



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA

TESIS

**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL
PACIENTE QUE INGRESA A CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS DE PISCO-ICA, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

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

Presentado por:

Maria Del Carmen Huamani Ayquipa

Maria Vilma Lopez Meza

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Docente Asesor:

Dr. Elio Javier Huamán Flores

Código ORCID N° 0000-0002-8461-5082

Chincha, Ica, 2022

ASESOR:

Dr. Elio Javier Huamán Flores

MIEMBROS DEL JURADO:

Dra. Juana María Marcos Romero

PRESIDENTE

Mg. Margarita Doris Zaira Sacsi

SECRETARIA

Mg. Juan Carlos Ruiz Ocampo

MIEMBRO

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios, quien con su infinita ayuda he podido llegar hasta aquí, porque de él viene la sabiduría, a mi madre que me sabido alentar en los momentos de dificultad dándome sus consejos, a mi hija por comprenderme en culminar mi carrera profesional y siempre ser mi apoyo incondicional para la vida.

María López.

El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios, por estar presente en cada reto, sin él no hubiese alcanzado un peldaño más de mi vida no fue fácil pero tampoco imposible, a mis padres, hermanos por estar conmigo en cada logro que he dado, a mis hijos por ser mi motivación, mi esmero, mi lucha y a todas las personas que siempre confiaron y me brindaron su apoyo incondicional.

María Huamaní

AGRADECIMIENTO

La presente investigación guarda agradecimiento a Dios, por guiarnos y acompañarnos en cada paso que hemos dado a lo largo de nuestras vidas, brindándonos paciencia y sabiduría para alcanzar cada una de las metas trazadas.

Agradecemos al Rector de la Universidad Autónoma de Ica, Dr. Hernando Martín Campos Martínez, al Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud, Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas, por su capacidad de trabajo y ser un pilar para los estudiantes en la facultad de ciencias de la salud

Al asesor de tesis, Dr. Elio Javier Huamán Flores, por sus valiosos aportes, conocimientos y motivaciones brindadas, para el desarrollo y culminación del estudio.

Al Hospital San Juan de Dios de Pisco, por darnos la accesibilidad a las instalaciones y darnos la comodidad para realizar el proceso de aplicación de los instrumentos de recolección y permitir la culminación del presente estudio.

A cada uno de los pacientes del Hospital San Juan de Dios de Pisco quienes nos ayudaron en responder nuestro instrumento e hicieron posible el desarrollo de la investigación y el procesamiento de los datos recopilados.

También agradecer a todos los docentes que han sido parte de nuestra formación profesional, quienes nos brindaron sus conocimientos, sus experiencias.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica 2021.

Metodología: Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básica, no experimental con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y sus instrumentos fueron un cuestionario sobre calidad de cuidado de enfermería y un cuestionario sobre Satisfacción del paciente.

Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras; además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis.

Participantes: La muestra quedó proyectada a 92 pacientes encuestados, pero por diversos factores solo se pudo ejecutar 68 encuestas, elegidos mediante la aplicación de la técnica del muestreo probabilístico.

Resultados: En forma global, en cuanto a la variable calidad de cuidado de enfermería el 20.59% consideran que es excelente, el 36.76% opinaron que es de nivel buena, así mismo, el 39.71% consideran que es regular, finalmente, el 2.94% es deficiente; en cuanto a la variable satisfacción del paciente el 55.88% considera que la satisfacción del paciente es satisfecho, el 42.65% opinaron que es medianamente satisfecho, asimismo el 1.47% consideran que es insatisfecho.

Conclusiones: Este estudio concluyo que existe relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a centro quirúrgico del hospital San Juan de Dios de Pisco-Ica, 2021, con un $p=0,000 < 0,05$, mostrando un coeficiente de correlación Rho de Spearman

de $r = 0,751$ que indica que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio.

Palabras claves: Calidad del cuidado de enfermería, satisfacción del paciente, técnica, interpersonal, entorno, necesidades, expectativas, percepciones.

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the patient who is admitted to the Surgical Center of the Hospital Saint John of God of Pisco – Ica, 2021.

Methodology: A non-experimental, basic, quantitative approach study with a cross-sectional correlational descriptive design. The data collection technique used was the survey and its instruments were a questionnaire on quality of nursing care and a questionnaire on patient satisfaction.

While for data processing, descriptive statistics were used for the presentation of results in tables and figures; in addition to inferential statistics for hypothesis testing.

Participants: The sample was projected to 92 surveyed patients, but due to various factors, only 68 surveys could be carried out, chosen by applying the probability sampling technique.

Results: Overall, in terms of the variable quality of nursing care, 20.59% consider it to be excellent, 36.76% think that it is of a good level, likewise, 39.71% consider that it is fair, finally, 2.94% it is deficient; Regarding the patient satisfaction variable, 55.88% consider that patient satisfaction is satisfied, 42.65% believe that it is moderately satisfied, and 1.47% consider that it is dissatisfied.

Conclusions: This study concluded that there is a direct relationship between the quality of nursing care and satisfaction of the patient who is admitted to the surgical center of the San Juan de Dios hospital in Pisco-Ica, 2021, with a $p = 0.000 < 0.05$, showing a Spearman's Rho correlation coefficient of $r = 0.751$ which indicates that there is a high

positive correlation between the study variables.

Keywords: Quality of nursing care, patient satisfaction, technique, interpersonal, environment, needs, expectations, perceptions.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Carátula	i
Página de Asesor y Jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vii
Índice general / índice de figuras y de tablas	ix
I. INTRODUCCIÓN	15
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.1 Descripción del Problema	17
2.2. Pregunta de investigación general	20
2.3 Preguntas de investigación específicas	20
2.4 Justificación e Importancia	21
2.5 Objetivo general	22
2.6 Objetivos específicos	22
2.7 Alcances y limitaciones	23
III. MARCO TEÓRICO	24
3.1 Antecedentes	24
3.2 Bases Teóricas	28
3.3 Marco conceptual	37
IV. METODOLOGÍA	39
4.1 Tipo y Nivel de la investigación	39
4.2 Diseño de la investigación	39
4.3 Población – Muestra	40
4.4 Hipótesis general y específicas	41
4.5 Identificación de las variables	42
4.6 Operacionalización de las variables	43

4.7	Recolección de datos	45
V.	RESULTADOS	48
5.1	Presentación de Resultados	48
5.2	Interpretación de los Resultados	59
VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	74
6.1	Análisis descriptivo de los resultados	74
6.2	Comparación de resultados con marco teórico	75
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
	ANEXOS	86
	Anexo 1: Matriz de consistencia	87
	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos y Ficha de validación por juicio de expertos	89
	Anexo 3: Matriz de datos	93
	Anexo 4: Matriz SPSS	96
	Anexo 5: Carta de presentación	98
	Anexo 6: Autorización de aplicación de instrumentos	100
	Anexo 7: Consentimiento informado.....	101
	Anexo 8: Evidencia fotográfica	102
	Anexo 9: Informe de turnitin	104

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1 Género de los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	48
Figura N° 2 Edad de los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	49
Figura N° 3 Religión de los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	50
Figura N° 4 Resultados de la variable calidad del cuidado de enfermería según los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	51
Figura N° 5 Resultados de la dimensión técnica de la variable calidad del cuidado de enfermería según los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	52
Figura N° 6 Resultados de la dimensión interpersonal de la variable calidad del cuidado de enfermería según los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	53
Figura N° 7 Resultados de la dimensión entorno de la variable calidad del cuidado de enfermería según los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	54
Figura N° 8 Resultados de la variable satisfacción del paciente que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de	

	Dios de Pisco – Ica, 2021.....	55
Figura N° 9	Resultados de la dimensión satisfacción de las necesidades según el paciente que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	56
Figura N°10	Resultados de la dimensión satisfacción de las expectativas según el paciente que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	57
Figura N°11	Resultados de la dimensión satisfacción de las percepciones según el paciente que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	58

INDICE DE CUADROS

		Pág.
Tabla N° 1	Género de los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	48
Tabla N° 2	Edad de los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	49
Tabla N° 3	Religión de los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	50
Tabla N° 4	Resultados de la variable calidad del cuidado de enfermería según los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	51
Tabla N° 5	Resultados de la dimensión técnica de la variable calidad del cuidado de enfermería según los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	52
Tabla N° 6	Resultados de la dimensión interpersonal de la variable calidad del cuidado de enfermería según los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	53
Tabla N° 7	Resultados de la dimensión entorno de la variable calidad del cuidado de enfermería según los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco– Ica, 2021.....	54
Tabla N° 8	Resultados de la variable satisfacción del paciente que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	55

Tabla N° 9	Resultados de la dimensión satisfacción de las necesidades según el paciente que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	56
Tabla N° 10	Resultados de la dimensión satisfacción de las expectativas según el paciente que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	57
Tabla N° 11	Resultados de la dimensión satisfacción de las percepciones según el paciente que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	58
Tabla N° 12	Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov para la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	62
Tabla N° 13	Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la variables y dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.....	63
Tabla N° 14	Correlación entre las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes.....	66
Tabla N° 15	Correlación entre la variable calidad del cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción de las necesidades.....	68
Tabla N° 16	Correlación entre las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las expectativas.....	70
Tabla N° 17	Correlación entre las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las percepciones.....	73

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, toda institución prestadora de un servicio de salud, la cual ha sido creada para brindar un servicio óptimo dentro de la sociedad, en donde la atención no solo tiende a girar en las tecnologías que pueda tener, sino del trato humano que logra tener el profesional de salud, desde un lado científico y humanístico, y cuyo propósito es brindarles a los pacientes los cuidados necesarios¹.

Es importante conocer y reconocer la labor que cumple el profesional de enfermería pues está a tiempo completo con el paciente. Hablar de Calidad del cuidado no solo es cumplir con el tratamiento establecido sino también ver qué tipo de atención o cuidado se está brindando al paciente si el trato es con calidad y si el paciente se siente satisfecho con los cuidados, es decir para una atención oportuna y adecuada demanda también de conversar, interactuar y quizá así ver o detectar algún déficit que impide la recuperación del paciente.

Establecer el nivel de satisfacción resulta ser un indicador relevante de la calidad de atención en el sector de salud de manera que es relevante poder replantear la actitud que se está tomando frente ello, de manera que se pueda rectificar todo este comportamiento².

El profesional en la interacción con los pacientes debe ser entendido que su finalidad resulta ser lograr la satisfacción de los pacientes. Desde esta perspectiva, se considera que resultan ser los hechos de que los trabajadores no solo deben de realizar una identificación personal de cada paciente a través de los nombres sino también de su necesidad y de su expectativa de manera que se logre que los pacientes perciban que la atención brindada resulte ser positiva y al mismo tiempo tener en cuenta que lo experimentado logra contribuir en restablecer su salud³.

La enfermera es una profesional preparada, capacitada que brinda cuidados con base científica con fin de que el paciente se recupere en su totalidad, aunque a veces se vea perjudicada la atención porque puede no ser la adecuada quizá por diversos motivos puede ser el clima laboral, o la

demanda de paciente pues hace que el profesional priorice sus cuidados es así que se ve desproporcionada quizá el cuidado en su totalidad y reflejo a ello puede ser el no grato sentir en los pacientes pero hay que reconocer que pese a todos los perjuicios enfermería sigue adelante.

Desde el punto de vista, el actual trabajo de investigación se gestó de acuerdo al esquema básico vigente en la institución, el cual tiene las siguientes partes:

En el capítulo I, se encuentra la introducción de la tesis.

Capítulo II. Planteamiento del problema de investigación; en este capítulo se plasmó el planteamiento del problema de investigación, la pregunta de investigación general y específicos, la formulación de objetivos y finalmente la justificación y la importancia.

Capítulo III. Marco teórico; se formula de manera sistemática aspectos relacionados con los antecedentes de estudio, así como las bases teóricas y el marco conceptual.

Capítulo IV. Metodología; en este capítulo se hace referencia el tipo y diseño de investigación donde se plasmó la hipótesis general como específicas; variables, operacionalización de variables, la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento de los datos.

Finalmente se plasma referencias bibliográficas, así como a los anexos respectivamente.

Las autoras.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En los últimos años, diversas investigaciones en las que se desarrollan métodos, estrategias y equipos de atención resaltan la labor del enfermero en el cuidado de los pacientes, indicando que es una función indispensable dentro del servicio de salud, sin embargo, en muchos hospitales los pacientes ingresantes señalan que el trato y cuidado recibido por el personal no es adecuado, lo cual les genera altos niveles de insatisfacción.

En España Moreno⁴, desarrollo una investigación sobre la calidad de los cuidados de los enfermeros en la Región de Murcia, cuyos resultados obtenidos señalan que se ha evidenciado incumplimientos de cada criterio de atención al paciente, lográndose obtener un total de 20.41 puntos que demuestran un cumplimiento general, mientras que el incumplimiento por parte del profesional resulta ser mayor, habiendo obtenido un total de 69.59 puntos.

En El Salvador, la investigación de Miranda et al⁵, realizada en los Servicios de Medicina, Cirugía y Ginecoobstetricia, del Hospital Nacional Nuestra Señora de Fátima, Cojutepeque, manifiestan un nivel medio de satisfacción en relación a los cuidados que reciben del personal de enfermería, en donde el 57.65% de pacientes hospitalizados manifiestan que los enfermeros no solventan sus necesidades de alimentación dentro de los plazos previstos, un 52.52% señala que no les aplican adecuadamente el método de rehabilitación teniendo en cuenta la condición que presenta el paciente, en donde el 67.06% logra referir que el profesional no le brinda su ayuda cuando requiere ser levantado después de haber estado durante un tiempo prolongado en reposo mientras que un 30.59% señala que el profesional que viene atendiéndolo no lo orienta sobre el método de rehabilitación de acuerdo a su situación de salud, quedándose con una serie de inquietudes sobre su

enfermedad, limitándose solo a escuchar indicaciones, sin saber en qué medida contribuye ello a su recuperación, todos estos factores generan que no tengan un alto nivel de satisfacción con el servicio y atención recibida.

En el Perú, no se brinda una atención oportuna en los diferentes centros de salud, por lo que resulta ser una de las quejas que más se señalan por parte de los pacientes. Hasta la actualidad existe cerca de 50,000 casos que están relacionados con una inadecuada atención que se les brinda a los pacientes. Por lo que se resalta que, de todas las quejas que han sido recepcionadas, el 35.9% se encuentra asociada a la accesibilidad al servicio de salud. En estudio realizado exactamente en el Servicio de URPA del Hospital Pampas - Tayacaja, los datos evidenciados señalan que existe una alta inconformidad tanto de los pacientes como de los familiares que los acompañan en cuanto al cuidado que brinda el personal de enfermería, generando una serie de reacciones desde la incertidumbre, el sentirse frustrados, amargura, descontento, etc., asimismo cuando realizan algún tipo de consulta no tienen una respuesta adecuada por las enfermeras, siendo hostiles ante ello⁶. Se presume que la enfermera demuestra esas actitudes por la recarga de paciente que tiene en el servicio, a demanda de paciente los cuidados que debería brindar enfermería no son los adecuados porque cada paciente tiene una patología diferente el cual pueden sentirse con la obligación de priorizar los cuidados.

En relación con la satisfacción del paciente, Anahua et al⁷, desarrollaron una investigación en el Hospital III Goyeneche de Arequipa, cuyos resultados reflejan que, del total de pacientes atendidos, el 62.4% señala contar con un nivel de satisfacción medio por la atención recibida. Se evidencia que este nivel de satisfacción se debe a su percepción que tienen sobre el servicio recibido, donde

el 57.1% ha presentado algunos problemas en cuanto a la accesibilidad, el 52.7% señala que no siempre han recibido una adecuada explicación sobre su estado de salud, el 72.1% indica que en momentos no se desarrolla un adecuado proceso de monitoreo y seguimiento 72.1%. Esto refleja que se genera una situación en la que la persona que se encuentra hospitalizado no tiene una buena experiencia, en el tiempo que se encontró recuperándose, por lo que genera una serie de quejas, así como de situaciones que resultan ser incómodas, pues el cuidado de la calidad brindada resultó ser inadecuada, desencadenando una serie de consecuencias dentro de las cuales se tiene la incomodidad del paciente que se encuentra hospitalizado.

En la región de Ica, la investigación realizada por Dongo et al⁸, desarrollada en el Hospital Regional de Ica, en el cual señalan que un gran porcentaje de pacientes que acuden al hospital presentan constantes reclamos en relación a la atención y cuidado recibido por el personal de salud, indicando que muchos de las conductas demostradas por los enfermeros responden a un trato mecanizado que no toma en cuenta sus necesidades e intereses, lo cual les genera insatisfacción y pocos deseos de regresar a la atención, pero que deben realizarlo debido a que solo son dos hospitales públicos existente en la ciudad, por lo que sus opciones de elección son escasas.

