alto grado de satisfacción en los pacientes post operados.

Ruedas y García, (2018). En su investigación con el objetivo describir la relación de la intensidad de dolor agudo post operado con la satisfacción en el manejo de dolor en el hospital de Guatemala. La metodología del estudio fue descriptiva de corte transversal; se aplicó el instrumento cuestionario a una muestra de 178 pacientes. Los resultados a las 24 horas el dolor intensidad postoperatorio fue 54% muy satisfactorio y el 59 tras analgesia fue satisfecho. Concluye que durante el post operatorio inmediato el dolor agudo es severo, los pacientes en su mayoría refieren estar satisfecho con el adecuado manejo de dolor.

En el ámbito de antecedentes nacionales nos dice, Rafael (2018) En su estudio de investigación con el objetivo determinar la satisfacción de los usuarios quirúrgicamente intervenidos inmediatos con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en la Clínica San Pablo Lima. Metodología fue descriptiva transversal cuantitativa; se aplicó el instrumento una escala tipo Likert a una muestra de 30 pacientes. En cuanto a los resultados a la satisfacción baja fue 23.0%, medio 37.0% Y satisfacción alto fue 37.0% del total de encuestados. Se concluyó que los pacientes post operados tienen el nivel más alto de satisfacción con los cuidados de atención de enfermería.

Pacha, (2019). Su estudio de investigación tuvo el propósito de identificar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario quirúrgicamente intervenido y la calidad de los cuidados del profesional de enfermería del nosocomio de Moquegua. El estudio fue de método cuantitativo descriptivo correlacional de corte transversal; se utilizó como instrumento entrevista a una muestra de 50 clientes. Los resultados demostraron en postoperados de satisfacción intermedia un 76.0% y en el cuidado

eficiente del enfermero es 54.0%. Se concluyó que los cuidados que brinda la enfermera y la satisfacción de los pacientes si tiene una relación significativa entre las variables.

Díaz, (2019). En análisis de investigación fue con el objetivo determinar la relación que existe entre los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente postoperado mediato en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo 2017. El estudio fue desarrollado empleando el método descriptivo correlacional de corte transversal; participaron 155 usuarios post operados inmediatos, se utilizó el instrumento de encuesta. Resultados en variable satisfacción fue el 66% son adecuadas y 34% inadecuadas, en satisfacción de pacientes post operados fue bueno 37.4%, regular 54.8% y malo 7.7%. Se concluyó la existencia de la relación significativa en sus variables y las dimensiones

Ayerbe et al., (2017). En su investigación de satisfacción de paciente postoperado inmediato frente al cuidado de enfermero en el servicio de URPA de un hospital de Lima 2017. El estudio fue con el método descriptivo, nivel aplicativo, transversal; se usó el instrumento de cuestionario a una muestra de 220 pacientes postoperados de URPA. Los resultados fueron en total de los encuestados el 38.5% satisfechos, 21.5% muy satisfechos y 40.0% fue insatisfechos. Se concluye que es de beneficio para el usuario post operado inmediato en la unidad de recuperación tras la intervención quirúrgica donde el paciente presenta satisfacción, por el cuidado que brinda con calidad y calidez.

Lecca, (2017). En el estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de la atención de los trabajadores de la salud y la satisfacción de los pacientes post operados en la clínica san Borja. Metodología fue descriptivo simple y correlacional con una muestra de 42 pacientes. Los resultados de los encuestados fue 23.8% insatisfecho, el 52.4% medianamente satisfecho y 23.8% de satisfecho. Se concluyo luego de abordar y analizar la calidad de la atención de enfermería que se asocia significativamente con la satisfacción en la clínica.

En la base teóricas mencionan, la definición de la satisfacción el RAE es efecto de bienestar se logra a complacer sus exigencias, una solución satisfactoria a una llamada. También define como el resultado final se agrupa con aspectos

objetivos que manifiesta a la percepción del paciente, (Española 2014). La satisfacción es el resultado de satisfacer, percibir el deseo, gusto, anhelo, razón que responde una queja; interés de la satisfacción del sistema de regulación del comportamiento humano es complejo, (Velandia et al., 2007).

Aspectos conceptuales sobre satisfacción, a lo largo de tiempo enfermería ha tenido gran influencia sobre la salud de los usuarios experimentado cambios referentes a las necesidades y la influencia a la colectividad, hoy por hoy enfermería es uno de los servicios más antiguo humanitarios y asistencial, ahora es considerado como parte del propósito de atención de salud, (Fontova 2015).

Actualmente el profesional de enfermería se considera como una ciencia, arte y creatividad que aporta conocimiento, liderazgo, humanitaria para la atención de pacientes que necesitan para su pronta recuperación, el profesional de la salud consigue mejorar cada vez más el bienestar paciente, (Martínez y Chamorro 2017).

En el cuidado de Enfermería se experimenta la eficacia, eficiencia, percepción del cliente de su anatomía, su apreciación de bienestar físico y mental, también su satisfacción de los objetivos logrado. El cuidado de enfermería es el sentir humano, afecto, interacción en administración de medicamentos, la relación interpersonal que incluye en el de estar bien tanto del que recibe como del que otorga la atención, (Rodríguez 2014).

La Satisfacción nos define (Kotler 2001). Evalúa el porcentaje de estado de emocional de cada usuario que comparar la atención percibido por la atención de enfermería de un determinado servicio. Bajo el término de la satisfacción se entiende la amena reacción emocional de alegría tras haber cumplido un deseo o haber logrado el objetivo.

Está conformadas por tres componentes en Rendimiento Percibido, se relaciona al ejercicio que el paciente siente que ha extraído luego de comparar o conseguir la unidad o producto. Dicho de otra manera, es la atención que el usuario percibe en el cuidado de profesional de salud, el resultado que el usuario percibe que obtuvo un servicio.

Expectativas se refiere a la confianza que un paciente tiene hacia un profesional de salud para obtener una adecuada atención que pueda llenar su expectativa.

Factores de la satisfacción: para obtener una adecuada satisfacción del paciente dependerá de los siguiente: a) en nivel de conocimiento del paciente sobre la expectativa, b) calidad asistencial, c) la calidad que el paciente percibe. Con la indagación de análisis de expectativa, calidad y percibida se llegará a un resultado del nivel de satisfacción de paciente, (Diaz, 2002)

Niveles de Satisfacción: luego de adquirir un producto el paciente presenta una de los tres niveles, Insatisfacción: Se refiere cuando el paciente no alcanzó su expectativa de satisfacción. Satisfacción: Se manifiesta cuando el paciente alcanzó su expectativa. Complacencia: Cuando el desempeño supera la expectativa del paciente.

Cuidados de Enfermería nos dice, (Inepeo, 2013). Define que los cuidados de enfermería es una ciencia humanística que presta servicio de atención especializada que recibe un paciente puede ser de manera preventiva o recuperativa, el profesional de enfermería asume una respetabilidad sobre los cuidados y monitoreo del paciente. De esta manera proceder, encaminada a solucionar o minimizar las posibles complicaciones relacionadas con la salud.

Para realizar la atención a un paciente el profesional de enfermería aplica el método científico calificado como el desarrollo del cuidado de enfermería, es un método de participación propia de enfermería para el cuidado personalizado del paciente donde implica las necesidades de cada paciente, donde está constituida por cinco etapas como son la valoración, diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación.

Modelo de Virginia Henderson a través de, (Alba et al., 2010). Define como el rol autónomo del enfermero y la particularidad de su cuidado, se adapta muy bien a la realidad de la salud de nuestra nación, ya que es una función específica del enfermero, contempla a la interdependencia con respecto a otras profesiones, considerando que el ejercicio de enfermero.

Cuidados en el postoperatorio, citado por (Ramirez, 2015). Es la etapa de atención que inicia cuando termina una intervención quirúrgica, con el fin de brindar mayor atención necesidades físicas, biológicas y emocionales. Después de post anestesia suele presentar dolores en la zona operatoria por lo tanto exigen de cuidados especiales. La atención de usuario quirúrgica se divide en 3 etapas: preoperatoria, intraoperatoria y postoperatoria está a su vez de divide en inmediato y mediato.

La salud emocional o psicológica de un paciente quirúrgico manifiesta según el resultado de su intervención y la evolución del postoperatorio, el cuidado comienza en el momento que el usuario después de la recuperación de post anestesia y este estabilizado los efectos de los fármacos y luego es trasladado a sala de cirugía para su recuperación de su enfermedad y disminuyendo los posibles riesgo o complicaciones.

Hinkle y Cheever (2018). Se enfocó en reestablecer las funciones fisiológicas, biológicas, tratamiento y la prevención de posibles riesgos del paciente. Una evaluación minuciosa y el procedimiento inmediato ayuda a recuperación rápida y función normal y con mayor efectividad, seguridad y comodidad. Hay factores que intervienen a tiempo de estadía de periodo postoperatorio como la edad, estado nutricional, otras patologías que requieren terapéutica más intensa.

En la variable de la Atención de enfermería se conceptualiza, (Arroyo, 2015). Son responsabilidades encomendadas, como en involucramiento en el cuidado al usuario de forma integral, de ámbito científico, tecnológico, sistemática y humanista; la atención de enfermería se basa a la promoción, I prevención, recuperación y la rehabilitación individual, familiar y comunal velando y respetando creencias, cultura, costumbres con el propósito de incrementar el estilo de vida saludable.

Barahona y Calapiña (2015). La percepción que tiene el usuario debe de alcanzar sus expectativas. Usted adquiere un producto y espera que trabaje adecuadamente y así se sentirá satisfecho y si no trabaja correctamente se sentirá insatisfecho.

Dimensión de Interacción se conceptual, (Carrillo y Hamit 2017). El tipo de modelos que explican la comunicación de ambas personas paciente y enfermero, estos proponen una visión más amplia en la comunicación en la cual contempla en que transcurre las acciones reciprocas al proceso de la comunicación humana, según este modelo, la comunicación representa un compromiso entre ambas para un resultado provechoso, ocurriendo la transmisión mutua de información que a su vez les permite ponerse en el lugar del otro y retroalimentarse entre ambos.

Dimensión de Cuidado Humanizado, (Guerrero et al., 2016). La atención humanizada de enfermero es imprescindible para el cuidado del paciente y así mejorar y dar una atención adecuada que cada paciente necesita. Espinoza L, Huerta K y Colaboradores 2010 realizo un estudio en el Perú sobre el cuidado humanizado y la percepción del usuario del Es salud, donde le cuidado humanizado se enfoca en el bienestar de los usuarios, donde las enfermeras brindan atención con calidad y calidez.

Andamayo et al., (2017). En su diseño de Cuidado Humanizado de Watson Jean, define en la necesidad de incluir perceptos teóricos en los distintos ámbitos del quehacer de un paciente, gestión, asistencia, formación, docencia e investigación. La atención interpersonal es un abordaje de enfermería donde ofrece una atención individualizado y humano que necesita cada paciente.

