

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CENTRO  
QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SUBREGIONAL DE ANDAHUAYLAS –  
2023”**

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

**AUTOR:**

**JESSICA MARILYN GUERRA SALAZAR**

**ASESORA:**

**DRA. MIRIAN CORINA CRIBILLERO ROCA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD**

**Callao, 2023**

**PERÚ**



## **INFORMACIÓN BÁSICA**

**FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD**

**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

Post grado

**TÍTULO**

Satisfacción del usuario y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del hospital subregional de Andahuaylas – 2023

**AUTOR / CODIGO ORCID / DNI**

JESSICA MARILYN GUERRA SALAZAR

DNI :22301129

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4287-9896>

**ASESOR**

DRA. MIRIAN CORINA CRIBILLERO ROCA

<https://orcid.org/0000-0003-4683-3633>

**LUGAR DE EJECUCIÓN**

ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SUBREGIONAL DE ANDAHUAYLAS

**UNIDAD DE ANÁLISIS**

Usuario/pacientes que acuden al área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas

**TIPO / ENFOQUE / DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y de diseño no experimental transversal

**TEMA OCDE: CIENCIAS DE LA SALUD**

## **HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACION**

### **MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACION**

**PRESIDENTE:** Dr. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA

**SECRETARIO:** Mg. JOSE LUIS SALAZAR HUAROTE

**VOCAL :** Mg. HAYDEE BLANCA ROMAN ARAMBURU

**ASESORA:** DRA. MIRIAN CORINA CRIBILLERO ROCA

**N.º LIBRO: 5**

**Nº DE FOLIO: 241**

**N.º ACTA: 0116-2023**

**FECHA DE APROBACION DE TESIS**

**07 de julio del año 2023**

**RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DIRECTIVO DE LA UNIDAD DE POSGRADO;**

### Document Information

Analyzed document	INFORME_FINAL PARA URKUND YESICA.docx (D171213456)
Submitted	6/23/2023 5:54:00 PM
Submitted by	
Submitter email	JEMAGUESA.2015@hotmail.com
Similarity	5%
Analysis address	fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / TARQUI - TACUSI - FLORES.docx</b> Document TARQUI - TACUSI - FLORES.docx (D170419870) Submitted by: tarquichipana07@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 4
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / LIC TANIA ISABEL ALVAREZ CHAUCA- TESIS FINAL.orkund.docx</b> Document LIC TANIA ISABEL ALVAREZ CHAUCA- TESIS FINAL.orkund.docx (D170086906) Submitted by: taniaalvarezchauca@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 3
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / INFORME FINAL TESIS CRED ENVIAR A URKUNN.docx</b> Document INFORME FINAL TESIS CRED ENVIAR A URKUNN.docx (D169919667) Submitted by: js538826@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 10
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / LIC TANIA ISABEL ALVAREZ CHAUCA- TESIS FINAL.docx</b> Document LIC TANIA ISABEL ALVAREZ CHAUCA- TESIS FINAL.docx (D169381558) Submitted by: taniaalvarezchauca@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 5
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / TACUNAN LLACUA NATHALY - URKUND.docx</b> Document TACUNAN LLACUA NATHALY - URKUND.docx (D163282434) Submitted by: nathalytacunan@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 1
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / HUAMANI-SERRANO-ALEXANDER.docx</b> Document HUAMANI-SERRANO-ALEXANDER.docx (D156186618) Submitted by: ahuamanis@unac.edu.pe Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 12

### Entire Document

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA  
SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SUBREGIONAL DE ANDAHUAYLAS – 2023  
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL  
EN ENFERMERÍA EN CENTRO  
QUIRÚRGICO  
AUTORAS: JESSICA MARILYN GUERRA SALAZAR ASESORA: DRA. MIRIAN CORINA CRIBILLERO ROCA  
LINEA DE

Fecha : 27/1/2023

Misión FCS UNAC

"Formar profesionales competentes en lo científico, cultural y humanístico, desarrollando investigación científica, extensión y responsabilidad social universitaria; contribuyendo al desarrollo sostenible a nivel regional y nacional"

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darnos la fortaleza de seguir ante las adversidades y la virtud de la paciencia ante las experiencias que han calado en nuestra formación personal y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros docentes de la universidad, por compartir sus conocimientos, consejos y calidad profesional, siempre llevaremos en nuestra memoria las pocas, pero grandes personas que conocimos, durante nuestra formación profesional como especialistas.

# ÍNDICE

ÍNDICE .....	1
ÍNDICE DE TABLAS .....	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT .....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	10
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	10
1.2. Formulación del problema.....	12
1.2.1. Problema general .....	12
1.2.2. Problemas específicos .....	12
1.3. Formulación de objetivos .....	13
1.3.1. Objetivo general .....	13
1.3.2. Objetivos específicos.....	13
1.4. Justificación.....	14
Justificación metodológica.....	14
1.5. Delimitantes de la investigación.....	15
II. MARCO TEORICO .....	16
2.1. Antecedentes de la investigación .....	16
2.2. Bases Teóricas .....	22
2.3. Marco conceptual .....	23
2.4. Definición de términos básicos.....	32
CAPITULO III .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	37
3.1 . Hipótesis general.....	37
3.2 . Hipótesis específicas .....	37
3.3. Definición conceptual de variables .....	38
3.4. Operacionalización de variables .....	39
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO .....	40
4.1. Diseño Metodológico.....	40
4.3. Población y muestra.....	41

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado. ....	43
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	43
4.5.1. Técnica.....	43
4.5.2. Instrumento. ....	44
4.5.3. Validación y confiabilidad del instrumento. ....	46
4.6. Análisis y procesamiento de datos. ....	46
4.7. Aspectos éticos en Investigación.....	47
V. RESULTADOS .....	49
5.1. Resultados descriptivos.....	49
5.2. Resultados inferenciales .....	60
CAPITULO IX.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	75
X. ANEXOS .....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad de los usuarios .....	49
Tabla 2. Genero de los usuarios .....	50
Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario desde su percepción en el área de centro quirúrgico del hospital subregional de Andahuaylas 2023.....	50
Tabla 4. Nivel de satisfacción del usuario desde la dimensión fiabilidad.....	51
Tabla 5. Nivel de satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta ..	52
Tabla 6. Nivel de satisfacción del usuario en su dimensión seguridad .....	53
Tabla 7. Nivel de satisfacción del usuario en su dimensión empatía .....	54
Tabla 8. Nivel de satisfacción del usuario en su dimensión aspectos tangibles.....	55
Tabla 9. Nivel de calidad de atención .....	56
Tabla 10. Nivel de calidad de atención desde su dimensión calidad humana.....	57
Tabla 11. Nivel de calidad de atención desde su dimensión calidad técnica .....	58
Tabla 12. Nivel de calidad de atención desde su dimensión calidad de entorno.....	59
Tabla 13. Correlación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención.....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los usuarios .....	49
Figura 2. Genero de los usuarios .....	50
Figura 3. Nivel de satisfacción del usuario.....	51
Figura 4. Nivel de satisfacción desde la dimensión fiabilidad.....	51
Figura 5. Nivel de satisfacción desde la dimensión capacidad y respuesta .....	52
Figura 6. Nivel de satisfacción desde la dimensión seguridad .....	53
Figura 7. Nivel de satisfacción desde la dimensión empatía .....	54
Figura 8. Nivel de satisfacción desde la dimensión aspectos tangibles.....	55
Figura 9. Nivel de calidad de atención .....	56
Figura 10. Nivel de calidad de atención dimensión calidad humana.....	57
Figura 11. Nivel de calidad de atención dimensión calidad técnica .....	58
Figura 12. Nivel de calidad de atención dimensión calidad de entorno .....	59

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023. Se utilizó la siguiente metodología; la investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y de diseño no experimental transversal. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo Likert para ambas variables, la población en estudio estuvo conformado por 350 pacientes y el tamaño de la muestra fue de 184 pacientes. La principal conclusión fue una correlación negativa muy alta entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = -0.855, lo cual indica una correlación negativa muy alta en sentido indirecto/inversa y el p-valor sig. = 0.001 menor que 0.05 por lo que la relación entre ambas variables es significativa .

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario y calidad de atención.

## **ABSTRACT**

The present investigation had as a general objective determine how the level of user satisfaction and the quality of care provided by the nursing professional are related in the surgical center area of the Sub regional Hospital of Andahuaylas 2023. The following methodology was used; The research was of a basic type, with a quantitative approach, correlational level, and a non-experimental cross-sectional design. The technique used was the survey and the Likert-type questionnaire as an instrument for both variables, the study population consisted of 350 patients and the sample size was 184 patients. The main conclusion was a very high negative correlation between the level of user satisfaction and the quality of care provided by the nursing professional in the surgical center area of the Hospital Subregional de Andahuaylas 2023, obtaining a Spearman correlation coefficient = - 0.855, which indicates a very high negative correlation in the forward/reverse direction and the p-value sig. = 0.001 less than 0.05, so the relationship between both variables is significant .

**Keywords:** User satisfaction and quality of care

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación se centra en analizar el grado de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención proporcionada por los profesionales de enfermería a los pacientes del área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas. Según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de atención se refiere al nivel en que los servicios de salud contribuyen a lograr resultados sanitarios deseados, mientras que la satisfacción del usuario es una evaluación subjetiva que el usuario expresa como resultado de su experiencia e interacción con el servicio de salud. Se estima que anualmente fallecen entre 5,7 y 8,4 millones de personas debido a la falta de atención de calidad, lo que equivale al 15% de las muertes registradas en esos países. De este porcentaje, el 60% de las muertes se atribuyen directamente a la falta de atención de calidad, mientras que el resto se debe a la falta de acceso al sistema de salud. Además, se observa que existe un alto nivel de insatisfacción entre los usuarios, alcanzando un 62%. (1).

Esta investigación es importante porque se quiere incrementar la información teórica sobre la satisfacción del usuario para mejorar la buena práctica de atención de salud con calidad a los usuarios en el área de centro quirúrgico desde el punto de vista práctico, teórico y metodológico.

El estudio realizado se clasificó como investigación básica, con un enfoque cuantitativo y nivel correlacional. Además, tuvo un diseño no experimental de tipo transversal. La técnica utilizada fue la encuesta, utilizando un cuestionario tipo

Likert para medir ambas variables. La población objetivo consistió en 350 pacientes, mientras que el tamaño de la muestra fue de 184 pacientes.

La investigación tuvo problema general que se traduce en la siguiente interrogante: ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023?, como objetivo fue el de determinar cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023, y la hipótesis fue el de demostrar que el nivel de satisfacción del usuario se relaciona en forma inversa significativa con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023 .

La investigación está estructurada de la siguiente forma: Capítulo I planteamiento del problema: Se realiza la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema general y específicos, formulación de objetivo general y específicos, justificación, delimitantes de la investigación . Capítulo II marco teórico: Aquí se elabora la redacción de antecedentes, bases teóricas, marco conceptual y definición de términos básicos . Capítulo III hipótesis y variables: aquí se redacta hipótesis general y específicas, definición conceptual de variables y operacionalización de variables. Capítulo IV metodología de la investigación: aquí se redacta el diseño metodológico, método de la investigación, población y muestra, lugar de estudio y periodo desarrollado, técnicas e instrumentos de recolección de datos, análisis y procesamiento de datos, aspectos éticos en investigación. Capítulo V resultados de la

investigación. Capítulo VI discusión de resultados. Capitulo VII Conclusiones.  
Capitulo VIII Recomendaciones. Capitulo IX Referencias bibliográficas.

# **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En la actualidad, de acuerdo con la definición proporcionada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), se entiende que la calidad de atención en el ámbito de la salud se refiere al nivel en el que los servicios prestados contribuyen a mejorar las posibilidades de obtener resultados de salud favorables. Por otro lado, la satisfacción del usuario se define como una evaluación subjetiva y valorativa que el individuo expresa en función de su experiencia y relación con el servicio de salud. Según las estimaciones, anualmente fallecen entre 5,7 y 8,4 millones de personas debido a la falta de calidad en la atención médica, lo cual representa aproximadamente el 15% de todas las muertes en esos países. De ese porcentaje, alrededor del 60% se atribuye directamente a la falta de calidad en la atención sanitaria, mientras que el resto está relacionado con la falta de acceso y uso del sistema de salud. Además, se ha observado que la insatisfacción de los usuarios alcanza un nivel alto, llegando al 62%. (1).

En Latinoamérica, se realizó un estudio en 7 hospitales sobre satisfacción de los usuarios de servicios de salud en donde se encontró que, del total de 3484 pacientes evaluados, 1475 (42.3 %) pacientes se encontraban satisfechos, y 2009 (57,7 %) pacientes se encuentran insatisfechos y esto reflejado en los aspectos de fiabilidad fue 32,5 %, capacidad de respuesta 24,52%, seguridad 34,9%, empatía 38,1% y aspectos tangibles 32,7%.Lo que indica que la calidad de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud no solo consiste en que el personal de salud tratante logre curar, reducir o controlar las dolencias que

aquejan a sus pacientes; sino también involucrar la calidad en el servicio de atención concerniente a la relación proveedor-paciente (2).

En el Perú, se realizó un estudio sobre satisfacción de los usuarios en los hospitales del Ministerio de Salud, en donde cuyo resultado lo reconoce como baja en la atención del paciente, el 23,5% es por el inadecuado trato del personal y el 23% por demora en la atención y el 24% por pocas veces que aplican el criterio para un cuidado humanizado y una atención de calidad (3).

En el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas se realizan cirugías programadas y de emergencia en forma permanente de diferentes especialidades como medicina, traumatología, gineco obstetricia entre las más destacadas por lo que se realizó una encuesta a 60 pacientes para conocer sobre la satisfacción y la calidad de atención recibida en dicha área de centro quirúrgico, en donde reportó que el 56% de los usuarios se sentían insatisfechos por la mala calidad de atención recibida, y el 44 % estuvieron satisfechos(4).

Si este problema sigue ocurriendo en el área de centro quirúrgico por la insatisfacción percibida por el usuario por la mala calidad de atención, los usuarios elegirán otras opciones como las clínicas privadas, quejas frecuentes y protestas e incluso puede conllevar a la muerte de los usuarios en dicha área

Para revertir o desacelerar este problema es importante conocer la satisfacción del usuario y calidad de atención en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas, por lo que se plantea la siguiente interrogante de investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023? .

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión fiabilidad y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023? .
- ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023? .
- ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión seguridad y a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023? .
- ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión empatía y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023? .
- ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión aspectos tangibles y la calidad de atención que brinda el profesional de

Enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023?.

### **1.3. Formulación de objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023 .

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión fiabilidad y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023 .
- Identificar cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023 .
- Establecer cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión seguridad y la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023 .