Esto es preocupante porque si el paciente tiene un chequeo constante para su completa recuperación eso quiere decir que el paciente no llevara a cabo una mejora completa sino por el contrario por evitar quizá tener percances con el personal de salud y quizá no presentar molestia algunos no acude a sus siguientes controles.

En el Hospital San Juan de Dios de Pisco, se evidenció que muchos pacientes que ingresan al centro quirúrgico no tienen una actitud positiva frente al tratamiento recibido, incluso señalan que no se

sienten satisfechos con el trato y cuidados de los enfermeros y desearían poder acudir a otros hospital si tuvieran los medios económicos para realizarlos, al realizarles consultas sobre las razones de esta incomodidad, manifiestan que los enfermeros aplican proceso de atención mecanizados, donde no toman en cuenta los sentimientos de los pacientes y únicamente señalan que fue lo que señalo el doctor, así mismo, demoran mucho en atender las necesidades que surgen durante su estancia en la hospital, de modo que no sienten que su atención sea continua, sino que prácticamente deben de reclamarle por una atención adecuada, así mismo, muchas veces la actitud que demuestran los enfermeros les hace tener dudas sobre la efectividad del tratamiento recibido. Frente a esta realidad, se señala conveniente la realización de la investigación.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las necesidades del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021?

P.E.2:

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las expectativas del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021?

P.E.3:

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las percepciones del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021?

2.4. Justificación e Importancia

2.4.1. Justificación

Justificación teórica: El aporte teórico de esta investigación hace referencia al conocimiento contextualizado obtenido sobre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente, esto en base a fuentes correctamente validadas y que son confiables para albergar diferentes investigaciones, como es el caso de repositorios de universidades tanto nacionales como internacionales, de igual forma se encuentran los artículos, revistas indexadas, etc. Esto señalado se puso a evidencia en esta investigación y se citó de manera adecuada para dar crédito a los autores e investigadores.

Justificación práctica: En esta parte del aporte, la investigación es importante ya que el conocimiento de la relación entre la calidad del cuidado que se evidencio por parte del personal de enfermería con la satisfacción del paciente que ingresa al centro quirúrgico. Esto manifestado, va en relación a la problemática observada y detallada en esta investigación sobre los pacientes que ingresan al hospital San Juan de Dios de Pisco.

Justificación metodológica: Tiene fundamento metodológico, ya que va presentar un tipo y diseño determinado y propio de la investigación, basado también en una población y muestra definida para seguir con el estudio de la problemática planteada, en donde se obtuvo datos por medio de instrumentos.

2.4.2. Importancia

El cuidado que se desarrolla sobre el ser humano desde que nace es un conjunto de acciones importantes que se deben de hacer de manera responsable, el cual empieza a ser funcional por medio de los padres sobre los hijos, más adelante cuando la persona empieza

a crecer y a tener a cargo responsabilidad empezará a desarrollar el cuidado, en este caso es el que evidencia el personal de enfermera y relacionándose de manera importante en la satisfacción de los pacientes, es decir una atención con calidad y calidez genera la pronta recuperación y mejora del paciente con estos hechos vemos que enfermería contribuye mucho para la sociedad desde que nacemos y así en diversas etapas de la vida.

2.5. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

2.6. Objetivos específicos

O.E.1:

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las necesidades del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

O.E.2:

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las expectativas del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

O.E.3:

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las percepciones del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances

Delimitación social: Pacientes que ingresan a centro quirúrgico.

Delimitación espacial o geográfica: El presente estudio se realizó en el hospital San Juan de Dios, ubicada en la provincia de Pisco perteneciente al departamento Ica.

Delimitación temporal: El trabajo de investigación se desarrolló en el periodo de 2020-2021.

2.7.2. Limitaciones

La pandemia producida por el covid19 ha sido una desventaja para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, razón por la cual el presente trabajo de investigación tuvo limitaciones, por lo que se tuvo que elaborar formularios digitales en (Google drive) para la aplicación de los instrumentos. Teniéndose para ello que recolectar la información de los datos personales y números telefónicos de los pacientes y hacer posible la comunicación, también se tuvo que hacer llamadas de recordatorio para que los pacientes respondan al cuestionario, así mismo algunos pacientes no contaban con acceso a los servicios de conectividad o tenían teléfonos que no permitían acceder al Google drive por lo que se tuvo que hacer llamadas telefónicas para poder llevar a cabo la aplicación de los instrumentos. Finalmente, también se tuvo pacientes que no desearon ser partícipes de esta muestra de estudio por diversos motivos personales y se les respeto la decisión.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Al investigar las bases físicas y virtuales se ha podido hallar trabajos que tiene correlación indirecta con cada una de nuestras variables, siendo esto una excelente ayuda.

Internacionales

Miranda J, Bonilla M, López V, Moreno E. (2018), desarrollaron la investigación titulada: Cumplimiento de los estándares de calidad en el cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes ingresados en los Servicios de Medicina, Cirugía y Ginecoobstetricia, del Hospital Nacional Nuestra Señora de Fátima, Cojutepeque, Cuscatlán, en el periodo comprendido de noviembre a diciembre del 2017. (Tesis de grado) El salvador: Universidad de El Salvador. Investigación de tipo correlacional, transversal y prospectivo. Trabajando con un tamaño muestral de 99 pacientes. Para la recolección de datos se les aplicó cuestionarios. Pudiendo concluir que: Estas variables no se encuentran relacionadas; sin embargo un número alto de profesionales tratan de manera individualizada a los pacientes por lo que cuando se dirigen a ellos lo hacen por sus propios nombres, así también los tratan con igualdad así como con respeto, tratándole de dar un ambiente acogedor, por lo que la mayoría de pacientes expresan una gran satisfacción por el servicio que le brindan y la atención que recibieron durante todo el desarrollo de su recuperación⁵.

Concha C. (2017), desarrolló la investigación titulada: Satisfacción usuaria según determinantes sociales, en cuidadores de pacientes pediátricos, hospital de alta complejidad Santiago, Chile, 2016. (Tesis de maestría) Universidad de la Frontera, Chile. Investigación de diseño tipo corte transversal correlacional. La muestra de estudio quedó conformada por 304 personas. La obtención de datos se hizo

posible a través del Picker's Pediatric Acute Care. Se arribó a las siguientes conclusiones: El alfa de Cronbach del instrumento fue 0.82. Existe diferencia significativa entre el promedio de edad; la percepción de salud y servicios de hospitalización. En UCI los cuidadores perciben que el tiempo de espera de ingreso no fue mayor, mientras que en los servicios de segunda infancia y lactantes manifiestan haber esperado más tiempo. Además, tienen la percepción de recibir menos información sobre el tratamiento y la enfermedad de sus hijos. La satisfacción global depende del servicio donde los pacientes se encuentran hospitalizados, además se valida la hipótesis que los determinantes sociales influyen en la satisfacción usuaria⁹.

Moreno J. (2016), desarrolló la investigación titulada: Calidad de los cuidados: Mejora de la calidad en los planes de cuidados enfermeros en el Área de salud VI de la Región de Murcia. (Tesis de grado) Universidad de Murcia, España. Investigación de enfoque cuantitativo y cualitativo de tipo descriptivo, retrospectivo y longitudinal. La muestra de estudio quedó conformada por 132 enfermeras. Se empleó un cuestionario para recolectar los datos de los participantes. Del procesamiento se logró concluir que: Donde se dice que el cumplimiento global de criterios realizado en una primera evaluación fue de 20.41%, mientras que para la satisfacción del usuario recibida resultó ser de un 90%. Identificándose como una gran oportunidad de mejora, a través de esta información se ha podido establecer ciertas posibles causas que pueden estar ocasionando insatisfacción, siendo una de ellas la falta de formación, así como de conocimiento, las inadecuadas infraestructuras/sistemas de registro, la mala organización del trabajo. Se diseñan intervenciones de mejora: Retroalimentar la información, estrategias específicas de aprendizaje en la metodología enfermera y estructuración de un plan de cuidado⁴.

Nacionales

Anahua P, Mamani LI. (2019), desarrollaron la investigación titulada: Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017. (Tesis de grado) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y de corte transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 319 personas. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se arribó a las siguientes conclusiones: El resultado obtenido muestra que las personas que han tenido que ser hospitalizadas por alguna situación logran presentar un nivel medio con un 62.4%⁷.

Dávila S, Gonzales T. (2017), desarrollaron la investigación titulada: Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente: Variables asociadas. (Tesis de grado) Universidad Científica del Perú, Iquitos. Investigación que se fundamentó en un enfoque cuantitativo eligiendo como diseño el no experimental. Trabajándose con un total de 239 pacientes que tuvieron que ser hospitalizados. El instrumento seleccionado resulto ser un cuestionario. Logrando arribar a la siguiente conclusión: De manera general se obtuvo que existe una alta percepción con un total del 88.3% respecto al arte del cuidado, la calidad técnica, la disponibilidad, la continuidad y los resultados del cuidado, respecto a la dimensión ambiente en donde el puntaje resulto ser bajo con un 11.7%. Finalmente se logró evidenciar una asociación tanto positiva como directa .respecto a las dimensiones mencionadas, así como de las variables sociodemográficas como la edad, grado de estudios y la cantidad de pacientes por unidad hospitalaria ($p < 0,05$)¹⁰.

Castro C, Moreno C, Paredes H. (2016), desarrollaron la investigación titulada: Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año

2016. (Tesis de grado) Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos. Investigación de método cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal. La muestra de estudio quedó conformada por 129 usuarios externos. Se empleó un cuestionario, lo cual permitió recolectar los datos de los participantes. Logrando concluir que: Un 89.9% calificaron que la puntualidad de la atención resulto ser buena, el 72.9% señala que el trato humano es alto, en esa misma categoría el 81.4% manifestaron que recibieron de manera clara la información y el 67.4% logró recaer en la categoría de medio respecto al cuidado estandarizado. Sobre la satisfacción, los pacientes no se encuentran satisfechos, estando representado por un 56.6%¹¹.

Laurente Y, Quispe Y. (2018), desarrollo una investigación titulada: Cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes pos operados de apendicitis aguda en el servicio de cirugía hospital II Carlos Tuppa García Godos – Ayacucho, 2017. (Tesis de grado) Universidad Nacional del Callao, Callao. Investigación de tipo fue descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra seleccionada fue de 60 pacientes. Se empleó un cuestionario, para permitirnos recolectar los datos de los pacientes. Logrando concluir que: Un 78.3% manifiestan que los cuidados de enfermería son eficientes, por lo tanto, en el nivel de satisfacción estimada por los usuarios en un 75% siendo completa¹².

Pecho N. (2020), desarrollo la investigación titulada: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020. (Tesis de maestría) Universidad Nacional del Callao, Callao. Investigación de método cuantitativo, descriptivo correlacional, prospectivo y de corte transversal. La muestra fue de 182 pacientes. Se empleó dos encuestas para recolectar los datos que fueron el CARE-Q y el

CUCACE. Logrando concluir lo siguiente: con respecto a la calidad de cuidado de enfermería el 52.2% tubo una calidad alta, el 46.7 % tuvieron una calidad media. Acerca de la satisfacción del paciente el 58.8% fue satisfecho, mientras el 35.2% manifestaron estar muy satisfechos finalmente el 0.6% estuvieron poco satisfecho. Por lo tanto, existe relación significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente hospitalizado con un (p-valor <0.001)¹³.

Locales o regionales

Lostanau J. (2018), desarrolló la investigación titulada: Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018. (Tesis de maestría) Universidad Privada Norbert Wiener, Lima. Investigación de tipo descriptivo, nivel no experimental, de diseño correlacional, corte transversal y enfoque cuantitativo. La muestra seleccionada fue de 93 participantes. Se empleó un cuestionario para recolectar los datos. Logrando arribar a la siguiente conclusión: Casi la mitad de los participantes señalan que la calidad de atención resulta ser muy buena, exactamente el 47.3%, mientras que bueno fue de un 43%, un 8.6% en regular y finalmente un 1.1% consideró ser mala; de todas las dimensiones la que mejor calificación logró tener fue la empatía. Respecto a la satisfacción se puede señalar que el 36.6% manifestó ser satisfecho, mientras que el 12.9% consideró que era regular y finalmente un 4.3% se encontró insatisfecho¹⁴.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Definición de la variable calidad del cuidado en enfermería.

Se define como una serie de información científica, tecnológica, técnica y procedimiento estandarizado que de manera integral utilizan los profesionales de esta área de enfermería durante el cuidado en la atención que le brinda a los pacientes¹⁰.

Tomando como referencia lo señalado por Moreno⁴, se dice que los cuidados de enfermería son los procesos de atención fundamentada en aplicar una serie de métodos científicos en lo que respecta la práctica asistencial, de manera que se puede brindar, desde una visión del personal de enfermería, un cuidado sistematizado, lógico y racional.

Así mismo Barrientos et al¹⁵, señalan que son los procesos del cuidado con los niveles de excelencias al brindarle a los pacientes, la cual en la información tanto de la necesidad del paciente, así como de la planeación de los cuidados para la satisfacción de la misma, así como la eficacia, continuidad en su ejecución, y monitoreo en donde a través de su control y del seguimiento se logra registrar no solo la eficacia sino también la eficiencia del cuidado que logra realizar el personal de enfermería.

Por su parte Córdova¹⁶, quien se sustenta en lo señalado por el Colegio de Enfermeros del Perú, manifestando que la calidad del cuidado es la percepción subjetiva que tiene el usuario del producto, servicio o proceso de atención que recibe, de modo que el cuidado constituye el foco principal del profesional enfermero y que la calidad en el cuidado de enfermería implica diversos componentes.

3.2.2. Dimensiones de la variable calidad del cuidado de enfermería.

Para Laurente y Ortiz⁶, las dimensiones que reflejan la calidad del cuidado de enfermería son:

Dimensión técnica: Esta dimensión consiste en que la enfermera debe hacer uso de la ciencia y la tecnología para conseguir máximos beneficios para lograr recobrar la salud de paciente, logrando dar solución a los diferentes males; de manera que pueda resolver un problema potencial como real logrando maximizar sus beneficios sin incrementar algún tipo de riesgo.

Dimensión interpersonal: Esta dimensión involucra aspectos interpersonales respecto a la atención, logrando tener las siguientes

características como es el respeto a derecho, cultura y a toda característica individual del ser humano. Brindándole al paciente toda información que resulte ser veraz, así como oportuna y entendible, interés expresado en el individuo, en su percepción, necesidad y demanda, lo que resulta ser válido para el usuario; amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención; ética, de acuerdo con el valor aceptado por la sociedad y a los principios.

Dimensión entorno: Esta dimensión involucra como el enfermero logra proteger la intimidad del paciente; si el ambiente en el cual es atendido se encuentra debidamente equipado, así como que está limpio.

3.2.3. Características de la variable calidad del cuidado de enfermería.

Partiendo de lo señalado por Ramírez¹⁷, se evidencia la existencia de las siguientes características:

En enfermería, cuando se hace mención del cuidado es señalar que resulta ser la parte fundamental, pues aquí el profesional no solo es un receptor sino también cumple el rol de transmisor.

-Más que una actividad técnica, se puede manifestar que el cuidado tiende a representar la actitud que adopta el profesional. De manera que esto no finaliza con solo realizar las labores, sino ir más allá, logrando enaltecer al paciente como individuo y como parte de la sociedad, es por ello de la importancia que tiene el trato que le dan, pues no es una historia clínica más, o un número, se está hablando de personas que están pasando situaciones complicadas, de manera que lo último que esperan es ser tratados con indiferencia.

El cuidado es una transacción terapéutica, interpersonal, única y reciproca de orientación presente y futura, que es multidimensional, contextual, y refuerza patrones continuos de experiencia, cuyo resultado se puede abreviar en el desarrollo de la persona tanto del

cuidado como del cuidador, así como el incremento de su potencialidad en autocuidado.

La calidad del cuidado de enfermería y de la salud demandan una interpretación humanística y el respeto por la integridad funcional de los seres humanos; y el fenómeno salud - enfermedad debe entenderse partiendo de una amplia base conceptual.

