

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



**“CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN
DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CENTRO
QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL NACIONAL
ARZOBISPO LOAYZA, 2022”**

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

AUTORES: Lic. TARQUI CHIPANA, Elizabeth
Lic. TACUSI CHAFLOQUE, Claudia Geraldine
Lic. FLORES CUELLAR, Eymi Milagros

ASESOR: Dra. DE LA TORRE GUZMAN, Luz Chavela

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

CALLAO, 2023
PERÚ

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: Facultad de Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud

TÍTULO: “Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022”

AUTORES: TARQUI CHIPANA, Elizabeth

<https://orcid.org/0000-0002-4115-2460/> 71771020

TACUSI CHAFLOQUE, Claudia Geraldine

<https://orcid.org/0009-0009-8121-5508/> 45044608

FLORES CUELLAR, Eymi Milagros

<https://orcid.org/0009-0009-8121-5009/> 42066505

ASESOR: Dra. DE LA TORRE GUZMAN, Luz Chavela

LUGAR DE EJECUCIÓN: Hospital Nacional Arzobispo Loayza

UNIDAD DE ANÁLISIS: Pacientes del servicio de centro quirúrgico

TIPO: Básica

ENFOQUE: Cuantitativo

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental correlacional transversal

TEMA OCDE: 3.03.00. Ciencias de La Salud, 3.03.03. Enfermería.

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

DRA. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO	PRESIDENTE
MG. JOSE LUIS SALAZAR HUAROTE	SECRETARIO
DRA. MARIA ELENA TEODOSIO YDRUGO	VOCAL

ASESORA: DRA. DE LA TORRE GUZMAN, LUZ CHAVELA

NUMERO DE LIBRO:

NUMERO DE ACTA: N 188-2023-XCVI/CTT-FACS

NUMERO DE FOLIO:

FECHA DE APROBACION: 10 DE AGOSTO DEL 2023

RESOLUCION DE DECANATO: N 281-2023-D/FCS



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

XCVI CICLO TALLER DE TESIS PARA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ACTA N° 188-2023-XCVI/CTT-FCS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las 19:00 horas del **jueves 10 de agosto del año 2023**, mediante el uso de la Plataforma Virtual Google Meet, en la Facultad de Ciencias de la Salud se reúne el Jurado de Sustentación del XCVI Ciclo Taller de Tesis para obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por:

DRA. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO	PRESIDENTA
MG. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE	SECRETARIO
DRA. MARÍA ELENA TEODOSIO YDRUGO	VOCAL

Con la finalidad de evaluar la sustentación de la tesis, titulada **"CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2022"** presentada por Don(ña) **TARQUI CHIPANA ELIZABETH, TACUSI CHAFLOQUE CLAUDIA GERALDINE, FLORES CUELLAR EYMI MILAGROS.**

Acto seguido se procedió a la sustentación de tesis a través de la Plataforma Virtual Google Meet, con la finalidad de obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional en **ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**. Finalizada la sustentación los miembros del jurado formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas.

Terminada la sustentación, el jurado luego de deliberar, acordó: **APROBAR** con la escala de calificación cualitativa **MUY BUENO** y calificación cuantitativa **DIECISIETE (17)** la presente tesis, conforme al Art. 27° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021-CU de fecha 30 de junio de 2021. Se eleva la presente acta al Decanato de la Facultad de Ciencias de la Salud, a fin de que se declare **APTO(A)** para conferir el Título de Segunda Especialidad Profesional en **ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**.

Se extiende la presente acta, a las 19:30 horas del mismo día.

Callao, 10 de agosto del 2023


.....
Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO
Presidenta


.....
Mg. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE
Secretario


.....
Dra. MARÍA ELENA TEODOSIO YDRUGO
Vocal

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Segunda Especialidad Profesional**

**INFORME N° 07-2023-XCVI-CTT/FCS
DE PRESIDENTE DE JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Callao, 10 de agosto del 2023

A: Dra. ANA LUCY SICCHA MACASSI
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

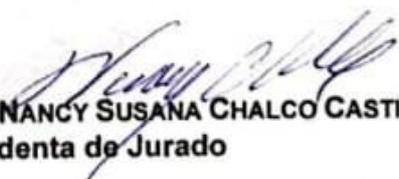
ASUNTO: DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Mediante el presente, la Presidenta de Jurado de Sustentación del XCVI Ciclo Taller de Tesis, cumple con informar que la tesis, titulada "**CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2022**" no presenta observación, de esta manera se emite el presente **DICTAMEN FAVORABLE**, a:

- **TARQUI CHIPANA ELIZABETH**
- **TACUSI CHAFLOQUE CLAUDIA GERALDINE**
- **FLORES CUELLAR EYMI MILAGROS**

Por lo que debe proseguir con los trámites respectivos para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en **ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**.

Es todo cuanto se informa a usted.


Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO
Presidenta de Jurado

Document Information

Analyzed document	TARQUI - TACUSI - FLORES.docx (D170419870)
Submitted	2023-06-12 20:54:00
Submitted by	
Submitter email	tarquichipana07@gmail.com
Similarity	12%
Analysis address	fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / 20.11.19_Trabajo_Corregido.docx Document 20.11.19_Trabajo_Corregido.docx (D60643070) Submitted by: mercedes_1703_@hotmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com	 13
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS VERONICA Y LIANA.docx Document TESIS VERONICA Y LIANA.docx (D143229092) Submitted by: vepa_20@hotmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com	 5
SA	Universidad Nacional del Callao / INFORME DE TESIS CHIROQUE, PARIASCA Y ROJAS, VERIFICACION.docx Document INFORME DE TESIS CHIROQUE, PARIASCA Y ROJAS, VERIFICACION.docx (D163269066) Submitted by: kdppariascal@unac.edu.pe Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com	 6
SA	Universidad Nacional del Callao / Alvarado Chamorro Sarita, Coronel Huaman Giannina Beatriz, Yantas Oscanoa Milagros.docx Document Alvarado Chamorro Sarita, Coronel Huaman Giannina Beatriz, Yantas Oscanoa Milagros.docx (D142985074) Submitted by: yanny.050505@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com	 3
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS PAREJA-SILVA.docx Document TESIS PAREJA-SILVA.docx (D170116144) Submitted by: elianitaparejamesicano@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / URKUND TESIS TANIA YONY (2).docx Document URKUND TESIS TANIA YONY (2).docx (D168669250) Submitted by: yhciezai@unac.edu.pe Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com	 3
SA	Universidad Nacional del Callao / INFORME_FINAL PARA URKUND.docx Document INFORME_FINAL PARA URKUND.docx (D169035503) Submitted by: JEMAGUESA.2015@hotmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com	 5
SA	Universidad Nacional del Callao / JANETT MUNAYA Y RUTH (1).doc Document JANETT MUNAYA Y RUTH (1).doc (D45640939) Submitted by: jmunaya@auna.pe Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com	 4
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS 2022-ESPECIALIDAD EN CENTRO QUIRURGICO.docx Document TESIS 2022-ESPECIALIDAD EN CENTRO QUIRURGICO.docx (D142888450) Submitted by: angela_8f@hotmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com	 3

**Universidad Nacional del Callao / TESIS DEL CUIDADO HUMANIZADO
RELACIONADO CON EL NIVEL DE ANSIEDAD DE PACIENTE ONCOLOGICO
PREQUIRURGICO-LIC BRUNO GONZALES YESENIA Y LIC SANDRA MANRIQUE
MELCHOR (1).docx**

SA

Document TESIS DEL CUIDADO HUMANIZADO RELACIONADO CON EL NIVEL DE ANSIEDAD DE PACIENTE ONCOLOGICO PREQUIRURGICO-LIC BRUNO GONZALES YESENIA Y LIC SANDRA MANRIQUE MELCHOR (1).docx (D167356796)

Submitted by: sandramanrique933@gmail.com

Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com

2

Universidad Nacional del Callao / TESIS BELLY J. ARIAS C. PARA URKUND.doc

SA

Document TESIS BELLY J. ARIAS C. PARA URKUND.doc (D154540313)

Submitted by: bellyar@hotmail.com

Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com

1

Entire Document

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

“CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2022”

TESIS PARA OPTAR EL

TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

EN: ENFERMERÍA

EN CENTRO

QUIRÚRGICO

AUTORES:

Lic.