Dimensión de Institucional se dice, (Rivas y Salcedo 2017). Un nosocomio como hospital cumple con la función de otorgar cuidados, socializando al individuo, adaptándolo e integrándolo al sistema de salud con la finalidad de que mantenga sus roles establecidos a un paciente durante su estancia hospitalaria. Este lazo institucional en la que se determinan es para precisar el enfoque de la atención a través de su aspecto físico, infraestructura, material biomédico que si es capaz de resolver las expectativas y perspectivas del paciente. En resumen, analizando los aspectos instituidos e instituyentes dentro de una institución sanitaria, se enfoca que la conducta institucional a la que se emerge.

En la variable de Satisfacción de paciente nos dice, (Altamirano y Chávez 2012). Define la satisfacción del paciente con la expresión de bienestar y complacencia con la atención brindada, con los que han adquirido los resultados.

Los escritores determinan sobre la satisfacción con un propósito indeclinable para todo ámbito de tomar la obligación de los servicios de la salud y una medida de resultados y de sus intervenciones.

Pinto, (2011). Refiere que la satisfacción se define como la satisfacción del paciente recibido por parte del profesional de salud la calidad de cuidados que ofrece en la unidad. El usuario está satisfecho cuando el profesional cuando cumple o superan sus expectativas, así mismo también hay condiciones que causan insatisfacción entre ellos tenemos la falta de amabilidad y cortesía o trato; trato inhumano, falta de privacidad para la atención del paciente.

Pezo y Rios (2012). En su investigación detallan que en la fase última del curso de atención de enfermería es el resultado de satisfacción del usuario, a través de un cuidado apropiado, de una valoración minuciosa donde engloba los siguientes:

Dimensión de las Necesidades se define, (Quintero 2007). Refiere que Maslow en 1943, define “Teoría de la Motivación Humana”, identifica cinco categorías de la necesidad, a) fisiológicas, b) seguridad, c) protección, d) amor propio, e) pertenencia, se categorizan según a la prioridad a la necesidad que tiene un paciente.

Niño et al., (2012). Menciona sobre las necesidades que motivan la conducta del individuo ya que cada individuo tiene diferentes necesidades que se debe de satisfacer para que el paciente alcance su máximo bienestar y su pronta recuperación. Este modelo prioriza las necesidades fisiológicas, así como las necesidades psicológicas, se considera como las cinco necesidades jerárquicas que prioriza: Necesidades fisiológicas, seguridad y protección, necesidades de ser amado y pertenecer, necesidades estimadas y necesidades de desarrollo individual.

Briceño, (2017). Determina la clasificación de todo tipo de necesidades que dependerá de los objetivos alcanzados. Se desarrollaron nueve categorías de necesidades: supervivencia, protección, afecto, comprensión, participación, ocio, creatividad, identidad y libertad.

Dimensión de Expectativas conceptualiza, (Civera 2008). Son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo, es el deseo de satisfacer sus necesidades. La expectativa está relacionada en las experiencias de haber tenido una experiencia de una calidad de atención y con el servicio de atención que brindemos.

Aguirre, (1990). Refiere que los pacientes tienen la necesidad de ir a un consultorio médico y esperan una atención amable, cortés en forma oportuna, adecuada infraestructura, comodidad, así mismo también quieren la información adecuada sobre su salud de parte de los profesionales de la salud; atención integral determina de un programa de estudio y tratamiento adecuados para solucionar oportunamente el diagnóstico, así obtener resultados satisfactorios de la atención en cuanto a la solución del problema.

Alfranca, (2014). Los pacientes cuando acuden a una consulta prefieren ser atendidos por un profesional de salud cercano que les oriente en forma adecuada las expectativas y preferencias influyen en la satisfacción en la atención. No todos los pacientes esperan percibir lo mismo del sistema de salud ni lo valoran entre los factores determinantes que condicionan estas diferencias entre el cambio demográfico producido por la demanda de los pacientes.

Dimensión de Percepciones definen, (Silva et al., 2015). La percepción se define como una simple transformación. Gibson menciona que el estímulo reside en la información y no requiere ningún procesamiento mental interno posterior. Neisser designa la percepción como un proceso operativo en el que el usuario, antes de procesar la información, le permite aceptar o rechazar; La psicología nombra un conjunto de procesos y actividades.

Hagei, (2008). Whittaker define los procesos que los sensoriales condiciona al entorno y es de tipo comunicativa, la actitud del usuario, su edad, condición socioeconómica, cultura.

Lemos et al., (2019). El resultado de este análisis confirma que la percepción de una enfermedad implica consecuencias negativas y la ansiedad por esta se asocia los comportamientos de su salud. Resultados similares se han reportado en pacientes diabéticos, así el estudio en usuarios con problemas cardíaca.

III METODOLOGÍA

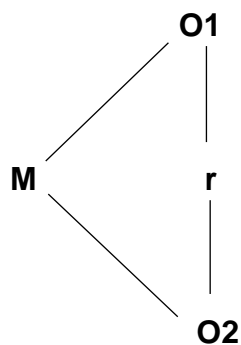
3.1. Tipo y diseño de Investigación

Tipo de investigación

el estudio tiene de enfoque cuantitativo porque el variable es sujeto a la medición, nivel aplicativo porque parte de un acto real para transformarlo, método descriptivo de corte transversal porque permite presentar la información en tiempo y espacio determinado. Tipo básico porque se enfoca en diagnosticar una realidad mediante nuevas formas de entendimiento. Reúne las características de un estudio descriptivo correlacional, porque analiza y relaciona con el cuidado de enfermería y la satisfacción de pacientes postoperados (Hernández y Mendoza 2018).

Diseño de Investigación

El diseño del estudio es no experimental, correlacionado de manera descriptiva, en este tipo de variable no existe manipulación de variables por el impacto que produce en otra, es el siguiente:



Dónde:

M = 60 pacientes postoperados

O1 = Variable X: Cuidados de Enfermería.

r = Relación entre las variables de estudio

O2 = Variable Y: Satisfacción de paciente postoperatorio.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable: Cuidados de enfermería

Definición Conceptual: La enfermería es un concepto diverso que incluye el cuidado, que debe combinarse con los avances de la ciencia, para brindar un cuidado que satisfaga las necesidades de cada paciente y asegure su continuidad. (Zarate 2004).

Definición Operacional: Es aquel usuario que percibe una atención humanizada e integral del enfermero siendo experto en difundir un juicio a partir de lo percibido durante su estancia hospitalaria, según sus dimensiones.

Indicadores: Se consideró 9 dimensiones en este variable del estudio.

Escala de medición: escala de tipo Likert con medición de 1 nunca, 2 pocas veces, 3 regularmente, 4 muchas veces, 5 siempre y las calificaciones de la variable 1 pésimo, 2 regular, 3 excelente.

Variable: Satisfacción de pacientes postoperados

Definición conceptual: Es la sensación de bienestar que experimentan los pacientes cuando su cuidado postoperatorio es atendido por una enfermera, cuyas necesidades y percepciones coinciden con sus expectativas. Para este variable se consideró 3 dimensiones como: De Necesidad, De Expectativas, De percepciones (Minsa 2012).

Definición Operacional: Son respuestas que demuestran la satisfacción postoperatoria del paciente con las actividades realizadas por la enfermera durante la atención en un departamento de cirugía.

Indicadores: Se mide con 9 dimensiones este variable del estudio de investigación

Escala de medición: escala de tipo Likert con parámetros de 1 nunca, 2 pocas veces, 3 regularmente, 4 muchas veces, 5 siempre y las calificaciones de los variables 1 insatisfecho, 2 satisfecho, 3 muy satisfecho

3.3. Población (criterio de selección), muestra muestreo y unidad de análisis

Según (Hernández 2018) población según un grupo de factores con características similares en el marco de la definición de una situación problema.

Muestra

Se desarrolló en el Hospital de Andahuaylas que corresponde a un nivel y categoría II-2, que está ubicada en la provincia de Andahuaylas del Región Apurímac, tamaño no probabilístico, siendo un hospital de referencial de 2 provincias de la Región. Está constituida por todos los usuarios postoperados hospitalizados en la unidad de cirugía, que hace un total de 60 pacientes, (Otzen y Manterola 2017).

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Pacientes postoperados de los Servicios de Cirugía.

Ambos sexos.

Mayores de 15 años de edad

Pacientes que se encuentran en lucidez orientado.

Que acepten ser parte del estudio

Criterios de exclusión

Menores de 15 años de edad.

Pacientes críticos en estado de inconciencia.

Negarse a participar en el estudio.

Unidad de Análisis

Pacientes postoperados en el servicio de cirugía del hospital de Andahuaylas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta de tipo escala de Likert, Incluye la presentación de datos generales y específicos. Aprobado por expertos en el campo citado, en cuanto a la satisfacción del paciente postoperatorio con los cuidados de enfermería (Pimienta y De la Orden 2012).

Instrumento

La encuesta consistió en 18 preguntas estructuradas los cuales se aplicó a la muestra a los pacientes. Los cual son validados por juicio de expertos en la materia y citados en la referencia a los autores, (Segura 2018 y Lecca 2017). En relación a la satisfacción post operados del hospital de Andahuaylas sobre las variables de

estudio, dando la validez del contenido por los autores mencionadas, la confiabilidad de instrumento se realizó a través de la aplicación de coeficiente alfa de Cronbach a 20 pacientes como prueba de piloto.

Tabla 1 confiabilidad del instrumento

Encuesta	Alfa de Cronbach	N.º de Elementos
Cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes postoperados	0.955	18

Una encuesta en un instrumento de recopilación de datos es un conjunto de preguntas diseñadas en relación con una o más variables medidas, destinadas a recopilar datos con el fin de lograr los objetivos del estudio. (Bernal 2010).

3.5. Procedimientos

Se realizó la aplicación del estudio previo trámite el permiso administrativo mediante una solicitud y carta de la universidad al director del hospital de Andahuaylas, para tener la autorización para el estudio. Posterior se realizó las coordinaciones con la jefatura del departamento de enfermería para la aplicación del cuestionario en el servicio de cirugía para establecer coordinaciones, considerando la entrevista con una duración de 20 minutos previo consentimiento informado; haciendo conocer que el instrumento es anónimo y la información vertida es confidencial y netamente de uso estudio.

3.6. Método de análisis de datos

El uso de la estadística descriptiva, las encuestas fueron ordenados, enumerado, codificando y se ingresó al base de datos al Microsoft Excel, luego la información se codificó en el programa estadístico SPSS versión 25.0 a fin que proporcione las tablas y gráficos correspondientes para su estudio.

3.7. Aspectos éticos

Las respuestas de los usuarios fueron de forma anónimo, pero no para el personal de salud correspondiente. Se considero los principios éticos básicos de Belmont. Para la aplicación del cuestionario primero se realizó el consentimiento al paciente para la aceptación de responder en forma voluntaria, (Núñez 2008).