3.2.4. Importancia de la variable calidad de cuidado de enfermería.

Para Martínez¹⁸, la razón de ser y del quehacer del personal de enfermería dentro de un establecimiento de salud, resulta ser el cuidado que se da de forma directa, así como oportuna y constante al usuario que está acudiendo para algún tratamiento. De manera que la atención en enfermería resulta ser un desarrollo que se da de forma objetiva, logrando encaminarlo a lograr altos niveles de excelencia durante la atención y lo cual termina generando respuestas positivas en el paciente como es la satisfacción por el servicio brindado. Sin embargo para conseguir ello, es necesario considerar saber que la presencia, permanencia, continuidad y contingencia, resulta ser una condición específica y variada de ese cuidado, por medio de la cual resulta posible hacerlos sentir protegidos, con confort y apoyados, pues si se omite todo ello, lo que termina pensando el paciente es que no existe interés alguno por el personal sobre su enfermedad, así también que solo existe desatención o falta de empatía; muchas veces que el profesional de enfermería tiene ciertas reacciones que son desencadenadas por el propio sistema desde falta de indumentaria, materiales, instrumentos, que contribuyan a una mejor atención.

Es evidente que el paciente solo exige tener un trato digno, que vayan de la mano desde la atención hasta el trato que se le da cada vez que se dirigen a ellos, pues consideran que a veces son tratados

como objetos, sin tener en consideración que son personas que ya de por sí presentan una serie de males.

3.2.5. Tipos de la variable calidad del cuidado de enfermería.

Según Moreno⁴, señala que hay diversos tipos de planes de cuidados que se deben aplicar según necesidad del paciente:

Individualizado: Resulta importante la realización de una valoración por parte del paciente, de manera que se logre documentar los diferentes problemas que se pueden identificar, pudiendo entender mejor al paciente, el propósito del cuidado y la acción del personal de enfermería debe estar englobando los requerimientos de los pacientes. Sin embargo, el realizar esta evaluación individual requiere de tiempo para elaborarlo.

Estandarizado: Logra facilitar, optimizar y normalizar el cuidado de enfermería, brindando al paciente una adecuada calidad durante su hospitalización. De manera, que el plan de cuidado estandarizado, resulta ser un protocolo que resulta ser específico del cuidado, siendo adecuada para aquella persona que logre padecer de un problema frecuente o previsible vinculado con los diagnósticos concretos de alguna enfermedad. Se debe de recordar siempre que el plan de cuidado estandarizado servirá como un modelo para los enfermeros, la cual debe de ser personalizada para poder aplicarla de manera concreta.

Estandarizado con modificaciones: Contribuye a la adaptación individual de un plan de cuidado estandarizado, pues logra dejar abierta una serie de alternativas en el problema del paciente.

3.2.6. Satisfacción del paciente

Definición de satisfacción del paciente

Para Barrientos et al¹⁵, señalan que resulta ser el estado de ánimo que presenta un individuo, lo cual es el resultado de la comparación entre el rendimiento que se percibe sobre la atención que se

proporciona con la expectativa que tiene el paciente, logrando satisfacer toda necesidad básica.

También Dávila et al¹⁰, expresa que este término hace alusión a la actitud, que termina siendo el resultado entre la expectativa que tiene el usuario con la atención que al final recibe. Lo que significa, que si el paciente cumple con sus expectativas de acuerdo al servicio brindado tendrá plena satisfacción.

Así mismo Castro et al¹¹, lo definen como una expresión que logra surgir tanto de conformidad como la disconformidad que logren tener los pacientes respecto a las expectativas que tenían sobre el cuidado que esperaban tener por parte del personal de salud, exactamente del personal de enfermería, teniendo una consecuencia psicológica y social positiva o negativa desde la percepción que tiene el mismo.

Por su parte Palomino, et al¹⁹, indican que es el nivel de coherencia entre la expectativa que logra tener el paciente sobre la atención recibida y la percepción que finalmente tiene cuando ya recibió esa atención.

3.2.7. Dimensiones de la satisfacción del paciente

Tomando como referencia lo señalado por Suarez M. y Huahuasoncco G²⁰, establecen tres dimensiones de satisfacción:

Satisfacción de las necesidades: En esta dimensión hace referencia a la satisfacción que logra tener el paciente en cuanto a la alimentación, si se cumple con la dieta que le han dado; asimismo si le asisten en caso necesite de alguna implementaría para eliminar sus necesidades fisiológicas. También involucra la satisfacción que cubra su seguridad y protección, así como el trato que pueda tener el personal de enfermería.

Satisfacción de las expectativas: Esta dimensión involucra como el paciente se siente con la accesibilidad que tiene al servicio, así

como la agilidad que se le da al tratamiento y la comunicación que logra entablar con el personal que se encuentra a cargo de atenderlo.

Satisfacción de las percepciones: Involucra la disponibilidad, así como la confianza que pueda sentir y la seguridad que le pueda dar el personal respecto a la capacidad y preparación para poder realizar su labor de forma adecuada.

3.2.8. Características de la satisfacción del paciente

Tomando como referencia lo señalado por Cárdenas et al²¹, la satisfacción del paciente presenta las siguientes características:

Se logra cuando la expectativa que se da antes de haber recibido la atención resulta ser superada por el valor que logra percibir una vez que lo ha recibido.

-En la medida que el valor que se percibe por los pacientes logren superar toda expectativa, existirá mayor satisfacción.

-La percepción del valor generado por un servicio (cuidado) que le genera satisfacción, es relativa a cada experiencia particular de los pacientes, por lo tanto, lo que genera satisfacción a un paciente puede no generarlo en otro.

-De este modo, la satisfacción es determinada por el paciente, no por el proveedor del servicio, o en este caso, del cuidado del enfermero.

-La búsqueda de la satisfacción del paciente con el cuidado del enfermero parte del intento de igualar o superar sus expectativas o controlando las mismas para reducir la brecha entre el valor percibido y el esperado.

3.2.9. Objetivos de la medición de la satisfacción del paciente

Para Dávila et al¹⁰, quien se sustenta en los aportes de diversos autores, señala que existen tres razones por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial:

-La satisfacción resulta ser un indicador de que el paciente viene cumpliendo con el tratamiento dado y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios.

-La satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación

-La opinión del usuario que puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a proveer.

Factores que influyen en la satisfacción del paciente

Para Palomino et al¹⁹, establecen que algunos de los factores que influyen en la satisfacción del paciente durante su cuidado:

Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería:

Resulta ser la valoración que le dan los pacientes en cuanto a la información, conducta y emoción del personal de enfermería, durante los cuidados que brindan.

Evaluación de la labor y actitud del personal médico: que son las valoraciones que hacen los pacientes de las tareas ejecutadas y cualidades interpersonales de la enfermera.

Evaluación de las condiciones ambientales y sociales de la hospitalización: Resulta ser la percepción que tiene el paciente sobre el entorno y de los diferentes accesorios que logran contar para poder realizar la atención del paciente.

Evaluación de la mejoría física percibida: Resulta ser la percepción que logran tener los pacientes en cuanto a como vienen mejorando en relación a la forma en la que son atendidos.

Información de enfermería proporcionada: Comprende la comunicación que permite al paciente estar informado de los aspectos relacionados con su salud.

Valoración del rendimiento del servicio: Donde el paciente valora el cumplimiento en horarios y medicación prescrita.

3.2.10. Factores que influyen en la satisfacción del paciente

Para Palomino et al¹⁹, establecen que algunos de los factores que influyen en la satisfacción del paciente durante su cuidado:

Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería:

Resulta ser la valoración que le dan los pacientes en cuanto a la información, conducta y emoción del personal de enfermería, durante los cuidados que brindan.

Evaluación de la labor y actitud del personal médico: que son las valoraciones que hacen los pacientes de las tareas ejecutadas y cualidades interpersonales de la enfermera.

Evaluación de las condiciones ambientales y sociales de la hospitalización: Resulta ser la percepción que tiene el paciente sobre el entorno y de los diferentes accesorios que logran contar para poder realizar la atención del paciente.

Evaluación de la mejoría física percibida: Resulta ser la percepción que logran tener los pacientes en cuanto a como vienen mejorando en relación a la forma en la que son atendidos.

Información de enfermería proporcionada: Comprende la comunicación que permite al paciente estar informado de los aspectos relacionados con su salud.

Valoración del rendimiento del servicio: Donde el paciente valora el cumplimiento en horarios y medicación prescrita.

3.2.11. Teorías de Enfermería.

La teoría de enfermería de Betty Newman propone el cuidado de la persona en su totalidad y de manera profunda. La teoría de enfermería es una de esas especialidades que ha evolucionado con el tiempo para afrontar nuevos retos dentro de la asistencia sanitaria, concretamente en lo que se refiere a la rehabilitación de los pacientes. Abarca todos los aspectos del cuidado de los pacientes, desde la evaluación hasta el alta o la transferencia a entornos de atención a largo plazo o visitas de atención domiciliaria; así mismo **Virginia Henderson** se refiere a la persona

como un ser biopsicosocial de un solo cuerpo que necesita ayuda para lograr sus necesidades básicas y la autonomía o disfrute de una muerte específica²². El trabajo de Virginia Henderson es una valiosa contribución al campo de la teoría biopsicosocial. Su escritura integra una variedad de perspectivas sobre la personalidad, y su investigación se basa en una variedad de fuentes. Su trabajo es relevante para una variedad de audiencias, incluidos estudiantes interesados en la teoría biopsicosocial, profesionales de la salud y académicos en los campos de estudios sobre discapacidad y estudios culturales.

3.3. Marco conceptual

Calidad: Describe lo que resulta ser bueno, en la cual se desarrolla un adecuado desempeño²²

Complacencia: Resulta ser el producto del desempeño que se percibe el cual tiende a exceder a la expectativa que se pensaba²².

Dimensión técnica: Consiste en que la enfermera debe hacer uso de la ciencia y la tecnología para conseguir máximos beneficios para lograr recobrar la salud de paciente, logrando dar solución a los diferentes males; de manera que pueda resolver un problema potencial como real logrando maximizar sus beneficios sin incrementar algún tipo de riesgo⁶.

Dimensión interpersonal: Involucra aspectos interpersonales respecto a la atención, logrando tener las siguientes características como es el respeto a derecho, cultura y a toda característica individual del ser humano. Brindándole al paciente toda información que resulte ser veraz, así como oportuna y entendible, interés expresado en el individuo, en su percepción, necesidad y demanda, lo que resulta ser válido para el usuario⁶.

Dimensión entorno: Esta dimensión involucra como el enfermero logra proteger la intimidad del paciente; si el ambiente en el cual es atendido se encuentra debidamente equipado, así como que está limpio⁶.

Satisfacción: Es el grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida¹⁹.

Satisfacción de las necesidades: En esta dimensión hace referencia a la satisfacción que logra tener el paciente en cuanto a la alimentación, si se cumple con la dieta que le han dado; asimismo si le asisten en caso necesite de alguna implementaría para eliminar sus necesidades fisiológicas²¹.

Satisfacción de las expectativas: Esta dimensión involucra como el paciente se siente con la accesibilidad que tiene al servicio, así como la agilidad que se le da al tratamiento y la comunicación que logra entablar con el personal que se encuentra a cargo de atenderlo²¹.

Satisfacción de las percepciones: Involucra la disponibilidad, así como la confianza que pueda sentir y la seguridad que le pueda dar el personal respecto a la capacidad y preparación para poder realizar su labor de forma adecuada²¹.

Trato: Se enfoca en el tipo de cuidado, características de satisfacción incluyendo cortesía, amabilidad, privacidad, interés, consideración, amistad, paciencia y sinceridad²³.

IV. METODOLOGÍA

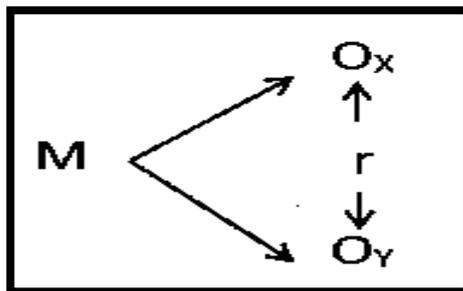
El enfoque de la investigación fue cuantitativo; de manera que se utilizó la recolección de datos para probar hipótesis, con apoyo en la medición numérica y el análisis estadístico, para determinar patrones de comportamiento y probar teorías²⁴.

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

La investigación fue de tipo básica de corte transversal; son investigaciones que estudian un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado²⁵.

4.2. Diseño de Investigación

El diseño escogido fue No experimental, descriptivo correlacional como se muestra en la siguiente figura.



Donde:

M = Muestra de estudio (Paciente que ingresan al centro quirúrgico)

Ox = Variable (Calidad del cuidado de enfermería)

Oy = Variable (Satisfacción del paciente)

r = Relación

4.3. Población – Muestra

4.3.1. Población.

Es definida como la relación de personas u objetos que presentan características similares del cual se desea realizar un estudio²⁶.

La población estuvo constituida por 120 pacientes que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

4.3.2. Muestra

Definida como la parte de población, por lo que resulta ser representativa²⁷.

La muestra quedo conformada 92 pacientes que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

El tamaño de la muestra se obtuvo con un 95% de confianza y un Nivel de significancia de 0.05, mediante la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra	n= ?
a = Grado de confianza	a= 0,95
Z = Valor de la distribución normal estandarizada	Z= 1.96
N = Tamaño	N= 120
p = Proporción de la población con la característica de interés (Probabilidad a favor)	p= 0.5
q = Proporción de la población con la característica de interés (Probabilidad en contra)	q= 0.5
e-d = Máximo de errores permisibles	E= 0.05

FORMULA PARA POBLACIONES FINITAS:

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

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

$$n = \frac{0.9604 \times 120}{0.2975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{115.248}{1.2579}$$

$$n = 91.619$$

$$n = 92 \qquad N=120$$

4.3.3. Muestreo

La selección de la muestra se realizó por medio del muestreo no probabilístico intencionado, de manera que será a criterio de los investigadores.

4.4. Hipótesis general y específicas

4.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

4.4.2. Hipótesis Específicas

H.E.1:

Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las necesidades del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

H.E.2:

Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las expectativas del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

H.E.3:

Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las percepciones del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

4.5. Identificación de variables

Variable independiente. Calidad del cuidado de enfermería

Dimensiones:

Dimensión técnica

Dimensión interpersonal

Dimensión entorno

Variable dependiente. Satisfacción

Dimensiones:

Satisfacción de las necesidades

Satisfacción de las expectativas

Satisfacción de las percepciones

4.6. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del cuidado de Enfermería	Barrientos et al ¹⁵ , señalan que es el proceso para el logro del cuidado con un grado de excelencia al proporcionarlo al paciente, e implica el conocimiento tanto de las necesidades de pacientes, planeación del cuidado para satisfacer las mismas, así como la eficiencia, continuidad en su realización, y monitoreo cuyo control y seguimiento continuo registra la eficiencia y eficacia del mismo cuidado de enfermería.	La variable calidad del cuidado de enfermería fue operacionalizado mediante un cuestionario, el cual estuvo estructurado en función de sus dimensiones.	D.1: Dimensión técnica	- Vocación - Atención - Soluciona problemas	Escala ordinal Deficiente Regular Buena Excelente
			D.2: Dimensión Interpersonal	-Identifica al paciente -Realiza procedimiento -Ayuda al paciente. -Conversa con el paciente. -Transmite confianza.	
			D.3: Dimensión de entorno	-Protege la intimidad del paciente. -El ambiente está limpio. -Ayuda a su estancia hospitalaria	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del paciente	Castro et al ¹¹ , lo definen como una expresión que logra surgir tanto de conformidad como la disconformidad que logren tener los pacientes respecto a las expectativas que tenían sobre el cuidado que esperaban tener por parte del personal de salud, exactamente del personal de enfermería, teniendo una consecuencia psicológica y social positiva o negativa desde la percepción que tiene el mismo.	La variable satisfacción fue operacionalizado mediante un cuestionario que fue estructurado en función de las dimensiones establecidas.	D.1: Dimensión Satisfacción de las necesidades	-Fisiológicas (Nutricionales) - Fisiológicas (De eliminación) -Fisiológicas (Reposo y confort y de evitación del dolor) - De seguridad y protección - De amor y pertenencia	Escala ordinal Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho
			D.2: Dimensión satisfacción de las expectativas	-Accesibilidad -Agilidad -Comunicación	
			D.3: Dimensión satisfacción de las percepciones	-Disponibilidad -Confianza -Competencia	

4.7. Recolección de datos

4.7.1. Técnica

Es una técnica muy empleada en la investigación social, donde se caracteriza por tener una estructura ordenada que permite una rápida obtención de la información necesaria para cumplir con los objetivos propuestos²⁴.