TARQUI CHIPANA, Elizabeth Lic. TACUSI CHAFLOQUE, Claudia Geraldine Lic. FLORES CUELLAR, Eimy Milagros

ASESOR: Dra. DE

LA TORRE GUZMAN, Luz Chavela

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

CALLAO, 2023 PERÚ

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: Facultad de Ciencias de la Salud UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Unidad

de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud

TITULO: “Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional

Arzobispo Loayza, 2022” AUTORES: TARQUI CHIPANA, Elizabeth <https://orcid.org/0000-0002-4115-2460/> 71771020

TACUSI CHAFLOQUE, Claudia Geraldine / / 28290929 FLORES CUELLAR, Eimy Milagros/ / 43452312 ASESOR: Dra. DE LA

TORRE GUZMAN, Luz Chavela LUGAR DE EJECUCIÓN: Hospital Nacional Arzobispo Loayza UNIDAD DE ANÁLISIS:

Pacientes

del servicio de centro quirúrgico

TIPO: Básica ENFOQUE: Cuantitativo DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental correccional transversal TEMA

OCDE: 3.03.00. Ciencias de La Salud, 3.03.03. Enfermería.

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

DEDICATORIA A Dios, por permitirnos llegar a esta etapa de nuestras vidas y guiarnos en todo este recorrido profesional.

A nuestros familiares por su apoyo incondicional durante nuestra formación profesional.

Lic. Tarqui Chipana, Elizabeth Lic. Tacusi Chafloque, Claudia Geraldine Lic. Flores Cuellar, Eimy Milagros

RESUMEN

El presente estudio tuvo como

55%

MATCHING BLOCK 1/46

SA

20.11.19_Trabajo_Corregido.docx (D60643070)

objetivo determinar la relación entre los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022. Metodología, estudio de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional de corte transversal, la

muestra

fue

de 98 pacientes del servicio de

82%

MATCHING BLOCK 2/46

SA

TESIS VERONICA Y LIANA.docx (D143229092)

Centro Quirúrgico. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Resultados,

DEDICATORIA

A Dios, por permitirnos llegar a esta etapa de nuestras vidas y guiarnos en todo este recorrido profesional.

A nuestros familiares por su apoyo incondicional durante nuestra formación profesional.

*Lic. Tarqui Chipana, Elizabeth
Lic. Tacusi Chafloque, Claudia Geraldine
Lic. Flores Cuellar, Eimy Milagros*

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	x
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Objetivos.....	17
1.4. Justificación.....	17
1.5. Delimitantes de la investigación.....	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes	20
2.2. Bases teóricas.....	26
2.3. Marco conceptual	29
2.4. Definición de términos básicos	38
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	40
3.1. Hipótesis	40
3.1.1. Operacionalización de variable	41
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	42
4.1. Diseño metodológico.....	42
4.2. Método de Investigación	42
4.3. Población y muestra.....	43
4.4. Lugar de estudio y período desarrollado	44
4.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	45
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	46
4.7. Aspectos éticos en investigación	47
V. RESULTADOS	49
5.1. Resultados descriptivos	49
5.2. Resultados inferenciales	53
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
6.1. Contrastación y demostración de la Hipótesis con los resultados	56

6.2	Contrastación de los resultados con otros estudios similares	56
6.3	Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	58
VII.	CONCLUSIONES	60
VIII.	RECOMENDACIONES	61
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS		72
Anexo 1:	Matriz de Consistencia	73
Anexo 2:	Instrumentos validados	74
Anexo 3:	Consentimiento informado	76
Anexo 4:	Validez del instrumento	77
Anexo 5:	Confiabilidad de instrumentos	81
Anexo 6:	Base de datos	84
Anexo 7:	Prueba de normalidad	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Grado de cuidados de enfermería según dimensiones en pacientes del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022	49
Tabla 2.	Nivel de satisfacción según dimensiones en pacientes del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022	51
Tabla 3.	Relación entre cuidados de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022	53
Tabla 4.	Correlación entre cuidados de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Grado de cuidados de enfermería según dimensiones en pacientes del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022	50
Gráfico 2.	Nivel de satisfacción según dimensiones en pacientes del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022	52
Gráfico 3.	Relación entre cuidados de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022	54

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022. Se utilizó una metodología de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional de corte transversal, la muestra fue de 98 pacientes del servicio de Centro Quirúrgico, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para cada variable cuidados de enfermería y satisfacción del paciente contando con 22 ítems y 27 ítems respectivamente. Según los resultados, respecto a la variable cuidados de enfermería el 55,1% de los pacientes presentaron un cuidado de enfermería regular, el 27,6% un cuidado bueno y el 17,3% un cuidado malo; en relación con la variable satisfacción del paciente el 55,1% de los pacientes refieren presentar un nivel medio, el 29,6% un nivel alto y el 15,3% un nivel bajo. Respecto a la relación de ambas variables el 42,9% tiene una satisfacción de nivel medio calificando los cuidados de enfermería regulares, el 22,4% tiene una satisfacción de nivel alto calificando los cuidados de enfermería buenos y el 10,2% tiene una satisfacción de nivel bajo calificando los cuidados de enfermería malos. Finalmente se concluyó que existe una relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con un $p: 0,000$ menor a $0,05$ y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $0,725$; por lo que aun buen cuidado existe una alta satisfacción o por el contrario aun mal cuidado existe una baja satisfacción del paciente.

Palabras claves: Cuidados de enfermería, Satisfacción del paciente, Centro Quirúrgico.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between nursing care and patient satisfaction in the surgical center service of the Arzobispo Loayza National Hospital, 2022. A descriptive methodology was used, a quantitative approach, a cross-sectional correlational non-experimental design, the sample was 98 patients from the Surgical Center service, the survey was shown as a technique and the questionnaire as an instrument for each variable, nursing care and satisfaction. of the patient with 22 articles and 27 articles respectively. According to the results, regarding the nursing care variable, 55.1% of the patients presented regular nursing care, 27.6% good care and 17.3% bad care; In relation to the patient satisfaction variable, 55.1% of the patients presented a medium level, 29.6% a high level and 15.3% a low level. Regarding the relationship of both variables, 42.9% have a medium-level satisfaction rating regular nursing care, 22.4% have a high-level satisfaction rating nursing care as good, and 10.2% have a low level of satisfaction qualifying nursing care as bad. Finally, it was concluded that there is a significant relationship between nursing care and patient satisfaction with a $p < 0.00$ less than 0.05 and a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.725; Therefore, even with good care, there is high satisfaction or, on the contrary, even with poor care, there is low patient satisfaction.

Key words: Nursing care, Patient satisfaction, Surgical Center.

INTRODUCCIÓN

El cuidado del paciente es la esencia de la profesión de enfermería y puede definirse como intervenciones en la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en la salud integral del paciente. Sin embargo, existen situaciones que afectan el quehacer del profesional de enfermería, olvidando en ocasiones que su esencia es el respeto por la vida y el cuidado profesional del ser humano. Este tipo de atención es impactante, parte de la producción de los servicios de salud y se considera clave para lograr ciertos resultados finales, como el alta del paciente, el aumento de la productividad, etc. Cabe mencionar que en el proceso de enfermería se debe brindar un cuidado holístico que atienda y satisfaga las necesidades del individuo como ser integral (1). Asimismo, se ha encontrado que, en el ámbito hospitalario, el comportamiento de los profesionales de enfermería es percibido en esencia por los pacientes, es decir, su comportamiento es interpretado como un indicador de calidad, pero muchas veces no se logra cumplir con las expectativas de los pacientes ya que su satisfacción es el resultado de cuanto se ha cumplido con lo que esperaba del servicio; por lo mencionado se planteó como objetivo de estudio; determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022 (2).

Esta investigación consta de IX capítulos: Planteamiento del problema, marco teórico, hipótesis y variables, diseño metodológico, resultados, discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las rutinas de atención quirúrgica son particularmente importantes para determinar los resultados a largo plazo de muchos procedimientos quirúrgicos. Al respecto la Organización Mundial de la Salud en el año 2022 refirió que la atención quirúrgica ha sido un componente esencial de la atención médica en todo el mundo durante más de un siglo. A medida que la incidencia de lesiones traumáticas, cánceres y enfermedades cardiovasculares siga aumentando, el impacto de la intervención quirúrgica en los sistemas de salud pública seguirá creciendo. La cirugía es a menudo la única terapia que puede aliviar las discapacidades y reducir el riesgo de muerte por condiciones comunes. Cada año, muchos millones de personas se someten a tratamiento quirúrgico, y las intervenciones quirúrgicas representan aproximadamente el 13% del total de años de vida ajustados en función de la discapacidad (AVAD) del mundo (3).