Beneficencia: Se define como la virtud de hacer el bien de apoyar así mismo respetando sus decisiones, costumbres protegiendo de los posibles daños. También podemos definir que se considera como un valor que implica disposiciones de ayudar de manera desinteresada a quienes lo necesiten sin recibir nada a cambio.

No maleficencia: Se define como el principio de no hacer daño intencionalmente a los pacientes post operados, por lo contrario, se debe proteger la integridad y bienestar del paciente garantizando el cuidado que requiere.

Autonomía: Se respeto la autonomía de decidir voluntariamente de aceptar los procedimientos que se va a realizar mediante la firma de un consentimiento informado.

Justicia: En esta investigación el trato fue junto para todos los pacientes. Procede una injusticia en el momento que rechaza el beneficio y el derecho del usuario sin alguna explicación los motivos incurridos.

IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos: Luego de recolectados los datos, estos fueron procesados y se reporta a través de tablas estadísticas, en la primera parte se presenta la descripción con respecto a la variable cuidado de enfermería y sus dimensiones (Interacción, Cuidado Humanizado e Institucional).

Variable Cuidados de Enfermería

Tabla 2. Variable Cuidados de Enfermería y sus dimensiones.

		Cuidados de Enfermería		Dimensiones					
				Interacción		Cuidado Humanizado		Institucional	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Válido	Pésimo	8	13.3	28	46.7	23	38.3	11	18.3
	Regular	31	51.7	31	51.6	13	21.7	12	20.0
	Excelente	21	35.0	1	1.7	24	40.0	37	61.7
Total		60	100.0	60	100.0	60	100.0	60	100.0

Los usuarios postoperados en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas en un 51.7 % indican que el cuidado de enfermería es de nivel regular, en cambio el 35% de los pacientes consideran que el cuidado de enfermería es excelente. Sin embargo, el 13.3% de los pacientes consideraron el nivel pésimo. Este hecho evidencia que los pacientes reciben un trato inadecuado, aunque el porcentaje es bajo. y, por tanto, supone desarrollar acciones correctoras para mejorar el servicio de cuidados de enfermería a los pacientes postoperados.

En cuanto a la dimensión de interacción, el 46,7% de los pacientes postoperados consideran que la interacción (entre enfermero y paciente) es de nivel pésimo. En tanto, 51.7 % consideran de nivel regular siendo el porcentaje más alto y el 1.7 % de los pacientes considera nivel excelente. Cabe señalar, la interacción asocia a varios elementos como, la empatía, brindar información, mantener el respeto y otros entre el profesional de enfermería y los pacientes postoperados.

Con respecto a la dimensión Cuidado Humanizado, el 40.0% de los pacientes postoperados consideran un nivel excelente, siendo el porcentaje más alto, mientras el 21.7% de los pacientes considero un nivel regular. A pesar de la valoración positiva, también hay un 38.3% de los pacientes que consideran a esta dimensión como nivel pésimo.

En la dimensión Institucional se aprecia los resultados de la percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería; el 61.7% un nivel excelente representando el porcentaje más alto. En tanto el 20.0% considero un nivel regular y un 18.3% de los pacientes encuestados consideraron nivel pésimo. El mayor porcentaje de los pacientes del estudio es excelente frente a institucional dicha valoración incluye los elementos de limpieza, organización, equipamiento, la infraestructura del servicio.

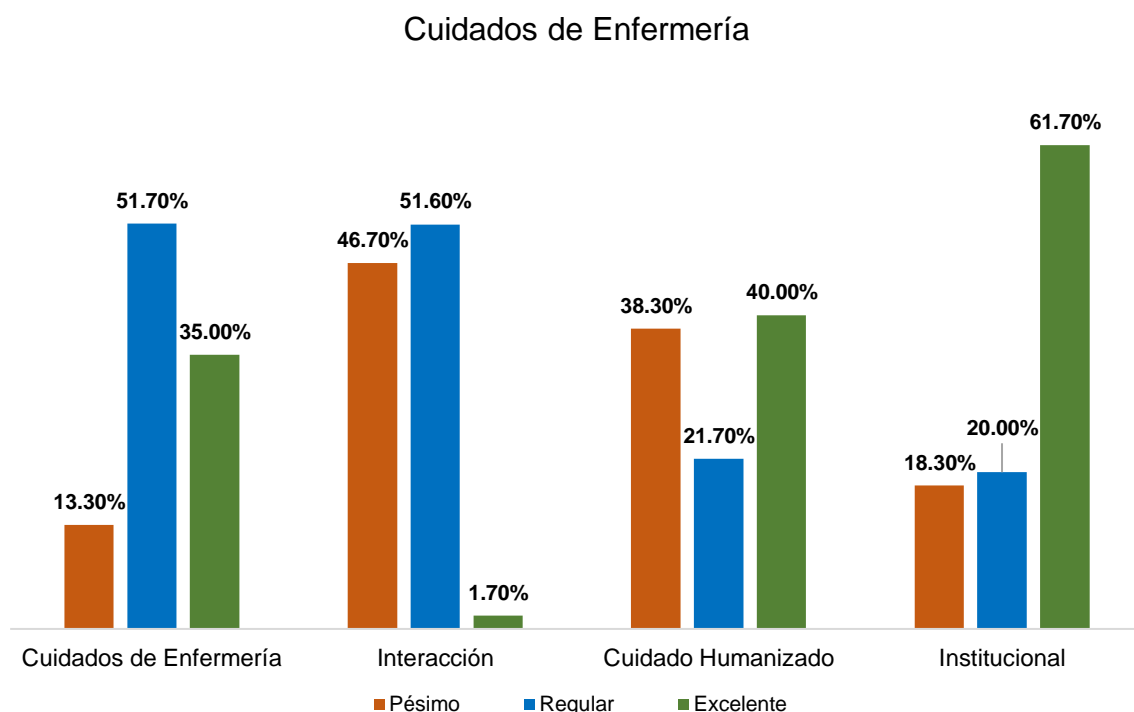


Figura 1 Variable de Cuidados de enfermería

La Tabla 2 y la Figura 1, se muestra los resultados que fueron interpretados detallados según sus dimensiones.

Variable de satisfacción de paciente postoperatorio

Tabla 3. Satisfacción de paciente postoperatorio y sus dimensiones

		Satisfacción de pacientes postoperados		Dimensiones					
				Necesidades		Expectativas		Percepciones	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Válido	Insatisfecho	8	13.3	18	30.0	20	33.3	8	13.3
	Satisfecho	21	35.0	11	18.3	18	30.0	20	33.3
	Muy Satisfecho	31	51.7	31	51.7	22	36.7	32	53.3
	Total	60	100.0	60	100.0	60	100.0	60	100.0

La tabla 3. Ilustra, los resultados del nivel de satisfacción de los pacientes postoperados. Siendo así, el 51.7% de los pacientes consideran un nivel muy satisfecho y esta valoración representa el porcentaje más alto; mientras tanto, el 35.0% de los pacientes consideraron un nivel satisfecho y un 13.3% de los encuestados consideraron un nivel insatisfecho. De este modo se evidenciaron la respuesta a sus necesidades, percepciones y sus expectativas.

En la dimensión Necesidades, se muestra los resultados en que el 51.7% de los pacientes postoperados muestran muy satisfechos la atención de sus necesidades y que representa el porcentaje más alto. Por otra parte, el 30.0% de los encuestados consideraron nivel insatisfecho y 18,3% considero un nivel satisfecho. El mayor porcentaje de los encuestados del estudio es muy satisfecho porque resolvió las necesidades fisiológicas en la seguridad y protección, amor y pertinencia brindada por el personal de enfermería.

Con respecto a la dimensión Expectativas, se muestra los resultados en la satisfacción de los pacientes postoperados el 36.7% un nivel muy satisfecho representando el porcentaje más alto, 30.0% considero un nivel satisfecho. No obstante, el 33.3% de los encuestados consideraron nivel insatisfecho. El porcentaje alcanzado entre satisfecho y muy satisfecho es 66.7%, este valor deduce porque resolvió la accesibilidad, la agilidad y las expectativas y la comunicación de los pacientes en el servicio cirugía por el personal de enfermería.

En la dimensión Percepciones, se muestra los resultados en la satisfacción de los pacientes postoperados el 53.3% en un nivel muy satisfecho representando el porcentaje más alto, 33.3% considero un nivel satisfecho y, por el contrario, el 13.3% de los encuestados consideraron nivel insatisfechos. De manera que, el 86,6% de los encuestados gozan de una percepción favorable y satisfecha porque resolvió las percepciones en la disponibilidad, cortesía y confianza que brinda el personal de enfermería.

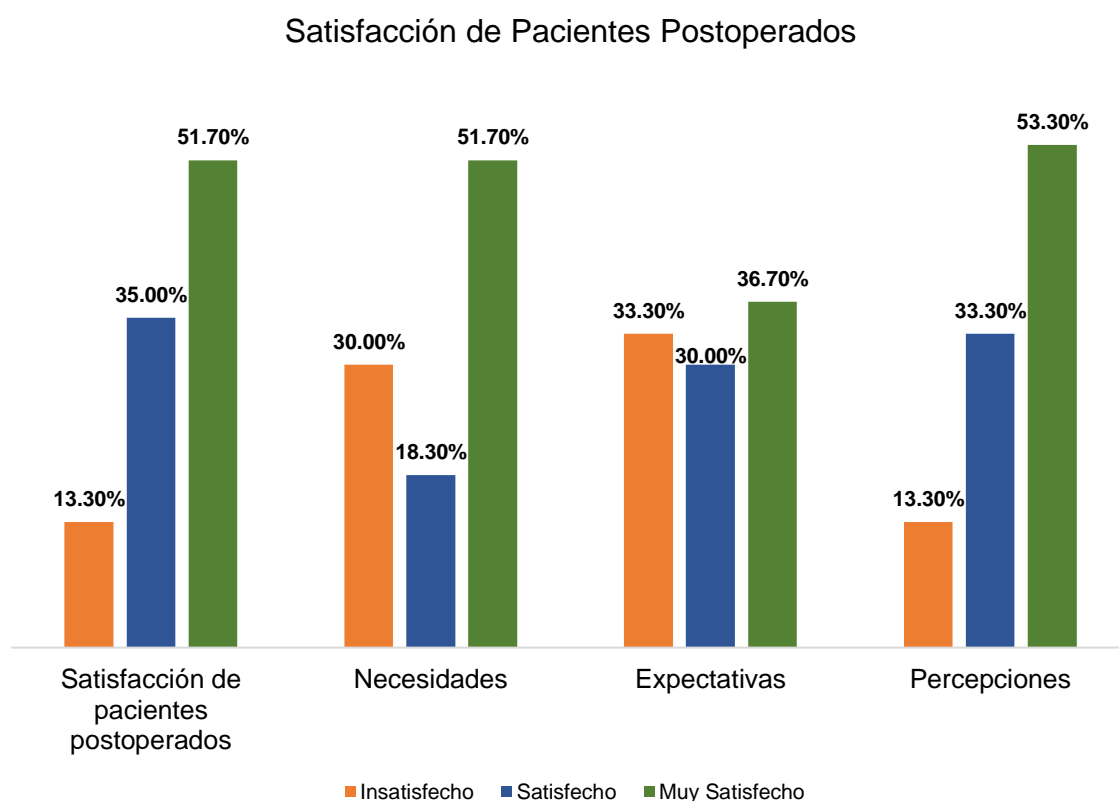


Figura 2 Variable satisfacción de pacientes postoperados

La Tabla 3 y la Figura 2, se muestra los resultados que fueron interpretados detallados según su dimensión sobre satisfacción de pacientes.