4.7.2. Instrumento.

Este instrumento sirvió para medir el nivel de la calidad del cuidado de enfermería; la cual consta de 16 ítems, que se elaboraron teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: Dimensión técnica, dimensión interpersonal y dimensión entorno.

Ficha técnica primer instrumento

Nombre del instrumento:	Cuestionario para evaluar la calidad del cuidado de enfermería.
Autor(a):	Laurento Y, Ortiz B ²² .
Objetivo del estudio:	Medición del nivel de calidad del cuidado de enfermería.
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	25 minutos
Muestra:	100 participantes
Dimensiones:	Dimensión técnica Dimensión interpersonal Dimensión entorno
Escala valorativa:	Deficiente Regular Buena Excelente

Cuestionario para evaluar la satisfacción: Este instrumento sirvió para medir el nivel de la calidad del cuidado de enfermería; la cual consta 30 de ítems, que se elaboraron teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: Dimensión de las necesidades, dimensión de las expectativas y dimensión de las percepciones.

Ficha técnica primer instrumento

Nombre del instrumento:	Cuestionario para evaluar la satisfacción
Autor(a):	Suarez M, Huahusoncco Y ²⁰ .
Objetivo del estudio:	Medición del nivel de la satisfacción
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	25 minutos
Muestra:	100 participantes
Dimensiones:	Satisfacción de las necesidades Satisfacción de las expectativas Satisfacción de las percepciones
Escala valorativa:	Nunca Pocas veces Regularmente Muchas veces Siempre

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Se comienza al finalizar la recogida de los datos. El investigador que cuenta con una gran cantidad de ideas comenzó a ordenar la información que le permitió poder disgregar conclusiones para de que de esta forma pueda contestar con las interrogantes que efectuó en su estudio. Una vez recopilados los datos se procedió realizar su considerando tomando en cuenta los siguientes pasos:

1° Codificación: Cada instrumento que se aplicó a la muestra de estudio estuvo previamente codificado fue de manera que se logre tener un mejor control y orden.

2° Calificación: Cada opción de respuesta tuvo una valoración, la cual estuvo indicada en el presente trabajo de investigación, de tal forma que cuando pasen los datos, se pueda realizar de forma adecuada.

3° Tabulación de datos: Para ello se elaboró un cuadro en Excel donde se pasaron todas las respuestas de los participantes, esto fue a través de los valores dados a cada una de las opciones de respuesta. A partir de ahí se pudo procesar y elaborar las tablas con sus respectivas figuras.

4° Interpretación de los resultados: Se realizó la lectura de cada una de las tablas con sus respectivas figuras de manera que se pueda entender mejor.

Para visualizar correctamente la correlación entre ambas variables se procedió a utilizar un coeficiente de correlación, que indica su grado de asociación.

5° Comprobación de hipótesis: Las hipótesis del estudio fueron desarrolladas por medio de métodos estadísticos.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Tabla 1:

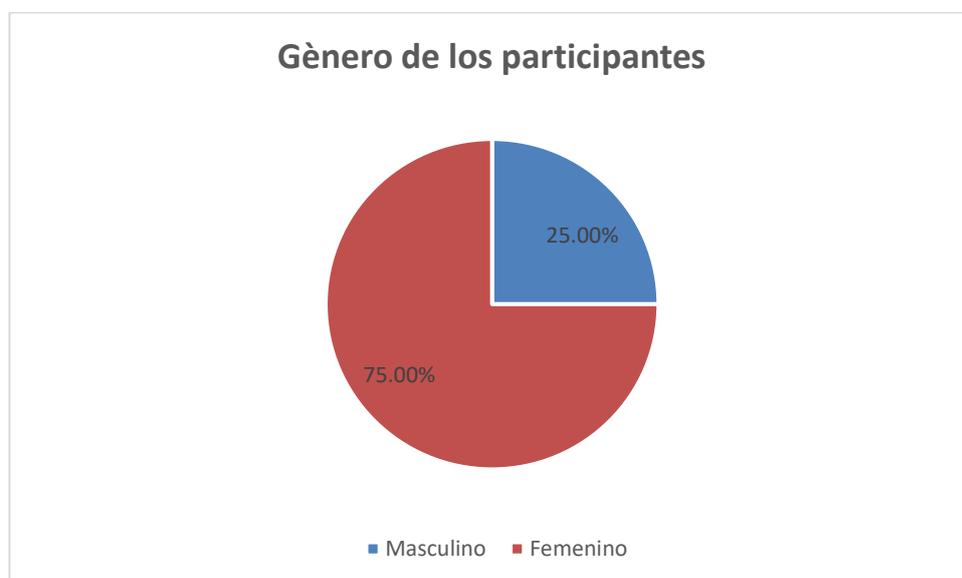
Género de los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	17	25.00%
Femenino	51	75.00%
Total	68	100.00%

Fuente: Matriz de datos.

Figura 1:

Género de los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2:

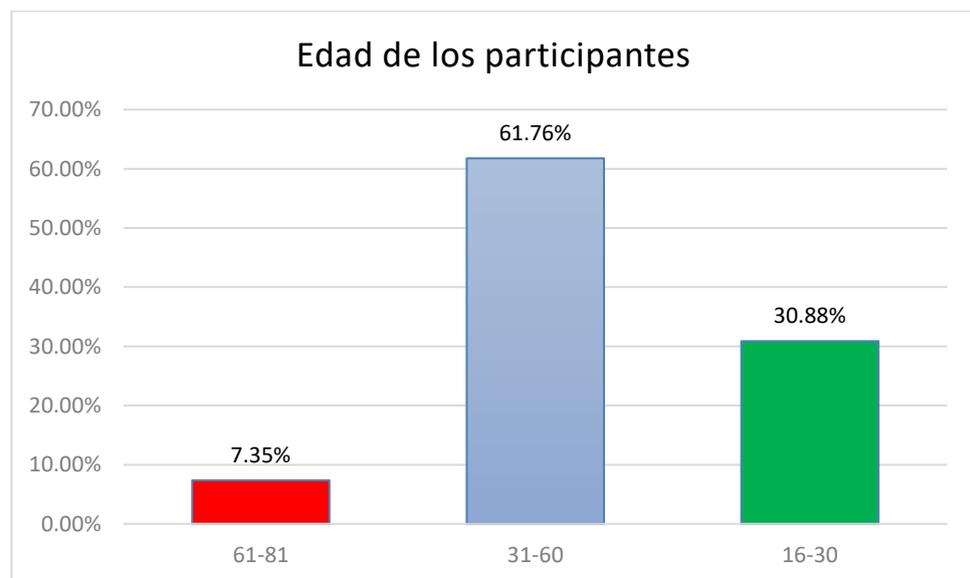
Edad de los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
61-81	5	7.35%
31-60	42	61.76%
16-30	21	30.88%
Total	68	100.00%

Fuente: Matriz de datos.

Figura 2:

Edad de los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3:

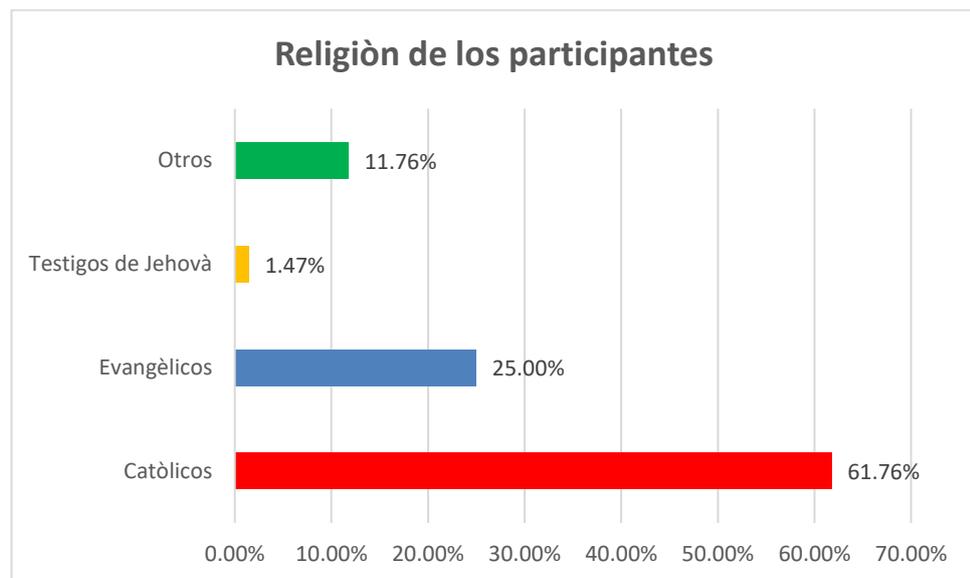
Religión de los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

RELIGIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Católicos	42	61.76%
Evangélicos	17	25.00%
Testigos de Jehová	1	1.47%
Otros	8	11.76%
Total	68	100.00%

Fuente: Matriz de datos.

Figura 3:

Religión de los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4:

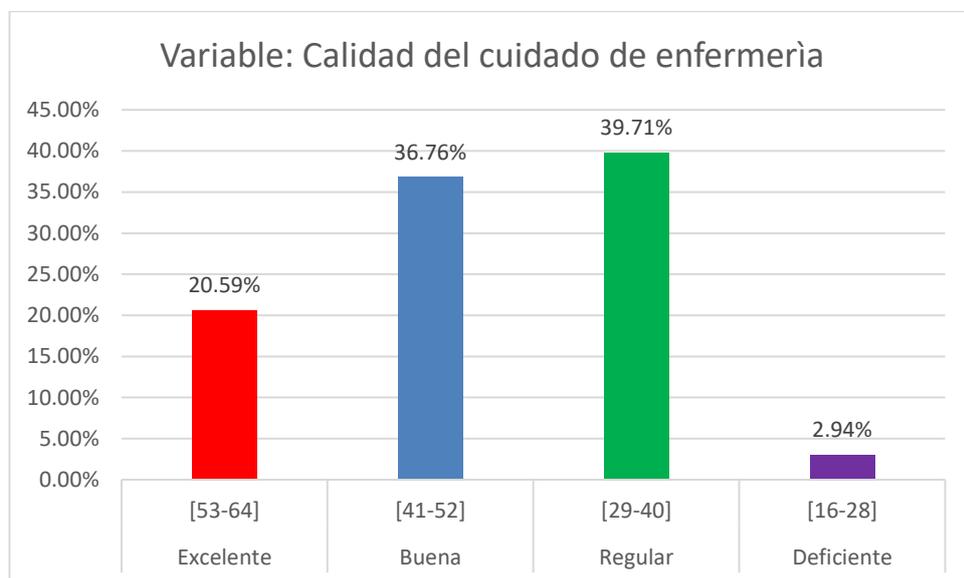
Resultados de la variable calidad del cuidado de enfermería según los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

CATEGORÍA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	[53-64]	14	20.59%
Buena	[41-52]	25	36.76%
Regular	[29-40]	27	39.71%
Deficiente	[16-28]	2	2.94%
Total		68	100.00%
Media Aritmética		44.10	

Fuente: Matriz de datos.

Figura 4:

Resultados de la variable calidad del cuidado de enfermería según los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5:

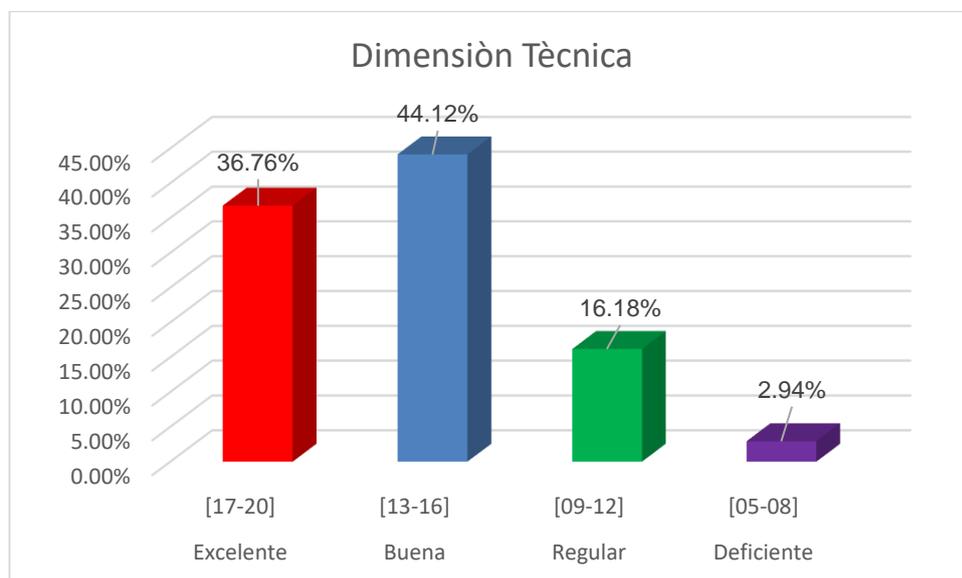
Resultados de la dimensión técnica de la variable calidad del cuidado de enfermería según los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

CATEGORÍA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	[17-20]	25	36.76%
Buena	[13-16]	30	44.12%
Regular	[09-12]	11	16.18%
Deficiente	[05-08]	2	2.94%
Total		68	100.00%
Media Aritmética		14.91	

Fuente: Matriz de datos.

Figura 5:

Resultados de la dimensión técnica de la variable calidad del cuidado de enfermería según los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6:

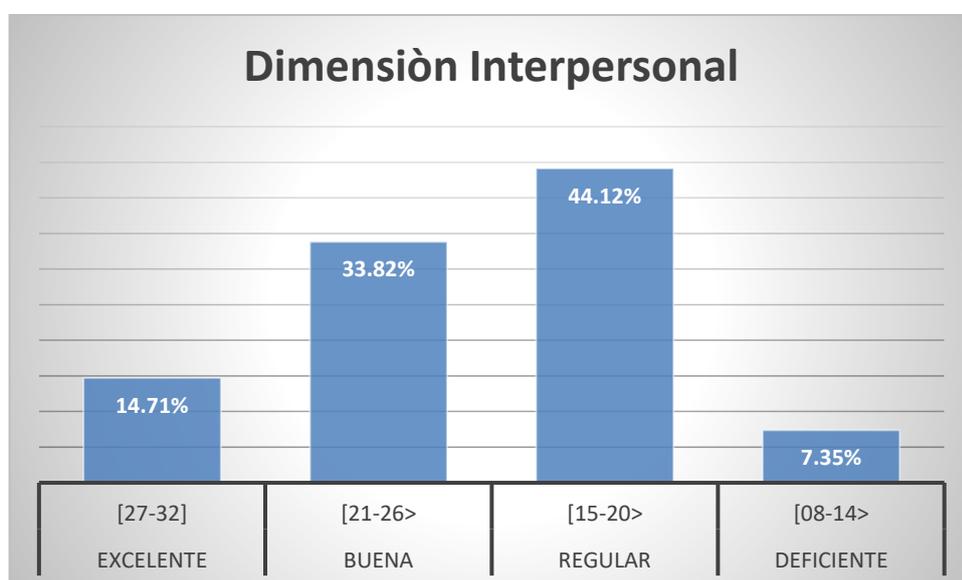
Resultados de la dimensión interpersonal de la variable calidad del cuidado de enfermería según los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

CATEGORÍA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	[27-32]	10	14.71%
Buena	[21-26>	23	33.82%
Regular	[15-20>	30	44.12%
Deficiente	[08-14>	5	7.35%
Total		68	100.00%
Media Aritmética		20.87	

Fuente: Matriz de datos.