- Establecer cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión empatía y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023.
- Identificar cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión aspectos tangible y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023.

#### **1.4. Justificación.**

##### **Justificación teórica.**

Esta investigación es importante porque se quiere incrementar la información teórica sobre la satisfacción del usuario para mejorar la buena práctica de atención de salud con calidad a los usuarios en el área de centro quirúrgico.

##### **Justificación práctica.**

Se realiza esta investigación porque se quiere optimizar la práctica de atención de salud con calidad a partir de los resultados obtenidos en el profesional de la salud y para que el personal de salud pueda lograr la satisfacción de usuario en el área de centro quirúrgico

##### **Justificación metodológica**

Esta investigación se justifica metodológicamente porque se requiere aplicar nuevos métodos e instrumentos válidos para medir la satisfacción del usuario

para posteriormente aplicar en futuras investigaciones en el área de centro quirúrgico

## **1.5. Delimitantes de la investigación**

### **1.5.1. Teórico**

En cuanto a la delimitación teórica este trabajo está basado en las teorías de calidad atención salud y satisfacción del usuario. Como limitantes se establece insuficientes fuentes de información con el nivel de investigación(relacional) sin embargo se ha recurrido a otras fuentes para recabar la información y proseguir con la investigación.

### **1.5.2. Temporal**

Desde los parámetros temporales, el estudio se realizó durante el primer trimestre del 2023. Se presentaron limitaciones en relación con el tiempo de acceso. Pero sin embargo como estrategia se cronograma las actividades para utilizar el tiempo de manera suficiente

### **1.5.3. Espacial**

El lugar donde se realizará la investigación es en el área de Centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas. Una limitación fue no trabajar con poblaciones grandes sin embargo se ha considerado unidades de análisis confiables de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión

## II. MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Numpaqué y Otros en el año 2019, en su tesis denominado “Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario”. Su *objetivo fue* identificar la percepción del usuario en relación con la calidad del servicio de cirugía ambulatoria. Para examinar las dimensiones objetiva y subjetiva, se realizó un estudio cuantitativo descriptivo transversal. *Resultados:* Entre los factores sociodemográficos destacan la mayoría de mujeres, el bachillerato y una edad media de 47,5 años. Según la escala SERVQHOS, los usuarios otorgan a la amabilidad del personal, la atención individualizada y la confianza las puntuaciones más altas en calidad subjetiva, mientras que el aspecto del personal, la señalización, la tecnología y el aspecto de la infraestructura reciben las puntuaciones más altas en calidad objetiva. *Conclusiones:* El establecimiento de planes de mejora dentro de las operaciones administrativas de las instituciones sanitarias depende ahora de la opinión del paciente sobre la calidad de los servicios . (5)

Ruiz y otros en el año 2020, publicaron una investigación con un tipo de estudio descriptivo, transversal, no experimental, donde su objetivo fue evaluar la opinión y valoración de las personas ingresadas en una institución de salud pública en Matamoros, México, con respecto a la calidad del cuidado brindado por el

personal de enfermería, con una muestra compuesta por 90 pacientes mayores de 18 años. Los resultados: en relación con la calidad del cuidado de enfermería, se encontró una media de 1.97 puntos (DE=.626) de satisfacción global. En concreto, el 67.8% de los pacientes manifestaron sentirse satisfechos, seguidos por un 18.9% que indicaron estar muy satisfechos. Conclusiones: La mayoría de los participantes en este estudio expresaron de manera general una percepción positiva sobre la calidad del cuidado de enfermería. (6).

Arcentales y otros en el año 2021, realizó una investigación sobre satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, su objetivo fue determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo, ciudad de Azogues-Ecuador. Tipo de estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo, transversal y no experimental, su población de estudio fue la totalidad de pacientes de ambos sexos, con edades entre 18 y 65 años en el periodo comprendido entre febrero a marzo del 2021 a los que se le aplicó el instrumento (CARE-Q). Los resultados revelaron que el personal de enfermería ofrece una atención de salud de alta calidad, y los pacientes informaron sentirse satisfechos. Sin embargo, se observó que existe una mayor satisfacción con el cuidado de enfermería en mujeres jóvenes con educación de nivel superior en comparación con otros niveles educativos. (7).

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Chahua y otros en el año 2019, realizaron una investigación titulada "Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Centro Quirúrgico

del Hospital Daniel Alcides Carrión-Pasco”, plantearon como objetivo determinar la relación que existe entre ambas variables. Su metodología fue una investigación de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y prospectivo; en una muestra de 59 pacientes. Los valores obtenidos en las pruebas Chi-cuadrado fueron los siguientes: para la relación general entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes, se obtuvo un valor de Chi de 90.578 con un p-valor de 0,000. Además, se encontraron relaciones significativas entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en relación a los elementos tangibles (Chi = 75,836, p = 0,000), la capacidad de respuesta (Chi = 60,401, p = 0,000) y la atención segura y con empatía (Chi = 76.765, p = 0.000; Chi = 76.609, p = 0.000, respectivamente). Los hallazgos de la investigación concluyeron que existe una correlación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, con un valor de p menor a 0.005. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula, respaldando la existencia de una relación positiva entre ambas variables. (8).

Lizana en el año 2019, publicó una investigación de estudio tipo descriptivo, cuantitativo y transversal, cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia. La muestra se conformó de 182 pacientes. En cuanto a la dimensión de la estructura, se encontró que en un 56.6% de los casos, la infraestructura, equipamiento, recursos humanos y organización para la atención cumplían con los requisitos establecidos. Por otro lado, en la dimensión del proceso, se evaluaron diferentes aspectos. El tiempo de registro en la recepción fue de 0 a 5 minutos en el 94.2% de los casos, mientras que el tiempo de espera para recibir atención fue de 0 a 5 minutos para

el 58.8% de los pacientes. En cuanto al tiempo de atención brindado por el enfermero, el 62% de los pacientes recibieron atención durante un período de 10 a 15 minutos. El resultado final se evaluó mediante una encuesta de satisfacción del usuario, donde se encontró que el 43.9% de los usuarios expresaron un nivel de satisfacción complacida en relación a la atención brindada por los enfermeros. En general, se obtuvieron resultados favorables para las tres dimensiones de calidad de servicio en salud evaluadas. (9)

García y otros en el año 2019, desarrolló una investigación sobre calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de hospitalización del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019, cuyo objetivo fue Identificar la calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de hospitalización del Hospital en mención. Los Resultados: En base a la calidad de atención, encontraron que 86 (60,1%) pacientes presentan un nivel medianamente satisfecho, 36 (25,2%) pacientes presentan un nivel satisfecho, 12 (8,4%) pacientes presentan nivel insatisfecho, 7 (4,9%) pacientes presentan nivel muy satisfecho y 2 (1,4%) de ellos tienen nivel muy insatisfecho. En cuanto a las dimensiones, en experiencia con los cuidados predominó el nivel satisfecho con 65% (n=93) y en satisfacción con los cuidados el nivel medianamente satisfecho con 48,3% (n=69). Conclusiones: En la calidad de atención de enfermería predominó el nivel medianamente satisfecho seguido del satisfecho, insatisfecho, muy satisfecho e insatisfecho. En relación con las dimensiones de experiencia y satisfacción con los cuidados, prevalecieron los niveles satisfecho y medianamente satisfecho respectivamente (10).

Morales en el año 2020, en su investigación desarrollada "Satisfacción laboral del personal de enfermería en Centro Quirúrgico del Hospital Docente Belén Lambayeque. 2019". El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Docente Belén Lambayeque, 2019. La muestra fue de 19 profesionales de enfermería. Los resultados revelan que el 31.58% del personal de enfermería siente mediana satisfacción con su labor en el Centro Quirúrgico. Los factores más afectados, producto de la disconformidad, fueron visualizadas por el porcentaje de insatisfacción que fueron: Por el Factor Motivador (intrínseco) en la promoción y ascenso (36.84 %) y por el Factor Higiénico (extrínseco) en las remuneraciones (42.10 %). Destacándose la satisfacción en: Por los factores Motivadores en el Reconocimiento (63.16 %), Desarrollo del trabajo (79%), Responsabilidad (84.21%) y por los Factores Higiénicos en la Supervisión (89.05 %) y Relaciones humanas (52.63 %). Siendo su conclusión que solo el 68.42% del personal de enfermería siente satisfacción con su labor en el Centro Quirúrgico (11).

Urquiaga en el año 2021, publicó su tesis intitulada "Calidad de Atención y Satisfacción Percibida por el Paciente Quirúrgico del Hospital "Eleazar Guzmán Barrón", Nuevo Chimbote 2018. Su objetivo fue: Determinar la relación entre las variables. El método fue de tipo cuantitativo correlacional. El resultado obtenido muestra que la mayoría de los pacientes perciben la calidad de atención como buena, aunque también se observa un porcentaje similar para calificaciones regulares y deficientes, con alrededor del 5% para cada una. En cuanto a la satisfacción percibida por los pacientes quirúrgicos, la mayoría se siente satisfecha, mientras que solo el 6% se encuentra insatisfecho. Además, los

resultados de la prueba de chi cuadrado revelan una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención, con un valor de p igual a 0,00 ( $p < 0,001$ ) (12)

Fretel en el año 2021, realizó una tesis intitulada “Calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente post operado atendido en centro quirúrgico del Hospital Nacional de Oxapampa en el año 2021”. cuyo objetivo fue Evaluar la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente post operado. De tipo de estudio cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo, de corte transversal, correlacional, con una muestra de 90 pacientes. Resultados: El estudio realizado fue útil para identificar las necesidades de cuidado que deben ser brindadas por el licenciado en enfermería a los pacientes en el periodo postoperatorio. Estas identificaciones permitirán el desarrollo de estrategias que contribuyan a mejorar la satisfacción del usuario. En conclusión, este estudio ha proporcionado una base sólida para la gestión de cuidados y la mejora de la práctica en el área de estudio, enfocándose en la calidad de atención humanizada y libre de riesgos. (13).

## **2.2. Bases Teóricas**

### **Teoría del cuidado humano de Jean Watson.**

Esta teoría se apoya en la base moral y filosófica de la labor del personal de enfermería sustentado con 10 factores asistenciales, el primero de ellos señala que la práctica de un sistema de valores humanos altruistas puede contribuir a la satisfacción del usuario al dar una atención con calidad, la fe y la esperanza como segundo factor en donde un usuario con problemas reales o potenciales de salud debe recibir una atención de enfermería segura y eficiente para lograr su bienestar en forma óptima, en el tercer factor esta que la enfermera debe adquirir la habilidad de evaluar y manejar sus reacciones emocionales durante la atención del paciente, ofrecer al usuario una relación de ayuda-confianza que implica la práctica de la empatía, afecto no posesivo y una comunicación eficaz, como cuarto factor, La enfermera debe estar preparada para enfrentar tanto emociones positivas como negativas y reconocer que la comprensión intelectual y emocional de una situación no siempre coincide, lo cual es un quinto factor importante. También se destaca la importancia del uso sistemático del método de resolución de problemas para tomar decisiones y la calidad de tener el deseo de estudiar y adquirir nuevos conocimientos para mejorar constantemente la práctica. (7), Es fundamental que la enfermera tenga la capacidad de reconocer la importancia de tanto el entorno interno como el externo en la salud y enfermedad de las personas. (8), Satisfacer de manera adecuada las necesidades humanas al reconocer y atender tanto las necesidades físicas y biológicas como las necesidades emocionales y sociales, tanto propias como las del paciente. (9), Para comprender el fenómeno en cuestión, resulta fundamental

poseer habilidades como la capacidad de tomar iniciativa, mantener una actitud optimista, ser flexible y adaptable, tener habilidades de comunicación efectiva y ser capaz de establecer y mantener relaciones interpersonales. (14).

### **Teoría del modelo de relaciones interpersonales Hildegard Peplau**

Esta teoría enfatiza la relación enfermera-paciente para potenciar un desarrollo interpersonal terapéutico, es decir que la enfermera debe tener la capacidad de entender al usuario para ayudar en sus problemas de salud mediante la práctica de relaciones humanas y posterior logro de la satisfacción del usuario y esta teoría propone 4 fases como es la orientación, identificación, explotación y resolución, fases que contribuirán a ayudar al paciente para alcanzar su satisfacción con la atención recibida(15) .

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. El nivel de satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario juega un papel crucial en la evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud. Un instrumento ampliamente utilizado para medir objetivamente la calidad de atención en estos servicios es el SERVQUAL. Este instrumento se basa en el nivel de satisfacción de los usuarios y proporciona datos valiosos para mejorar la capacidad de respuesta de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud frente a la demanda. (16)

Según la norma técnica N°727 del Ministerio de Salud, titulada "Satisfacción del Usuario Externo", se establece que la satisfacción del usuario externo es el criterio más frecuentemente empleado y representa una evaluación subjetiva

sobre la calidad de la atención recibida. Esta norma contempla diferentes aspectos o dimensiones que deben ser considerados. (17)

**Fiabilidad (F):** La habilidad para satisfacer de manera exitosa el servicio ofrecido, cumpliendo con las expectativas del usuario de manera efectiva .

**Capacidad de respuesta (CR):** La capacidad de atender a los usuarios y brindar un servicio rápido y puntual en respuesta a sus necesidades, garantizando una calidad adecuada en un tiempo razonable.

**Seguridad (S):** La evaluación de la confianza generada por el personal encargado de brindar servicios de salud, demostrando conocimiento, respeto a la privacidad, cortesía, habilidades de comunicación y capacidad para inspirar confianza .

**Empatía (E):** La capacidad de una persona para comprender las necesidades del otro y brindar atención adecuada, poniéndose en el lugar del usuario y mostrando comprensión.

**Aspectos tangibles (T):** se refiere a los aspectos tangibles que los usuarios experimentan en una institución, incluyendo las características y apariencia de las instalaciones, equipos, personal, materiales de comunicación, nivel de limpieza y comodidad . (17).