Contrastación de la Hipótesis General

Paso Nº 1 Los cuidados de enfermería se relacionan de forma importante con la satisfacción de los pacientes postoperados en el servicio de cirugía del hospital sub regional Andahuaylas – 2021

Paso Nº 2 Cálculo de la correlación entre los variables de cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados.

Tabla 4. Correlación entre las variables de cuidados de Enfermería y Satisfacción de paciente postoperados.

			Cuidados de Enfermería	Satisfacción de pacientes postoperados
Rho de Spearman	Cuidados de Enfermería	Coeficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción de pacientes postoperados	Coeficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Paso Nº 3 Análisis inferencial

El resultado del análisis según la coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,826 quiere decir que se determina una correlación positiva entre las variables, con un Pvalue (Sig) = 0.000 ($p < 0.01$), aceptándose la hipótesis general planteada que el cuidado de enfermería tiene una relación de forma importante con la satisfacción de paciente postoperado en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas dicha afirmación es con 95% de nivel de confianza, es decir que cuando el cuidado de enfermería se mejora o incrementa la satisfacción de paciente postoperado también se incrementa.

Contrastación de Hipótesis Especifico 1

Paso Nº 1 Los cuidados de enfermería se relacionan significativamente con las necesidades en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas – 2021.

Paso Nº 2 Cálculo de la correlación con la variable de cuidados de enfermería y la dimensión de Necesidades.

Tabla 5. Correlación entre la variable de cuidados de enfermería y la dimensión de Necesidades.

		Cuidados de		
		Enfermería Necesidades		
Rho de	Cuidados de	Coeficiente de	1.000	.684**
Spearman	Enfermería	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	60	60
	Necesidades	Coeficiente de	.684**	1.000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	60	60

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

Paso Nº 3 Análisis Inferencial

El resultado de análisis según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,684 se determina una correlación positiva entre las variables, con un Pvalue (Sig) = 0.000 ($p < 0.01$), aceptándose la hipótesis específico planteada que el cuidado de enfermería tiene una relación significativa con la dimensión de las necesidades y la satisfacción de paciente postoperado del hospital sub regional de Andahuaylas dicha afirmación es con 95% de nivel de confianza, quiere decir que cuando el cuidado de enfermería se mejora o incrementa y la dimensión de necesidades también se incrementa.

Contrastación de Hipótesis Especifico 2

Paso N° 1 Los cuidados de enfermería se relaciona de forma interesante con las expectativas en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas - 2021.

Paso N° 2 Cálculo de la correlación con la variable de cuidados de enfermería y la dimensión de expectativas.

Tabla 6 Correlación entre la variable de cuidados de Enfermería y la dimensión de Expectativas

		Cuidados de		
		Enfermería Expectativas		
Rho de Spearman	Cuidados de Enfermería	Coeficiente de correlación	1.000	.808**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	60	60
	Expectativas	Coeficiente de correlación	.808**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	60	60

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

Paso N° 3 Análisis Inferencial

El resultado del análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,808 se determina una correlación positiva entre las variables, con un Pvalue (Sig) = 0.000 ($\rho < 0.01$), aceptándose la hipótesis específico planteada que el cuidado de enfermería tiene una relación de forma interesante con la dimensión de las expectativas y la satisfacción de paciente postoperado del hospital sub regional de Andahuaylas dicha afirmación es con 95% de nivel de confianza, quiere decir que cuando el cuidado de enfermería se mejora o incrementa y la dimensión de expectativas también se incrementa.

Contrastación de Hipótesis Especifico 3

Paso Nº 1 Los cuidados de enfermería se relaciona de forma sustancial con las percepciones en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas - 2021

Paso Nº 2 Cálculo de la correlación con la variable de cuidados de enfermería y la dimensión de percepciones.

Tabla 7 Correlación entre la variable de cuidados de Enfermería y la dimensión de Percepciones.

		Cuidados de		
		Enfermería Percepciones		
Rho de	Cuidados de	Coeficiente de	1.000	.744**
Spearman	Enfermería	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	60	60
	Percepciones	Coeficiente de	.744**	1.000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	60	60

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

Paso Nº 3 Análisis Inferencial

El resultado del análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,744 se determina una correlación positiva entre las variables, con un Pvalue (Sig) = 0.000 ($\rho < 0.01$), aceptándose la hipótesis específico planteada que el cuidado de enfermería tiene una relación de forma sustancial con la dimensión de las percepciones y la satisfacción de paciente postoperado del hospital sub regional de Andahuaylas dicha afirmación es con 95% de nivel de confianza, quiere decir que cuando el cuidado de enfermería se mejora o incrementa y la dimensión de percepciones también se incrementa.

V. DISCUSIÓN

La satisfacción de los pacientes de un centro de salud o específicamente de un servicio es un indicador de la calidad y el bienestar y, al mismo tiempo, facilita, promueve y asegura el alto nivel de atención de salud que brinda el personal de enfermería. El objetivo de la presente investigación fue conocer qué manera los cuidados de enfermería se relacionan con la satisfacción de los pacientes postoperados en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas – 2021. Y, usando método estadístico no paramétrico con análisis de coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.826 y nivel de significancia de $p < 0.05$ mostró una relación positiva y significativa entre las variables de atención de enfermería y la satisfacción del paciente posoperatorio en el departamento de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas; Este resultado se confirma con estudios realizados por Lecca (2017).

El cuidado de enfermería se relacionó significativamente con la satisfacción del paciente postoperatorio en la Clínica San Borja, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,825 y con un valor Pvalue = 0.00 < 0.05. Lo mismo, Ramírez (2015), quien sostiene en un estudio efectuado en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, la satisfacción del paciente post operado tiene relación positiva con el cuidado de enfermería. Lo mismo, Mardones (2020). Consiguió resultados de relación entre el nivel de satisfacción de los clientes que optaron por la cirugía ortognática por el equipo de salud en Cirugía Maxilofacial del Hospital San José. En el que describe la existencia de un alto nivel de satisfacción en los pacientes post operados. También, Díaz (2019). describe la relación que existe entre los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente postoperado en el Hospital Víctor Lazarte Echeagaray en el que concluye la relación significativa en sus variables y las dimensiones.

Con respecto a la variable de satisfacción de paciente postoperado en la presente investigación se encontró que el 51.7% de los encuestados consideran un nivel muy satisfecho, mientras el 35.0% consideraron nivel satisfecho y un 13.3% de los encuestados consideraron un nivel insatisfecho. En consecuencia, en términos generales el 86.7% de los pacientes postoperados son satisfechos en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas. El mayor porcentaje (51 %) de los

usuarios. Asimismo, León (2016), reporta su estudio, en el que los pacientes hospitalizados tienen un nivel de insatisfacción con la calidad de la atención de enfermería, el 27,8% tiene un nivel satisfactorio, solo el 5,2% está muy satisfecho y el 16% no está satisfecho con la enfermería. agrupando el nivel satisfecho y muy satisfecho alcanza 33%.

Por otra parte, Strassburger y Vélez (2019). En su estudio concluye que la satisfacción es mayor cuando los pacientes se encuentran atendidos a las 48 horas y a medida que aumenta el tiempo hospitalización baja los niveles de satisfacción. Asimismo, Mardones (2020). Reporta un 90.8% de los usuarios postoperados son satisfechos con respecto a la cirugía ortognática y en consecuencia existe un alto nivel de satisfacción en los pacientes post operados. En el estudio de la relación entre la calidad de la atención de los trabajadores de la salud y la satisfacción de los pacientes post operados en la clínica san Borja, los resultados de los encuestados fue 23.8% insatisfecho, el 52.4% medianamente satisfecho y 23.8% de muy satisfecho, cuya agrupación alcanza de 76.2% de satisfacción (Lecca, 2017).

Del mismo modo, Rafael (2018). concluye, que el nivel de satisfacción baja fue 23.0%, medio 37.0% y satisfacción alto fue 37.0% del total de encuestados. Con lo cual afirma que los pacientes post operados el 74% tienen el nivel satisfecho de satisfacción con los cuidados de atención de enfermería. Ahora bien, los reportes de los autores antes descritos en comparación con los resultados de la presente investigación son relativamente similares el estudio de Mardones (2020), pero muy superiores a los estudios de Rafael (2018), Lecca (2017) y León (2016). Sin embargo, los porcentajes de insatisfacción, aunque es un porcentaje relativamente baja (13.3% de pacientes insatisfechos) es un indicador para implementar medidas correctoras, de modo que, el servicio de cuidado de los pacientes postoperados en el área de cirugía del hospital subregional de Andahuaylas cuente con profesionales de enfermería idóneas para dicha labor.

La hipótesis general que fue planteada de la siguiente manera: Los cuidados de enfermería se relaciona de forma importante con la satisfacción de los pacientes postoperados en el servicio de cirugía del hospital sub regional Andahuaylas-2021, los resultados hallados confirman la hipótesis con una coeficiente de Rho de Spearman es igual a 0.826 por lo que se determina que existe una correlación

positiva entre la variable, con un Pvalue (Sig) = (0.000 < 0.01), es decir que a mayor cuidado de pacientes es mayor percepción de satisfacción por el servicio de salud. este resultado se reafirma con los estudios realizados por Lecca (2017).

El cuidado de enfermería se relacionó significativamente con la satisfacción del paciente post operado de Clínica San Borja, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,825 y con un Pvalue = 0.00 < 0.05. Lo mismo, Ramírez (2015), quien sostiene en un estudio efectuado en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, la satisfacción del paciente post operado tiene relación positiva con el cuidado de enfermería. Lo mismo, Mardones (2020). Consiguió resultados de relación entre el nivel de satisfacción de los clientes que optaron por la cirugía ortognática por el equipo de salud en Cirugía Maxilofacial del Hospital San José. En el que describe la existencia de un alto grado de satisfacción en los pacientes post operados.

También, Ramos (2020). describe la relación que existe entre los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente postoperado en el que concluye la relación significativa en sus variables y las dimensiones. Cuando se enfoca al cuidado se refiere a la percepción que tiene el paciente del cuidado que espera del cuidado de enfermería. Los aspectos de la satisfacción incluyen el alivio del dolor, la participación en el cuidado y la educación sobre el cuidado en el hogar.