Figura 6:

Resultados de la dimensión interpersonal de la variable calidad del cuidado de enfermería según los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7:

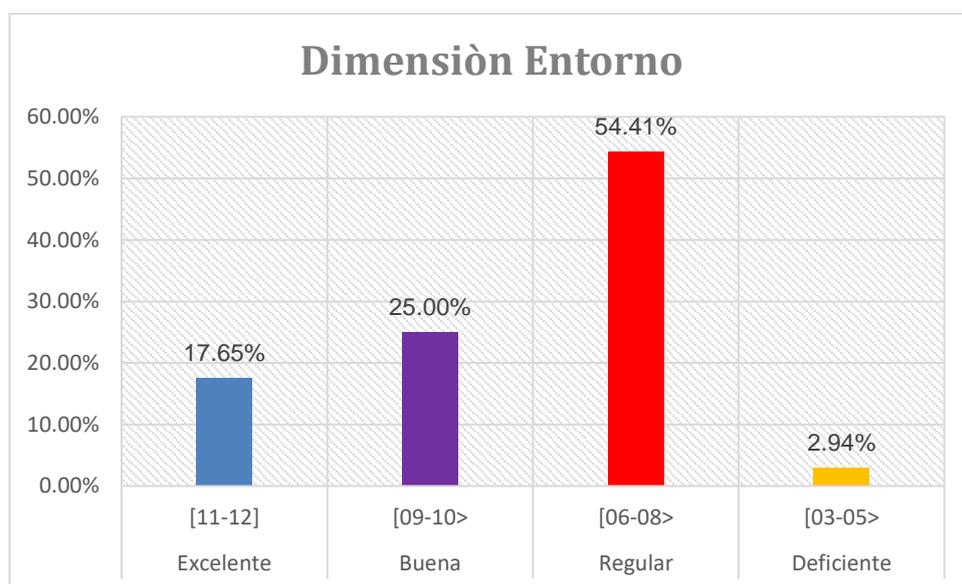
Resultados de la dimensión entorno de la variable calidad del cuidado de enfermería según los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

CATEGORÍA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	[11-12]	12	17.65%
Buena	[09-10>	17	25.00%
Regular	[06-08>	37	54.41%
Deficiente	[03-05>	2	2.94%
Total		68	100.00%
Media Aritmética			8.32

Fuente: Matriz de datos.

Figura 7:

Resultados de la dimensión entorno de la variable calidad del cuidado de enfermería según los pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8:

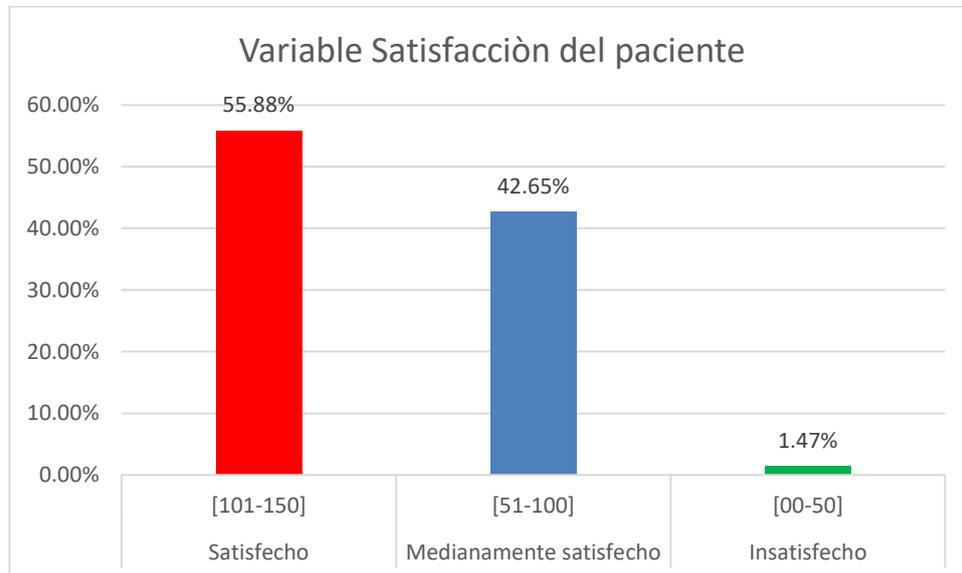
Resultados de la variable satisfacción del paciente que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

CATEGORÍA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfecho	[101-150]	38	55.88%
Medianamente satisfecho	[51-100]	29	42.65%
Insatisfecho	[00-50]	1	1.47%
Total		68	100.00%
Media Aritmética			104.50

Fuente: Matriz de datos.

Figura 8:

Resultados de la variable satisfacción del paciente que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9:

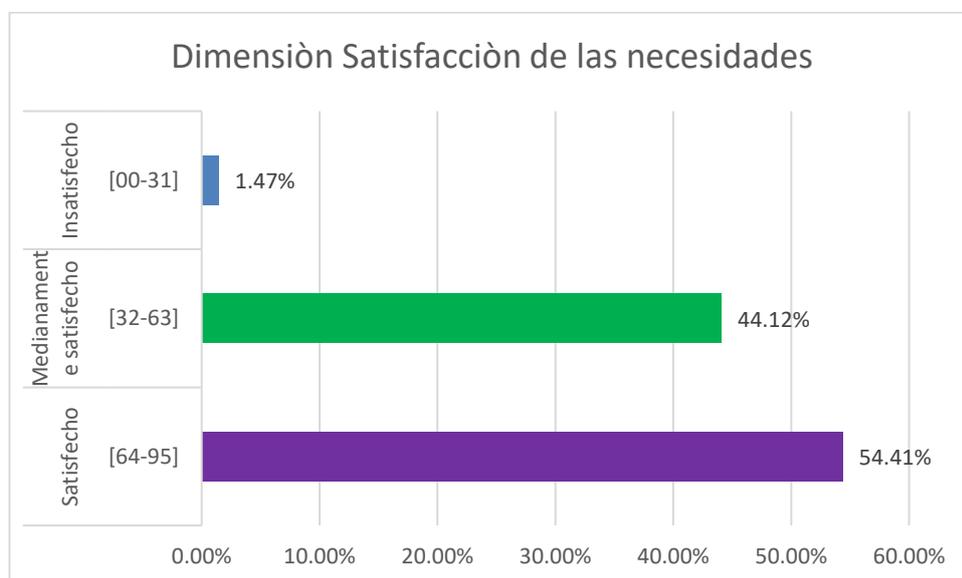
Resultados de la dimensión satisfacción de las necesidades según el paciente que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

CATEGORÍA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfecho	[64-95]	37	54.41%
Medianamente satisfecho	[32-63]	30	44.12%
Insatisfecho	[00-31]	1	1.47%
Total		68	100.00%
Media aritmética		65.79	

Fuente: Matriz de datos.

Figura 9:

Resultados de la dimensión satisfacción de las necesidades según el paciente que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10:

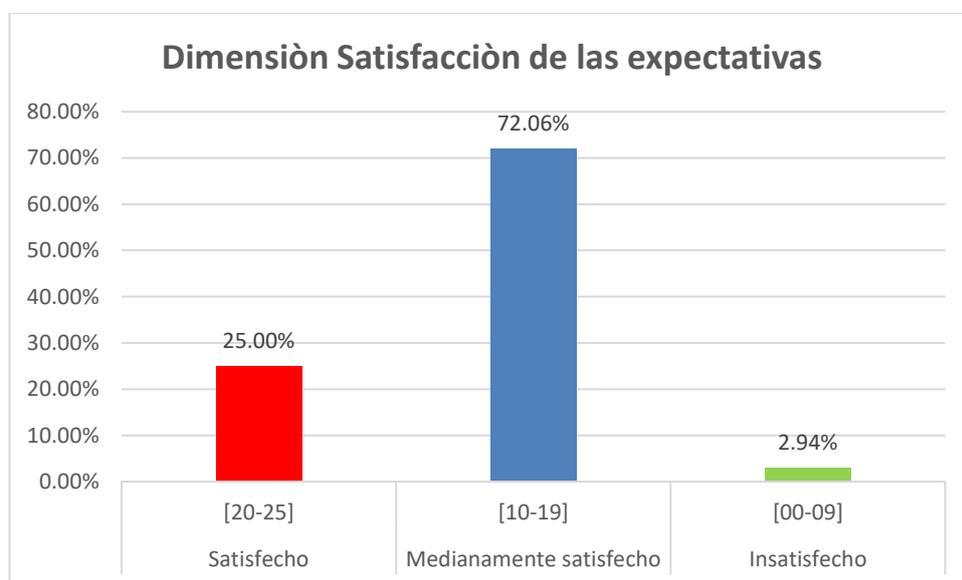
Resultados de la dimensión satisfacción de las expectativas según el paciente que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

CATEGORÍA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfecho	[20-25]	17	25.00%
Medianamente satisfecho	[10-19]	49	72.06%
Insatisfecho	[00-09]	2	2.94%
Total		68	100.00%
Media aritmética			16.07

Fuente: Matriz de datos.

Figura 10:

Resultados de la dimensión satisfacción de las expectativas según el paciente que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11:

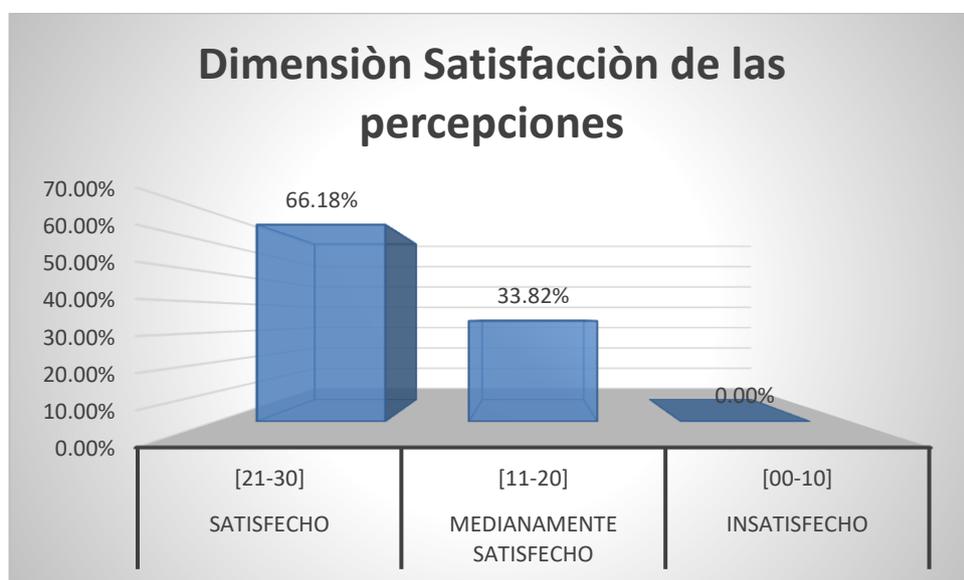
Resultados de la dimensión satisfacción de las percepciones según el paciente que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

CATEGORÍA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfecho	[21-30]	45	66.18%
Medianamente satisfecho	[11-20]	23	33.82%
Insatisfecho	[00-10]	0	0.00%
Total		68	100.00%
Media aritmética			22.63

Fuente: Matriz de datos.

Figura 11:

Resultados de la dimensión satisfacción de las percepciones según el paciente que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.



Fuente: Elaboración propia.

5.2. Interpretación de los Resultados

Acto seguido, se lleva a cabo la deducción de los resultados obtenidos en la aplicación de los cuestionarios, estos resultados corresponden a las variables de caracterización, así como las variables de investigación y sus respectivas dimensiones, los cuales son:

1. En la tabla y gráfico N° 01, se evidencia en relación al sexo de los pacientes, que el 75% (51/68), fueron pacientes de sexo femenino y el 25% (17/68) fueron pacientes de sexo masculino que ingresaron al centro quirúrgico del hospital San Juan de Dios de Pisco.
2. En la tabla y gráfico N° 02, se observa en relación a la edad de los pacientes, que el 7.35% (5/68) fueron de 61 a 81 años, el 61.76% (42/68) fueron de 31 a 60 años, finalmente el 30.88% (21/68) fueron de 16 a 30 años. Lo cual indica que el mayor porcentaje de encuestados fueron pacientes de 31 a 60 años que ingresaron al centro quirúrgico del hospital San Juan de Dios de Pisco.
3. En la tabla y gráfico N° 03, se evidencia en relación con la religión de los pacientes, que el 61.76% (42/68) son católicos, 25% (17/68) son evangélicos, mientras que el 1.47% (1/68) son testigos de Jehová, y 11.76% (8/68) manifiestan tener otras religiones.
4. En la tabla y gráfico N° 04, se observa que, el 20.59% (14), consideran que la calidad del cuidado de enfermería es excelente, el 36.76% (25), opinaron que es de nivel buena, así mismo, el 39.71% (27), consideran que es regular, finalmente, el 2.94% (2) de los pacientes encuestados opinaron que la calidad del cuidado de enfermería es deficiente. Se obtuvo una medida

aritmética de 44.10 puntos, que muestra que, en promedio la calidad del cuidado de enfermería es de nivel buena.

5. En la tabla y gráfico N° 05, se evidencia que, en cuanto a la dimensión técnica de la variable calidad del cuidado de enfermería el 36.76% (25/68) considera que es excelente, el 44.12% (30/68) refiere que es buena, el 16.18% (11/68) opinaron que es regular, mientras que el 2.94% (2/68) manifiestan que es deficiente. Se obtuvo un promedio de 14.91 puntos, lo cual se muestra que, la calidad de cuidado en su dimensión técnica es buena.
6. En la tabla y gráfico N° 06, se evidencia que, en cuanto a la dimensión interpersonal de la variable calidad del cuidado de enfermería el 14.71% (10/68) considera que es excelente, el 33.82% (23/68) refiere que es buena, el 44.12% (30/68) opinaron que es regular, mientras que el 7.35% (5/68) manifiestan que es deficiente. Se obtuvo un promedio de 20.87 puntos, lo cual indica que la calidad de cuidado en su dimensión interpersonal es regular.
7. En la tabla y gráfico N° 07, se evidencia que, en cuanto a la dimensión entorno de la variable calidad del cuidado de enfermería el 17.65% (12/68) consideran que es excelente, el 25% (17/68) refieren que es buena, el 54.41% (37/68), opinaron que es regular, mientras que el 2.94% (2/68) manifiestan que es deficiente. Se obtuvo un promedio de 8.32 puntos, que muestra que, la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno es regular.
8. En la tabla y gráfico N° 08, se observa que, en cuanto a la variable satisfacción del paciente, el 55.88% (38/68) considera que la satisfacción del paciente es satisfecho, el 42.65% (29/68) opinaron que es medianamente satisfecho, asimismo el 1.47%

(1/68) consideran que es insatisfecho. Se obtuvo una media aritmética de 104.50 puntos lo cual muestra que, en promedio la variable satisfacción del paciente es de nivel satisfecho.

9. En la tabla y gráfico N° 09, se observa que, en cuanto a la dimensión de las necesidades de la variable satisfacción del paciente el 54.41% (37/68) consideran que la satisfacción es satisfecho, el 44.12% (30/68) refieren que es medianamente satisfecho, mientras que el 1.47% (1/68), opinaron que es insatisfecho. Se ha obtenido una media aritmética de 65.79 puntos, que indica que, la satisfacción del paciente en dimensión de las necesidades es de nivel satisfecho.

10. En la tabla y gráfico N° 10, se observa que, en cuanto a la dimensión de las expectativas de la variable satisfacción del paciente el 25.00% (17/68) consideran que la satisfacción es satisfecho, el 72.06% (49/68) refieren que es medianamente satisfecho, mientras que el 2.94% (2/68), opinaron que es insatisfecho. Se ha obtenido una media aritmética de 16.07 puntos, que indica que, la satisfacción del paciente en dimensión de las expectativas es de nivel medianamente satisfecho.

11. En la tabla y gráfico N° 11, se observa que, en cuanto a la dimensión de las percepciones de la variable satisfacción del paciente el 66.18% (45/68) consideran que la satisfacción es satisfecho, el 33.82% (23/68) refieren que es medianamente satisfecho, mientras que el 0.00% (0/68), es insatisfecho. Se ha obtenido una media aritmética de 22.63 puntos, que indica que, la satisfacción del paciente en dimensión de las *percepciones* es de nivel satisfecho.

PRUEBA DE NORMALIDAD

1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

H0: Los datos tienen una distribución normal

H1: Los datos NO tienen una distribución normal.

2. Elección del nivel de significación (α).

Nivel de confianza al 95%

Nivel de significancia (Alfa) es $\alpha = 0,05$ (5%)

3. Prueba estadística a emplear.

Tomando en cuenta que la muestra de estudio es mayor a 50 elementos, se ha determinado la aplicación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Dicha prueba de acuerdo al valor de su significación establece si, si es paramétrica o no paramétrica.

Tabla 12

Prueba de Normalidad: Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Dimensión: Técnica	,111	68	,036
Dimensión: Interpersonal	,125	68	,010
Dimensión: Entorno	,144	68	,001
V1: Calidad del cuidado de enfermería	,097	68	,184
Dimensión: Satisfacción con las necesidades	,081	68	,200*
Dimensión: Satisfacción de las expectativas	,158	68	,000
Dimensión: Satisfacción de las percepciones	,094	68	,200*
V2: Satisfacción	,106	68	,058

a. Corrección de significación de Lilliefors

4. Criterio de decisión.

Si el p-valor es menor a 0,05, entonces se procederá a rechazar la H0 y se acepta la Ha, sin embargo, si el p-valor es mayor o igual a 0,05, se aceptará la H0 y se rechaza la Ha.