Asimismo, en un estudio en Estambul de Karaca y Durna en el año 2019 evidenciaron que de 635 pacientes quirúrgicos 37% calificaron de deficiente la atención de enfermería ofrecida durante la hospitalización (4). Al igual que otro trabajo de Lotfi et al. en Iran en el año 2019 encontraron que la mayoría de los pacientes quirúrgicos por emergencia o quemaduras estaban insatisfechos con la atención de enfermería, más del 80% no conocía a su enfermera, donde resaltaron que la comunicación profesional entre la enfermera y el paciente tiene un papel importante en la satisfacción del paciente con la atención de enfermería (5).

A nivel de Latinoamérica con el continuo desarrollo de la ciencia y la tecnología en el ámbito de la salud, las instituciones han aumentado los requisitos de competencia para los profesionales de enfermería, que exigen tanto características de liderazgo como competencia en ciencias técnicas, así como pensamiento crítico para la resolución de problemas y actitudes para la toma de decisiones, a fin de garantizar la seguridad en los diferentes servicios, a su vez estas acciones, generan demandas de ritmos de trabajo y el incremento de la carga de trabajo, que se atribuyen al desempeño de funciones distintas a la enfermería, afectando directamente la salud física y mental de este profesional (6). Por otro lado, un Betancourt et al. en Ecuador en el 2020 encontraron que factores como la muerte, el sufrimiento y la sobrecarga laboral encementaban el estrés laboral del personal de enfermería generando un desgaste emocional y una baja en la calidad del cuidado que brindaban, lo que evidentemente ejercía una insatisfacción con el servicio en un 45% de los pacientes (7).

En nuestro Perú, según la Defensoría del Pueblo en el año 2022, la Oficina Defensorial de Huánuco atendió 3091 casos. Los establecimientos de salud fueron las entidades más quejadas con 276 quejas, seguidas por las municipalidades con 264, los sectores de justicia con 139 casos y educación con 111 casos, respectivamente, y en quinto lugar están las empresas prestadoras de servicios públicos (8).

Asimismo, en un estudio nacional de Senmache en el 2021 se evidenció que el nivel de satisfacción en relación a los cuidados de enfermería en el 27.2% es medianamente satisfechos, evidenciando que existe un grupo de pacientes de cirugía que no están satisfechos con el servicio (9).

El estudio se desarrollará en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022, donde se ha observado que el desarrollo de las actividades de los profesionales de enfermería tiene ciertas dificultades con el manejo de pacientes por una falta de personal y de recursos, por otro lado algunos pacientes se quejan de un trato poco satisfactorio por parte del personal de enfermería, que en ocasiones son ignorados y no se les ayudan con el manejo del dolor entre otras necesidades, es por ello que es relevante el estudio constante de cómo se desarrollan los cuidados de enfermería y como ello está relacionado al nivel de satisfacción de los paciente en el servicio de Centro Quirúrgico en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022.

1.2. Formulación del problema

Tras lo mencionado se formulan los siguientes problemas de investigación.

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo son los cuidados de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Centro Quirúrgico?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Identificar los cuidados de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico.
- b) Identificar el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Centro Quirúrgico.

1.4. Justificación

La atención quirúrgica es un componente esencial en la atención médica, la cirugía es frecuentemente la única terapia que puede aliviar las discapacidades y reducir el riesgo de muerte. Cada año millones de personas se someten a tratamiento quirúrgico representando el 13% del total de años de vida ajustados en función de la discapacidad del mundo (3). Por otro lado, a nivel mundial, respecto al cuidado de enfermería, el 37% calificaron de deficiente; de cuales según Lotfi et al. la mayoría estaban insatisfechos con la atención de enfermería. A nivel de Latinoamérica según Betancourt et al. indica que el 45% de los pacientes refieren no recibir adecuados cuidados. En nuestro Perú, los procedimientos de atención quirúrgica son determinantes para la mejora de vida de la persona por lo que es necesario que el tratamiento quirúrgico busque la pronta recuperación del paciente, comprendiendo desde que este ingresa hasta que egresa del servicio de centro quirúrgico.

Por otro lado, en el servicio de centro quirúrgico, se han presentado quejas de los pacientes en cuanto al cuidado de enfermería, algunos refieren que los ignoran, otros que no entienden la información que les brindan, etc., además el personal manifiesta que estas situaciones se dan por un tema de falta de personal, por ello es necesario que se evalúe cuál es la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de Centro Quirúrgico lo que nos servirá para conocer la situación real y a partir de ello poder sugerir soluciones al respecto en favor de la mejora del servicio y sobre todo la oportuna recuperación del paciente, considerante que es un ser holístico.

Asimismo, el estudio se justifica de manera teórica porque brinda un análisis de la información disponible para fundamentar la naturaleza de las variables cuidado de enfermería y satisfacción del paciente y con ello poder dar a conocer sobre la importancia de mejorar el cuidado de enfermería para lograr una mejor satisfacción del paciente con sus necesidades y requerimientos de salud. Por otro lado, el estudio se justifica de manera práctica porque el estudio presenta resultados que permiten comprender la gravedad de la problemática observada además de cuál es el nivel de relación entre las variables para poder tener un fundamento sobre el desarrollo de estrategias que busquen mejorar el servicio ofrecido. Asimismo, se justifica de manera metodológica porque brinda instrumentos de recolección de datos confiable en un contexto local sirviendo de aporte a otros estudios en especial nacionales.

1.5. Delimitantes de la investigación.

1.5.1. Teórica:

El estudio se fundamenta en teorías del cuidado humanizado de Jean Watson y la calidad en la atención médica de Avedis Donabedian, además el estudio se desarrolla en torno a las variables cuidado de enfermería con sus dimensiones (Interpersonal, técnico y del entorno) y la variable satisfacción del paciente con sus dimensiones (Técnico científico y humano).

1.5.2. Temporal:

Se desarrollo durante el mes de junio, julio y agosto del año 2022.

1.5.3. Espacial:

En el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes:

Internacional

Mendez E. (México, 2022) presentó un estudio titulado “Evaluación de la satisfacción anestésica, en pacientes sometidos a cirugía electiva como indicador de calidad en atención en UMAE HE No. 14.” Con el objetivo de Evaluar la satisfacción anestésica en pacientes sometidos a cirugía electiva como indicador de calidad en atención. Se realizó un estudio observacional, prospectivo, analítico, transversal y unicéntrico, en pacientes programados para cirugía de traumatología y ortopedia, manejados con anestesia general y/o neuroaxial. Posterior a alta de Unidad de cuidados postanestésico, en área de hospitalización, se aplicó el cuestionario de Percepción de Calidad Anestésica (CPCA) en sus dimensiones comunicación, efectividad y satisfacción. Participaron 100 pacientes, cuya edad fue 43 ± 11.5 años, sexo masculino en 60, ASA II con 46, enfermedad mental presente en 2. La anestesia general balanceada se aplicó en 42, con diagnóstico de gonartrosis con 13, lumbago con ciática en 12. La comunicación fue percibida como excelente en 75, mala en 4. La efectividad de la anestesia, fue percibida como buena en 60, mala en 10. La percepción global de la anestesia en respuesta al cuestionario CPCA, es regular en 14, excelente en 47. Conclusión. La evaluación de la satisfacción anestésica fue excelente en 47% de los pacientes sometidos a cirugía electiva como indicador de calidad en atención en la UMAE H.E. (10)

Amador B. et. al. (Nicaragua, 2021) presentó un estudio titulado “Calidad de cuidados post anestésicos en la sala de recuperación de cirugías programadas en el Hospital Antonio Lenin Fonseca. Durante el periodo de octubre noviembre del año 2020.” Con el objetivo de valorar la calidad de cuidados post anestésicos en la sala de recuperación de cirugías programadas. Investigación de tipo descriptivo, cuantitativo prospectivo de corte transversal, la muestra estuvo conformado por 213 pacientes. Para la recopilación de información se utilizó instrumento care – q (caring assessment instrument). Los resultados obtenidos fueron que al 53% de los pacientes se le midió la presión arterial y saturación de oxígeno, al 65% no se le evaluó el dolor y el 60% fueron enviados con dolor a su piso, un 62% fueron atendidos en cuanto a los efectos adversos que presentaban de la anestesia, al 92% y 100% se les evaluó utilizando la escala de Aldrete y Bromage respectivamente, las investigadoras concluyen que la satisfacción del paciente es un indicador de calidad de los servicios de salud y que observaron que la mayor parte del tiempo el encargado de la sala de recuperación fue el técnico en anestesia (11).