La primera hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Los cuidados de enfermería se relaciona significativamente con las necesidades (incluye a los indicadores Fisiológicas; Seguridad y Protección y, Amor y Pertenencia) en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas-2021, los resultados hallados confirman la hipótesis con una coeficiente de Rho de Spearman es igual a 0.684 por lo que se determina que existe una correlación positiva entre la variable y la dimensión de necesidades, con un Pvalue (Sig) = (0.000 < 0.01), los cuidados de enfermería se relacionan con la dimensión de satisfacción del paciente, es decir genera resultados positivos por atención recibida.

En concordancia con Alva (2016), en la dimensión explica y facilita el 7,5% de satisfacción y el 52,5% de insatisfacción; En cuanto a la comodidad, el 37,5% está satisfecho y el 62,5% no está satisfecho, previsiblemente, el 37,5% está satisfecho

y el 62,5% no está satisfecho, para las dimensiones de seguimiento y seguimiento, el 67,5% está satisfecho y el 32,5% no está satisfecho, por lo que los pacientes del departamento de cirugía se sienten satisfechos con los cuidados posoperatorios de los enfermeros recibidos en el hospital Trujillo. Mientras en el hospital de sub regional de Andahuaylas, el 70.0% de pacientes postoperados valoran el nivel satisfecho, 30.0% de los encuestados consideraron nivel insatisfecho. Pese a esta insatisfacción en el servicio de cirugía hospital subregional de Andahuaylas aun supera en la dimensión necesidades al comparar al Hospital Regional docente de Trujillo. Por ende, los indicadores fisiológicos, también la seguridad y protección y, amor y pertenencia otorgada a los pacientes es relativamente significativa y positiva.

La segunda hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Los cuidados de enfermería se relaciona de forma interesante con las expectativas (incluye a los indicadores accesibilidad, agilidad y comunicación) en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas-2021, los resultados hallados confirman la hipótesis con una coeficiente de Rho de Spearman es igual a 0.808 por lo que se determina que existe una correlación positiva entre las variables y la dimensión de expectativas, con un Pvalue (Sig) = (0.000 < 0.01), los cuidados de enfermería relaciona con la dimensión de satisfacción de paciente, es decir una adecuada calidad servicio genera resultados positivos en la satisfacción del paciente por atención recibida.

En tanto, Alva (2016), en la dimensión accesibilidad el 62.5% se encuentra satisfecho y el 37.5%. mientras en la presente investigación el 66.7% los pacientes postoperados manifiestan un nivel satisfecho y el 33.3% de los encuestados consideraron nivel insatisfecho. De esta manera, el cuidado de enfermería con la dimensión expectativa en el servicio de cirugía en el hospital subregional de Andahuaylas supera al Hospital Regional docente de Trujillo.

La tercera hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Los cuidados de enfermería se relaciona de forma sustancial con las percepciones (incluye disponibilidad, cortesía y confianza) en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas-2021, los resultados hallados confirman la hipótesis con una coeficiente de Rho de Spearman es igual a 0.744 por lo que se determina que existe una correlación positiva entre las variables y la dimensión de

percepciones, con un Pvalue (Sig) = (0.000 < 0.01), los cuidados de enfermería relaciona con la dimensión de satisfacción de paciente, es decir una adecuada calidad servicio genera resultados positivos en la satisfacción del paciente por atención.

A la comparación con Alva (2016), reporta dimensiones cuyos indicadores son bastante parecidos con el presente estudio, es así, en la dimensión: facilita y explica con resultado significativa, el 47.5% se encuentra satisfecho y el 52.5% insatisfecho; en conforta el 37.5% se encuentra satisfecho y el 62.5% insatisfecho, en mantiene relación de confianza el 40% se encuentra satisfecho y el 60% insatisfecho. Asimismo, Sandoval et al., (2018) en su investigación desarrollada en el hospital regional de Lambayeque, la dimensión “empatía” la que alcanzó más satisfacción 38.51% y “capacidad de respuesta” la dimensión que mostró menos satisfacción 11.86%. Por otra parte, Martínez (2002), afirmar que el trato y la disponibilidad son los aspectos primarios de la atención con los que el paciente está satisfecho; El continuo es lo que genera más insatisfacción.

En cambio, en el presente estudio el 86.6% de pacientes postoperados indicaron el nivel satisfecho. Únicamente el 13.3% de los encuestados consideraron nivel insatisfechos. Con este reporte los pacientes postoperados en el hospital de Andahuaylas con más satisfechos que los pacientes del hospital regional de Trujillo y de Lambayeque. Es preciso aclarar, la dimensión toma los indicadores de disponibilidad, cortesía y confianza, los cuales básicamente pueda reflejar en la empatía del personal de enfermería. En cuanto a disponibilidad, se centra en el servicio y el personal, así como en la puntualidad con la que se brinda la atención. Los aspectos positivos incluyen acudir a una enfermera profesional cuando sea necesario y recibir atención según sea necesario, el lado negativo es no brindar atención de manera oportuna, lo cual inclusive puede inferir la reputación de la institución del servicio de salud.

La satisfacción representa al menos en teoría una evaluación del cuidado percibido, basado en las creencias y percepciones de cada paciente, en este estudio se encontró los resultados positivos y significativos en la mayoría de los pacientes postoperados con resultado de muy satisfechos, lo cual puede ser la calidad cuidado asistencial que parte desde la información en el ingreso al nosocomio.

Las fortalezas fueron mencionadas: se midió el cuidado de enfermería y la satisfacción de pacientes postoperados según el cuestionario adaptado según las variables y las dimensiones, para su respectivo resultado en relación a la hipótesis; se demostró que la mayoría de pacientes frente al cuidado de los pacientes se encontraron satisfechos.

En cuanto a las debilidades se contó con lo siguiente: En primer lugar, no se ha estudiado específicamente la relación entre tipo de intervención quirúrgica, tipo de anestesia y satisfacción con la atención; segundo, las competencias del personal médico y de enfermería con respecto a la intervención y manejo de los pacientes durante y después de la cirugía, así como los cuidados enfatizados para su recuperación durante la estancia hospitalaria, tercero, no se especificaron su género y clase social, ya que se tuvo en cuenta el cuidado integral.

Las oportunidades que se generan al emprender esta investigación son: producción, provisión y uso de la información generada a partir de la investigación realizada, identificada con la literatura sobre el manejo de pacientes postoperatorios de diferentes cirugías, la oportunidad restante es realizar un estudio, la información de los cuales aún no se conocen, que pueden generarse para futuras investigaciones.

La atención se refiere al cuidado de la vida, es decir, ayudar a cubrir las necesidades que la enfermedad genera en el ser humano, y necesidades que no son de naturaleza física / biológica, sino de naturaleza espiritual. Psicológica, social y cultural, que es rara vez se expresa cuando el usuario asume que no tienen cabida en el hospital, que le pertenecen solo a él y por tanto sufren, y especialmente cuando está siendo atendido por personas que no están preparadas para analizar, identificar, priorizar y dar respuesta aquellas necesidades que no responden al campo de la biología, sino al campo de las humanidades y las ciencias sociales.

VI. CONCLUSIONES

Después de procesar el base de datos que fueron recolectados a través de la encuesta por los variables y están en coherencia con los objetivos de estudio:

1. Los cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes postoperados en el servicio de cirugía en el hospital sub regional de Andahuaylas-2021 teniendo una correlación de Rho Spearman de 0.826, es decir una correlación positiva y significativa de un $\rho = 0.000 < 0.01$ es decir que a mayor cuidado de pacientes es mayor percepción de satisfacción por el servicio de salud.

2. Existe una relación entre los cuidados de enfermería en su dimensión de Necesidades de paciente postoperados en el hospital sub regional de Andahuaylas, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.684, que indica una correlación positiva y significativa y un $\rho = 0.000 < 0.01$, es decir una adecuada calidad servicio genera resultados positivos en la satisfacción del paciente por atención recibida.

3. Existe una relación entre los cuidados de enfermería en su dimensión de Expectativas de paciente postoperados en el hospital sub regional de Andahuaylas, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.808, que indica una correlación positiva y significativa y un $\rho = 0.000 < 0.01$, es decir una adecuada calidad servicio genera resultados positivos en la satisfacción del paciente por atención recibida.

4. Existe una relación entre los cuidados de enfermería en su dimensión de Percepciones de paciente postoperados en el hospital sub regional de Andahuaylas, teniendo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.744, que indica una correlación positiva y significativa y un $\rho = 0.000 < 0.01$, es decir una adecuada calidad servicio genera resultados positivos en la satisfacción del paciente por atención recibida.

VII. RECOMENDACIONES

En base del estudio realizado después de haber concluido se recomienda lo siguiente:

Primero: Se recomienda a los directores y administradores del hospital subregional de Andahuaylas que revisen los resultados de este estudio para tomar medidas preventivas para brindar una atención de calidad al paciente posoperatorio durante el período de recuperación, esto tendrá el efecto de incrementar el nivel de satisfacción.

Segundo: Se recomienda al servicio de cirugía a los servicios de hospitalización se utilice estrategias para mejorar la satisfacción del paciente a través capacitaciones en aspectos de interacción, cuidados humanizados, necesidades, expectativas y rotación del personal según a la especialidad el cual repercute a una atención de calidad y calidez.

Tercera: Se recomienda al departamento de enfermería que fortalece las competencias a través actividades científicas para mejorar la calidad de cuidados postoperatoria de enfermería; y se verá reflejado el conocimiento amplio del profesional por efecto la satisfacción de los usuarios.

Cuarta: Se recomienda al Ministerio de Salud supervise de manera constante a los nosocomios de todas las categorías y niveles así poder evaluar de manera permanente al personal profesional en correlación con cuidados de enfermería, lo que proporciona al paciente recibe el cuidado y se encuentre satisfecho, es decir una calidad de atención.

Quinta: Se recomienda a los profesionales de salud, seguir realizando investigaciones cualitativas y cuantitativas en los distintos departamentos hospitalarios para garantizar la calidad de la atención en un entorno hospitalario centrándose en estos aspectos de esta investigación.