5. Decisión y conclusión.

Al hallarse diferentes valores, es decir, que el p-valor de las variables y dimensiones sea inferior a 0.05 y al disponer otros mayores al 0.05, se decidió hacer uso de la estadística No paramétrica, empleándose la prueba de correlación Rho de Spearman.

Tabla 13

Coeficiente de correlación Rho de Spearman, entre las variables y dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

		Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería	
Coeficiente de Correlación Rho de Spearman	D1: Satisfacción de las necesidades	Coeficiente de correlación	,706**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	68
	D2: Satisfacción de las expectativas	Coeficiente de correlación	,668**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	68
	D3: Satisfacción de las percepciones	Coeficiente de correlación	,696**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	68
	Variable 2: Satisfacción del paciente.	Coeficiente de correlación	,751**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	68

En la tabla 13 se puede ver los resultados sobre el coeficiente de correlación Rho de Spearman de la variable calidad del cuidado de enfermería y de la variable satisfacción del paciente, así como, de sus respectivas dimensiones.

- ✓ El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la variable calidad del cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción de las necesidades es $\rho = 0.706$
- ✓ El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la variable calidad del cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción de las expectativas es $\rho = 0.668$
- ✓ El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la variable calidad del cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción de las percepciones es $\rho = 0.696$

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la variable calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente $\rho = 0.751$

PRUEBAS DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

H₀: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

$$\rho = 0$$

H₁: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

El nivel de significación elegido para el presente estudio corresponde al valor de alfa igual a 0,05, se toma en cuenta el valor de significancia como un valor problema acierto o riesgo por parte de las investigadoras, a fin de aceptar o rechazar la hipótesis alterna o la nula respectivamente, el mismo que es expresado por valores de 0.05, que su porcentaje está representado por 5% de error permitido.

3. Selección de la prueba estadística

Tomando en consideración la aplicación de la prueba de normalidad o también denominada prueba de bondad de datos, se aplicará la prueba no paramétrica, como es el coeficiente de correlación Rho Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig)

El p-valor, que se halló en los resultados del paquete estadístico SPSS versión 25, posterior al procesamiento de los datos, como se observa en la tabla 14, ha servido para decidir si se acepta o se rechaza la H_a .

Tabla 14.

Coeficiente de correlación entre las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes.

			V1: Calidad del cuidado de enfermería	V2: Satisfacción
Rho de Spearman	V1: Calidad del cuidado de enfermería	Coef. De correl. Sig. (bilateral) N	1,000 . 68	,751** ,000 68
	V2: Satisfacción	Coef. De correl. Sig. (bilateral) N	,751** ,000 68	1,000 . 68

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

La tabla 14, muestra el valor de sig = 0,000

5. Decisión estadística

Para considerar correctamente si se acepta o se rechaza H_a , se tomará en cuenta el p-valor (sig), de acuerdo a lo que señala la teoría si este valor es menor que alfa, entonces se acepta la H_1 , sin embargo, se rechaza.

En cuanto a la tabla 14 se ha podido observar que el coeficiente de correlación entre ambas variables corresponde a: $\rho = 0,751$, lo que significa que existe una correlación positiva alta. De acuerdo a lo que indica la tabla **Nº 14**, el valor es de $p = 0,000$, se acepta la H_1 , es decir, existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

Hipótesis específica 1.

Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las necesidades del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

H₀: No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las necesidades del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

$$\rho = 0$$

H₁: Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las necesidades del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

El nivel de significación elegido para el presente estudio es $\alpha = 0,05$, se asume el valor de significancia como una probabilidad de acierto o riesgo por parte de las investigadoras, a fin de aceptar o rechazar la hipótesis alterna o la nula respectivamente, el mismo que se expresa en valores de 0.05, que representa el 5% de error permitido.

3. Selección de la prueba estadística

Habiéndose realizado la prueba de normalidad o también llamada de bondad de los datos, se hará uso de la prueba no paramétrica, como es el coeficiente de correlación Rho Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig)

El p-valor o significancia estadística (sig.) encontrado en la ventana de resultados del SPSS versión 25, después de procesar los datos,

se muestra en la tabla 14, el cual servirá para decir si se acepta o rechaza la H_0 .

Tabla 15.

Coefficiente de correlación entre la variable calidad del cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción de las necesidades.

		V1: Calidad de los cuidados de enfermería	Dimensión: Satisfacción de las necesidades
Rho de Spearman	V1: Calidad de los cuidados de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	68
	Dimensión: Satisfacción de las necesidades	Coefficiente de correlación	,706**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	68
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

La tabla 15, muestra el valor de sig = 0,000

5. Decisión estadística

Para tomar la decisión estadística de aceptar o rechazar la H_0 , se aplica el método del valor de la probabilidad "P" (sig), según el cual si el valor de "P" (sig) $\leq \alpha$, entonces se acepta la H_0 , en caso contrario (sig. $> \alpha$), se rechaza.

En cuanto a la tabla 15 se observa que el coeficiente de correlación entre la variable calidad de los cuidados de enfermería y la dimensión satisfacción de las necesidades, el cual es: $\rho=0,706$, lo cual se interpreta como una correlación positiva alta. De acuerdo a la tabla **Nº 15**, el valor de $p = 0,000$ (sig. Asintótica), lo cual se compara con el valor convencional de $\alpha = 0,05$ y se tiene que $0,000 < 0,05$. Por tanto, se acepta la H_0 , es decir, existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las

necesidades del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

Hipótesis específica 2.

Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las expectativas del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

H₀: No relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las expectativas del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

$$\rho = 0$$

H₁: Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las expectativas del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

El nivel de significación elegido para el presente estudio corresponde al valor de alfa igual a 0,05, se toma en cuenta el valor de significancia como un valor problema acierto o riesgo por parte de las investigadoras, a fin de aceptar o rechazar la hipótesis alterna o la nula respectivamente, el mismo que es expresado por valores de 0.05, que su porcentaje está representado por 5% de error permitido.

3. Selección de la prueba estadística

Tomando en consideración la aplicación de la prueba de normalidad o también denominada prueba de bondad de datos, se aplicará la

prueba no paramétrica, como es el coeficiente de correlación Rho Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig)

El p-valor, que se halló en los resultados del paquete estadístico SPSS versión 25, posterior al procesamiento de los datos, como se observa en la en la tabla 15, el cual servirá para decir si se acepta o rechaza la H_1 .

Tabla 16.

Coeficiente de correlación entre las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las expectativas.

			V1: Calidad de los cuidados de enfermería	Dimensión: Satisfacción de las expectativas
Rho de Spearman	V1: Calidad de los cuidados de enfermería	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 68	,668** ,000 68
	Dimensión: Satisfacción de las expectativas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,668** ,000 68	1,000 . 68

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

La tabla 16, muestra el valor de sig = 0,000

5. Decisión estadística

Para tomar la decisión estadística de aceptar o rechazar la H_1 , se aplica el método del valor de la probabilidad "P" (sig), según el cual si el valor de "P" (sig) $\leq \alpha$, entonces se acepta la H_1 , en caso contrario (sig. $> \alpha$), se rechaza.

En cuanto a la tabla 16 se ha podido observar que el coeficiente de correlación entre la variable calidad de cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción de las expectativas, es de $\rho=0,668$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada. De acuerdo

a la tabla **Nº 16**, el valor de $p = 0,000$. Por tanto, se acepta la H_1 , es decir, existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las expectativas del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

Hipótesis específica 3.

Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las percepciones del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

H₀: No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las percepciones del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

$$\rho = 0$$

H₁: Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las percepciones del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

El nivel de significación elegido para el presente estudio corresponde al valor de alfa igual a 0,05, se toma en cuenta el valor de significancia como un valor problema acierto o riesgo por parte de las investigadoras, a fin de aceptar o rechazar la hipótesis alterna o la nula respectivamente, el mismo que es expresado por valores de 0.05, que su porcentaje está representado por 5% de error permitido.

3. Selección de la prueba estadística

Tomando en consideración la aplicación de la prueba de normalidad o también denominada prueba de bondad de datos, se aplicará la prueba no paramétrica, como es el coeficiente de correlación Rho Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig)

El p-valor, que se halló en los resultados del paquete estadístico SPSS versión 25, posterior al procesamiento de los datos, como se observa en la en la tabla 17, ha servido para decidir si se acepta o se rechaza la H_a .

Tabla 17.

Coefficiente de correlación entre las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las percepciones.

			V1: Calidad del cuidado de enfermería	Dimensión: Satisfacción de las percepciones
Rho de Spearman	V1: Calidad del cuidado de enfermería	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 68	,696** ,000 68
	Dimensión: Satisfacción de las percepciones	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,696** ,000 68	1,000 . 68

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

La tabla 17, muestra el valor de sig = 0,000

5. Decisión estadística

Para considerar correctamente si se acepta o se rechaza H_0 , se tomará en cuenta el p-valor (sig), de acuerdo a lo que señala la teoría si este valor es menor que alfa, entonces se acepta la H_1 , sin embargo, se rechaza.

En cuanto a la tabla 17 se ha podido observar que el coeficiente de correlación entre ambas variables corresponde a: $\rho=0,696$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada. De acuerdo a lo que indica la tabla **Nº 17**, el valor de $p = 0,000$. Por lo que se acepta la H_1 , es decir, existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de la percepción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis descriptivo de los Resultados

El debate es importante es una característica fundamental en la investigación, este procedimiento se desarrolla comparando los resultados conseguidos en el estudio, con el de los principales antecedentes, con el propósito de establecer una relación, el cual le enriquece al estudio, o en defecto determinar si estos se diferencian, en conclusión, se busca el respaldo teórico revisando las bases teóricas del estudio.

Habiendo una información situada en el tercer nivel de investigación, esto es el nivel relacional, la cual necesita la elaboración de hipótesis, se ha llevado a cabo el procesamiento de contrastación o prueba de hipótesis, que ha facilitado aceptar o rechazar las hipótesis de datos estadísticos planteados.

En lo que respecta a la interpretación de los resultados descriptivos de la investigación, se observa que, de 68 pacientes encuestadas el 75% (51), en su mayoría son de sexo femenino, en cuanto a la edad del paciente, el 61.76% comprenden edades de 31 a 60 años, siendo también de religión católicos En cuanto a la variable calidad del cuidado de enfermería, los resultados obtenidos refieren que, el 39.71% de los pacientes manifestaron que el nivel de atención es regular , así mismo el 36.76% manifestaron un nivel bueno, el 20.59% manifestaron un nivel excelente y el 2.94% un nivel deficiente en esta categoría. Finalmente, los resultados obtenidos de la variable satisfacción del paciente se obtuve que, el 55.88% poseen un nivel satisfecho, un 42.65% un nivel medianamente satisfecho y un 1.47% poseen un nivel insatisfecho.

6.2 Comparación de los resultados con el marco teórico

En el estudio se ha podido determinar que existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a centro quirúrgico del hospital San Juan de Dios de Pisco-Ica, 2021. Habiéndose obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $\rho=0.751$ y un p-valor (significancia) de 0.000, el mismo que es menor al valor estándar (0.05).

El coeficiente de correlación según su dirección es una relación directa o positiva y según su grado o fuerza tiene una correlación positiva alta.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo las mismas que tienen relación directa o indirecta con el estudio, entre ellas se tiene a Lostaunau¹⁴, quien realizó un estudio para establecer la satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida, y en la que sus resultados se corresponden a los obtenidos en la investigación, teniendo en cuenta que, el 47.3% de las encuestadas poseen un nivel muy buena, así mismo se corresponde en el nivel bueno con un 43%. En cuanto a la satisfacción el 36.6% manifestaron sentirse satisfecho, el 12.9% calificaron regular. Así mismo, los resultados obtenidos al ser comparados con el estudio realizado por Castro et al⁸, se tiene que, a nivel descriptivo, los resultados tienen semejanza en cuanto a la variable calidad del cuidado de enfermería, ya que en el antecedente el 89.9% de las encuestadas poseen un nivel bueno, en cuanto a la variable satisfacción del usuario, en el antecedente el 56.6% poseen una categoría respectivamente insatisfechos. A nivel inferencial, el antecedente también ha determinado que no existe relación entre ambas variables de estudio, cabe indicar que este antecedente tiene una relación directa con el estudio. Por otro lado, realizando la comparación con los resultados obtenidos en el estudio de laurente y Quispe¹², el cual tuvo como propósito establecer la relación entre

cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes. A nivel descriptivo, se tiene que el 78.3% de las encuestadas son eficientes, en cuanto a la variable satisfacción de los pacientes el 75% fue completa. En cuanto a la conclusión del estudio, se ha podido determinar que existe relación entre las variables de estudio, cabe indicar que este antecedente tiene una relación directa con el estudio. Realizando la comparación de los resultados obtenidos del estudio de Pecho¹³ el cual estableció la relación de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente. A nivel descriptivo, se tiene que el 52.2% tuvo una calidad alta, el 46.7% tuvo una calidad media. En cuanto a la variable satisfacción del paciente el 58.8% fue satisfecho y el 35.2% muy satisfechos. A nivel inferencial, el antecedente también ha determinado que existe relación entre ambas variables de estudio, cabe indicar que este antecedente tiene una relación directa con el estudio. Finalmente realizando la comparación con los resultados obtenidos en el estudio de Anahua y Mamani⁷, quienes realizaron un estudio de satisfacción del cuidado de enfermería. A nivel descriptivo, se tiene que el 62.4% presentaron un nivel medio. Así mismo, los resultados obtenidos al ser comparados con el estudio realizado por Dávila y Gonzales¹⁰, quienes realizaron un estudio para determinar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, y en las que sus resultados corresponden a los obtenidos en la investigación teniendo en cuenta que el 88.3% estableció una percepción alta con respecto a la calidad del cuidado. A nivel inferencial, el antecedente también ha determinado que existe relación entre ambas variables de estudio, cabe indicar que este antecedente tiene relación indirecta con el estudio.

Lo señalado guarda semejanza con la información brindada en las bases teórica en la que, desde el punto de vista de Moreno⁴, refiere que los cuidados de enfermería son los procesos de atención fundamentada en aplicar una serie de métodos científicos en lo que

respecta la práctica asistencial, de manera que se puede brindar, desde una visión del personal de enfermería, un cuidado sistematizado, lógico y racional. En cuanto a la variable satisfacción del paciente, Davila¹⁰, expresa que este término hace alusión a la actitud, que termina siendo el resultado entre la expectativa que tiene el usuario con la atención que al final recibe. Lo que significa, que si el paciente cumple con sus expectativas de acuerdo al servicio brindado tendrá plena satisfacción.

En la hipótesis específica N°1; se indica que, existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las necesidades del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Ica- 2021, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $p=0,706$, y un p-valor de 0,000, el cual es menor al 0,05.

En la hipótesis específica N°2; se indica que existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las expectativas del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $p=0,668$ y un p-valor de 0,000, el cual es menor al 0,05.

En la hipótesis específica N°3; se indica que existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las percepciones del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $p=0,696$ y un p-valor de 0,000, el cual es menor al 0,05.

Lo expuesto permite concluir que existe relación positiva y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021 habiéndose alcanzado un coeficiente de de Rho Spearman de $p=0,751$ y un p-valor de 0,000.

CONCLUSIONES

Las conclusiones finales que se abordan luego de haber realizado el presente estudio son:

- Primera** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0,751$ que indica una correlación positiva alta, con un $p\text{-valor}=0,000$, el cual es menor a $0,05$. Por lo que se concluye que, existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a centro quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco-Ica, 2021. Es decir que, a un buen nivel de la calidad del cuidado, un buen nivel de satisfacción del paciente y viceversa.
- Segunda** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0,706$ que indica una correlación positiva alta, con un $p\text{-valor}=0,000$, el cual es menor a $0,05$. Por lo que se concluye que, existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las necesidades del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021. Es decir que a un buen nivel de calidad del cuidado de enfermería corresponde un buen nivel de satisfacción de las necesidades del paciente y viceversa.
- Tercera** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0,668$ que indica una correlación positiva moderada, con un $p\text{-valor}=0,000$, el cual es menor a $0,05$.

Por lo que se concluye que, existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las expectativas del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021. Es decir que a un buen nivel de calidad del cuidado de enfermería corresponde un buen nivel de satisfacción de las expectativas del paciente y viceversa.

Cuarta

En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0,696$ que indica una correlación positiva moderada, con un $p\text{-valor}=0,000$, el cual es menor a $0,05$. Por lo que se concluye que, existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las percepciones del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021. Es decir que a un buen nivel de calidad del cuidado de enfermería corresponde un buen nivel de satisfacción de las percepciones del paciente y viceversa.