Arcentales G. et. al. (Ecuador, 2021) presentó un estudio titulado “Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería.” Con el objetivo de determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues. Se realizó un estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo, transversal y no experimental, población de estudio fue la totalidad de pacientes de ambos sexos con edades entre 18 y 65 años, con patologías quirúrgicas, en el período comprendido entre febrero a marzo del 2021 a los que se les aplicó el

instrumento Caring Assessment Instrument (CARE-Q) denominado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado. Los resultados revelan que el personal de enfermería brinda una atención de salud óptima donde los pacientes manifiestan sentir satisfechos, sin embargo, se evidencia que hay mayor satisfacción con el cuidado de enfermería en mujeres jóvenes de tercer nivel a diferencias de otro nivel de instrucción. Se concluye que no hay un déficit de la calidad de los cuidados de enfermería prestados en la institución, y también un alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos, en todas las categorías (12).

Sillero A. et al. (España, 2019) presentaron su investigación “Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en el perioperatorio”. El objetivo fue investigar la seguridad y satisfacción del paciente perioperatorio y su relación con el cuidado de enfermería. Se realizó un estudio correlacional transversal multinivel con 105 enfermeras y 150 pacientes quirúrgicos del área quirúrgica. Se utilizaron cuestionarios para la recolección de datos. Encontró que la satisfacción laboral, el compromiso profesional y el compromiso con los problemas del hospital fueron predictores negativos de eventos adversos relacionados con el paciente, mientras que la atención posoperatoria fue un predictor positivo. Se concluyó que los eventos adversos aumentaron cuando los enfermeros estaban insatisfechos con su trabajo, carecían de compromiso profesional y tenían poca disponibilidad para participar en los asuntos de la unidad. Por otro lado, los eventos adversos disminuyen cuando los enfermeros realizan los cuidados en el postoperatorio. La satisfacción fue buena y no hubo asociación con las características de la atención de los enfermeros (13).

González J. et al. (México, 2019) presentaron su estudio titulado “Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor post operatorio en la unidad de recuperación del Hospital General Regional “Vicente Guerrero”. Buscaron determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con el alivio del dolor postoperatorio. El método fue cuantitativo, de tipo descriptivo, y se utilizó un cuestionario sobre una muestra de 156 pacientes. Resultados: La satisfacción de enfermería con el alivio del dolor postoperatorio fue: 1,4% totalmente satisfecha, 34,5% satisfecha, 46,2% parcialmente satisfecha y 17,9% menos satisfecha. El nudo quedó satisfecho con la atención brindada por la mayoría de las enfermeras del área de postoperatorio. La satisfacción del paciente entorno a la calidad de atención, no depende del personal de enfermería, si no de un equipo multidisciplinario (14).

Nacional

Huamani M. et al. (Ica, 2022) presentó un estudio titulado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a centro quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco-Ica, 2021” El objetivo fue determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico. Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básica, no experimental con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. La técnica fue la encuesta y sus instrumentos dos. La muestra quedó proyectada a 92 pacientes encuestados. 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: existe relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente (15).

Alcántara V. (Huacho, 2021) presentó su estudio “Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, clínica Veronesi, Huacho – 2021”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía. El estudio fue descriptivo, nivel II, diseño no experimental, prospectivo, de enfoque cuantitativo; se utilizó toda la población para la investigación siendo 40 pacientes. La técnica de recolección de datos fue la encuesta como instrumento, como resultado al someterse a la prueba de hipótesis, se toma la decisión de rechazar las hipótesis, como se concluyó que los pacientes de la Clínica Veronesi, el 47,5% (19) se encuentran medianamente satisfechos con el cuidado que le brinda el enfermero (a), sin embargo, un porcentaje considerable 35,0% (14) expresaron que se encuentran altamente satisfechos con la atención de enfermería (16).

Ramos S. (Chimbote, 2021) presentó un estudio titulado “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón - Chimbote, 2021” Con el objetivo de determinar la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado brindado por el personal de salud en centro quirúrgico. Se realizó un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 157 pacientes.

Para la recolección de datos se utilizaron dos encuestas la primera para medir la calidad de atención el cual constaba de 20 preguntas y la segunda para evaluar la satisfacción de los usuarios que constaba de 21 preguntas. Los resultados que obtuvo es que el 94.3% de participantes se mostraban satisfecho por el cuidado recibido, con respecto a la magnitud de relación entre las variables del estudio fue dado por el coeficiente de Pearson que tuvo valor de 0.599 el cual indica que la correlación es positiva moderada. Por lo que concluye que la satisfacción de sus colaboradores de acuerdo con los cuidados brindados por el personal de enfermería es casi en su totalidad buena y que el personal se preocupa por brindar atención oportuna, empática y humana en dicha institución (17).

Chambi R. (Lima, 2020) presentó un estudio titulado “Calidad de cuidado enfermero relacionado con satisfacción del paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020” con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente post operados en el Hospital María Auxiliadora. Se realizó un estudio aplicado, descriptivo, transversal, diseño no experimental, correlacional. La población estuvo constituida por 197 pacientes. El instrumento utilizado el cuestionario, tanto en la calidad del cuidado y la satisfacción el cuestionario tuvo 22 ítems. El resultado que se obtuvo fue en la primera variable fue bajo en 51,1% y en la segunda variable el nivel también fue bajo en 91,6%. Conclusiones: existe relación significativa, directa y moderada (Rho de Spearman = 0.692 y valor $p < 0,05$), con lo cual se acepta la hipótesis general (18).

Pacha S. (Moquegua, 2019) presentó un estudio titulado “Nivel de satisfacción del paciente quirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación del centro quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua 2018”. Con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente quirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería. El estudio es de tipo cuantitativo, diseño descriptivo correlacional de corte transversal. La población objeto de estudio, estuvo constituida por 50 pacientes. Se utilizó una entrevista a los pacientes y una guía de observación directo a la enfermera. Los resultados muestran que el Nivel de Satisfacción del Paciente es Satisfacción Intermedia (76,0%), y Calidad de los Cuidados de Enfermería es Cuidado de Enfermería Eficiente (54,0%). Se concluye que si existe relación estadísticamente significativa entre las variables (19).

2.2. Bases teóricas

Dentro de las teorías relacionadas a las variables tenemos al:

Teoría de Jean Watson: Cuidado humanizado de enfermería

Jean Watson estudia la enfermería a través de enfoques filosóficos (existenciales-fenomenológicos) y espirituales. Ella ve a la enfermería como el ideal moral y ético, en otras palabras, el cuidado humanístico es la relación terapéutica básica entre las personas. Es relacional, transpersonal e intersubjetivo. Esto permitió a Watson articular sus premisas teóricas, así como las premisas básicas de la ciencia de la enfermería (20).

Premisa 1: “El cuidado (y la enfermería) han existido en todas las sociedades.

Premisa 2: “La claridad de la expresión de ayuda y de los sentimientos, es el mejor camino para experimentar la unión y asegurar que algún nivel de comprensión sea logrado entre la enfermera persona y paciente persona”.

Premisa 3: “El grado de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado”.

En cuanto a los metaparadigmas Watson nos indica lo siguiente:

- **Salud:** Unidad y armonía en la mente cuerpo y el alma y está asociado con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado.
- **Persona:** Unidad de mente, cuerpo, espíritu y naturaleza y refiere que la personalidad va unida a ideas, donde es libre de tomar decisiones.
- **Entorno:** Nos dice que el papel de la enfermera es atender los entornos y que incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro)
- **Enfermería:** Consiste en conocimiento, pensamiento, valores, filosofía compromiso y acción con cierto grado de pasión.