REFERENCIAS

- Aguirre Gas, H. (1990). Evaluación de la calidad de atención médica, expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. *Salud Publica de Mexico*, 170-180 .
- Alba Rosales, M. A., Bellido Vallejo, J. C., Cárdenas Casanoca, V., Ibanéz Munóz, J., López Marqués, A., Millán Cobo, M. D., & Fernández Salazar, S. (2010). *Proceso Enfermero desde el modelo de cuidados de Virginia Henderson y los Lenguajes NNN*. Jaén España: Ilustre Colegio Oficial de Enfermería de Jaén.
- Alfranca Pardillos, R. (2014). *Expectativas y referencias en la utilización de servicios de atención primaria*. Cataluña España: Universitat de Girona.
- Altamirano Requejo, N., & Chávez Sánchez, J. C. (2012). *Calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor, servicio de hospitalización de medicina del hospital minsa Tarapoto*. Tarapoto Peru: Universidad Nacional de San Martin.
- Andamayo Quito, M. d., Orosco Morales, G. S., & Torres Mejia, Y. (2017). *Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría Watson, en pacientes de servicio de emergencia del hospital de Arzobispo Loayza*. Lima Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Arroyo Castañeda, J. (2015). *Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de huacrapuquio del distrito de chilca en octubre del 2014*. Huancayo Perú: Universidad Naciobal del Centro del Perú.
- Ayerbe Malaver, K. L., Fermin Suarez, K. M., & Inga Galarza, S. M. (2017). *Nivel de satisfaccion del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperacion post anestésica de un hospital*. Lima Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Barahona Vimos, J. P., & Calapiña Lema, I. A. (2015). *Satisfacción de los pacientes hospitalizados en relacion con los cuidados de enfermería en el Hospital*

Padre Alberto Bufonni del canton quininde. Riobamba Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.

Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de Investigación.* Bogotá Colombia: Pearson.

Briceño Avalos, M. I. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.* . Lima Perú: Unicersidad César Vallejo.

Carrillo Vargas, M. C., & Hamit Solano, A. R. (2017). Conceptualización de la interacción Comunicativa y su caracterización. *Revista Med*, 105-116.

Civera Satorres, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido.* Castellon de Plana España: Universitat Jaume.

Díaz Quliche, M. E. (2019). *Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente post operado mediato.* Trujillo Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Diaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Calidad Asistencial*, 22-29.

Española, R. A. (2014). *Diccionario de la Lengua Española.* Madrid España : Edición de Tricentenario.

Fontova Almató, A. (2015). *Estudio de la Satisfaccion de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalarias.* Madrid: Universitat de Girona.

Guerrero Ramírez, R., Meneses La Riva, M. E., & De La Cruz Ruiz, M. (2016). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao 2015. *Revista Enferm. Herediana*, 133-142.

Hagei Ricapa, J. T. (2008). *Percepción de pacientes y familiares sobre el cuidado que brinda el interno de enfermería de la UNMSM en los Servicios Generales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2008.* Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de investigación*. Ciudad de Mexico - Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hinkle, J., & Cheever, K. (2018). *Enfermería Medicoquirúrgica*. Barcelona España: Wolters Kluwer.
- Inepeo. (2013). Proceso de Atención de Enfermería . *Revista salud publica de Paraguay*, 41-48.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. Estados Unidos: Esan.
- Lecca Vela, M. d. (2017). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado de clínica San Borja, Lima 2016*. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Lemos, M., Torres, S., Jaramillo, I., Gómez, P. E., & Barbosa, A. (2019). Percepciones de la enfermedad y hábitos de vida saludable en personas con enfermedades crónicas. *Psicogente*, 1-20.
- Mardones Marcelo, B. R. (2020). Resultados posoperatorios y satisfacción en pacientes operados de cirugía ortognática durante los años 2011-2018 en Hospital San José, Chile. *Revista Otorrinolaringol. Cirugia Cabeza Cuello*, 453-460.
- Martínez Martín, M. L., & Chamorro Rebollo, E. (2017). *Historia de la Enfermería evolucion historica de cuidado Enfermero*. Madrid España: Elsevier.
- Minsa. (2012). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. En M. d. Salud, *Guia Tecnica* (pág. 57). Lima: Minsa.
- Niño Effio, B. S., Perales Carrasco, J. C., Chavesta Manrique, X. P., Leguía Cerna, J. A., & Díaz Vélez, C. (2012). Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital. *Revista Cuerpo Médico*, 5-9.
- Núñez Arévalo, M. D. (2008). *Analisis de Código Deontologico de Enfermería*. Cordova España: Iceb.

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *J Morphol*, 227-232.
- Pacha Turpo, S. P. (2019). *Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del centro quirúrgico del hospital de Ilo Moquegua 2018*. Moquegua Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna.
- Pat Pech, M. E., & Morales Soto, E. (2017). Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal de Enfermería. *Revista Enfermería del Instituto Mexicano de Seguro Social*, 123.
- Pezo Arteaga, D., & Rios Carrasco, A. C. (2012). *Satisfacción del Paciente Postoperado con la Atención de Enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital II-2 MINSA Tarapoto Junio-Agosto 2012*. Tarapoto Perú: Universidad Nacional de San Martín.
- Pimienta Prieto, J. H., & De la Orden Hoz, A. (2012). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Pearson.
- Pinto Rebatta, G. (2011). Nivel de satisfacción del usuario adulto sobre el cuidado de enfermería en la unidad de cuidados críticos y emergencia en el hospital nacional Hipólito Unanue. *Rev Per Obst Enf* , 34-42.
- Quintero Angarita, J. R. (2007). Teoría de las necesidades de Maslow. *Medical*, 5-11.
- Rafael Flores, N. (2018). *Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo, Lima octubre - noviembre 2017*. Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramirez Tazza, I. B. (2015). *Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2015*. Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Ramos Lobato, A. (2020). *Satisfacción de las pacientes post operadas de mastectomía con relación a la atención de enfermería, en el Hospital General ISSSTE Acapulco*. Guerrero - Mexico: Universidad Autonoma de Guerrero.
- Rivas Herrera, J. C., & Salcedo Álvarez, R. A. (2017). La institucionalidad del cuidador familiar en un centro hospitalario. *Revista Conamed*, 93-97.
- Rodríguez Quezada, M. P. (2014). Manejo de herramientas de gestión y percepción del cuidado de Enfermería en hospitales de Chachapoyas, Perú. *Revista Enfermería Universitaria*, 3-10.
- Ruedas Colindres, Y. C., & García Montepeque, C. M. (2018). *Intensidad de dolor agudo postoperatorio y la satisfacción del paciente en el manejo de dolor*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Santana de Freitas Juliana, B. d. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Latino-Am Enfermagem*, 453-460.
- Segura Villalobos, C. V., & Nicolas Capuñay, M. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente postoperado mediato en el servicio de cirugía en el hospital referencial de Ferreñafe 2016*. Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipan.
- Silva Fhon, J., Ramon Cordova, S., Vergaray Villanueva, S., Palacios Fhon, V., & Partizani Rodrigues, R. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería Universitaria*, Mexico.
- Strassburger Weidmann, J., & Vélez de Lachica, J. (2019). Satisfacción del paciente operado de artroplastía primaria de cadera con abordaje anterior, lateral y posterior. *Ortopedica Mexicana*, 295-399.
- Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente. *Marketing*, 1-6.
- Vázquez Cruz, E., Sotomayor Tapia, J., Gonzales López, M. A., Montiel Jarquín, A., Gutierrez Gabriel, I., Romero Figueroa, M., . . . Campos Navarro, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención medica. *Salud Publica*, 254-257.

Velandia Salazar, F., Ardón Centeno, N., & Jara Navarro, M. I. (2007). Satisfacción y calidad. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 139-168.

Zarate Grajales, R. (2004). La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Index Enfermería*, 44-49.

ANEXOS

Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera los cuidados de enfermería se relacionan con la satisfacción de los pacientes postoperados en el servicio de cirugía del hospital público de Andahuaylas - 2021?	Conocer de qué manera el cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes postoperados en el servicio de cirugía del hospital público de Andahuaylas – 2021	Los cuidados de enfermería se relacionan de forma importante con la satisfacción de los pacientes postoperados en el servicio de cirugía del hospital Sub Regional Andahuaylas - 2021.	VARIABLE X: Cuidados de enfermería	X.1 Interacción	Enfoque de investigación: Características de un enfoque cuantitativo. Tipo de investigación: es de tipo básico porque se enfoca en diagnosticar una realidad mediante nuevas formas de entendimiento Nivel de investigación Reúne las características de un estudio descriptivo-correlacional, porque analiza y relaciona la atención de enfermería con los diversos componentes de la satisfacción del paciente. Diseño de investigación: Es no experimental porque, no hay manipulación de las variables y es de corte transversal porque la recolección de datos se dará en un momento específico.
				X.2 Cuidado Humanizado	
				X.3 Institucional	
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS			
1. ¿Cómo se relaciona los cuidados de enfermería con las necesidades en el servicio de cirugía del hospital público de Andahuaylas -2021?	1. Describir cómo se relaciona el cuidado de enfermería con las necesidades en el servicio de cirugía del hospital público de Andahuaylas -2021.	1. Los cuidados de enfermería se relaciona significativamente con las necesidades en el servicio de cirugía del hospital público de Andahuaylas -2021			
2. ¿Cómo se relaciona los cuidados de enfermería con las expectativas en el servicio de cirugía del hospital público de Andahuaylas -2021?	2. Conocer cómo se relaciona el cuidado de enfermería con las expectativas en el servicio de cirugía del hospital público de Andahuaylas -2021.	2. Los cuidados de enfermería se relaciona de forma interesante con las expectativas en el servicio de cirugía del hospital público de Andahuaylas -2021.	VARIABLE Y Satisfacción del paciente postoperado	Y.1 De Necesidades	
3. ¿Cómo se relaciona los cuidados de enfermería con las percepciones en el servicio de cirugía del hospital público de Andahuaylas -2021?	3. Analizar cómo se relaciona el cuidado de enfermería con las percepciones en el servicio de cirugía del hospital público de Andahuaylas -2021.	3. Los cuidados de enfermería se relaciona de forma sustancial con las percepciones en el servicio de cirugía del hospital público de Andahuaylas -2021		Y.2 De Expectativas	
				Y3 De Percepciones	Población y Muestra Muestreo Estará conformada por 60 pacientes de Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021.

Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE CALIFICACIÓN DE LAS DIMENSIONES
1. VARIABLE X Cuidados de enfermería Calificación 1= Pésimo 2= Regular 3= Excelente	Los cuidados de enfermería es un concepto múltiple que incluye el de la asistencia, el cual debe concordar con los avances de la ciencia, a fin de implementar cuidados que satisfacen las necesidades de cada uno de los pacientes y para asegurar su continuidad.	Es aquel usuario que percibe una atención humanizada e integral del enfermero siendo capaz de emitir un juicio a partir de lo percibido durante su estancia hospitalaria, según sus dimensiones.	X.1 Interacción	1. Igualdad	(1,2,3,)	Escala tipo de Likert 1 = Nunca 2 = Pocas veces 3 = Regularmente 4 = muchas veces 5 = Siempre
				2. Respeto		
				3. Informado		
			X.2 Cuidado Humanizado	4. confianza	(4,5,6)	
				5. Respuesta		
				6. Comunicación		
			X.3 Institucional	7. Limpieza	(7,8,9)	
				8. Equipamiento		
				9. Servicios		
2. VARIABLE Y Satisfacción de pacientes postoperados Calificación 1= Insatisfecho 2= Satisfecho 3= Muy Satisfecho	Es el sentimiento de bienestar que el paciente manifiesta cuando recibe una atención postoperatoria por parte de la enfermera que responda a sus necesidades y percepciones de acuerdo con sus expectativas.	Son las respuestas expresadas sobre la satisfacción de los pacientes postoperados en relación con las actividades que realiza el profesional de enfermería al brindar la atención en el servicio de cirugía en lo que se refiere a las dimensiones.	Y.1 De Necesidades	10. Fisiológicas	(10,11,12)	
				11. Seguridad y Protección		
				12. Amor y Pertenencia		
			Y.2 De Expectativas	13. Accesibilidad	(13,14,15)	
				14. Agilidad		
				15. Comunicación		
			Y.3 De Percepciones	16. Disponibilidad	(16,17,18)	
				17. Cortesía		
				18. Confianza		

ENCUESTA

FECHA:

Nº DE FICHA:

PRESENTACIÓN:

Buenos días, Sr(a). Solicito su participación para un estudio de investigación con el objetivo de “Conocer de qué manera los cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes postoperados.