### **2.3.2. La calidad de atención que brinda el profesional de enfermería**

#### **Dimensiones de la calidad**

Aunque hay varias propuestas analíticas sobre la calidad en el ámbito de la salud, la presentada por A. Donabedian sigue siendo ampliamente aceptada debido a su enfoque general. Según Donabedian, la calidad en la atención

médica se puede evaluar en tres dimensiones principales: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales entre proveedor y usuario, y el contexto o entorno en el que se brinda la atención. La comprensión y manejo de estas dimensiones se pueden resumir de la siguiente manera: (18)

### **Dimensión humana**

Cuando se habla del aspecto humanístico de la atención médica, se destacan las siguientes características: Respeto a los derechos humanos, la cultura y las características individuales de cada persona, demostrando consideración y reconocimiento de su dignidad; Proporcionar información completa, precisa y oportuna que sea comprensible para el usuario/paciente o su responsable, asegurando que puedan entenderla adecuadamente y tomar decisiones informada; Mostrar un interés genuino en la persona, prestando atención a sus percepciones, necesidades y demandas, y tratando de satisfacerlas de manera adecuada; Brindar un trato amable, cordial y empático, creando un ambiente acogedor y demostrando compasión hacia el usuario/paciente ; Actuar de acuerdo con los valores éticos aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos que guían la conducta y responsabilidades de los profesionales y trabajadores de la salud. (18)

### **Dimensión técnico-científica**

En cuanto a los aspectos técnicos de la atención médica, se pueden identificar las siguientes características fundamentales: Efectividad: Se refiere a la capacidad de lograr cambios positivos y efectos favorables en el estado de salud de la población atendida. Implica proporcionar tratamientos y servicios que sean eficaces en el logro de resultados positivos; Eficacia: Hace referencia al logro de

los objetivos establecidos en la prestación de servicios de salud, mediante la correcta aplicación de las normas técnicas y administrativas. Se busca garantizar que los servicios se brinden de manera adecuada y conforme a los estándares de calidad establecidos; Eficiencia: Consiste en el uso adecuado y racional de los recursos disponibles para obtener los resultados esperados. Se busca maximizar los beneficios obtenidos a partir de los recursos utilizados, evitando el desperdicio y asegurando una gestión eficiente; Continuidad: Se refiere a la prestación ininterrumpida de los servicios de salud, sin interrupciones o repeticiones necesarias. Se busca asegurar la continuidad en la atención, garantizando una respuesta oportuna y adecuada a las necesidades de los usuarios; Seguridad: Engloba la forma en que se brindan los servicios de salud, teniendo en cuenta la estructura y los procesos de atención para optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud de los usuarios. Se busca garantizar la seguridad de los pacientes y evitar eventos adversos; Integralidad: Implica que el usuario reciba todas las atenciones necesarias de acuerdo a su situación de salud, considerando aspectos físicos, emocionales y sociales. También se manifiesta el interés por la condición de salud de los acompañantes, reconociendo la importancia del entorno en el proceso de atención médica. (18)

### **Dimensión del entorno:**

Cuando nos referimos a las facilidades que una institución proporciona para mejorar la prestación de servicios y generar valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles, estamos hablando de elementos que contribuyen al nivel de comodidad, ambiente, limpieza, privacidad y confianza que el usuario experimenta al utilizar el servicio. (18)

### **Dimensión humana:**

Proporcionar una cantidad adecuada de sábanas para garantizar que el usuario mantenga una temperatura adecuada, brindar compañía y conversación al usuario hasta el momento en que se le administra la anestesia, y cuidar su privacidad.

### **Calidad de atención de enfermería en el pre operatorio dimensión humana**

La importancia de este elemento no se limita únicamente a la formación técnica o capacitación, sino que debe estar presente en todas las personas, ya que implica la adopción de valores como la creatividad, responsabilidad, amabilidad, dedicación al trabajo constante, deseo de superación personal y la conciencia de brindar un servicio de calidad. Esta etapa es crucial para lograr la estabilidad y satisfacción del paciente. La enfermera debe demostrar actitudes como el lavado de manos, saludar de manera amable e identificar al paciente por su nombre con respeto y cortesía. También es importante saludar y tratar amablemente a los familiares y acompañantes, expresar confianza tanto en el paciente como en su familia, y motivarlos a plantear sus preguntas, temores e inquietudes. (19)

### **Dimensión técnica**

La atención profesional brindada al paciente externo se fundamenta en el conocimiento y habilidades del personal de enfermería. La enfermera empleará su experiencia y destrezas técnicas adquiridas para llevar a cabo diversas tareas. Estas incluyen brindar información y orientación al paciente y a su familia sobre la unidad de atención, aplicar el proceso de atención de enfermería

considerando las necesidades y problemas biopsicosociales del paciente, identificar y gestionar la ansiedad mediante la administración de medicamentos ansiolíticos según la indicación médica. Además, se realizará un seguimiento cercano de los resultados de laboratorio, como recuentos sanguíneos, niveles de plaquetas, función renal y hepática, y niveles de electrolitos. La enfermera estará atenta a la integridad de la historia clínica, asegurándose de que esté completa y de que se haya obtenido el consentimiento informado por parte del paciente. También estará alerta ante síntomas como tos, irritación faríngea y auscultará los ruidos respiratorios. Además, se vigilará la presencia de dolor y molestias, y se brindará apoyo para reducirlos mediante la administración de analgésicos recetados por el médico. Por último, se realizará la preparación física del paciente antes de su ingreso a la sala de operaciones y se controlarán regularmente sus funciones vitales. (19)

### **Dimensión del entorno:**

La atención se enfoca en los aspectos que afectan al usuario externo. La enfermera debe supervisar diversos elementos, como la temperatura ambiente, asegurándose de proporcionar abrigo en caso de que sea baja. Además, es importante mantener la limpieza del entorno, garantizar la privacidad del usuario y asegurarse de que la camilla utilizada para su traslado sea segura y prevenga accidentes. Asimismo, se debe mantener la puerta del entorno cerrada.

### **Calidad de atención de enfermería en el intraoperatorio (19)**

#### **Dimensión humana**

La dimensión humana se refiere al aspecto relacionado con las interacciones y relaciones humanas en el ámbito de la atención. Se enfoca en aspectos como la empatía, el respeto, la comunicación efectiva y la comprensión de las necesidades emocionales y psicológicas de los usuarios.

### **Dimensión técnica**

Realizar el lavado de manos de forma adecuada, seguir el proceso de atención de enfermería teniendo en cuenta las necesidades y problemas biopsicosociales del paciente, realizar una observación continua del paciente durante la intervención, prestando atención a signos de palidez en pies, uñas y labios, monitorear constantemente los signos vitales, especialmente la presión arterial y la frecuencia cardíaca, estar atento a posibles sangrados durante la intervención, asegurar la permeabilidad de una vía de alto calibre, supervisar las tareas del personal técnico asignado, y brindar asistencia al equipo de cirujanos durante la intervención quirúrgica. (19)

### **Dimensión del entorno:**

Es importante mantener un ambiente desinfectado, asegurarse de contar con todos los equipos e instrumentos necesarios y en buen estado para la intervención que se va a realizar, y evitar la presencia de un número excesivo de personas dentro del entorno quirúrgico.

### **Calidad de atención de enfermería en el postoperatorio**

### **Dimensión humana:**

Proseguir con la atención de manera amable y respetuosa, estableciendo una relación cercana entre la enfermera y el paciente, mostrando empatía y comprensión hacia sus sentimientos. Estar disponible para escuchar y responder a sus inquietudes, proporcionándole un abrigo adecuado, ya que al ser trasladado de la sala de operaciones, el usuario puede experimentar una disminución en la temperatura corporal.

### **Dimensión técnica:**

La dimensión técnica se refiere a la competencia y habilidades técnicas que la enfermera posee para llevar a cabo las tareas y procedimientos relacionados con la atención de los pacientes. Incluye conocimientos especializados en áreas como la administración de medicamentos, la realización de procedimientos clínicos, el uso de equipos médicos y la interpretación de resultados y datos de salud. (19)

### **Dimensión del entorno:**

La dimensión del entorno se refiere a los factores físicos, sociales y culturales que rodean y afectan la atención de enfermería. Incluye el ambiente físico en el que se brinda la atención, las condiciones de las instalaciones y equipos, así como la disponibilidad de recursos y materiales necesarios para el cuidado de los pacientes. (19)

## **CALIDAD EN EL CUIDADO AL PACIENTE EN URPA**

En la Unidad de Recuperación Postanestésica (URPA), se cuenta con personal de enfermería altamente capacitado y especializado en el ámbito científico y tecnológico, con el fin de proporcionar cuidados de alta calidad a los usuarios

que se encuentran en el período inmediato posterior a una cirugía. Durante este período, los usuarios suelen estar emocionalmente alterados y nerviosos, por lo tanto, el personal de enfermería se encarga de brindarles un cuidado integral y especializado.

Después de realizar los procedimientos necesarios, es fundamental proporcionar cuidados completos y de alta calidad de forma personalizada hasta que el paciente pueda regular sus funciones vitales y tolerar los cuidados postoperatorios inmediatos. La esencia de la enfermería radica en la disciplina y la capacidad para establecer una excelente relación enfermera-paciente, buscando crear empatía con el objetivo de restaurar la salud. Se busca brindar un servicio que se adapte a las necesidades del paciente y supere sus expectativas, teniendo en cuenta el costo del servicio y cumpliendo con los estándares de calidad derivados de la condición del paciente. La atención debe ser eficaz, eficiente, oportuna, segura y adecuada a la demanda existente, además de ser accesible y mantener una continuidad en la atención. (20).

### **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

El personal licenciado en enfermería en salas quirúrgicas, se extrae su perfil y características más importantes, como su elevado nivel ético y conocimiento, así como su capacidad de trabajar en equipo y excelentes dotes de liderazgo. Igualmente, se debe mover con propiedad en el campo de la anatomía humana, los procedimientos quirúrgicos y anestésicos, el instrumental y la esterilización, como piedra angular que define la calidad y el éxito de la operación. tiene una parte especial en la conciencia quirúrgica, que comprende la vigilancia y el

control de que todo el ambiente se encuentre y desarrolle con las adecuadas medidas de seguridad y de higiene. El cuidado efectivo tiene como objetivo fomentar la salud y el desarrollo tanto a nivel individual como familiar. Las respuestas de atención no solo reconocen a las personas por lo que son en el presente, sino también por su potencial y lo que pueden llegar a ser en el futuro. (20).

## **LA CALIDAD EN EL CUIDADO**

La enfermera desempeña un papel crucial en el cuidado de las personas desde antes de la concepción hasta el final de la vida, abarcando todas las etapas del ciclo vital. Durante este proceso, se establece una relación estrecha entre el cuidador y el receptor del cuidado, en la cual la enfermera asume un rol integral como profesional de la salud y también como investigadora científica. La enfermería se caracteriza por emplear técnicas constantes y abordar posibles conflictos biomédicos con una actitud de alto valor ético, con el objetivo de lograr el bienestar integral de las personas a las que cuida. La enfermería tiene como objetivo principal el cuidado integral de los pacientes, trabajando para mantener, mejorar, restablecer y rehabilitar su estado de salud. Además, se enfoca en brindar apoyo y asistencia a los pacientes para que puedan llevar una vida plena y significativa. Este cuidado se lleva a cabo a través de una interacción dinámica que se desarrolla en diferentes etapas de dependencia y finaliza cuando el usuario alcanza una completa independencia y autonomía. (20).

### **2.4. Definición de términos básicos**

- **Aspectos tangibles**

Los aspectos tangibles se refieren a los elementos físicos y materiales que los usuarios pueden percibir y evaluar en un servicio. En el contexto de la atención de enfermería, los aspectos tangibles incluyen diversos elementos que impactan la experiencia del paciente, como las instalaciones físicas, el equipamiento utilizado, la apariencia y vestimenta del personal, y los materiales y recursos disponibles. (21).

- **Capacidad de respuesta**

Implica estar dispuesto a atender a los usuarios y brindarles un servicio rápido y oportuno en respuesta a su demanda, asegurando que la calidad del servicio sea satisfactoria y que se cumpla en un tiempo razonablemente adecuado.

- **Evaluación**

Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud

- **Evaluación de la satisfacción del usuario externo:**

Este proceso se refiere a la evaluación de la calidad de la atención en los servicios de salud por parte del usuario, mediante la realización de las actividades principales del proceso de atención. (21).

- **Empatía**

La empatía es la habilidad de un individuo para ponerse en la posición de otra persona, comprender y satisfacer de manera adecuada las necesidades de esa persona.

- **Expectativa del usuario.**

La expectativa del usuario con respecto al servicio del personal de salud que brinda atención médica se refiere a lo que el usuario espera recibir de dicho servicio.

- **Fiabilidad.**

La capacidad de cumplir con éxito el servicio ofrecido se refiere a la habilidad de brindar de manera exitosa el servicio que se ha prometido .

- **Nivel de satisfacción:**

Se define como el grado de satisfacción o satisfacción del usuario con la atención recibida por parte del proveedor de salud .

- **Calidad de la atención.**

La calidad de atención se refiere a la prestación de servicios de salud que cumplen con los estándares establecidos y que satisfacen las necesidades y expectativas de los pacientes. Implica brindar un cuidado integral, seguro, efectivo, oportuno y centrado en el paciente.

### **Calidad Técnica**

Estos aspectos técnicos de la atención se refieren a la efectividad, eficacia, eficiencia y seguridad en la prestación de servicios de salud, minimizando los riesgos al máximo.

- **Calidad Humana.**

Esta dimensión se centra en el aspecto humano de la atención y se manifiesta a través de características como el respeto a los derechos humanos y culturales,

la provisión de información completa, veraz y oportuna, la amabilidad, el trato cordial, cálido y empático durante la atención.

• **Entorno de Calidad:** Es aquello referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, entre otros .

• **El usuario:**

Es la persona que recibe el suministro de un bien o servicio, en este caso son los pacientes acuden al área de centro quirúrgico para recibir atención por el personal de enfermería (21).

• **Satisfacción del Usuario.**

En la actualidad, la satisfacción del usuario se ha convertido en el factor más crucial. Si el usuario no está satisfecho, dejará de realizar transacciones con usted. Todos los esfuerzos que realice para brindar una excelente calidad y servicio carecerán de importancia si no se centra en satisfacer a su usuario.

• **Fiabilidad**

La fiabilidad está formada por: eficacia, aseguramiento, el conocimiento de los colaboradores, su capacidad de comunicarse y brindar confianza, eficiencia, que se brinde un buen servicio a la primera vez, efectividad, repetición, volver a ejecutar el servicio las veces que se necesite hasta que sea idóneo

• **Empatía**

Proporcionar atención individualizada, disponer de horarios accesibles y contar con instalaciones atractivas para el usuario son elementos clave a considerar.

**Confiabilidad**

La capacidad del personal para proporcionar al usuario el servicio tal como se prometió.

- **Seguridad**

La actitud del personal para generar confianza y credibilidad en el usuario.

- **Capacidad de respuesta**

La disposición del personal para asistir al usuario, atender sus consultas y dedicarle el tiempo necesario. (21).

- **Tangibilidad**

La apariencia de las instalaciones físicas, el personal y los equipos utilizados. (21).

## **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 . Hipótesis general**

- El nivel de satisfacción del usuario se relaciona en forma inversa y significativa con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023.

### **3.2 . Hipótesis específicas**

- El nivel de satisfacción del usuario en su dimensión fiabilidad se relaciona en forma inversa y significativa con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023.
- El nivel de satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta se relaciona en forma inversa y significativa con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023.
- El nivel de satisfacción del usuario en su dimensión seguridad se relaciona en forma inversa y significativa con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023.