Teoría de Helen C. Eriksen: El arte del cuidado de enfermería

Se enfoca en la cantidad de cuidado demostrado por el proveedor del cuidado de salud, incluye los elementos de cortesía en el trato, comprensión del paciente, paciencia con el usuario, atención al paciente, amabilidad, ser cordial con el paciente, use de terminología clara, escuchar los temores del paciente y la privacidad proporcionada por la enfermera al paciente. Considera:

- La calidad técnica del cuidado: se refiere a las destrezas técnicas y habilidades de los proveedores, así como a la calidad y modernidad del equipo.
- La disponibilidad del cuidado: se enfoca tanto en el servicio como en el personal y se refiere al cuidado que proporciona el personal de salud y las facilidades que se tienen para ello.
- Continuidad del cuidado: está definida en términos de la entrega del cuidado sin interrupción, desde la misma facilidad del equipo o del proveedor. Incluye el conocimiento del estado de salud del paciente, proporcionar al paciente lo que requiere para satisfacer sus necesidades.
- Resultado del cuidado: se refiere a la eficacia del tratamiento en el mejoramiento o mantenimiento del estado de salud (19).

Teoría de los cuidados de Kristen Swanson

Kristen Swanson plantea en el año 1991 la "Teoría de los Cuidados", autora cree que cuidar es una forma educativa de conectarse con personas valiosas que ella cree que tienen un compromiso personal y una responsabilidad con ella. Propone cinco procesos básicos (saber, con, para, habilitar y mantener creencias). Estos conceptos permiten reflexionar sobre la cosmovisión de la enfermería, donde confluyen las dimensiones histórica, antropológica y filosófica de la ciencia enfermera. El conocimiento se refiere a la capacidad de un individuo para brindar cuidado, el segundo es el enfoque y compromiso personal que conduce a la acción en el cuidado, y el tercero es la condición: enfermera, cliente, organización, que aumenta o disminuye la probabilidad de brindar cuidado.

Enfermería, el cuarto es la acción del cuidado dado, y el último se refiere a las consecuencias de los resultados del cuidado intencionales y no intencionales para los clientes y profesionales. La teoría apoya la reivindicación de que los cuidados son un fenómeno central de enfermería, pero no es necesariamente la práctica de enfermería (20).

Teoría de la calidad en atención médica de Avedis Donabedian

Quien para definirla ha identificado algunos aspectos que ayudan a su análisis: el técnico y el interpersonal. Se refiere a la atención técnica como la aplicación de la ciencia y la tecnología de la medicina y de las otras ciencias de la salud al manejo de un problema personal de salud, la cual va acompañada de las relaciones interpersonales entre el paciente y el médico o proveedor del servicio. Donabedian incluye un tercer aspecto que lo denomina “las amenidades”, cuyo término lo comprenden las características propias del entorno en que se presta la asistencia médica, tales como la sala de espera agradable, sábanas limpias, temperatura agradable, etc., las cuales las describe de una manera más abstracta como comodidad, privacidad, cortesía y las incluye dentro del manejo de las relaciones interpersonales, ya que significan interés por la satisfacción del paciente (21).

2.3. Marco conceptual

2.3.1 Cuidados de enfermería

Como refirió Santiago et al. es una actividad con estándares probados de intervención segura, de fácil acceso a las poblaciones, que a su vez puede tener

impacto en la morbilidad, discapacidad, desnutrición y mortalidad en las personas, de manera óptima con mínimo daño y máxima pérdida Resultados Satisfacción del paciente (22).

Considerado por Ramírez et al. como un tipo de atención que se espera que maximice el bienestar del paciente, una vez que se considera el balance de ganancias y pérdidas asociadas con todas las partes del proceso de atención (23).

Asimismo, como dijo Moreno el cuidado es el proceso de atención que se espera que maximice el nivel de bienestar del paciente y se desarrolla una vez considerado el balance de ganancias y pérdidas esperadas en todas las etapas del proceso de atención. Estándares (24).

Finalmente, Jiménez y Fuentes, lo definen como un conjunto de intervenciones desarrolladas por los profesionales de enfermería para posibilitar la acción y satisfacer las necesidades de salud de los pacientes, que están diseñadas para promover la adherencia al tratamiento, reducir las complicaciones y educar a los pacientes con el fin de lograr su felicidad (25).

Cuidados de enfermería al paciente quirúrgico

- Cuidados de enfermería en el Preoperatorio

Etapa comprendida desde la recepción del paciente en Centro Quirúrgico, hasta el inicio del procedimiento anestésico. Considerar al paciente como ser holístico y complejo, asimismo se presta cuidados a través de una metodología científica y sistematizada (19).

- **Cuidados de Enfermería en el trans-operatorio**

Etapa comprendida desde que se inicia el procedimiento anestésico hasta que el cirujano coloca el apósito en la herida operatoria, el paciente bajo efectos anestésicos es trasladado a la Unidad de Recuperación Postanestesia (URPA).

- **Cuidados de enfermería en el post operatorio inmediato**

Es la atención inmediata en la que al paciente recién operado se le ayuda a normalizar sus funciones en la forma más rápida, segura y cómoda que sea posible. Cuando el paciente sale de quirófano o de sala de cirugía, debe continuar con un cuidado especializado para evitar cualquier tipo de complicaciones respiratorias, cardiovasculares, neurológicas y otras como hipotermia, dolor, náuseas y vómitos (19).

La dinámica y la naturaleza rotativa de las personas intervenidas quirúrgicamente permiten que los cuidados de enfermería se expresen en procedimiento técnico, en el empleo de tecnología de punta y en atención humanística, teniendo como foco de interés y preocupación el cuidado al paciente (25).

Las enfermeras de centro quirúrgico del área de recuperación conocen las características y riesgos de los pacientes que determinan un mayor grado de dependencia con lo cual se disminuye los riesgos de complicaciones, para que a partir de esa observación los enfermeros puedan definir su plan de cuidados y ofrecer atención oportuna, rápida, continua y permanente, orientada a resolver dilemas personales de sujetos que demandan un servicio (25).

2.3.1.1 Dimensión interpersonal

Los hombres son personas sociables, socializan con sus pares, desarrollan relaciones y desempeñan un papel importante en el comportamiento humano, como lo demuestra la comunicación entre pares. Para los enfermeros, la construcción de una relación empática con los usuarios y sus familias les permite comprender y brindar cuidados que atiendan las necesidades de los usuarios. En su teoría de las relaciones interpersonales, Peplau menciona que es importante la relación que se da entre enfermeros y usuarios, proceso interpersonal de gran significado y beneficio. Analiza cuatro experiencias que experimentan los pacientes cuando se enfrentan a la necesidad, el fracaso, el estrés y la ansiedad. En la relación enfermera-paciente se evidencian cuatro indicadores: Cortesía, confidencialidad, comunicación y comprensión (26).

- **Cortesía:** Expresada a través de la educación, la amabilidad y el respeto hacia el Paciente. Ejemplo: la enfermera saluda al paciente, llama por su nombre al paciente (19).
- **Confidencialidad:** es un principio fundamental de la seguridad de la información que garantiza el necesario nivel de secreto de la información y de su tratamiento, para prevenir su divulgación no autorizada cuando está almacenada o en tránsito (24).
- **Comunicación:** Se debe informar al paciente con un lenguaje que éste entienda, eliminando vocablos técnicos. Ejemplo: Utiliza un lenguaje claro y preciso de acuerdo al nivel cultural del paciente (19).

- **Comprensión:** Facultad del ser humano o facilidad para percibir las cosas y tener una idea clara de ellas (33).

2.3.1.2 Dimensión técnico

Se refiere a los elementos que pertenecen al proceso de cuidar, el cuidado prestado con base en el avance de la ciencia y la capacidad del enfermero para realizar ese cuidado. Esto implica realizar tareas a través de: la eficiencia, el logro de objetivos en menor tiempo y con menos recursos, la competencia profesional, tener todo el conocimiento de la base científica para llevar a cabo la atención, la continuidad de la atención sin duplicidad y evaluaciones innecesarias. Accesibilidad, voluntad de conectarse con los pacientes que recibirán atención, seguridad del paciente y de la enfermera, consideración de la experiencia, habilidades para resolver problemas y pensamiento crítico y ético. Se evidencian cuatro indicadores: Fiabilidad, profesionalidad, credibilidad y seguridad (27).