A continuación, entrevistare a base de las siguientes preguntas que tiene 5 posibles respuestas, su colaboración es indispensable a través de sus respuestas sinceras y veraz. Por favor ayúdenos a mejorar el cuidado de enfermería respondiendo a esta escala. Piense en la forma en que el personal de enfermería le ha proporcionado el cuidado. la información de forma anónima. Agradezco anticipadamente su participación:

DATOS GENERALES:

Edad:_____años Sexo: (M)

(F)**Grado de Instrucción:**

- a) Primaria () b) Secundaria ()
c) Superior Técnico () c) Superior Universitario ()

Estado Civil:

- a) Soltero () b) Casado ()
c) Conviviente () d) Divorciado () e) Viudo ()

Días de hospitalización:_____días

Días de postoperatorio (después de cirugía):____días

INSTRUCCIONES:

Leer detenidamente y con atención respondiendo todas las preguntas marcando con una X una sola respuesta, la que considere adecuada.

ESCALA DE VALORACION

Nunca	Pocas Veces	A Veces	Muchas Veces	Siempre
1	2	3	4	5

Preguntas	1	2	3	4	5
VARIABLE: CUIDADOS DE ENFERMERIA					
INTERACCION					
1. El profesional de enfermería atiende sin diferencia en relación a otras personas					
2. El cuidado del profesional enfermero se realizó de acuerdo al horario que se le programa					
3. El profesional enfermero atiende los reclamos que usted hace					
CUIDADO HUMANIZADO					
4. El profesional enfermero brinda el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas de los pacientes					
5. El profesional enfermero explica detalladamente la situación de salud de los usuarios.					
6. El profesional enfermero explica detalladamente los cuidados que deben seguir los usuarios para su recuperación o mantenimiento de su salud.					
INSTITUCIONAL					
7. El profesional de enfermería mantiene limpio, ordenada y cómodos los ambiente donde se realiza la atención.					
8. El profesional de enfermería se esfuerza por mantener las condiciones adecuadas de privacidad, ventilación, iluminación del ambiente para la atención.					
9. El profesional de enfermería atiende utilizando equipos, materiales y recursos adecuados y en buen estado.					
VARIABLE: SATISFACCION DE PACIENTES					

POSTOPERADOS					
DE LAS NECESIDADES					
10. La enfermera se preocupa por ver que su suero o medicamento esté pasando bien					
11. La enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día					
12. La enfermera le explica antes de realizar algunos procedimientos					
DE LAS EXPECTATIVAS					
13. Se siente satisfecho con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera.					
14. Se siente cómodo con la atención que brinda la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital					
15. Puede expresar lo que siente y desea esperando obtener una respuesta amable de la enfermera.					
DE LAS PERCEPCIONES					
16. La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables.					
17. La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo o cuando tenía dolor.					
18. Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera.					

Gracias por su colaboración.

Autorización del Hospital sub regional de Andahuaylas para realizar el estudio de investigación



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC

Hospital Sub Regional de Andahuaylas
Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación
"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"



AUTORIZACION

Visto el expediente N° 5996 presentado el día 04/11/2021 a horas 08:36am por la plataforma virtual del Hospital Sub regional de Andahuaylas Se autoriza a realizar la aplicación de instrumento de investigación para la Obtención del Título Profesional de Grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud:

Lic Enf. Crispin Barrial Lujan

Estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con el Tema de Investigación: **SATISFACCION DE PACIENTES POSTOPERADOS Y CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS-2021.**

Se expidió la presente autorización para poder realizar la aplicación de instrumento que contribuya a la elaboración del presente trabajo de investigación

Atentamente.



Obst. Mario Guillermo Villena Ascue
Jefe Unidad de Investigación y Apoyo a la Docencia
Hospital Sub Regional Andahuaylas

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CUIDADOS DE ENFERMERIA”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	MIMENSION: INTERACCION	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El profesional de enfermería atiende sin diferencia en relación a otras personas	X		X		X		
2	El cuidado del profesional enfermero se realizó de acuerdo al horario que se le programa.	X		X		X		
3	El profesional enfermero atiende los reclamos que usted hace	X		X		X		
	DIMENSION: CUIDADO HUMANIZADO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	El profesional enfermero brinda el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas de los pacientes	X		X		X		
5	El profesional enfermero explica detalladamente la situación de salud de los usuarios.	X		X		X		
6	El profesional enfermero explica detalladamente los cuidados que deben seguir los usuarios para su recuperación o mantenimiento de su salud.	X		X		X		
	DIMENSION: INSTITUCIONAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	El profesional de enfermería mantiene limpio, ordenada y cómodos los ambiente donde se realiza la atención.	X		X		X		
8	El profesional de enfermería se esfuerza por mantener las condiciones adecuadas de privacidad, ventilación, iluminación del ambiente para la atención.	X		X		X		
9	El profesional de enfermería atiende utilizando equipos, materiales y recursos adecuados y en buen estado.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr./ Mg. LILIANA QUISPE QUISPE

DNI: 40269536

Especialidad de validador: MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



HOSPITAL SUB REGIONAL
DE ANDAHUAYLAS


Mag. Liliana Quispe Quispe
LIC. EN ENFERMERIA C.E.P. 40925
ESPECIALISTA C.O.R.E. 11458

Firma del experto informante

Andahuaylas, 20 de octubre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "SATISFACCION DE PACIENTES POSTOPERADOS"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: NECESIDADES							
1	La enfermera se preocupa por ver que su suero o medicamento esté pasando bien.	X		X		X		
2	La enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día.	X		X		X		
3	La enfermera le explica antes de realizar algunos procedimientos	X		X		X		
	DIMENSION: EXPECTATIVAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	Se siente satisfecho con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera.	X		X		X		
5	Se siente cómodo con la atención que brinda la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital	X		X		X		
6	Puede expresar lo que siente y desea esperando obtener una respuesta amable de la enfermera.	X		X		X		
	DIMENSION: PERCEPCIONES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables.	X		X		X		
8	La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo o cuando tenía dolor.	X		X		X		
9	Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr./Mg. LILIANA QUISPE QUISPE

DNI: 40269536

Especialidad de validador: MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 HOSPITAL SUB REGIONAL
DE ANDAHUAYLAS
Mag. Liliانا Quispe Quispe
LIC. ENFERMERIA C.E.P. 40926
Especialista C.O.P.E. 13386

Firma del experto informante

Andahuaylas, 20 de octubre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CUIDADOS DE ENFERMERIA”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	MIMENSION: INTERACCION							
1	El profesional de enfermería atiende sin diferencia en relación a otras personas	✓		✓		✓		
2	El cuidado del profesional enfermero se realizó de acuerdo al horario que se le programa.	✓		✓		✓		
3	El profesional enfermero atiende los reclamos que usted hace	✓		✓		✓		
	DIMENSION: CUIDADO HUMANIZADO							
4	El profesional enfermero brinda el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas de los pacientes	✓		✓		✓		
5	El profesional enfermero explica detalladamente la situación de salud de los usuarios.	✓		✓		✓		
6	El profesional enfermero explica detalladamente los cuidados que deben seguir los usuarios para su recuperación o mantenimiento de su salud.	✓		✓		✓		
	DIMENSION: INSTITUCIONAL							
7	El profesional de enfermería mantiene limpio, ordenada y cómodos los ambiente donde se realiza la atención.	✓		✓		✓		
8	El profesional de enfermería se esfuerza por mantener las condiciones adecuadas de privacidad, ventilación, iluminación del ambiente para la atención.	✓		✓		✓		
9	El profesional de enfermería atiende utilizando equipos, materiales y recursos adecuados y en buen estado.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr./ Mg. Abel Isaías Barrial Luján

DNI: 45303294

Especialidad de validador: Maestría Universitaria en Economía Agroalimentaria y del Medio Ambiente

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Andahuaylas, 20 de octubre del 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARCE

Abel I. Barrial Luján
Msc. Abel I. Barrial Luján
DOCENTE

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “SATISFACCION DE PACIENTES POSTOPERADOS”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: NECESIDADES							
1	La enfermera se preocupa por ver que su suero o medicamento esté pasando bien.	✓		✓		✓		
2	La enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día.	✓		✓		✓		
3	La enfermera le explica antes de realizar algunos procedimientos	✓		✓		✓		
	DIMENSION: EXPECTATIVAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	Se siente satisfecho con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera.	✓		✓		✓		
5	Se siente cómodo con la atención que brinda la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital	✓		✓		✓		
6	Puede expresar lo que siente y desea esperando obtener una respuesta amable de la enfermera.	✓		✓		✓		
	DIMENSION: PERCEPCIONES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables.	✓		✓		✓		
8	La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo o cuando tenía dolor.	✓		✓		✓		
9	Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) _____

Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr./Mg. *Abel Isaías Barrial Luján*

DNI: *45303294*

Especialidad de validador: *Maître Universitario en Economía Agroalimentaria y del Medio Ambiente*

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Andahuaylas, 20 de octubre del 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARCE

Abel

Msc. Abel I. Barrial Luján
DOCENTE

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CUIDADOS DE ENFERMERIA”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	MIMENSION: INTERACCION							
1	El profesional de enfermería atiende sin diferencia en relación a otras personas	✓		✓		✓		
2	El cuidado del profesional enfermero se realizó de acuerdo al horario que se le programa.	✓		✓		✓		
3	El profesional enfermero atiende los reclamos que usted hace	✓		✓		✓		
	DIMENSION: CUIDADO HUMANIZADO							
4	El profesional enfermero brinda el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas de los pacientes	✓		✓		✓		
5	El profesional enfermero explica detalladamente la situación de salud de los usuarios.	✓		✓		✓		
6	El profesional enfermero explica detalladamente los cuidados que deben seguir los usuarios para su recuperación o mantenimiento de su salud.	✓		✓		✓		
	DIMENSION: INSTITUCIONAL							
7	El profesional de enfermería mantiene limpio, ordenada y cómodos los ambiente donde se realiza la atención.	✓		✓		✓		
8	El profesional de enfermería se esfuerza por mantener las condiciones adecuadas de privacidad, ventilación, iluminación del ambiente para la atención.	✓		✓		✓		
9	El profesional de enfermería atiende utilizando equipos, materiales y recursos adecuados y en buen estado.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr./(Mg) HEYDI ALISON OROSCO RODRIGUEZ