- El nivel de satisfacción del usuario en su dimensión empatía se relaciona en forma inversa significativa con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023.
- El nivel de satisfacción del usuario en su dimensión aspectos tangibles se relaciona en forma inversa significativa con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023.

### **3.3. Definición conceptual de variables**

**Variable de estudio 1:** Nivel de Satisfacción del paciente

**Dimensiones:**

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- aspectos tangibles

**Variable de estudio 2:** Calidad de atención del profesional de enfermería.

**Dimensiones:**

- Calidad humana
- Calidad técnica
- Calidad de entorno

### 3.4. Operacionalización de variables

Variables	Conceptualización	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem/categorías	Índice	Escala /medición
Nivel de satisfacción del Usuario	Se refiere al nivel de cumplimiento de la enfermera en relación con las percepciones del usuario sobre la atención recibida en el área del centro quirúrgico. (16).	La variable satisfacción del usuario se midió con 5 dimensiones, se usó técnica de encuesta y para la recolección de datos se usó el cuestionario de Squarquel con escala de medida de tipo Likert	confiabilidad	Nivel de confiabilidad	1,2,3,4	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Nivel de capacidad de respuesta	6,7,8,		
			Seguridad	Nivel de Seguridad	9,10,11,12		
			Empatía	Nivel de empatía	14,15,16,17,18		
			Aspectos tangibles	Nivel de aspectos tangibles	19,20,21,22		
Calidad de atención	La calidad de atención implica brindar la respuesta más apropiada a las necesidades y expectativas del usuario en el área del centro quirúrgico, con el objetivo de lograr la satisfacción deseada por parte del usuario. (18 ).	La variable calidad atención se midió con 3 dimensiones, se usó la técnica de encuesta y para recolección de datos se usó el cuestionario con escala de medida de tipo Likert	Calidad humana	Respeto	1		Ordinal
				Información	2		
				Interés por el paciente	3		
				Amabilidad en el trato	4		
				Ética	5,6.		
			Calidad técnica	Efectividad	7,8,9,10,11		
				Seguridad	12,13,14,15		
				Integralidad	16,17,18		
			Entorno de calidad	Comodidad	19		
				Ambientación	20		
Limpieza	21,22						

## IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

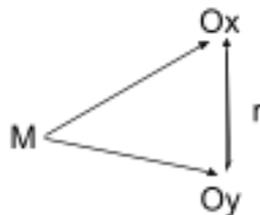
### 4.1. Diseño Metodológico

La investigación fue de tipo básica, porque buscar analizar y explicar hechos, generar conocimiento para desarrollar nuevas teorías, reforzar, rechazar o modificar teorías ya existentes y así incrementar los conocimientos científicos o filosóficos sin tratar de contrastarlos con algún aspecto práctico (22).

Enfoque cuantitativo, porque utiliza datos numéricos que permita expresar la realidad (22).

Es de nivel correlacional, este tipo de diseño de investigación que busca establecer la relación entre dos o más variables, se centra en medir la fuerza y dirección de la relación entre las variables sin manipularlas directamente Hernández et al (23).

El diseño es no experimental transversal, porque no se manipulan las variables, es decir la investigación no interviene en la modificación de la realidad objetiva. Corte Transversal, debido a que el corte se da en un solo momento (24).



- M:** Muestra de estudio.
- OX:** Variable 1 (Satisfacción del usuario).
- OY:** Variable 2 (Calidad de Atención).
- r:** Coeficiente de correlación entre las variables.

## **4.2. Método de investigación**

El método es hipotético deductivo, en este método, se parte de una hipótesis, que es una explicación tentativa de un fenómeno y se somete a pruebas empíricas para determinar si es consistente con los hechos observados para obtener conclusiones y desarrollar teorías más sólidas. (25)

## **4.3. Población y muestra.**

### **4.3.1. Población.**

El estudio de la satisfacción del usuario y la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional se llevó a cabo con una muestra de 350 pacientes. Para la selección de la muestra, se tuvieron en cuenta los criterios de inclusión y exclusión que se detallan a continuación. (26):

#### **Inclusión:**

- Los pacientes que brindaron su consentimiento informado verbalmente, demostrando su comprensión y aceptación de participar en el estudio.
- Los pacientes que se encontraban orientados en tiempo, espacio y persona, es decir, que tenían una adecuada percepción y conocimiento de su entorno y de su propia identidad.

#### **Exclusión:**

- Se excluyeron los pacientes que presentaban alteraciones en el estado de conciencia.
- Se excluyeron los pacientes que se encontraban bajo los efectos de sedación.
- Se excluyeron los pacientes que tenían trastornos del lenguaje.

### 4.3.2. Muestra.

#### Tipo de muestreo.

Se utilizó un método de muestreo probabilístico aleatorio simple para seleccionar la muestra representativa de usuarios que acuden al área de centro quirúrgico . (27).

#### Tamaño de la muestra.

El tamaño de la muestra es 184, que se determinó aplicando una fórmula para ello se consideró un nivel de confianza del 95% y margen de error del 0,5%.

#### Formula:

$$n_0 = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2}$$

$$n_1 = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}}$$

#### En donde:

**N:** 350 Pacientes que acuden al servicio de centro quirúrgico

**Z:** 1.96 constante según el nivel de confianza del 95%

**S:** Desviación estándar de la población = 2

**e:** error de precisión = 0.05

**p:** 0.5 proporción de clase dentro de la población- variabilidad

**q = (1-p):** 0.5

**Operacionalizando:**

$$n_0 = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2} \qquad n_0 = 384.16$$

$$n_1 = \frac{384.16}{1 + \frac{(384.16-1)}{350}} \qquad n_1 = 183.39$$

$$n_1 = 184$$

**Resultado:**

**El tamaño de la muestra es:** 184 pacientes del área de centro quirúrgico del total de 350 pacientes.

#### **4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.**

La investigación se realizó en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas, en el año 2023.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La técnica utilizada fue la encuesta, y como instrumento se aplicaron dos cuestionarios tipo Likert, los cuales fueron dirigidos a los usuarios que evaluaron la calidad de atención proporcionada por las enfermeras en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas .

##### **4.5.1. Técnica**

La técnica de la encuesta es un método utilizado para recopilar información de manera sistemática y estandarizada a partir de una muestra representativa de la población. Consiste en formular una serie de preguntas estructuradas que se administran a los participantes con el objetivo de obtener datos cuantitativos y cualitativos sobre determinados temas o aspectos de interés. (28)

#### 4.5.2. Instrumento.

Se usaron como instrumento dos cuestionarios tipo Likert, los cuales estuvieron dirigidos a los pacientes/usuarios que acudieron al área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas.

#### **Cuestionario 1: Nivel de satisfacción del usuario**

Para evaluar el nivel de satisfacción del usuario, se empleó un cuestionario basado en la metodología SERVQUAL desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry y validado por Michelsen Consulting (1992). Las respuestas se midieron en una escala tipo Lickert con 5 alternativas de respuesta para cada ítem, a los cuales se les asignó los valores que se muestran a continuación:

<b>Escala</b>	<b>Valor</b>
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

El cuestionario de la variable satisfacción del usuario consta de 22 enunciados que miden las 5 dimensiones y están agrupados en:

- Confiabilidad : 1 indicador con 4 ítems
- Capacidad de respuesta : 1 indicador con 4 ítems
- Seguridad : 1 indicador con 4 ítems
- Empatía : 1 indicador con 6 ítems
- Aspectos tangibles : 1 indicador con 4 ítems

Para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios desde su percepción en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas se realizó la siguiente baremación:

**Baremo de la variable satisfacción del usuario:**

Satisfecho :79-99

Indiferente : 57-78

Insatisfecho : 36-57

**Cuestionario 2:**

El cuestionario de calidad de atención consta de 22 ítems que está dividido en 3 dimensiones como son calidad humana, calidad técnica, entorno de la calidad y cada ítem recibe una calificación de los ítems reciben en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo, este instrumento se aplicó a los usuarios para medir la calidad de atención realizada por la enfermera en el área de centro quirúrgico.

Criterio cualitativo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Criterio cuantitativo	1	2	3	4	5

**Baremo de la calidad de atención**

Calidad de atención alto (eficiente) : 83 - 108

Calidad de atención medio (regular) :57 - 82

Calidad de atención bajo (deficiente) :30 - 56

### **4.5.3. Validación y confiabilidad del instrumento.**

#### **4.5.3.1. Validación.**

Los instrumentos de satisfacción del usuario y calidad de atención fueron validados por Michelsen Consulting (1992) y Cristina Vilchez Pauro

#### **4.5.3.2. Confiabilidad del instrumento.**

Se procesó los datos al paquete estadístico SPSS V.26.0 y su confiabilidad se midió mediante el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach cuyos valores superaron el valor de 0.800; por lo que se concluyó que los instrumentos (satisfacción del usuario y calidad de atención) tiene una confiabilidad muy alta .

	<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N.º elementos</b>
1	Cuestionario 1	0.923	22
2	Cuestionario 2	0.866	22

### **4.6. Análisis y procesamiento de datos.**

#### **4.6.1. Procedimiento de recolección de datos**

- Para seleccionar a la población de estudio, se solicitó autorización al director del Hospital Subregional de Andahuaylas.
- Se solicitó a cada paciente el consentimiento informado, para poder realizar el trabajo de investigación.
- Se coordinó el tiempo, para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.
- Se coordinó con el jefe del Departamento del área de centro quirúrgico para poder ingresar y aplicar las encuestas correspondientes.

#### **4.6.2. Procesamiento de los datos:**

Después de recopilar la información, se procedió a organizar y codificar los datos. Para ello, se creó una base de datos en el programa Excel de Microsoft Windows 2020, y posteriormente se llevó a cabo el procesamiento de los datos utilizando el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) en su versión 27.

#### **4.6.3. Análisis e interpretación de los datos:**

Para el análisis e interpretación de los datos se utilizó la:

- **Estadística descriptiva:**

Se describió cada una de las variables mediante las medidas de tendencia central ( $\bar{X}$ , Me, Mo), medidas de dispersión ( $S^2$ , S, CV, R), tablas simples y de doble entrada; gráficos de barras.

- **Estadística inferencial:**

Para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba estadística de correlación de spearman; porque permitió evaluar la hipótesis acerca de la relación entre las dos variables. Para ello se utilizó el paquete estadístico IBM Statistics SPSS versión 27, y Microsoft excel.

#### **4.6.4. Presentación de los datos**

Para la presentación de la información se generaron tablas basados en los objetivos de la investigación que fueron diseñados en el programa Excel 2020 de Microsoft Office 2020 y el paquete estadístico IBM Statistics SPSS versión 27.0.

### **4.7. Aspectos éticos en Investigación.**

#### **Principio de autonomía**

Con la obligación de respetar los valores se tomó con cautela la información recolectada a los pacientes del área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas.

### **Consentimiento informado**

Se presentó un consentimiento informado para la autorización de poder realizar las encuestas a los pacientes del área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas.

### **Confiabilidad de los datos**

La encuesta fue anónima, protegiendo la información recolectada.

Se siguieron las normas internacionales del estilo Vancouver para la elaboración de citas y referencias bibliográficas. Además, se obtuvo el consentimiento informado de los usuarios que participaron en la investigación. Asimismo, se solicitó la autorización al director del Hospital Subregional de Andahuaylas para llevar a cabo el estudio.

## V. RESULTADOS

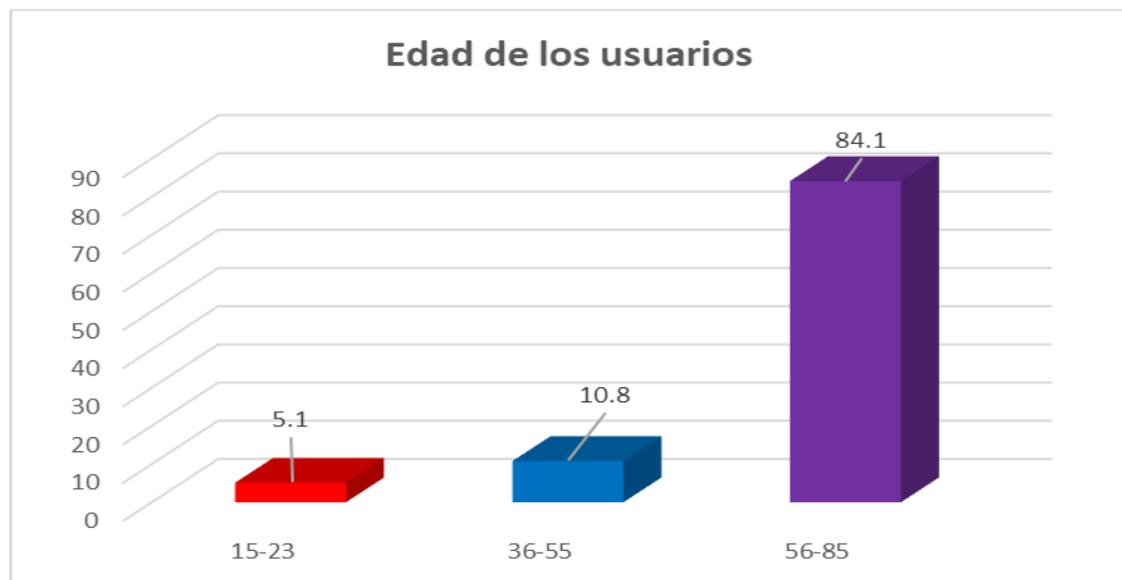
### 5.1. Resultados descriptivos

#### 5.1.1. Características generales

Tabla 1. Edad de los usuarios

Grupo Etareo	Frecuencia	Porcentaje
15 -35	41	22,3
36-55	61	33,2
56-85	82	44,6
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100,0</b>

Figura 1. Edad de los usuarios



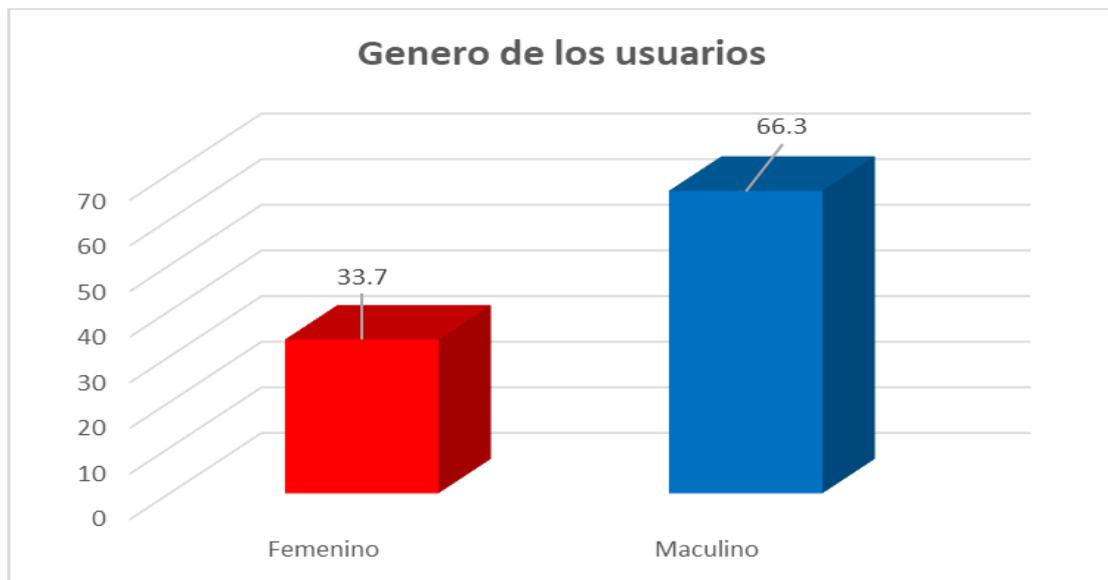
En lo que respecta a la edad de los pacientes del Hospital Regional de Andahuaylas que acudieron al área del centro quirúrgico el 44.6% (82) tiene una edad entre los 56 y 85 años, el 33.2% (61) las edades de 36 a 55 años y un 22.3% (41) tienen una edad que fluctúa entre los 15 a 35 años.