RECOMENDACIONES

1. En cuanto a la variable calidad de cuidado de enfermería, se evidencio que la calidad de cuidado fue en mayor porcentaje entre regular y buena, en este caso el personal de enfermería está brindando los cuidados necesarios para la recuperación del paciente, pero se recomienda, crear estrategias que llenen las expectativas del paciente (como hablar con el paciente, responder sus dudas, ser un apoyo emocional en sus dificultades en cuanto al proceso de recuperación entre otros).

En cuanto a la satisfacción del paciente, se evidencia que la categoría satisfecho tiene mayor porcentaje seguidamente de medianamente satisfecho en este caso los pacientes se están sintiendo a gustos con la atención brindada, por lo que se recomienda no bajar la guardia al personal de enfermería seguir capacitándose para cumplir con un solo objetivo que es atender al paciente con base científica.

2. A los pacientes que ingresan a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco, se les insta a hacer respetar sus derechos, no debiendo tolerar ningún maltrato por parte del profesional. Sabiendo que la razón de ser de un hospital son los pacientes. Si algún paciente recibe una mala atención deben presentar su reclamo al área correspondiente también hacerlo en el libro de reclamaciones y así hacer valer sus derechos.
3. Al personal de enfermería de centro quirúrgico reforzar la calidad de atención, desplegando un programa continuo de mejoramiento. Así mismo hacer uso de las fortalezas para la mejora permanente.
4. A los estudiantes del programa académico de enfermería de la universidad Autónoma de Ica, poner en práctica los valores humanos y trato digno al paciente, no perdiendo las expectativas de lograr algún objetivo, si queremos alcanzar algo no será fácil, pero hay que lograrlo

de manera coherente, transparente, siempre remarcando los conocimientos y la entrega de los docentes.

5. Se sugiere considerar en futuras investigaciones la relación entre las variables calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente, ya que existe relación entre ellas, se obtuvo un coeficiente de correlación $r=0.751$ y un p-valor de 0.000, el cual es menor al valor estándar, por lo que se aceptó la hipótesis alterna.

6. A la dirección del Hospital San Juan de Dios de Pisco, establecer estrategias como capacitaciones dirigidas al equipo de salud para mejorar la calidad y calidez de atención. A la unidad de capacitación del Hospital San Juan de Dios de Pisco, medir de manera periódica el nivel de satisfacción de los pacientes, toda vez que es un indicador de la calidad de cuidados que se brindan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Miranda N. Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la Unidad de Recuperación post anestesia – Hospital III Daniel Alcides Carrión [Tesis de grado]. Lima: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2015.
2. Ataurima R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016. [Tesis de grado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
3. Oliva P. Nivel de Satisfacción del paciente adulto pos operado respecto al cuidado de enfermería en servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque, Rev. Salud & Vida Sipanense; 2007,1(1).
4. Moreno J. Calidad de los cuidados: Mejora de la calidad en los planes de cuidados enfermeros en el Área de salud VI de la Región de Murcia. [Tesis de grado]. España: Universidad de Murcia; 2016.
5. Miranda J, Bonilla M, López V, Moreno E. Cumplimiento de los estándares de calidad en el cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes ingresados en los Servicios de Medicina, Cirugía y Ginecoobstetricia, del Hospital Nacional Nuestra Señora de Fátima, Cojutepeque, Cuscatlán, en el periodo comprendido de noviembre a diciembre del 2017. [Tesis de grado]. El Salvador: Universidad de El Salvador; 2018.
6. Laurente Y, Ortiz B. Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el servicio de Centro quirúrgico del Hospital Pampas – Tayacaja – Huancavelica 2017. [Tesis de grado]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2018.
7. Anahua P, Mamani LI. Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017. [Tesis de grado]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019.
8. Dongo D, Hernández D. Percepción de la calidad de atención de enfermería de los pacientes adultos hospitalizados en el servicio de

- cirugía general del Hospital Regional de Ica junio-agosto 2016. [Tesis de grado]. Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2017.
9. Concha C. Satisfacción usuaria según determinantes sociales, en cuidadores de pacientes pediátricos, hospital de alta complejidad Santiago, Chile, 2016. [Tesis de Maestría]. Chile: Universidad de la Frontera; 2017.
 10. Dávila S, Gonzales T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente: Variables asociadas. [Tesis de Grado] Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2017.
 11. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. [Tesis de Grado] Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2016.
 12. Laurente Y, Quispe Y. Cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes pos operados de apendicitis aguda en el servicio de cirugía Hospital II Carlos Tupppia García Godos – Ayacucho, 2017 [Tesis para optar el título de la segunda especialidad en enfermería: en centro quirúrgico]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018. [Citado el 24 de junio de 2021]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3361/LAURENTE%20Y%20QUISPE_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 13. Pecho N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020. [Tesis para optar el grado académico de magister en gerencia en salud] Callao: Universidad Nacional del Callao; 2020. [Citado el 24 de junio de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/5334/Nancy%20Isabel%20Pecho%20Nu%C3%B1ez%20FCS%20Maestr%C3%ADa%202020.pdf?seq>
 14. Lostaunau J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018. [Tesis de Maestría] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018.

15. Barrientos R, Quezada L, Verastegui M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de la Clínica Virgen del Rosario. Enero - 2015, Lima. [Tesis de grado] Lima: Universidad Nacional del Callao; 2015.
16. Córdova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Servicio Pediatría, Hospital de Emergencia de Villa El Salvador, 2018. [Tesis de grado] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018.
17. Ramírez M. Gestión del cuidado de enfermería en hospitales de complejidad II. Áncash, 2017. [Tesis de maestría]. Chimbote: Universidad San Pedro; 2017.
18. Martínez M. El cuidado enfermero desde la percepción del paciente hospitalizado en el Servicio De Medicina. Hospital Provincial Docente Belén- Lambayeque, 2017. [Tesis de grado]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018.
19. Palomino A, Rivero E, Tocto E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. [Tesis de grado]. Lima: Universidad Peruano Cayetano Heredia; 2018.
20. Suarez M, Huahuasoncco G. Calidad de interrelación de la enfermera según PEPLAU y satisfacción de pacientes quirúrgicos, servicios de Cirugía Hospital Regional Honorio Delgado” Arequipa 2017. [Tesis de grado] Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2017.
21. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. [Tesis de grado]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.
22. Laurente Y, Ortiz B. Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Pampas – Tayacaja –Huancavelica 2017. [Tesis de grado] Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018.
23. Gómez M, Vilca J, Isidro M. Satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Recuperación Post

- Anestésico de la Clínica Good Hope, Lima 2017. [Tesis de grado] Lima: Universidad Peruana Unión; 2018.
24. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6ª ed. México D.F: Mc Graw Hill; 2014.
25. Veiga J, De la Fuente E, Zimmermann M. Modelos de estudios en investigación aplicada: Conceptos y criterios para el diseño. Med Segur Trab; 2008; 54(210): 81-88
26. López P. Población muestra y muestreo. Rev. Punt. Cer. 2004; 9(8).
27. Tamayo T, Tamayo M. El proceso de la investigación científica. 4ta edición. Editorial Limusa: México; 2004.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE INGRESA A CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO- ICA, 2021.

Responsables:

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021?</p> <p>Problemas específicos P.E.1 ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las necesidades del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las expectativas del paciente que ingresa a</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: O.E.1 Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las necesidades del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.</p> <p>O.E.2 Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las expectativas del paciente que ingresa a</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: H.E.1 Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las necesidades del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.</p> <p>H.E.2 Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las expectativas del</p>	<p>Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería Dimensiones: - D1 técnica - D2: Interpersonal - D3.: Entorno</p> <p>Variable 2: Satisfacción Dimensiones: - D1: Satisfacción de las necesidades - D2: Satisfacción de las expectativas - D3: Satisfacción de las percepciones</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Tipo básica de corte transversal Diseño de Investigación No experimental Diseño: Descriptivo - correlacional</p> <p>Población: La población estuvo constituido 120 pacientes que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021</p> <p>Muestra: Para el presente estudio la muestra se determinó mediante la fórmula de poblaciones finitas, quedando finalmente conformada por 92 pacientes que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: La encuesta</p>

<p>Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las percepciones del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021?</p>	<p>Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.</p> <p>O.E.3 Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las percepciones del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.</p>	<p>paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.</p> <p>H.E.3 Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las percepciones del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.</p>		<p>Instrumentos: Cuestionario</p>
---	---	---	--	--

Anexo 2: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Instrucciones:

Las siguientes preguntas del presente cuestionario son de carácter anónimo, por lo que se le pide su sinceridad en cada una de las respuestas, así mismo se les agradece anticipadamente la participación y colaboración con el presente trabajo de investigación.

Genero:

Masculino ()

Femenino ()

Edad.

Religión:

Católico ()

Evangélico ()

Testigos de Jehová ()

Otros ()

Deficiente	Regular	Buena	Excelente
1	2	3	4

ÍTEMS	D	R	B	E
D1: TÉCNICA				
La Enfermera(o) tiene vocación para atender en este servicio ¿De qué manera?	1	2	3	4
¿Cómo califica la atención que brinda la enfermera cuándo usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, etc.)?	1	2	3	4
Durante su hospitalización en el servicio ¿De qué manera la Enfermera(o) resuelve y solucionar sus problemas?	1	2	3	4
La enfermera le brinda información sobre su enfermedad y/o tratamiento. De manera:	1	2	3	4
En cuanto a sus necesidades de higiene y comodidad ¿Cómo califica usted el cuidado de la Enfermera?	1	2	3	4
D2: INTERPERSONAL				

La Enfermera; ¿se dirige a usted por su nombre?	1	2	3	4
La Enfermera se identifica (le dice su nombre) al momento de atenderlo.	1	2	3	4
Cuando la Enfermera realiza algún procedimiento ¿explica lo que va realizar?	1	2	3	4
La Enfermera le explica sobre la evolución de su enfermedad.	1	2	3	4
La Enfermera le brinda la ayuda necesaria cuando usted lo solicita (necesita).	1	2	3	4
Conversa con usted la enfermera sobre otros temas que no fuesen su enfermedad.	1	2	3	4
Los familiares que le visitan; ¿reciben trato amable por parte de la Enfermera?	1	2	3	4
La Enfermera le transmite confianza y seguridad en los procedimientos que le realiza.	1	2	3	4
D3: ENTORNO				
Cuándo la enfermera(o) realiza algún procedimiento, protege su intimidad (cierra la puerta, biombos, etc.).	1	2	3	4
El ambiente de la unidad de recuperación es ¿limpio y ordenado?:	1	2	3	4
La Enfermera, le ayuda a que su estancia hospitalaria sea más confortable en ausencia de sus familiares.	1	2	3	4

CUESTIONARIO # 2 PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN

Instrucciones:

Las siguientes preguntas del presente cuestionario son de carácter anónimo, por lo que se le pide su sinceridad en cada una de las respuestas, así mismo se les agradece anticipadamente la participación y colaboración con el presente trabajo de investigación.

Genero:

Masculino ()

Femenino ()

Edad.

Religión:

Católico ()

Evangélico ()

Testigos de Jehová ()

Otros ()

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEM	OPCIONES DE RESPUESTA				
D1: DE LAS NECESIDADES					
¿La enfermera se preocupa por ver que su suero esté pasando bien?	1	2	3	4	5
¿La enfermera está pendiente de retirar o cambiar el suero cuando este ha terminado?	1	2	3	4	5
¿Cuándo usted tiene sed y aún no toma líquidos, la enfermera le humedece los labios?	1	2	3	4	5
En caso de dieta líquida amplia: ¿Le preguntan cuánto de líquido tomó durante el día?	1	2	3	4	5
¿Le colocan la chata u orinal cuando usted necesita usarla?	1	2	3	4	5
¿Le asisten alcanzándole una riñonera en caso de presentar vómitos?	1	2	3	4	5
¿Siente usted que su cama y unidad se encuentran ordenadas y limpias durante el día?	1	2	3	4	5
Cuando le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo?	1	2	3	4	5
¿La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación (sentarse en la cama, ejercicios respiratorios, otros) para disminuir el dolor?	1	2	3	4	5

¿La enfermera le presta atención cuando usted siente mucho dolor?	1	2	3	4	5
¿Siente que la enfermera conversa con usted, ayudándole por un instante a olvidarse de sus problemas?	1	2	3	4	5
¿La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero?	1	2	3	4	5
¿La enfermera le controla la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día?	1	2	3	4	5
¿La enfermera le indica el por qué antes de realizarle algunos procedimientos?	1	2	3	4	5
¿La enfermera observa que usted esté libre de caídas?	1	2	3	4	5
¿La enfermera observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas, limpias?	1	2	3	4	5
¿La enfermera se preocupa por preguntarle cómo se siente?	1	2	3	4	5
¿La enfermera le escucha cuando usted quiere expresarle algo?	1	2	3	4	5
¿La enfermera le hace sentir que para ella su recuperación es importante?	1	2	3	4	5
D2: DE LAS EXPECTATIVAS					
¿Se siente satisfecha, por el cambio rápido de la vía endovenosa y de verificar que está bien?	1	2	3	4	5
¿Se siente satisfecha con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera?	1	2	3	4	5
En caso de dieta líquida amplia: ¿La enfermera le da líquidos en forma rápida cuando usted lo necesita y desea?	1	2	3	4	5
¿Se siente cómodo/a con la atención que le da la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital?	1	2	3	4	5
¿Puede expresar lo que siente y desea esperando obtener una respuesta amable de la enfermera?	1	2	3	4	5
D3: DE LAS PERCEPCIONES					
¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables?	1	2	3	4	5
¿La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo/a o tenía dolor?	1	2	3	4	5
¿Sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar usted sus sentimientos o emociones?	1	2	3	4	5
¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda?	1	2	3	4	5
¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera?	1	2	3	4	5
A su parecer: ¿La enfermera está capacitada para atenderla (tanto en conocimientos como en el trato personal)?	1	2	3	4	5

Anexo 3: Matriz de datos (Excel)

Nº	Variables de caracterización			VARIABLE: CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA																Sub total de la D1	Sub total de la D2	Sub total de la D3	Total de la variable
	Genero	Edad	Religion	Dimensión 1: Técnica				Dimensión 2: C. Interpersonal								Dimencion 3:Entorno							
				Item 01	Item 02	Item 03	Item 04	Item 05	Item 06	Item 07	Item 08	Item 09	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16				
1	2	24	1	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	17	24	9	50
2	2	22	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	14	22	7	43
3	2	23	1	2	2	3	2	2	3	1	3	1	1	1	3	2	2	3	2	11	15	7	33
4	2	17	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	14	17	9	40
5	1	31	4	3	3	3	2	2	3	2	1	1	3	1	4	4	4	1	2	13	19	7	39
6	2	28	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	15	23	7	45
7	2	34	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	3	15	17	6	38
8	2	41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	8	3	16
9	1	47	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	12	21	7	40
10	2	21	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	3	4	1	11	15	8	34
11	2	16	1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	17	28	9	54
12	1	41	1	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	2	4	2	3	1	18	27	6	51
13	2	25	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	14	23	9	46
14	1	41	1	4	3	2	4	4	4	1	3	4	4	3	1	4	1	4	2	17	24	7	48
15	2	35	1	3	3	2	3	3	1	1	2	3	2	1	2	2	1	4	2	14	14	7	35
16	2	28	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	19	26	11	56
17	2	31	1	4	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	18	19	7	44
18	2	44	1	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	16	21	8	45
19	1	38	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	18	25	11	54
20	2	48	1	3	4	3	4	3	3	3	3	1	4	1	1	3	3	3	4	17	19	10	46
21	2	49	4	3	4	2	3	3	3	4	3	1	2	1	2	3	3	3	2	15	19	8	42
22	2	46	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	13	18	9	40
23	2	25	2	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	2	2	17	23	8	48
24	2	31	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	10	22	6	38