- **Fiabilidad:** Probabilidad de buen funcionamiento de algo, derivada de la palabra fiable, que a su vez viene del verbo fiar y preceden del latín fidere “confiar, dar o prestar algo en confianza (25). Consiste en realizar correctamente el cuidado desde el primer momento. Ejemplo: Valoración y monitorización de la función respiratoria - Oxigenoterapia, funciones respiratorias y pulsioximetría (19).
- **Profesionalidad:** Cualidad de la persona u organismo que ejerce su actividad con capacidad y aplicación relevantes (32).

- **Credibilidad:** Hace referencia a la capacidad de ser creído. No está vinculado a la veracidad del mensaje, sino a los componentes objetivos y subjetivos que hacen que otras personas creen (o no) en dichos contenidos (23). Es decir, honestidad de la Enfermera que presta el cuidado tanto en sus palabras como en sus actos. Ejemplo: La enfermera informa al paciente lo que le está haciendo.
- **Seguridad:** Ausencia de peligro, riesgo o duda a la hora de brindar el cuidado. El paciente puede recibir cuidado. Ejemplo: evitar caídas, evitar infecciones nosocomiales, clima de seguridad, etc.

2.3.1.3 Dimensión del entorno

Se trata de hacer que el usuario se sienta cómodo con la atención que recibe, la comodidad que se puede sentir dentro de un establecimiento de salud, como limpieza, ventilación e iluminación, manejo de alimentos, privacidad del paciente, limpieza y señalización para permitir la orientación. Para los usuarios, el aspecto más importante de la calidad de la atención es la satisfacción de percibir que sus necesidades son atendidas, que se establece una buena relación y entendimiento, y que están ahí cuando lo necesitan. Se evidencian tres indicadores: Integralidad, oportunidad y continuidad (28).

- **Integralidad:** La palabra integridad viene del latín integritas, integritatis (totalidad, también robustez y salud y buen estado físico, y también honestidad y rectitud) (26).
- **Oportunidad:** Se denomina oportunidad al momento oportuno, cierto, exacto para realizar o conseguir algo (28).

- **Continuidad:** es un término que se refiere al vínculo que mantienen aquellas cosas que están, de alguna forma, en continuo (26).

2.3.2 Satisfacción del paciente

Como dijeron Santiago et al. es una valoración subjetiva del éxito de la atención prestada, ya que se utilizarán aquellos componentes o dimensiones más unilaterales y centrados en la eficacia que se ha deteriorado. Actualmente, la satisfacción se considera una métrica suave porque se enfoca más en las percepciones y respuestas que en criterios y objetivos específicos (29).

Igualmente, Kleeberg y Méndez lo consideraron como la percepción del cliente de qué tan bien se están cumpliendo sus requisitos. Incluso si los requisitos del cliente se acuerdan con el cliente y se cumplen, esto no garantiza necesariamente una alta satisfacción del cliente. Los requisitos del cliente pueden ser especificados contractualmente por el cliente o determinados por la propia organización; en cualquier caso, es el cliente quien determina en última instancia la aceptabilidad del producto (30).

La satisfacción del paciente Es una medida de resultado que mide la relación profesional entre enfermeras y pacientes, y afecta la efectividad de las intervenciones y, por lo tanto, la calidad de las intervenciones (31).

El nivel de satisfacción del paciente con las atenciones y tratamiento que recibe de acuerdo a lo dicho por Castro y Cadena, es un resultado medible de las intervenciones clínicas y es una medida de resultado cada vez más común en los ensayos clínicos. La evaluación de la satisfacción del paciente puede, por un lado, identificar aquellas deficiencias desde el punto de vista del paciente, y, por

otro lado, puede ayudarnos a evaluar el resultado de la atención, ya que las necesidades del paciente son el eje de expresión. Beneficios de Enfermería (32).

2.3.2.1 Dimensión técnico científico

Se refiere a los elementos que pertenecen al proceso de cuidar, el cuidado prestado con base en el avance de la ciencia y la capacidad del enfermero para realizar ese cuidado. Esto implica realizar tareas a través de: la eficiencia, el logro de objetivos en menor tiempo y con menos recursos, la competencia profesional, tener todo el conocimiento de la base científica para llevar a cabo la atención, la continuidad de la atención sin duplicidad y evaluaciones innecesarias. Accesibilidad, voluntad de conectarse con los pacientes que recibirán atención, seguridad del paciente y de la enfermera, consideración de la experiencia, habilidades para resolver problemas y pensamiento crítico y ético. Se evidencian cuatro indicadores: Seguridad, habilidad y destreza, conocimiento y eficiencia (33).

- **Seguridad:** es una disciplina de la atención de la salud que surgió con la evolución de la complejidad de los sistemas de atención de la salud y el consiguiente aumento de los daños a los pacientes en los centros sanitarios (30).
- **Habilidad y destreza:** si la habilidad es la predisposición que una persona posee naturalmente para algo, la destreza se adquiere por medio de la experiencia, las cuales potencian una habilidad hasta su más alto nivel (22).
- **Conocimiento:** Facultad del ser humano para comprender por medio de la razón la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas (25).

Se trata del esfuerzo realizado para entender a sus pacientes y sus necesidades, para poder atenderlo. Ejemplo: identifica sus necesidades biopsicosociales.

- **Eficiencia:** Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

2.3.2.2 Dimensión Humano

Es el conjunto de atributos que generan comportamientos positivos en el personal de los hospitales del sector salud, aplicados al desarrollo de sus actividades que permitirán lograr mejoras en el trato, lo que redundará en la confianza y seguridad de los pacientes en los hospitales del sector saludable. La calidad humana debe ser una herramienta facilitadora para mejorar la atención al paciente. Antes de las habilidades técnicas, el personal del hospital necesita tener las cualidades de las personas que atienden a los pacientes. Un trabajador calificado, bien entrenado, perfecto, no vale nada sin cualidades humanas. La calidad de una persona se refleja en la persona. La calidad del hombre está más allá del hombre. Las cualidades humanas son evidentes en las relaciones humanas, por lo tanto, todos debemos estar equipados con esta herramienta vital del comportamiento humano. Se evidencian cuatro indicadores: Respeto, trato, comunicación asertiva y acercamiento al paciente (34).

- **Respeto:** Respetar, pensar y actuar positivamente sobre los demás y sobre nosotros mismos (auto respeto), significa preocuparse por el impacto de nuestras acciones en los demás, ser inclusivos y aceptar a los demás por lo que son, incluso cuando son diferentes.

El respeto comienza con la confianza y está vinculado a la empatía, la compasión, la integridad y la honestidad (33).

- **Trato:** Forma o manera como se relaciona una persona con otras o con los animales (22).
- **Comunicación asertiva:** habilidades de las personas para interactuar y ser capaces de transmitir un mensaje efectivo, claro e inequívoco, pero sin reproches, enfrentamientos o descalificativos (28).
- **Acercamiento al paciente:** El acercamiento individual y progresivo al paciente favorece compartir información en las mejores condiciones posibles (33).

2.4. Definición de términos básicos

Satisfacción del paciente: Evaluación positiva que el paciente hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida (30).

Cuidados de enfermería: El proceso interpersonal involucra el cuidado y el deseo de ayudar a otros a alcanzar la salud mental, física, sociocultural y espiritual (28).

Dimensión del entorno: Se trata de hacer que el usuario se sienta cómodo con la atención que recibe, la comodidad que se puede sentir dentro de un establecimiento de salud, como limpieza, ventilación e iluminación, manejo de alimentos, privacidad del paciente, limpieza y señalización para permitir la orientación (28).

Dimensión técnica: Se refiere a los elementos que pertenecen al proceso de cuidar, el cuidado prestado con base en el avance de la ciencia y la capacidad del enfermero para realizar ese cuidado (27).

Dimensión interpersonal: Construcción de una relación empática del personal de salud con los pacientes y sus familias (26).

Dimensión Humano: Es el conjunto de atributos que generan comportamientos positivos en el personal de los hospitales del sector salud (34).