**Tabla 2. Genero de los usuarios**

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	62	33,7
Masculino	122	66,3
Total	184	100,0

Nota

**Figura 2. Genero de los usuarios**



Es importante señalar que la mayor parte de pacientes que asistieron al área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas son masculinos con un 66.3% (122) y un 33.7% corresponden a las mujeres.

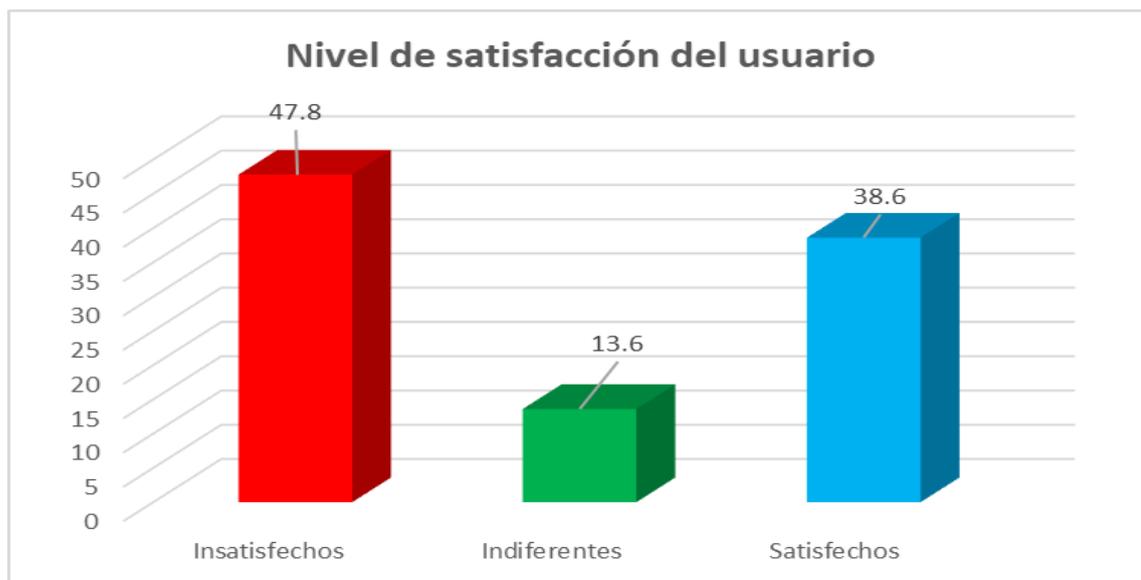
### **5.1. 2. Nivel de satisfacción del usuario desde su percepción en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas**

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción del usuario desde su percepción en el área de centro quirúrgico del hospital subregional de Andahuaylas 2023 .

Nivel satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
--------------------	------------	------------

Insatisfechos	88	47,8
Indiferentes	25	13,6
Satisfechos	71	38,6
Total	184	100,0

**Figura 3. Nivel de satisfacción del usuario**

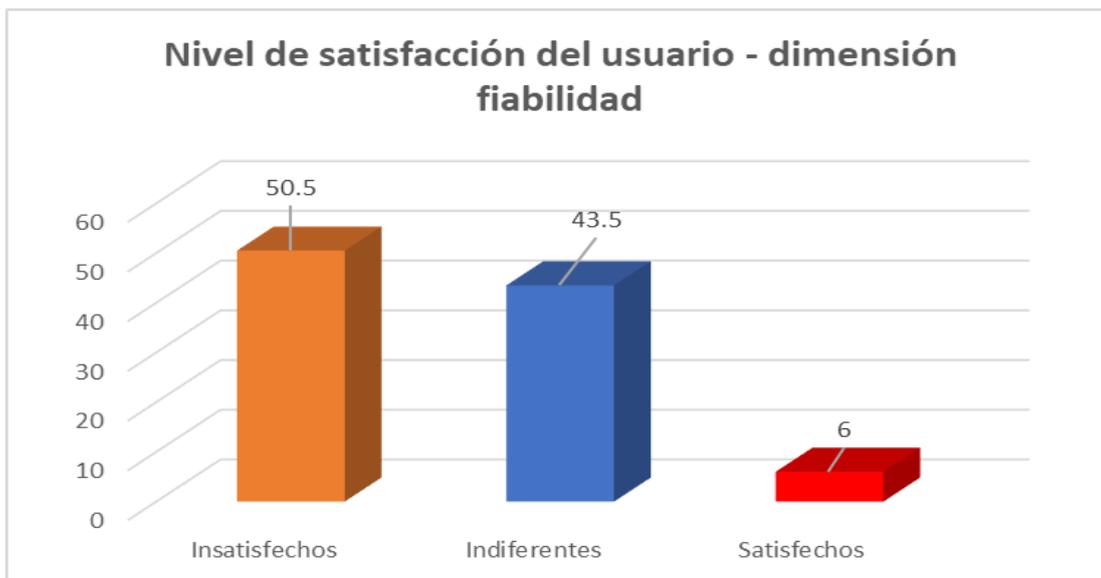


Se aprecia que el nivel de satisfacción del usuario desde su percepción en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas el 47.8% (88) estuvieron insatisfechos, el 38.6% (71) satisfechos y el 13.6% (25) estuvieron indiferentes.

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción del usuario desde la dimensión fiabilidad

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfechos	93	50,5
Indiferentes	80	43,5
Satisfechos	11	6,0
Total	184	100,0

**Figura 4.** Nivel de satisfacción desde la dimensión fiabilidad

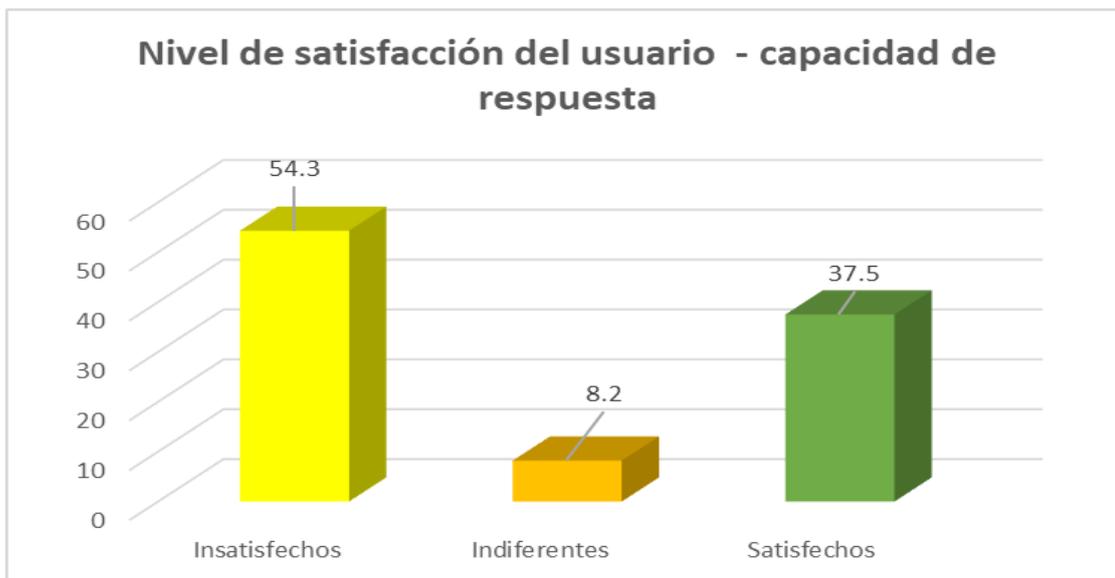


Se puede observar que el nivel de satisfacción del usuario según la dimensión fiabilidad en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas el 50,5 % (93) estuvieron insatisfechos, el 43,5% (80) indiferentes y el 6,0% (11) están satisfechos .

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta

Capacidad Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfechos	100	54,3
Indiferentes	15	8,2
Satisfechos	69	37,5
Total	184	100,0

**Figura 5.** Nivel de satisfacción desde la dimensión capacidad y respuesta

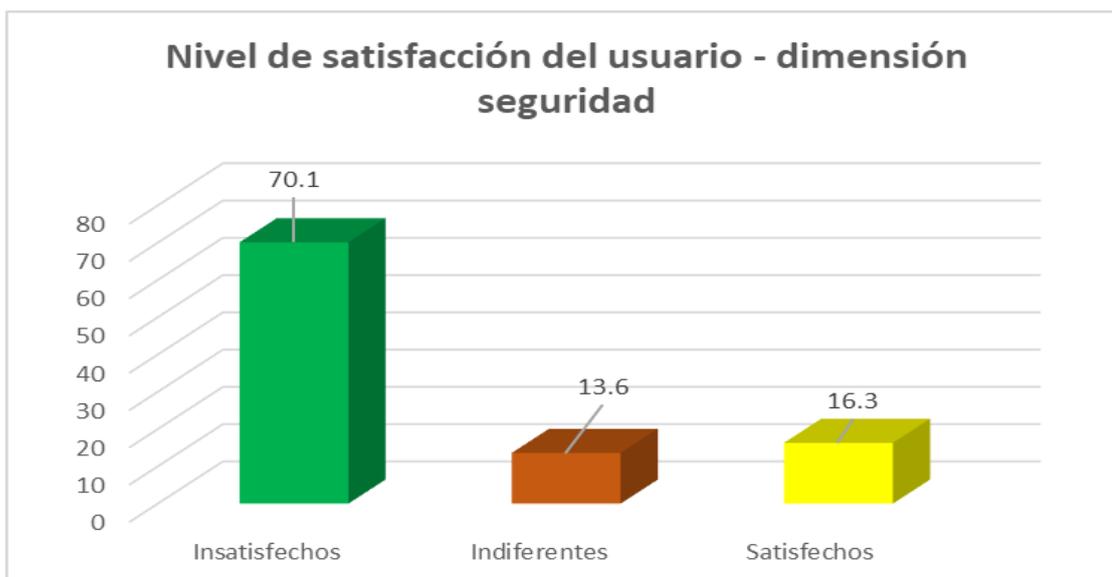


Se puede observar que el nivel de satisfacción del usuario según la dimensión capacidad de respuesta en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas el 54,3 % (100) estuvieron insatisfechos, el 37,5% (69) satisfechos y el 8,2% (15) indiferentes .

**Tabla 6.** Nivel de satisfacción del usuario en su dimensión seguridad

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	129	70,1
Indiferente	25	13,6
Satisfecho	30	16,3
Total	184	100,0

**Figura 6.** Nivel de satisfacción desde la dimensión seguridad

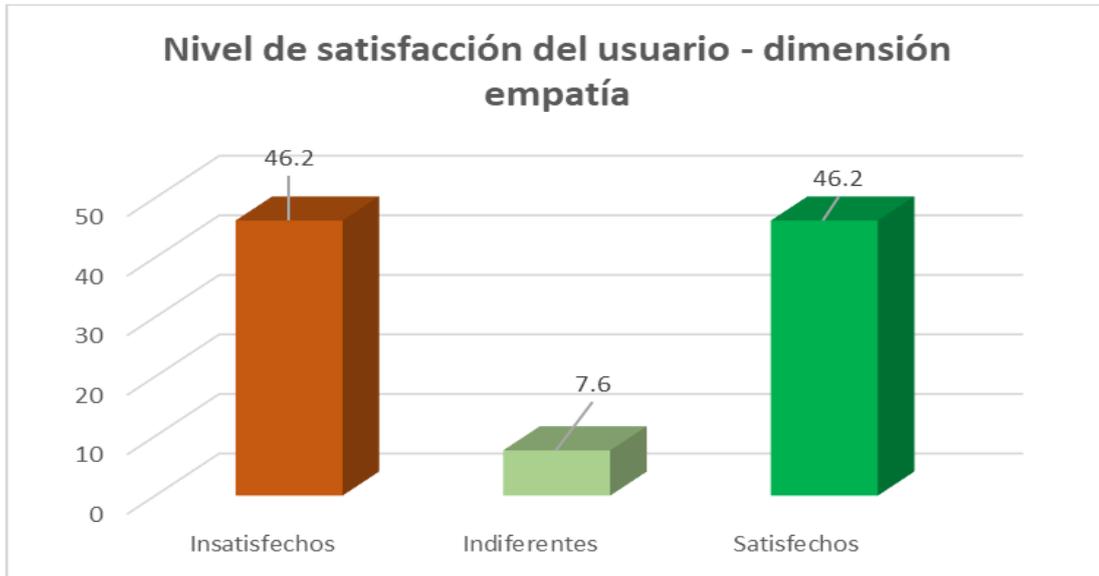


Se puede observar que el nivel de satisfacción del usuario según la dimensión seguridad en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas el 70,1 % (129) estuvieron insatisfechos, el 16,3% (30) satisfechos y el 13,6% (25) indiferentes.