DNI: 43652980

Especialidad de validador: MASTER EN GOBIERNO Y GERENCIA EN SALUD

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


GOBIERNO REGIONAL APURÍMAC
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
Heydi A. Oroscó Rodríguez
Mg. Heydi A. Oroscó Rodríguez
CEP N° 52302

Andahuaylas, 20 de octubre del 2021

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "SATISFACCION DE PACIENTES POSTOPERADOS"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: NECESIDADES							
1	La enfermera se preocupa por ver que su suero o medicamento esté pasando bien.	✓		✓		✓		
2	La enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día.	✓		✓		✓		
3	La enfermera le explica antes de realizar algunos procedimientos	✓		✓		✓		
	DIMENSION: EXPECTATIVAS							
4	Se siente satisfecho con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera.	✓		✓		✓		
5	Se siente cómodo con la atención que brinda la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital	✓		✓		✓		
6	Puede expresar lo que siente y desea esperando obtener una respuesta amable de la enfermera.	✓		✓		✓		
	DIMENSION: PERCEPCIONES							
7	La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables.	✓		✓		✓		
8	La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo o cuando tenía dolor.	✓		✓		✓		
9	Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr./Mg. HEYDI DIISON OROSCO RODRIGUEZ

DNI: 43652980

Especialidad de validador: MASTER EN GOBIERNO Y GERENCIA EN SALUD

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Andahuaylas, 20 de octubre del 2021

 GOBIERNO REGIONAL APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

Mg. Heydi A. Oroscó Rodríguez
CEP N° 52302

Firma del experto informante

Confiabilidad de Instrumento

ENC/PREG	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	3	2	2	2	2	3	5	5	2	3	3	3	2	2	5	4	2
2	5	4	3	2	2	3	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	3
3	2	2	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
4	1	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	5
5	2	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
6	1	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
7	1	2	2	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
8	2	3	2	2	2	2	3	5	5	2	3	3	3	2	2	5	4	2
9	3	4	3	2	2	3	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	3
10	2	2	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
11	1	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	5
12	2	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
13	1	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
14	1	2	2	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
15	2	3	2	2	2	2	3	5	5	2	3	3	3	2	2	5	4	2
16	1	4	3	2	2	3	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	3
17	2	2	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
18	1	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	5
19	2	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
20	1	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5

Encuesta	Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
20 pacientes	0.955	18

Base de Datos

Variable Cuidados de Enfermería

VARIABLES	VARIABLE X: CUIDADOS DE ENFERMERIA												TOTAL
DIMEN	INTERACCION				CUIDADO HUMANIZADO				INSTITUCIONAL				SUMA X
PREG.	PREG.1	PREG.2	PREG.3	X1	PREG.4	PREG.5	PREG.6	X2	PREG.7	PREG.8	PREG.9	X3	SUMA X
1	3	3	2	8	2	2	2	6	3	5	5	13	27
2	5	4	3	12	2	2	3	7	5	4	5	14	33
3	2	2	3	7	1	3	1	5	1	2	1	4	16
4	1	5	3	9	4	5	5	14	4	5	5	14	37
5	2	4	3	9	4	3	2	9	3	4	3	10	28
6	1	5	3	9	4	5	5	14	5	4	5	14	37
7	1	2	2	5	2	4	5	11	5	5	4	14	30
8	2	3	2	7	2	2	2	6	3	5	5	13	26
9	3	4	3	10	2	2	3	7	5	4	5	14	31
10	2	2	3	7	1	3	1	5	1	2	1	4	16
11	1	5	3	9	4	5	5	14	4	5	5	14	37
12	2	4	3	9	4	3	2	9	3	4	3	10	28
13	1	5	3	9	4	5	5	14	5	4	5	14	37
14	1	2	2	5	2	4	5	11	5	5	4	14	30
15	2	3	2	7	2	2	2	6	3	5	5	13	26
16	1	4	3	8	2	2	3	7	5	4	5	14	29
17	2	2	3	7	1	3	1	5	1	2	1	4	16
18	1	5	3	9	4	5	5	14	4	5	5	14	37
19	2	4	3	9	4	3	2	9	3	4	3	10	28
20	1	5	3	9	4	5	5	14	5	4	5	14	37
21	3	2	2	7	2	2	3	7	3	3	1	7	21
22	4	3	3	10	4	4	4	12	3	3	4	10	32
23	1	2	4	7	5	4	3	12	4	5	5	14	33
24	3	4	4	11	4	3	5	12	2	3	4	9	32
25	1	5	3	9	4	5	5	14	4	5	5	14	37
26	2	4	3	9	4	3	2	9	3	4	3	10	28
27	1	5	3	9	4	5	5	14	5	4	5	14	37
28	1	2	2	5	2	4	5	11	5	5	4	14	30
29	2	3	2	7	2	2	2	6	3	5	5	13	26
30	1	4	3	8	2	2	3	7	5	4	5	14	29
31	2	2	3	7	1	3	1	5	1	2	1	4	16
32	1	5	3	9	4	5	5	14	4	5	5	14	37
33	2	4	3	9	4	3	2	9	3	4	3	10	28
34	1	5	3	9	4	5	5	14	5	4	5	14	37
35	3	2	2	7	2	2	3	7	3	3	1	7	21
36	4	3	3	10	4	4	4	12	3	3	4	10	32
37	1	2	4	7	5	4	3	12	4	5	5	14	33

38	2	4	3	9	4	3	2	9	3	4	3	10	28
39	1	5	3	9	4	5	5	14	5	4	5	14	37
40	1	2	2	5	2	4	5	11	5	5	4	14	30
41	2	3	2	7	2	2	2	6	3	5	5	13	26
42	3	4	3	10	2	2	3	7	5	4	5	14	31
43	2	2	3	7	1	3	1	5	1	2	1	4	16
44	1	5	3	9	4	5	5	14	4	5	5	14	37
45	2	4	3	9	4	3	2	9	3	4	3	10	28
46	1	5	3	9	4	5	5	14	5	4	5	14	37
47	1	2	2	5	2	4	5	11	5	5	4	14	30
48	2	3	2	7	2	2	2	6	3	5	5	13	26
49	1	4	3	8	2	2	3	7	5	4	5	14	29
50	2	2	3	7	1	3	1	5	1	2	1	4	16
51	1	5	3	9	4	5	5	14	4	5	5	14	37
52	2	4	3	9	4	3	2	9	3	4	3	10	28
53	1	5	3	9	4	5	5	14	5	4	5	14	37
54	3	2	2	7	2	2	3	7	3	3	1	7	21
55	4	3	3	10	4	4	4	12	3	3	4	10	32
56	1	2	4	7	5	4	3	12	4	5	5	14	33
57	2	2	3	7	1	3	1	5	1	2	1	4	16
58	1	5	3	9	4	5	5	14	4	5	5	14	37
59	2	2	3	7	1	3	1	5	1	2	1	4	16
60	1	5	3	9	4	5	5	14	4	5	5	14	37

Variable Satisfacción de pacientes

VARIABLES	VARIABLE Y: SATISFACCION DE PACIENTE POS OPERADO												TOTAL
DIMEN	NECESIDADES				EXPECTATIVAS				PERCEPCIONES				
PREG.	PREG.10	PREG.11	PREG.12	Y1	PREG.13	PREG.14	PREG.15	Y2	PREG.16	PREG.17	PREG.18	Y3	SUMA Y
1	2	3	3	8	3	2	2	7	5	4	2	11	26
2	5	5	5	15	4	2	4	10	5	5	3	13	38
3	1	1	1	3	2	1	2	5	1	1	1	3	11
4	5	5	4	14	4	3	5	12	5	3	5	13	39
5	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	4	10	30
6	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	5	15	42
7	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15	43
8	2	3	3	8	3	2	2	7	5	4	2	11	26
9	5	5	5	15	4	2	4	10	5	5	3	13	38
10	1	1	1	3	2	1	2	5	1	1	1	3	11
11	5	5	4	14	4	3	5	12	5	3	5	13	39
12	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	4	10	30
13	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	5	15	42
14	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15	43
15	2	3	3	8	3	2	2	7	5	4	2	11	26
16	5	5	5	15	4	2	4	10	5	5	3	13	38
17	1	1	1	3	2	1	2	5	1	1	1	3	11
18	5	5	4	14	4	3	5	12	5	3	5	13	39

19	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	4	10	30
20	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	5	15	42
21	1	2	2	5	2	3	2	7	3	4	4	11	23
22	4	3	2	9	4	3	3	10	3	3	3	9	28
23	5	5	5	15	1	3	3	7	4	4	4	12	34
24	3	2	2	7	3	3	4	10	5	5	5	15	32
25	5	5	4	14	4	3	5	12	5	3	5	13	39
26	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	4	10	30
27	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	5	15	42
28	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15	43
29	2	3	3	8	3	2	2	7	5	4	2	11	26
30	5	5	5	15	4	2	4	10	5	5	3	13	38
31	1	1	1	3	2	1	2	5	1	1	1	3	11
32	5	5	4	14	4	3	5	12	5	3	5	13	39
33	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	4	10	30
34	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	5	15	42
35	1	2	2	5	2	3	2	7	3	4	4	11	23
36	4	3	2	9	4	3	3	10	3	3	3	9	28
37	5	5	5	15	1	3	3	7	4	4	4	12	34
38	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	4	10	30
39	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	5	15	42
40	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15	43
41	2	3	3	8	3	2	2	7	5	4	2	11	26
42	5	5	5	15	4	2	4	10	5	5	3	13	38
43	1	1	1	3	2	1	2	5	1	1	1	3	11
44	5	5	4	14	4	3	5	12	5	3	5	13	39
45	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	4	10	30
46	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	5	15	42
47	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15	43
48	2	3	3	8	3	2	2	7	5	4	2	11	26
49	5	5	5	15	4	2	4	10	5	5	3	13	38
50	1	1	1	3	2	1	2	5	1	1	1	3	11
51	5	5	4	14	4	3	5	12	5	3	5	13	39
52	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	4	10	30
53	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	5	15	42
54	1	2	2	5	2	3	2	7	3	4	4	11	23
55	4	3	2	9	4	3	3	10	3	3	3	9	28
56	5	5	5	15	1	3	3	7	4	4	4	12	34
57	1	1	1	3	2	1	2	5	1	1	1	3	11
58	5	5	4	14	4	3	5	12	5	3	5	13	39
59	1	1	1	3	2	1	2	5	1	1	1	3	11
60	5	5	4	14	4	3	5	12	5	3	5	13	39