Dimensión Técnico científico: Se refiere a los elementos que pertenecen al proceso de cuidar, el cuidado prestado con base en el avance de la ciencia y la capacidad del enfermero para realizar ese cuidado (33).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis General:

Ha: Existe una relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022

Ho: No existe una relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022

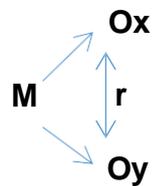
3.1.1. Operacionalización de variable

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice Ítems	Método	Valor final	Técnica
Cuidados de enfermería	Como refirió Santiago et al. (22) es una actividad con estándares de intervenciones de probada seguridad, en el manejo y mantenimiento de la salud de la población.	Los cuidados de enfermería serán medidos por un cuestionario de 22 ítems que consideran a las dimensiones; componente interpersonal, componente técnico, componente del entorno	Dimensión interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Cortesía • Confidencialidad • Comunicación • Comprensión 	1-10	Hipotético deductivo	Bueno (52-66) Regular (37-51) Malo (22-36)	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Dimensión técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Profesionalidad • Credibilidad • Seguridad 	11-16			
			Dimensión del entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Integralidad • Oportunidad • Continuidad 	17-22			
Satisfacción del paciente	Como dijeron Santiago et al. (29) es la evaluación subjetiva del paciente sobre el servicio que recibe.	La satisfacción del paciente será medida por un cuestionario de 27 ítems que consideran a las dimensiones; Técnico científico y Humano	Dimensión Técnico científico	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Habilidad y destreza • Conocimiento • Eficiencia 	1-12	Hipotético deductivo	Alta (63-81) Media (45-62) Baja (27-44)	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Dimensión Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Trato • Comunicación asertiva • Acercamiento al paciente 	13-27			

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico.

El diseño de investigación es no experimental correlacional transversal, se ejecuta sin manipulación deliberada de variables. Se basa en observar fenómenos que ocurren en un contexto natural para luego analizarlos, ocurriendo en un tiempo y contexto determinado (38). Esquema:



Dónde:

M = Muestra.

O_x = Cuidados de enfermería

O_y = Satisfacción del paciente

r = relación entre las variables

4.2. Método de Investigación

En el desarrollo de la presente investigación se recurrió al Método Hipotético-Deductivo. El método parte de datos generalmente aceptados, a través de los cuales se pueden deducir diversas Hipótesis o resultados a través del razonamiento lógico (39).

4.3. Población y muestra

4.3.1 Población

La población estuvo constituida por 134 pacientes post operados inmediatos que fueron intervenidos quirúrgicamente en los meses de junio, julio y agosto del año 2022.

Criterios de inclusión:

Pacientes post operados inmediatos que firmen el consentimiento informado

Pacientes post operados inmediatos mayores de 18 años.

Pacientes post operados inmediatos que hayan recibido anestesia local, raquídea o epidural.

Criterios de exclusión:

Pacientes post operados inmediatos que no firmen el consentimiento informado.

Pacientes post operados inmediatos menores a 18 años.

Pacientes post operados inmediatos que hayan recibido anestesia general

Pacientes post operados inmediatos que no sepan leer ni escribir.

4.3.2 Muestra de Estudio

Se utilizo la fórmula para población finita para definir el tamaño de la muestra:

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

Donde:

N : Población (134)

Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)

P : Probabilidad de éxito (0.6)

Q : Probabilidad de fracaso (0.4)
E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{134 * 1.96^2 (0.6 * 0.4)}{(134-1) * 0.05^2 + 1.96^2 (0.6 * 0.4)}$$

$$n = \frac{134 * 3.8416 (0.24)}{(133) * 0.0025 + 3.8416 (0.24)}$$

$$n = \frac{134 * 0.921984}{0.3325 + 0.921984}$$

$$n = \frac{123.545856}{1.254484}$$

$$n = 98.4834$$

$$n = 98$$

La muestra estuvo constituida por 98 pacientes post operados inmediatos que fueron intervenidos quirúrgicamente en los meses de junio, julio y agosto en el servicio de Centro Quirúrgico, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022.

Muestreo: El muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple, es una técnica de muestreo en la que todos los elementos que componen el universo y por tanto están incluidos en el marco muestral tienen igual probabilidad de ser seleccionados como muestra.

4.4. Lugar de estudio y período desarrollado

Se desarrollo en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, siendo en la actualidad un Hospital Referencial, acudiendo pacientes

desde los lugares más apartados del país, dadas las altas características de especialización médica que ofrece.

Asimismo, el estudio se desarrolló en los meses de junio, julio y agosto del 2022

4.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizó la técnica de encuesta para ambas variables: Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente. La encuesta, es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (40).

Se utilizo como instrumento el cuestionario para ambas variables:

Para la variable cuidados de enfermería se utilizó como instrumento el cuestionario cuidados de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022 que consta de 22 ítems, considerando 3 dimensiones: Interpersonal (10 ítems), técnico (6 ítems) y entorno (6 ítems) medido con escala de Likert: Nunca (1) A veces (2) Siempre (3), teniendo una valoración final por grados: Bueno (52-66), regular (37-51) y malo (22-36). El instrumento tiene una validez utilizando el V de Aiken de 1.0 siendo adecuado (ver anexo 4) y presenta una confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.869$ siendo de confiabilidad "Alta (Fuerte)". (Ver anexo 5)

Para la variable satisfacción del paciente se utilizó como instrumento el cuestionario satisfacción del paciente del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022 que consta de 27 ítems, considerando 2 dimensiones: técnico científico (12 ítems) y humana (15 ítems) medido con

escala de Likert: Nunca (1), a veces (2) y siempre (3), teniendo una valoración final por niveles: Alto (81-63), media (62-45) y baja (44-27). El instrumento tiene una validez utilizando el V de Aiken de 1.0 siendo adecuado (ver anexo 4) y presenta una confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.857$ siendo de confiabilidad “Alta (Fuerte)” (Ver anexo 5).

4.6 Análisis y procesamiento de datos

Análisis Estadístico Descriptivo: Una vez finalizada la recolección de datos, las respuestas obtenidas de la muestra se codificaron para crear una base de datos, la cual fue procesada y analizada por el programa de estadísticas sociales SPSS 25.0 para generar resultados por variables y dimensiones, que luego fueron procesadas y un programa de Excel, que mostró los resultados, se diseñó un gráfico de barras tabular a través del cual se puede visualizar de manera descriptiva las variables de estudio.

Análisis Estadístico Inferencial: En este estudio se obtuvo resultados inferenciales a través de investigaciones en profundidad, pero principalmente utilizando la prueba estadística Rho de Spearman, la cual se utilizó para determinar el nivel de relación entre las distintas variables estudiadas siguiendo los pasos a continuación:

- **Base de datos:** Se realizó en el programa estadístico SPSS versión 25.0 (Ver anexo 4)
- **Cálculo del Estadístico de Prueba:** La elección de la prueba estadística para la comprobación de la hipótesis de estudio, se realizó mediante el cálculo de la prueba de normalidad.

- **Prueba de normalidad** Se calculó la Prueba de Normalidad para poder determinar si la prueba es paramétrica o no paramétrica (ver 5.2 Resultados inferenciales). Con un nivel de significancia o p-valor menor de 0.05, donde se observó que las variables en la población no tienen una distribución normal; por ende, se utilizó la prueba No Paramétrica; de Correlación de Spearman. **Nivel de Significación:** Por otra parte, la significancia estadística de los resultados sobre las correlaciones general y específicas, se determinó con los valores de la tabla teórica del mismo estadístico Rho de Spearman y posteriormente, se calculó el coeficiente de correlación de Spearman empleando un nivel de significación de 0,05.

Como el Sig. Bilateral ≤ 0.05 , se determinó el grado de relación:

- Si el valor de Rho de Spearman es 0, el grado de relación es Nula;
- sí pertenece al intervalo [0,01; 0,19], el grado de correlación es “Positiva Muy baja”;
- Si \in al intervalo [0,2; 0,39], el grado de correlación es “Positiva Baja”;
- Si \in al intervalo [0,4; 0,59], el grado de correlación es “Positiva Moderada”;
- Si \in al intervalo [0,6; 0,79], el grado de correlación es “Positiva Alta”,
- Si \in al intervalo [0,8; 0,99], el grado de correlación es “Positiva Muy Alta”
- Y si es 1, el grado de correlación es Positiva Grande y Perfecta;

4.7. Aspectos éticos en investigación

Se realizo basándose en los siguientes principios bioéticos (53):

El principio de la justicia: Todos los participantes fueron tratados con el respeto y la igualdad que merecen. Los datos obtenidos fueron reales y se utilizaron únicamente con fines de investigación.