**Tabla 7.** Nivel de satisfacción del usuario en su dimensión empatía

<b>Empatía</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfechos	85	46,2
Indiferentes	14	7,6
Satisfechos	85	46,2
Total	184	100,0

**Figura 7.** Nivel de satisfacción desde la dimensión empatía

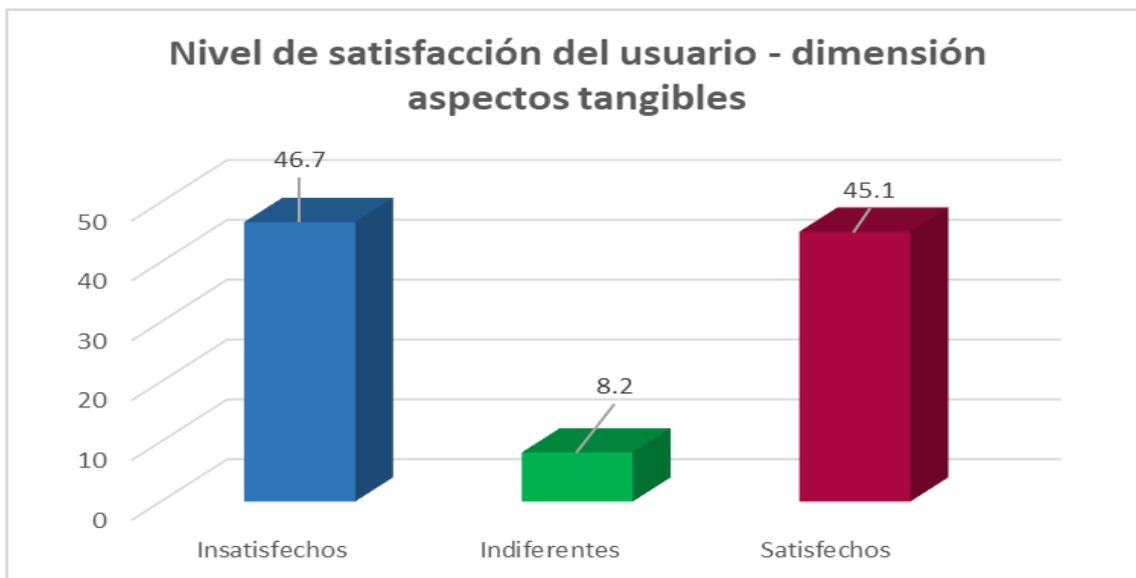


Se puede observar que el nivel de satisfacción del usuario según la dimensión empatía en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas el 46,2 % (85) estuvieron insatisfechos, el 46,2 % (85) satisfechos y el 7,6% (25) indiferentes.

**Tabla 8.** Nivel de satisfacción del usuario en su dimensión aspectos tangibles.

Aspectos tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfechos	86	46,7
Indiferentes	15	8,2
Satisfechos	83	45,1
Total	184	100,0

**Figura 8.** Nivel de satisfacción desde la dimensión aspectos tangibles



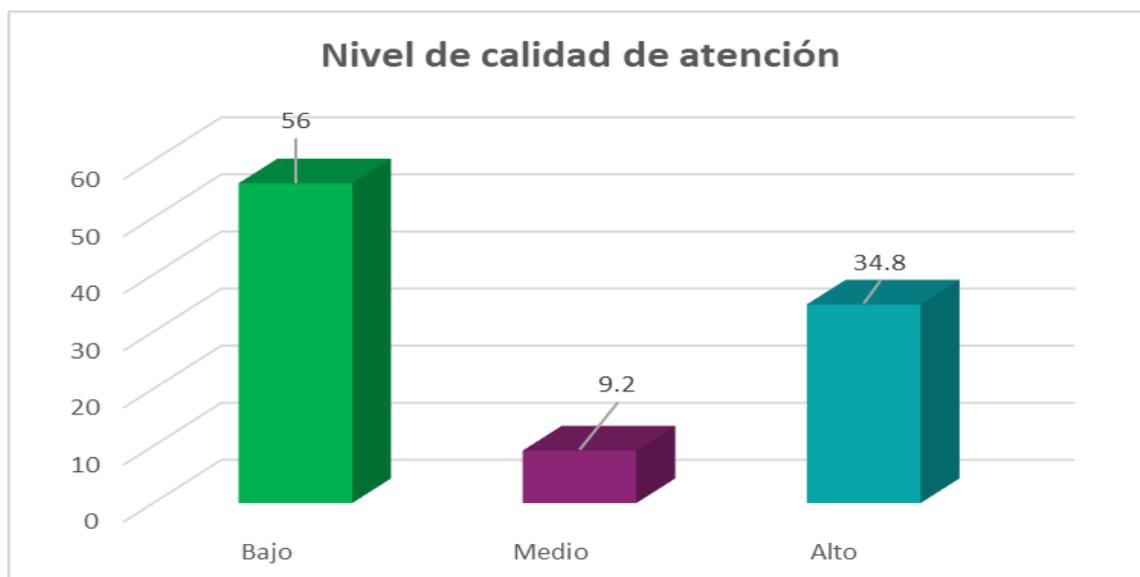
Se puede observar que el nivel de satisfacción del usuario según la dimensión empatía en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas el 46,7 % (86) estuvieron insatisfechos, el 45,1 % (83) satisfechos y el 8,2% (15) indiferentes .

### 5.1.3. Nivel de calidad de atención al usuario por el profesional de enfermería en el hospital Subregional de Andahuaylas, 2023

**Tabla 9.** Nivel de calidad de atención

Nivel Calidad atención	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	103	56,0
Medio	17	9,2
Alto	64	34,8
Total	184	100,0

**Figura 9.** Nivel de calidad de atención



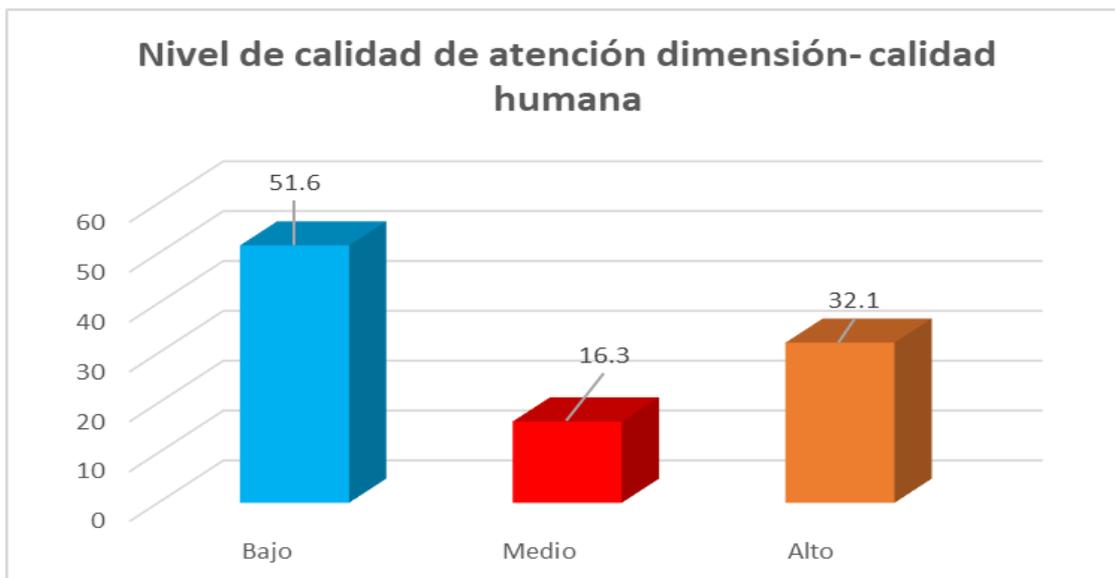
Se puede observar que el nivel de calidad de atención de la enfermera hacia el usuario en el área del centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas fue bajo en un 56.0 % (103), alto 34.8 % (64) y medio 16.3 % (17).

**Tabla 10.** Nivel de calidad de atención desde su dimensión calidad humana

Calidad humana	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	95	51,6
Medio	30	16,3
Alto	59	32,1
Total	184	100,0

Nota

**Figura 10.** Nivel de calidad de atención dimensión calidad humana



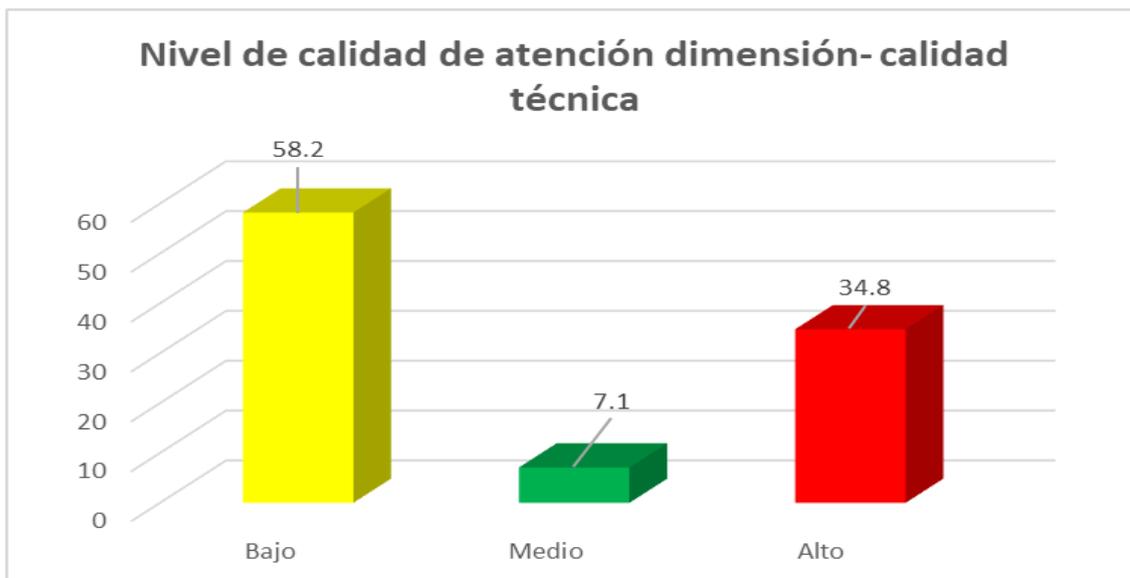
En la figura 10, se puede observar que el nivel de calidad de atención de la enfermera hacia el usuario en su dimensión calidad humana en el área del centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas fue bajo en un 51.6 % (95), alto 32.1 % (59) y medio 16.3 % (30).

**Tabla 11.** Nivel de calidad de atención desde su dimensión calidad técnica

Calidad técnica	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	107	58,2
Medio	13	7,1
Alto	64	34,8
Total	184	100,0

Nota:

**Figura 11.** Nivel de calidad de atención dimensión calidad técnica

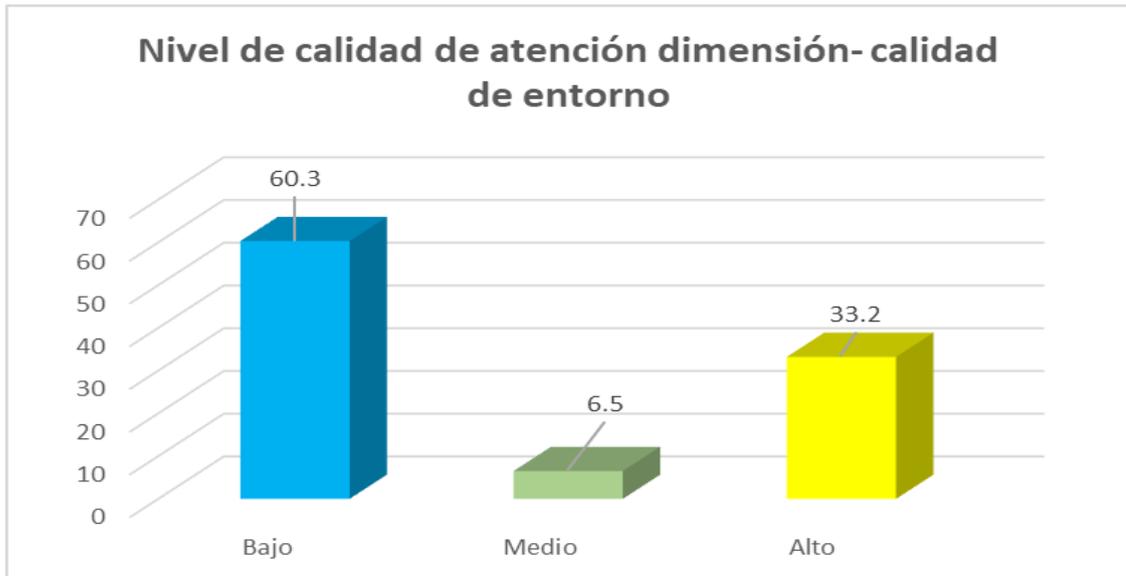


En la figura 11, se puede observar que el nivel de calidad de atención de la enfermera hacia el usuario en su dimensión calidad técnica en el área del centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas fue bajo en un 58.2 % (107), alto 34.8 % (64) y medio 7.1 % (13).

**Tabla 12.** Nivel de calidad de atención desde su dimensión calidad de entorno

Calidad entorno	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	111	60,3
Medio	12	6,5
Alto	61	33,2
Total	184	100,0

**Figura 12.** Nivel de calidad de atención dimensión calidad de entorno



En la figura 12, se puede observar que el nivel de calidad de atención de la enfermera hacia el usuario en su dimensión calidad de entorno en el área del centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas fue bajo en un 60.3 % (111), alto 33.2 % (61) y medio 6.5.% (12).

## 5.2. Resultados inferenciales

### 5.2.1. Hipótesis general y específicas

El nivel de satisfacción del usuario se relaciona en forma indirecta con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023.

#### Paso 1: Plantear la hipótesis de correlación

Ho: No existe correlación entre las variables satisfacción del usuario y calidad de atención

H1: Existe correlación entre las variables satisfacción del usuario y calidad de atención

#### Paso 2: Criterio de decisión

a) Si  $p$ -valor  $< 0.05$  se rechaza la Ho (Hipótesis nula) y se acepta la H1 (Hipótesis alterna)

b) Si  $p$ -valor  $\geq 0.05$  se acepta la  $H_0$  (hipótesis nula) y se rechaza la  $H_1$  (Hipótesis alterna)

**Paso 3: Resultados y conclusión:**

**Tabla 13.** Correlación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención.

Rho de Spearman	NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO	NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN		
		VARIABLE/ DIMENSIONES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	SIGNIFICANCIA (BILATERAL)
		SATISFACCION DEL USUARIO	-,855**	,001
		Dimensión confiabilidad	-,832**	,001
		Dimensión capacidad de respuesta	-,769**	,001
		Dimensión seguridad	-,471**	,001
		Dimensión empatía	-,897**	,001
		Aspectos tangibles	-,886**	,001

En cuanto a la hipótesis general, se tiene que el  $p$ -valor es 0.001 y es menor que 0.05 con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que existe relación entre las variables satisfacción del usuario y la calidad de atención, así mismo, presenta un coeficiente correlación -0.855, que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) presenta una correlación negativa(indirecta-inversa)

muy fuerte( Muy alta), eso quiere decir que; si la insatisfacción de los usuarios se incrementa considerablemente entonces la calidad de atención es baja en el área del centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas . Eso quiere decir que, si la calidad en la atención es baja en el centro quirúrgico del hospital, entonces la insatisfacción de los usuarios es alta.