N	Dimension: De las Necesidades																			Dimension 2: Espectativas				Dimension 3: Percepciones						Sub total de la D1	Sub total de la D2	Sub total de la D3	
	Item 01	Item 02	Item 03	Item 04	Item 05	Item 06	Item 07	Item 08	Item 09	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29				Item 30
1	2	3	1	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	3	62	17	20	
2	5	5	1	1	3	4	4	1	1	2	4	5	4	4	2	2	4	2	2	2	3	1	5	3	4	4	4	3	4	3	56	14	22
3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	2	2	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	59	20	22	
4	4	4	1	2	3	3	4	2	4	3	3	5	5	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	62	19	25	
5	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	5	3	1	1	1	2	5	1	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	3	35	21	27
6	3	3	1	2	2	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	63	18	24	
7	3	2	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	14	18	
8	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	4	2	28	6	12
9	3	3	1	1	1	1	3	1	1	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	2	1	3	3	4	4	3	4	3	3	42	11	21
10	2	2	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	38	8	12
11	4	4	3	4	4	4	5	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	3	3	5	71	21	24
12	2	2	1	4	2	2	5	2	1	4	3	5	5	2	2	3	5	5	3	3	1	2	4	4	5	5	5	4	5	5	58	15	23
13	3	2	1	2	3	2	3	2	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51	13	19	
14	2	2	1	5	2	4	5	1	1	2	2	5	5	3	1	2	2	1	3	4	1	2	5	4	4	5	3	3	3	49	16	23	
15	5	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	36	11	19
16	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	83	20	25	
17	3	3	2	2	3	5	3	3	3	5	2	3	5	3	5	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	5	5	63	13	23
18	4	4	2	1	3	4	3	2	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	2	1	3	3	4	4	3	5	5	65	13	24
19	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	85	20	28	
20	4	4	1	1	3	4	4	1	2	5	2	4	5	5	5	5	3	4	2	3	2	2	3	4	5	4	4	5	5	64	14	28	
21	4	3	3	1	4	4	3	1	1	5	5	3	5	4	5	4	4	3	2	4	2	1	3	2	4	5	4	5	4	64	12	26	
22	4	4	3	2	4	4	4	2	2	5	3	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	4	4	72	14	24	
23	4	2	4	2	2	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	3	5	2	1	3	3	3	3	2	68	18	16	
24	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	37	13	14	
25	5	4	4	4	4	5	3	1	1	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	1	4	3	5	4	3	4	4	74	14	24	
26	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	1	2	3	5	4	4	5	5	89	15	27	
27	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	20	24	
28	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	77	20	27	
29	3	2	2	1	1	1	4	2	1	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	42	11	18	
30	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	5	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	55	14	18	
31	3	4	2	4	3	5	4	3	2	4	2	5	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	67	17	22	
32	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	82	24	25	
33	5	5	2	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	5	74	16	24	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	25	30	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	24	30	
36	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	93	25	28	
37	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	20	24	
38	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	82	20	28	
39	5	5	1	5	1	2	3	4	1	5	1	5	5	5	5	3	2	1	5	1	1	2	3	4	3	3	2	4	4	64	12	20	
40	5	5	3	3	3	5	3	2	2	3	2	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	61	16	18	
41	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	89	22	29	

V1 CALIDAD DEL CUIDADO

V2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

ESTADÍSTICA - VARIABLES CARACTE ...

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI
26	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	2	3	5	4	4	5	5	4	89	15	27		
27	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	20	24			
28	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	20	27			
29	3	2	2	1	1	1	4	2	1	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	42	11	18			
30	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	14	18			
31	3	4	2	4	3	5	4	3	2	4	2	5	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	67	17	22			
32	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	82	24	25			
33	5	5	2	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	74	16	24			
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	25	30			
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	24	30			
36	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	93	25	28			
37	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	20	24			
38	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	82	20	28			
39	5	5	1	5	1	2	3	4	1	5	1	5	5	5	5	5	3	2	1	5	1	1	2	3	4	3	3	2	4	4	64	12	20		
40	5	5	3	3	3	5	3	2	2	3	2	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	61	16	18		
41	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	89	22	29		
42	4	3	3	1	5	4	4	2	1	5	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	64	14	21		
43	4	4	3	2	4	5	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	64	14	23		
44	3	4	3	2	4	5	3	2	3	4	1	4	5	5	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	66	14	21		
45	4	4	4	2	5	4	5	1	2	5	1	4	4	5	5	5	3	5	2	5	3	2	3	4	5	5	3	5	5	5	70	17	28		
46	3	3	3	2	3	5	3	2	2	3	2	3	5	3	4	4	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	56	13	17		
47	3	4	3	2	3	3	4	3	2	4	2	4	5	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	16	19		
48	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92	25	30			
49	4	4	2	2	3	4	3	2	2	4	2	4	5	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	5	5	2	3	5	5	58	13	24	
50	3	3	2	2	3	5	3	2	2	4	2	3	5	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	55	13	18		
51	5	5	4	2	3	5	4	2	3	4	2	5	5	4	4	3	4	5	2	5	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	71	14	19		
52	4	5	5	1	5	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	4	3	4	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	5	5	65	12	22		
53	5	5	5	1	4	4	3	2	3	4	1	3	4	2	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	3	3	3	1	3	4	5	59	15	19	
54	5	5	5	3	5	4	3	2	3	4	2	4	5	3	4	5	5	4	2	5	4	2	2	3	4	5	2	3	4	4	73	16	22		
55	5	5	3	2	5	5	3	3	3	4	2	3	5	3	3	4	4	4	2	4	4	2	3	3	4	3	2	3	5	5	68	16	22		
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	23	27		
57	5	4	4	3	3	4	3	1	3	3	1	3	5	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	59	13	19	
58	4	2	2	1	3	4	3	2	3	5	1	3	4	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	50	11	17		
59	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	15	18		
60	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	1	2	5	5	4	5	3	2	1	4	3	4	3	2	4	3	1	3	3	5	51	16	19		
61	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	5	5	5	5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	14	20		
62	5	5	5	2	5	5	5	2	2	4	2	5	5	5	3	5	5	4	2	5	5	2	2	5	5	5	3	5	4	5	76	19	27		
63	5	5	5	2	5	5	3	3	2	5	3	4	5	4	5	5	5	5	3	5	3	2	2	2	3	5	5	3	4	5	4	79	14	26	
64	5	4	4	2	3	3	3	2	1	3	2	5	5	5	3	3	3	2	3	3	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	63	12	20		
65	5	5	3	2	3	4	5	2	2	4	4	4	5	5	3	3	3	3	2	5	5	2	2	3	5	4	4	4	4	4	67	17	25		
66	5	5	2	3	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3	2	2	2	3	5	4	4	4	4	76	12	24			
67	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	59	14	21		
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	25	30		

Anexo 4: Matriz de SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	D1V1_Tècni...	Numérico	4	0	Dimensiòn: Tèc...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	D2V1_Inter...	Numérico	4	0	Dimensiòn: Inte...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	D3V1_Entor...	Numérico	4	0	Dimensiòn: Ent...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	V1_Calidad...	Numérico	4	0	V1: Calidad del...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	D1V2_Satis...	Numérico	4	0	Dimensiòn: Sat...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	D2V2_Satis...	Numérico	4	0	Dimensiòn: Sat...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	D3V2_Satis...	Numérico	4	0	Dimensiòn: Sat...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	V2_Satisfac...	Numérico	5	0	V2: Satisfacciòn	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	D1V1_Tècni...	Numérico	4	0	Dimensiòn: Tèc...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	D2V1_Interp...	Numérico	4	0	Dimensiòn: Inte...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	D3V1_Entor...	Numérico	4	0	Dimensiòn: Ent...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	V1_Calidad...	Numérico	4	0	V1: Calidad del...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	D1V2_Satis...	Numérico	4	0	Dimensiòn: Sat...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	D2V2_Satis...	Numérico	4	0	Dimensiòn: Sat...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	D3V2_Satis...	Numérico	4	0	Dimensiòn: Sat...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	V2_Satisfac...	Numérico	5	0	V2: Satisfacciòn	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

Anexo 5: Carta de Presentación



UNIVERSIDAD
**AUTÓNOMA
DE ICA**

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Chincha Alta, 03 de mayo de 2021

OFICIO N°113-2021-UAI-FCS

Hospital San Juan de Dios de Pisco
Director Ejecutivo: Grados Tello Javier

PRESENTE. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería y Psicología. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.




MG. GIORGIO ALEXANDER AQUJE CÁRDENAS
DECAN(E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269176

🌐 www.autonomaica.edu.pe



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, HUAMANI AYQUIPA, MARIA DEL CARMEN identificada con DNI:48142348 LOPEZ MEZA MARIA VILMA identificada con DNI: 21523606 del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE INGRESA A CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SAN DE DIOS DE PISCO ICA 2021.**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar al interesado en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 03 de mayo de 2021




MG. GIORGIO ALEXANDER AQUIJE CÁRDENAS
DECANO(E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Anexo 6: Autorización de aplicación de Instrumento



Pisco, 12 de Mayo del 2021

CARTA N° 014- 2021- GORE ICA- DIRESA-UADEI

Señorita : María Vilma López Meza
Tec. Enf. De Centro Quirúrgico
Hospital San Juan de Dios de Pisco

Asunto : Aprobación a solicitud de recabar información para elaborar
Tesis para optar título profesional.

Referencia : Expediente 038285

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente al mismo tiempo darle a conocer que la Dirección a mi cargo aprueba Vuestra solicitud brindándole las facilidades, para que recabe la información que sea necesaria para la elaboración de su Tesis titulada "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE QUE INGRESA A CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO- ICA 2021" trabajo que será utilizado para obtener el Título Profesional de Licenciada Enfermería.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,


DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ICA
UE 464 HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PISCO

M.C. JAVIER ALFREDO GRADOS TELLO
C.M.P. 062101
DIRECTOR EJECUTIVO

JAGT-D-HSJD
AGGC-J-UADEI
C.C.
Archi

GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD ICA
Hospital San Juan de Dios
Unidad Apoyo Docencia e Investigación
Fundo Alto la Luna Mz-B Lt-5
Ica - Pisco

Anexo 7: Consentimiento Informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a centro quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco-Ica, 2021.”

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsables : Huamani Ayquipa, María del Carmen, y López Meza, María Vilma.

Estudiantes del programa académico de Enfermería.

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad de determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a centro quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco-Ica, 2021. Al participar del estudio, deberá resolver un cuestionario de 45 preguntas, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado “CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE INGRESA A CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO-ICA, 2021,”el cual deberá ser resueltos en un tiempo de 10 minutos, dicho cuestionario será entregado a través de la plataforma google drive formulario

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, por ello las responsables de la investigación garantizando que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndome informado sobre el propósito de la investigación, así mismo.

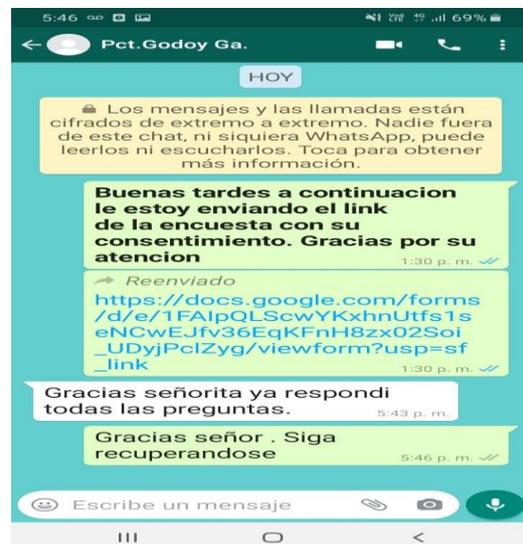
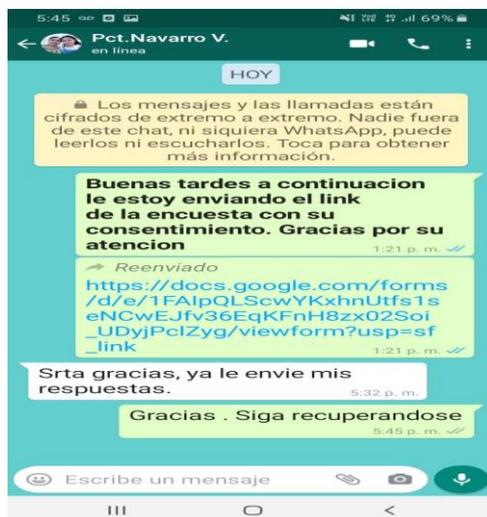
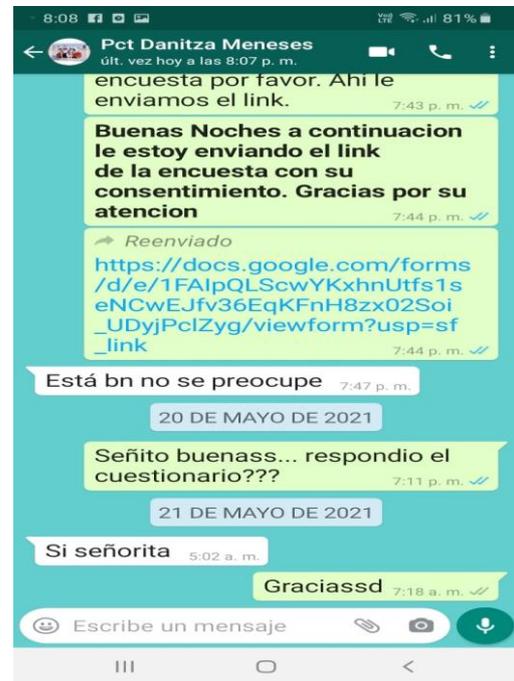
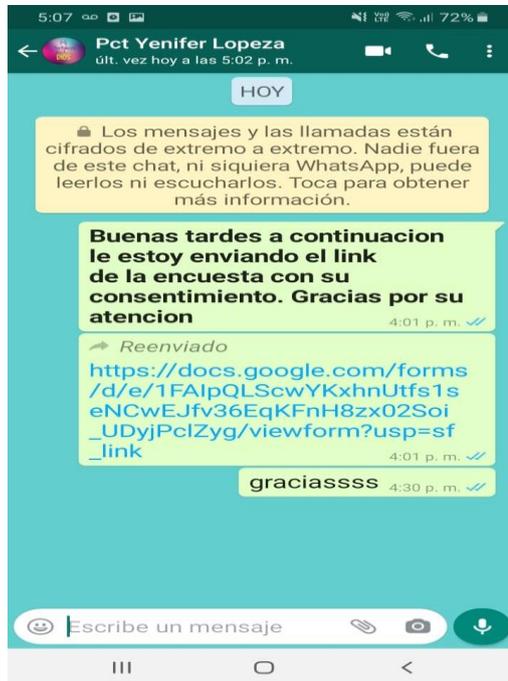
Ica, ... de, de 2021

Firma:

Apellidos y nombres:

DNI:

Anexo 8: Evidencia Fotográfica



docs.google.com/forms/d/1kM5q96hP1g-Bxlhb5UMQeNvqC56dL_fcdnVDLqE5Zbs/edit

Formulario sin título Se guardaron todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 68



Sección 1 de 4

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE QUE INGRESA A CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO-ICA, 2021.

Las siguientes preguntas del presente cuestionario son de carácter anónimo, por lo que se le pide su sinceridad en cada una de las respuestas, así mismo se les agradece anticipadamente la participación y colaboración con el presente trabajo de investigación.

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScwYKxhnUfs1seNCwEJfv36EqKFnH8zx02Soi_UDyJpClZyg/formResponse

La Enfermera(o) tiene vocación para atender en este servicio ¿De qué manera? *

- Deficiente
- Regular
- Buena
- Excelente

¿Cómo califica la atención que brinda la enfermera cuándo usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, etc.)? *

- Deficiente
- Regular
- Buena
- Excelente

Durante su hospitalización en el servicio ¿De qué manera la Enfermera(o) resuelve y solucionar sus problemas? *

- Deficiente

docs.google.com/forms/d/1kM5q96hP1g-Bxlhb5UMQeNvqC56dL_fcdnVDLqE5Zbs/edit

Formulario sin título Se guardaron todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 68

En pausa

¿Cuándo usted tiene sed y aún no toma líquidos, la enfermera le humedece los labios? *

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Muchas veces
- Siempre

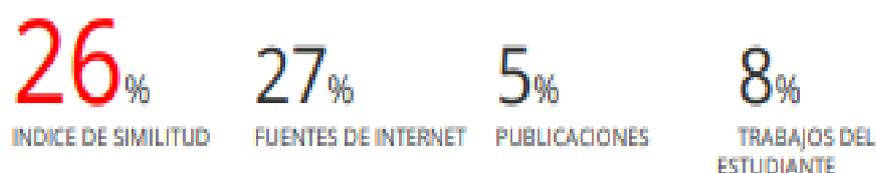
En caso de dieta líquida amplia: ¿Le preguntan cuánto de líquido tomó durante el día? *

- Nunca
- Pocas veces
- Regularmente
- Muchas veces

Anexo 9: Informe de Turnitin

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE QUE INGRESA A CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO-ICA, 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	14%
2	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%