Así mismo En cuanto a la hipótesis específica 1, se tiene que el p-valor es 0.001 y es menor que 0.05 con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que existe relación entre las variables satisfacción del usuario desde la dimensión y la calidad de atención, así mismo, presenta un coeficiente correlación -0.832, que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) presenta una correlación negativa(indirecta-inversa) muy fuerte( Muy alta), eso quiere decir que; si la insatisfacción de los usuarios desde la dimensión fiabilidad se incrementa considerablemente entonces la calidad de atención es baja en el área del centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas .

Así mismo en cuanto a la hipótesis específica 2, se tiene que el p-valor es 0.001 y es menor que 0.05 con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que existe relación entre las variables satisfacción del usuario desde la dimensión y la calidad de atención, así mismo, presenta un coeficiente correlación -0.769, que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) presenta una correlación negativa(indirecta-inversa) fuerte (alta), eso quiere decir que; si la insatisfacción de los usuarios desde la dimensión capacidad de respuesta se

incrementa considerablemente entonces la calidad de atención es baja en el área del centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas .

Así mismo en cuanto a la hipótesis específica 3, se tiene que el p-valor es 0.001 y es menor que 0.05 con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que existe relación entre las variables satisfacción del usuario desde su dimensión seguridad y la calidad de atención, así mismo, presenta un coeficiente de correlación -0.471, que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) presenta una correlación negativa(indirecta-inversa) moderada, eso quiere decir que; si la insatisfacción de los usuarios desde su dimensión seguridad se incrementa considerablemente entonces la calidad de atención es baja en el área del centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas .

Así mismo en cuanto a la hipótesis específica 4, se tiene que el p-valor es 0.001 y es menor que 0.05 con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que existe relación entre las variables satisfacción del usuario desde su dimensión empatía y la calidad de atención, así mismo, presenta un coeficiente de correlación -0.897, que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) presenta una correlación negativa(indirecta-inversa) muy fuerte (muy alta), eso quiere decir que; si la insatisfacción de los usuarios desde su dimensión empatía se incrementa considerablemente entonces la calidad de atención es baja en el área del centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas .

Así mismo en cuanto a la hipótesis específica 5, se tiene que el p-valor es 0.001 y es menor que 0.05 con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que existe relación entre las variables satisfacción del usuario desde su dimensión empatía y la calidad de atención, así mismo, presenta un coeficiente de correlación -0.886, que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) presenta una correlación negativa (indirecta-inversa) muy fuerte (muy alta), eso quiere decir que; si la insatisfacción de los usuarios desde su dimensión empatía se incrementa considerablemente entonces la calidad de atención es baja en el área del centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas .

## CAPITULO VI

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### Objetivo general

En esta investigación al determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas(objetivo), se pudo encontrar que el p-valor calculado es 0.001 y es menor que el p-tabular 0.05 lo que nos da a entender que existe una relación significativa y un coeficiente de correlación -0.855 lo que indica que hay una correlación negativa(indirecta-inversa) muy fuerte( Muy alta) entre ambas variables, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman (descripción de resultados). Esto quiere decir los aspectos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles tienden a relacionarse con las dimensiones de la calidad de atención como es la calidad humana, técnica y calidad de entorno (interpretación de resultados). Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o de investigación, donde refiere que existe relación significativa negativa/inversa o indirecta muy fuerte ( muy alta) entre satisfacción del usuario y calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras no se mejore la baja calidad de atención a los pacientes seguirá alta la insatisfacción de los usuarios(pacientes) que acuden a

atenderse al área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas (análisis reflexivo).

### **Objetivos específicos**

- En esta investigación al determinar la relación entre nivel de satisfacción del usuario en su dimensión fiabilidad y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023, se pudo encontrar que el p-valor calculado es 0.001 y es menor que el p-tabular 0.05 lo que nos da a entender que existe una relación significativa y un coeficiente de correlación -0.832 lo que indica que hay una correlación negativa(indirecta-inversa) muy fuerte( Muy alta) entre ambas variables, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Esto quiere decir los aspectos de respeto, amabilidad e interés por el paciente tienden a relacionarse con las dimensiones de la calidad de atención como es la calidad humana, técnica y calidad de entorno. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o de investigación, donde refiere que existe una relación significativa negativa/inversa o indirecta muy fuerte (muy alta) entre nivel de satisfacción del usuario en su dimensión fiabilidad y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras no se mejore la baja calidad de atención a los pacientes que acuden a atenderse al área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas seguirá alta la insatisfacción de los usuarios/pacientes en los aspectos de confiabilidad.

-En esta investigación al determinar la relación entre nivel de satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023, se pudo encontrar que el p-valor calculado es 0.001 y es menor que el p-tabular 0.05 lo que nos da a entender que existe una relación significativa y un coeficiente de correlación -0.769 lo que indica que hay una correlación negativa(indirecta-inversa) fuerte(alta) entre ambas variables, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Esto quiere decir los aspectos de rapidez en la atención y recuperación de la salud de los pacientes tienden a relacionarse con las dimensiones de la calidad de atención como es la calidad humana, técnica y calidad de entorno. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o de investigación, donde refiere que existe relación significativa negativa/inversa o indirecta alta entre nivel de satisfacción del usuario en su capacidad de respuesta y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras no se mejore la baja calidad de atención a los pacientes que acuden a atenderse al área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas seguirá alta la insatisfacción de los usuarios/pacientes en los aspectos de capacidad de respuesta.

- En esta investigación al determinar la relación entre nivel de satisfacción del usuario en su dimensión seguridad y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital

Subregional de Andahuaylas 2023, se pudo encontrar que el p-valor calculado es 0.001 y es menor que el p-tabular 0.05 lo que nos da a entender que existe una relación significativa y un coeficiente de correlación -0.471 lo que indica que hay una correlación negativa(indirecta-inversa) moderada entre ambas variables, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Esto quiere decir los aspectos de privacidad y confianza tienden a relacionarse con las dimensiones de la calidad de atención como es la calidad humana, técnica y calidad de entorno. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o de investigación, donde refiere que existe relación significativa negativa/inversa o indirecta entre nivel de satisfacción del usuario en su dimensión seguridad y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras no se mejore la baja calidad de atención a los pacientes que acuden a atenderse al área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas seguirá alta la insatisfacción de los usuarios/pacientes en los aspectos de capacidad de seguridad.

- En esta investigación al determinar la relación entre nivel de satisfacción del usuario en su dimensión empatía y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023, se pudo encontrar que el p-valor calculado es 0.001 y es menor que el p-tabular 0.05 lo que nos da a entender que existe una relación significativa y un coeficiente de correlación -0.897 lo que indica que hay una correlación negativa(indirecta-inversa) muy fuerte( Muy alta) entre

ambas variables, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Esto quiere decir que los aspectos de paciencia, interés y orientación a los pacientes tienden a relacionarse con las dimensiones de la calidad de atención como es la calidad humana, técnica y calidad de entorno. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o de investigación, donde refiere que existe relación significativa negativa/inversa o indirecta muy fuerte (muy alta) entre nivel de satisfacción del usuario en su dimensión empatía y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras no se mejore la baja calidad de atención a los pacientes que acuden a atenderse al área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas seguirá alta la insatisfacción de los usuarios/pacientes en los aspectos de empatía.

- En esta investigación al determinar la relación entre nivel de satisfacción del usuario en su dimensión aspectos tangibles y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023, se pudo encontrar que el p-valor calculado es 0.001 y es menor que el p-tabular 0.05 lo que nos da a entender que existe una relación significativa y un coeficiente de correlación -0.886 lo que indica que hay una correlación negativa(indirecta-inversa) muy fuerte( Muy alta) entre ambas variables, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Esto quiere decir los aspectos de información veraz, disponibilidad de equipos y ambientes adecuados tienden a relacionarse con las dimensiones de la calidad

de atención como es la calidad humana, técnica y calidad de entorno. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o de investigación, donde refiere que existe relación significativa negativa/inversa o indirecta muy fuerte (muy alta) entre nivel de satisfacción del usuario en su dimensión aspectos tangibles y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras no se mejore la baja calidad de atención a los pacientes que acuden a atenderse al área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas seguirá alta la insatisfacción de los usuarios/pacientes en el rubro de aspectos tangibles.

## CAPITULO VII.

### CONCLUSIONES

1. Existe una correlación negativa muy alta entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = -0.855, lo cual indica una correlación negativa muy alta en sentido indirecto/inversa y el p-valor sig. = 0.001 menor que 0.05 por lo que la relación entre ambas variables es significativa .
2. Existe una correlación negativa muy alta entre el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión fiabilidad y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = -0.832 lo cual indica una correlación negativa muy alta en sentido indirecto/inversa y el p-valor sig. = 0.001 menor que 0.05 por lo que la relación entre ambas variables es significativa .
3. Existe una correlación negativa alta entre el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = -0.769 lo cual indica una correlación negativa alta en sentido indirecto/inversa y el p-valor sig. = 0.001 menor que 0.05 por lo que la relación entre ambas variables es significativa .

4. Existe una correlación negativa moderada entre el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión seguridad y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023, en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = -0.471 lo cual indica una correlación negativa moderada en sentido indirecto/inversa y el p-valor sig. = 0.001 menor que 0.05 por lo que la relación entre ambas variables es significativa .

5. Existe una correlación negativa muy alta entre el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión empatía y la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = -0.897 lo cual indica una correlación negativa muy alta en sentido indirecto/inversa y el p-valor sig. = 0.001 menor que 0.05 por lo que la relación entre ambas variables es significativa .

6. Existe una correlación negativa muy alta entre el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión aspectos tangibles y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = -0.886 lo cual indica una correlación negativa muy alta en sentido indirecto/inversa y el p-valor sig. = 0.001 menor que 0.05 por lo que la relación entre ambas variables es significativa .

## **CAPÍTULO VIII.**

### **RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere extender esta investigación a otros centros quirúrgicos de hospitales pertenecientes al Ministerio de Salud, y tomar en cuenta las estrategias propuestas en este estudio con el objetivo de mejorar la percepción de los pacientes y, en consecuencia, elevar la calidad de atención proporcionada por los profesionales de enfermería en el área del centro quirúrgico .
2. En relación con los aspectos de confiabilidad en el área de centro quirúrgico se recomienda al jefe de servicio implementar estrategias orientadoras para lograr la calidad de atención y por ende elevar el nivel de satisfacción del paciente .
3. Referente a la capacidad de respuesta, se recomienda al jefe del servicio y a la unidad de calidad implementar proyectos de mejora para disminuir el tiempo de espera en el área de centro quirúrgico .
4. Referente a los aspectos de seguridad, se recomienda al jefe de servicio generar estrategias de consejería integral; antes, durante y después en la atención, para que los pacientes se sientan seguros .
5. Referente a los aspectos de empatía, se recomienda al jefe del servicio realizar estrategias de capacitaciones en trato humanizado a los pacientes, esta capacitación debe estar dirigido al personal de salud del área de centro quirúrgico .

6. Con base en los hallazgos de esta investigación, se recomienda al director del Hospital Subregional que, a través de este estudio, se lleve a cabo un proyecto para adquirir equipos de alta tecnología y proporcionar capacitación al personal de salud. Estas medidas tienen como objetivo mejorar la calidad de atención brindada a los pacientes.

## CAPITULO IX.

### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [citado 10 Marzo 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Dávila G, Casaro E, Torres A, Castillo M. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. Rev cuerpo méd [Internet]. 2018 [citado 10 Marzo 2023];11(3). Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018\\_pag199-200.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf)
3. Cordova BF, Tapara SJ, Gallardo TNE, Cordova BF, Tapara SJ, Gallardo TNE. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. FEM: Revista de la Fundación Educación Médica [Internet]. 2021 [citado 10 Marzo 2023];24(5):277–277. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2014-98322021000500277&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
4. Incacari TC, Guerra SJ. Satisfacción y la calidad de atención recibida. Andahuaylas; 2023.
5. Numpaque PA, Buitrago OLÁ, Pardo SDF. Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. Revista de la Facultad de Medicina [Internet]. 2019 Apr 1 [citado 2 Marzo 2023];67(2):235–9. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/65978>
6. Ruiz CJM, Tamariz LMM, Méndez GLA, Torres HL, Duran BT. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [Internet]. 2020 Jun 30 1 [citado

10 Marzo 2023];5(14):1–9. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

7. Arcentales LG, Mesa C, Ramírez CA, Gafas G. Satisfaction of surgical patients with nursing care. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica [Internet]. 2021 [citado 10 Marzo 2023];40(3):212–21. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
8. Chahua GDA, Milla CME, Usuriaga CYK. Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión-Pasco, 2017. [Internet]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Universidad Nacional Emilio Valdizan; 2019 1 [citado 2 Marzo 2023] Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5713>
9. Lizana GK. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018 [Internet]. Universidad de San Martín de Porres – USMP. Universidad de San Martín de Porres; 2019 [cited 2023 Mar 10]. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5664>
10. García NJC, Izquierdo PA. Calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de hospitalización del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019 [Internet]. UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES. Universidad de Ciencias y Humanidades; 2020 [citado 10 Marzo 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uch.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12872/529>
11. Morales CGZ. Satisfacción laboral del personal de enfermería. Centro Quirúrgico - Hospital Docente Belén Lambayeque. 2019 [Internet]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2020 [citado 10 Marzo 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9127>

12. Urquiaga AM. Calidad de Atención y Satisfacción Percibida por el Paciente Quirúrgico del Hospital “Eleazar Guzmán Barrón”, Nuevo Chimbote 2018 [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2021 [citado 10 Marzo 2023 ]. Disponible en: [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8323/1/REP\\_MARIA.URQUIAGA\\_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8323/1/REP_MARIA.URQUIAGA_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf)
13. Fretel CA. Calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado atendido en centro quirúrgico del Hospital Nacional de Oxapampa en el año 2021. [Internet]. Universidad María Auxiliadora ; 2022 [citado 10 Marzo 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/970>
14. Watson J. Nursing’s caring -healing paradigm as exemplar for alternative medicine? *Alter Therap.* 3rd ed. Vol. 1. 1997. 64–69 p.
15. Peplau H (1990). *Relaciones Interpersonales en Enfermería. Un marco de referencia conceptual en enfermería psicodinámica.* Barcelona: Salvat.
16. Cleary PD. Calidad del cuidado de la salud: incorporando las perspectivas del consumidor. *JAMA* [Internet]. 1997 [citado 10 Marzo 2023];278(19):1608. Disponible en: <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/418964>
17. MINSA. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” [Internet]. [citado 10 Marzo 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
18. MINSA. Sistema de gestión de la calidad en salud [Internet]. Planeamiento. [citado el 8 de junio de 2023]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf)

19. Medina, Calderón, Ydalia. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre la calidad del cuidado postoperatorio de enfermería del servicio de cirugía Hospital Dos de Mayo 2014 [Internet]. Universidad Mayor de San Marcos; [citado 10 Marzo 2023]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13567/Medina\\_Calderon\\_Ydalia\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13567/Medina_Calderon_Ydalia_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Gaspar K, Quispe S y Villugas K. Satisfacción y calidad de cuidado de enfermería percibida por los pacientes post operados en el servicio de centro quirurgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen de Huancayo. [Tesis de maestría]. Callao-Lima. Universidad Nacional del Callao; 2017. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4179>.
21. Herbas J, Paucarima P y Gallegos N. Relación entre el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia. centro de Salud Licenciados de Ayacucho. [Tesis de segunda especialidad]. Callao-Lima. Universidad Nacional del Callao; 2017. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/2359>.
22. Cangalaya L, Arias D. La tesis: mitos y errores. 1ra edición. Lima-Perú: editorial UPC; 2022.
23. Del Carpio J. Metodología de la investigación y desarrollo de la tesis .1ra edición. Lima -Perú: Carpio editores; 2022.
24. Hernández R, Méndez S, Mendoza P. Fundamentos de la investigación. 1era edición. México: McGraw. Hill/Interamericana editores S.A. DE C.V.; 2017.
25. Supo J. Como empezar una investigación. 1ra edición. Arequipa-Peru: editorial bioestadístico Eirl; 2015.

26. Hernández R, Fernández C, Baptista MP. Metodología de la investigación. 6ta edición. México: McGraw. Hill/Interamericana editores; 2014.
27. Ñaupas H, et.al. Metodología de la investigación: Cuantitativa y cualitativa y redacción de tesis. 4ta edición. Bogotá-Colombia: Editorial la U; 2014.
28. Martínez C. Estadística y muestreo. 13ava edición. Bogotá-Colombia: Editorial impresiones; 2012
29. Díaz V. Metodología de la investigación científica y bioestadística: para profesionales y estudiantes de ciencias de la salud. 2da edición. Santiago de Chile: Ril editores; 2009.

## **X. ANEXOS**

## ANEXO 1

### INSTRUMENTO 1

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN BASE AL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE SERVQUAL

Le damos una cordial bienvenida al estudio de investigación que se está llevando a cabo en el área del centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas en 2023. Su colaboración es muy valiosa para obtener información sobre la satisfacción del usuario y la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería.

Le pedimos que nos ayude respondiendo sinceramente y de manera veraz. Queremos asegurarle que todas sus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial. A continuación, se presentarán una serie de enunciados, y le solicitamos que marque con una "x" la opción que corresponda o que escriba su respuesta según sea el caso.

#### I. DATOS GENERALES DEL USUARIO

**A. Edad:** \_\_\_\_\_ **B. Género:** 1. Femenino ( )      Masculino ( )

**C. Procedencia:** 1. Rural ( )    2. Urbano ( )

**D. Grado de instrucción:**

1. Sin instrucción ( )    2. Primaria ( )    3. secundaria ( )    4. superior completo ( )

**E. SIS:** 1. Si ( )    2. No ( )

#### II. INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta una lista de enunciados, al lado de ellos ud marcará la respuesta que crea conveniente de acuerdo con su percepción de las actividades que se realiza en el área de Centro Quirúrgico:

1. Totalmente en desacuerdo (**TD**)    2. En desacuerdo (**ED**)    3. Indiferente(**I**)    4. De acuerdo(**DA**)    5. Totalmente de acuerdo (**TA**)

	ITEMS	CRITERIOS PARA EVALUAR				
		TD	ED	I	DA	TA
		1	2	3	4	5
1	En el área del centro quirúrgico respetaron su operación en el horario programado					
2	En el área de centro quirúrgico le respetaron la programación y el orden de llegada para su atención					
3	En el área del centro quirúrgico le trataron con amabilidad, respeto y paciencia.					
4	En el área del centro quirúrgico le explicaron con palabras sencillas sobre su estado de salud.					

	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
5	En el área del centro quirúrgico su operación fue rápido.					
6	En el área del centro quirúrgico su recuperación de su estado de salud fue rápido.					
7	En el área de centro quirúrgico respondieron a todas tus dudas acerca del cuidado de tu salud					
8	En el área del centro quirúrgico el trámite de su alta fue rápido.					
	<b>SEGURIDAD</b>					
9	En el área del centro quirúrgico respetaron tu privacidad siempre.					
10	En el área de centro quirúrgico recibió tratamiento inmediato.					
11	En el área de centro quirúrgico te prestaron atención única cuando lo necesitabas					
12	En el área del centro quirúrgico te inspiraron confianza para tu recuperación de la salud.					
	<b>EMPATÍA</b>					
13	En el área de centro quirúrgico le atendieron con amabilidad, respeto y paciencia					
14	En el área de centro quirúrgico los horarios de visita fueron accesibles para tus familiares					
15	En el área de centro quirúrgico mostraron interés por solucionar tu problema de salud					
16	En el área de centro quirúrgico recibió atención personalizada.					
17	El área de centro quirúrgico le generó seguridad y confianza durante su atención.					
18	En el área de centro quirúrgico se preocuparon por explicarle sobre los procedimientos o análisis que le realizaban.					
	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>					
19	EL área de centro quirúrgico contó con personal enfermera exclusivo para dar información y orientación acerca de su estado de salud.					
20	El área de centro quirúrgico contó con equipos y materiales disponibles para su atención					
21	El área de centro quirúrgico contó ambientes limpios y cómodos					
22	Las instalaciones físicas del área de centro quirúrgico eran modernas					

## ANEXO N 2

### INSTRUMENTO 2

#### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION ADAPTADO EN BASE AL CUESTIONARIO DE CRISTINA VILCHEZ PAURO.

Le damos una cordial bienvenida al estudio de investigación que se está llevando a cabo en el área del centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas en 2023. Su colaboración es muy valiosa para obtener información sobre la satisfacción del usuario y la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería.

Le pedimos que nos ayude respondiendo sinceramente y de manera veraz. Queremos asegurarle que todas sus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial. A continuación, se presentarán una serie de enunciados, y le solicitamos que marque con una "x" la opción que corresponda o que escriba su respuesta según sea el caso.

#### I. DATOS GENERALES DEL USUARIO ATENDIDO

**A. Edad:** \_\_\_\_\_ **B. Género:** 1. Femenino ( ) Masculino ( )

**C. Procedencia:** 1. Rural ( ) 2. Urbano ( )

**D. Grado de instrucción:**

1. Sin instrucción ( ) 2. Primaria ( ) 3. secundaria ( ) 4. superior completo ( )

**E. SIS:** 1. Si ( ) 2. No ( )

#### II. INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta una lista de enunciados, al lado de ellos y ud marcará la respuesta que crea conveniente de las actividades de atención que realiza la enfermera hacia Ud. en el área de centro quirúrgico:

1. Totalmente en desacuerdo (**TD**) 2. En desacuerdo (**ED**) 3. Indiferente(**I**) 4. De acuerdo(**DA**) 5. Totalmente de acuerdo (**TA**)

	ITEMS	CRITERIOS PARA EVALUAR				
		TD	ED	I	DA	TA
	CALIDAD HUMANA	1	2	3	4	5
1	La enfermera que le atendió le trató con respeto					
2	La enfermera que le atendió le trató con paciencia					
3	La enfermera que le atendió le trató con amabilidad					
4	La enfermera que le atendió le inspiró confianza					
5	La enfermera que le atendió lo escuchó y resolvió sus inquietudes					
6	La enfermera que le atendió respetó sus creencias y costumbres.					

<b>CALIDAD TECNICA</b>						
7	La enfermera que le atendió le orientó sobre el tipo de anestesia que recibió para su operación					
8	La enfermera que le atendió tenía los conocimientos necesarios de su profesión					
9	La enfermera que le atendió le explicó a sus familiares de cómo cuidarlo a Ud.					
10	La enfermera que le atendió le administró los medicamentos en la hora indicada.					
11	La enfermera que le atendió le respondió rápidamente al llamado de Ud.					
12	La enfermera que le atendió le brindó comodidad para que ud descanse.					
13	La enfermera que le atendió le explicó con claridad y sencillez la razón de realizar acciones como la toma de la presión arterial, pulso, respiración y temperatura.					
14	La enfermera que le atendió le brindó una información clara y precisa acerca de su recuperación y cuidados de su enfermedad.					
15	La enfermera que le atendió realizó los procedimientos con facilidad y rapidez durante su atención.					
16	La enfermera le ayudó a aclarar sus dudas sobre su tratamiento					
17	La enfermera que le atendió manipuló correctamente los equipos e instrumentos durante su atención					
18	La enfermera que le atendió le dio instrucciones para que ud colabore en los procedimientos de su tratamiento.					
<b>CALIDAD DE ENTORNO</b>						
19	El ambiente donde le atendió la enfermera tenía buena ventilación.					
20	El ambiente donde le atendió la enfermera contó con el material y equipo necesario para su atención.					
21	El ambiente donde le atendió la enfermera estuvo en orden, aseado y cómodo.					
22	El ambiente donde le atendió la enfermera cuidó de su intimidad durante su atención.					

### ANEXO 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Diseño meto	Población	Técnicas instr
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023? .</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión fiabilidad y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023? .</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar cómo se relación el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023 .</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión fiabilidad y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El nivel de satisfacción del usuario se relaciona en forma inversa significativa con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>El nivel de satisfacción del usuario en su dimensión fiabilidad se relaciona en forma inversa significativa con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del</p>	<p>Nivel de satisfacción del usuario</p>	confiabilidad	Nivel de confiabilidad	<p>La investigación es de tipo aplicada, porque busca resolver problemas a partir de los resultados y conclusiones de la investigación.</p> <p>Enfoque cuantitativo, porque utiliza datos numéricos que permita expresar la realidad</p> <p>Es de nivel correlacional, este tipo de diseño de investigación que busca establecer la relación entre dos o más variables, se centra en medir la fuerza y dirección de la relación entre las variables sin manipularlas directamente.</p> <p>El diseño es no experimental, porque no se manipulan las variables, es decir la</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>350 pacientes del Área de centro quirúrgico</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>184 pacientes del área de centro quirúrgico</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>2 cuestionarios</p>
				Capacidad respuesta	Nivel de capacidad de respuesta			
				Seguridad	Nivel de Seguridad			
				Empatía	Nivel de empatía			
				Aspectos tangibles	Nivel de aspectos tangibles			
				Calidad humana	Respeto, información, interés paciente, amabilidad en el trato, ética			
Calidad técnica	Efectividad, seguridad, integralidad							

<p>¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión seguridad y a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023? .</p>	<p>Hospital Subregional de Andahuaylas 2023 .</p> <p>Determinar cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023 .</p> <p>Determinar cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión seguridad y a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del</p>	<p>Hospital Subregional de Andahuaylas 2023 .</p> <p>El nivel de satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta se relaciona en forma inversa significativa con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023 .</p> <p>El nivel de satisfacción del usuario en su dimensión seguridad se relaciona en forma inversa significativa con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del</p>	<p>Calidad de atención</p>	<p><b>Entorno calidad</b></p>	<p><b>Comodidad, ambientación, limpieza</b></p>	<p>investigación no interviene en la modificación de la realidad objetiva.</p> <p>Corte Transversal, debido a que el corte se da en un solo momento.</p> <div data-bbox="1536 523 1706 699" data-label="Diagram"> <pre> graph TD     M --- Px     M --- Py     Px --- Py </pre> </div> <p>Se tiene entonces que:  M = Muestra de estudio  Px = nivel de satisfacción del usuario</p>		
--	---	---	----------------------------	-------------------------------	---	--	--	--

<p>¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión <b>empatía</b> y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión <b>aspectos tangibles</b> y la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023?</p>	<p>Hospital Subregional de Andahuaylas 2023 .</p> <p>Determinar cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión <b>empatía</b> y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023.</p> <p>Determinar cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión <b>aspectos tangibles</b> y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023 .</p>	<p>Hospital Subregional de Andahuaylas 2023 .</p> <p>El nivel de satisfacción del usuario en su dimensión <b>empatía</b> se relaciona en forma inversa significativa con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023 .</p> <p>El nivel de satisfacción del usuario en su dimensión <b>aspectos tangibles</b> se relaciona en forma inversa significativa con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023 .</p>				<p>Py = calidad de atención enfermera</p> <p>r = Grado de relación/correlación entre ambas variables</p>		
--	---	--	--	--	--	--	--	--

## ANEXO 4



### UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

#### SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SUBREGIONAL DE ANDAHUAYLAS – 2023

##### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio tiene como título: satisfacción del usuario y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del hospital subregional de Andahuaylas – 2023, con el objetivo de determinar cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Subregional de Andahuaylas 2023. El tiempo estimado para la encuesta será aproximadamente de 13 minutos.

Riesgos y beneficios: El estudio no conlleva ningún riesgo y el participante no recibe ningún beneficio.

Compensación: No se dará ninguna compensación económica por participar.

Confidencialidad: El proceso será estrictamente confidencial. Su nombre no será utilizado en ningún informe, se hará uso de un seudónimo y los resultados serán utilizados solo con fines académicos.

Participación voluntaria: La participación es estrictamente voluntaria.

Derecho de retirarse del estudio: El participante tendrá el derecho de retirarse de la investigación en cualquier momento. No habrá ningún tipo de sanción o represalias.

##### **AUTORIZACION**

He leído el procedimiento descrito arriba. Las investigadoras me han explicado el estudio y ha absuelto mis dudas. Yo, \_\_\_\_\_, Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el presente estudio. Así mismo, dejo constancia que he recibido una copia de este documento.

\_\_\_\_\_  
Firma investigadora

\_\_\_\_\_  
Firma participante

Andahuaylas, 2023.

### Lugar de procedencia de los usuarios

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Rural	104	56,5
Urbano	80	43,5
Total	184	100,0

En lo que respecta al lugar de procedencia de los pacientes que acudieron al área del centro quirúrgico del Hospital Regional de Andahuaylas el 56,5% (104) provinieron de la zona rural y el 43,5% (80) de la zona urbana.

### Grado de instrucción de los usuarios

Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Sin instrucción	32	17,4
Primaria	65	35,3
Secundaria	48	26,1
Superior	39	21,2
Total	184	100,0

En lo que respecta al grado de instrucción de los pacientes del Hospital Regional de Andahuaylas que acudieron al área del centro quirúrgico, el 35.3% (65) son de instrucción primaria, 26.1 % (48) secundaria, 21.2% (39) superior y el 17.4% sin instrucción.