El principio de la autonomía: Respetando este principio se hizo firmar el formulario de consentimiento informado, se respetó la participación y cualquier decisión de participar en el estudio por parte de la muestra.

El principio de la beneficencia: Los participantes comprenderán los objetivos del estudio y, una vez completado, ayudarán a mejorar los servicios.

El principio de la no maleficencia: La investigación no afectará a los participantes mediante ningún comportamiento negligente que ponga en riesgo su integridad, ya que se realizó con fines académicos. Toda la información recopilada permanecerá anónima y confidencial.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Cuidados de enfermería según dimensiones en pacientes del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022

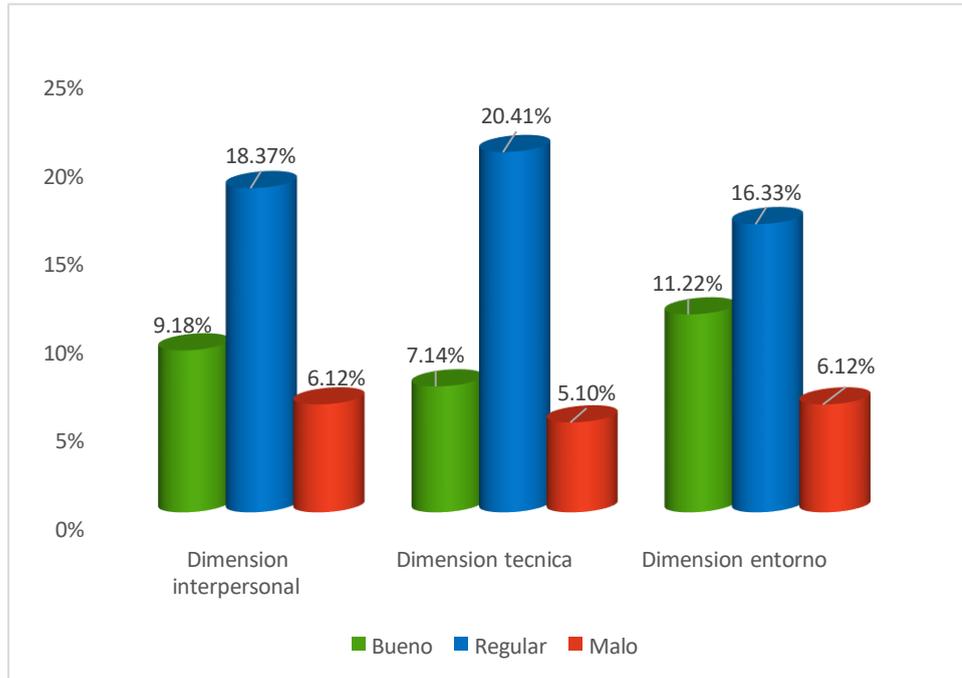
Cuidados de enfermería	Dimensiones del cuidado de enfermería						Total	
	Interpersonal		Técnico		Entorno			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bueno	9	9,18	7	7,14	11	11,22	27	27,6
Regular	18	18,37	20	20,41	16	16,33	54	55,1
Malo	6	6,12	5	5,10	6	6,12	17	17,3
Total	33	33,67	32	32,65	33	33,67	98	100,0

Fuente: Cuestionario cuidados de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022

En la tabla 1 y figura 1, se observa que el 55,1% (54) de pacientes califican los cuidados de enfermería regular, el 27,6% (27) presenta un cuidado bueno y solo el 17,3% (17) presentan un cuidado malo; según la dimensión interpersonal el 18,37% (18) de pacientes califican los cuidados de enfermería en forma regular, un 9,18% (9) presenta cuidado bueno y un 6,12% (6) presentan un cuidado malo; en la dimensión técnica el 20,41% (20) de pacientes califican los cuidados de enfermería en forma regular, un 7,14% (7) presenta cuidado bueno y un 5,10% (5) presentan un cuidado malo y en la dimensión entorno el 16,33% (16) de pacientes califican los cuidados de enfermería en forma regular, un 11,22% (11) presenta cuidado bueno y un 6,12% (6) presentan un cuidado malo.

Gráfico 1

Cuidados de enfermería según dimensiones en pacientes del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022



Fuente: Cuestionario cuidados de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022

Tabla 2**Nivel de satisfacción según dimensiones en pacientes del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022**

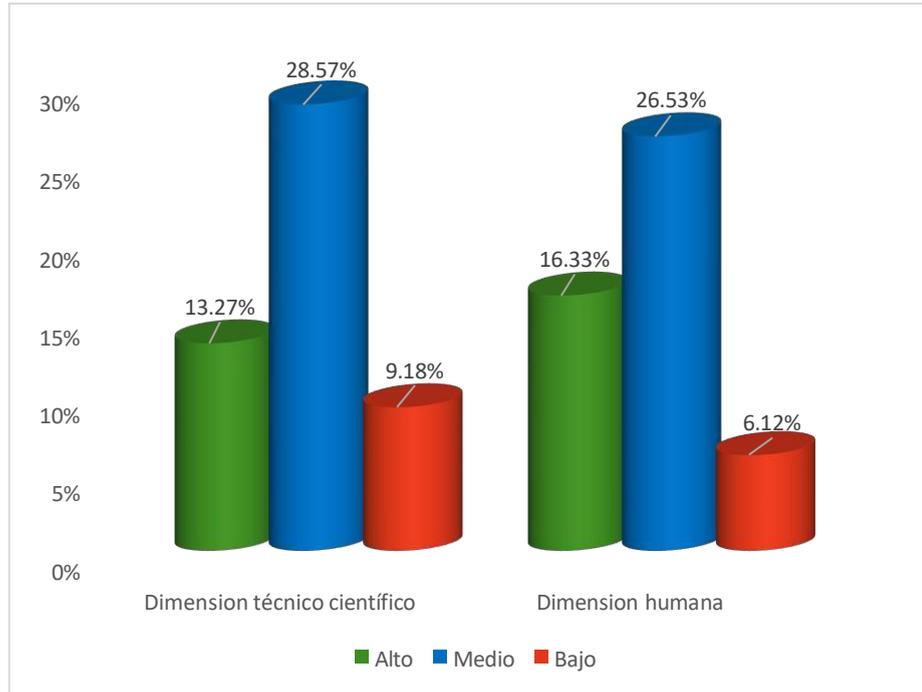
Nivel de satisfacción	Dimensiones de nivel de satisfacción				Total	
	Técnico científico		Humana		N	%
	N	%	N	%		
Alto	13	13,27	16	16,33	29	29,6
Medio	28	28,57	26	26,53	54	55,1
Bajo	9	9,18	6	6,12	15	15,3
Total	50	51,02	48	48,98	98	100,0

Fuente: Cuestionario satisfacción del paciente del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022

En la tabla 2 y figura 2, se observa que el 55,1% (54) de pacientes presenta un nivel de satisfacción medio, el 29,6% (29) presenta un nivel alto y solo el 15,3% (15) presentan un nivel bajo; según la dimensión técnico científico el 28,57% (28) de pacientes manifiesta su satisfacción en un nivel medio, un 13,27% (13) en nivel alto y un 9,18% (9) en nivel bajo y en la dimensión humana el 26,53% (26) de pacientes presenta satisfacción de nivel medio, un 16,33% (16) de nivel alto y un 6,12% (6) un nivel bajo respecto al cuidado de enfermería.

Gráfico 2

Nivel de satisfacción según dimensiones en pacientes del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022



Fuente: Cuestionario satisfacción del paciente del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022

5.2. Resultados inferenciales

Tabla 3

**Relación entre cuidados de enfermería y satisfacción del paciente
en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional
Arzobispo Loayza, 2022**

		Satisfacción del paciente			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
Cuidados de enfermería	Bueno	N	22	5	0	27
		%	22,4	5,1	0,0	27,6
	Regular	N	7	42	5	54
		%	7,1	42,9	5,1	55,1
	Malo	N	0	7	10	17
		%	0,0	7,1	10,2	17,3
Total	N	29	54	15	98	
	%	29,6	55,1	15,3	100,0	

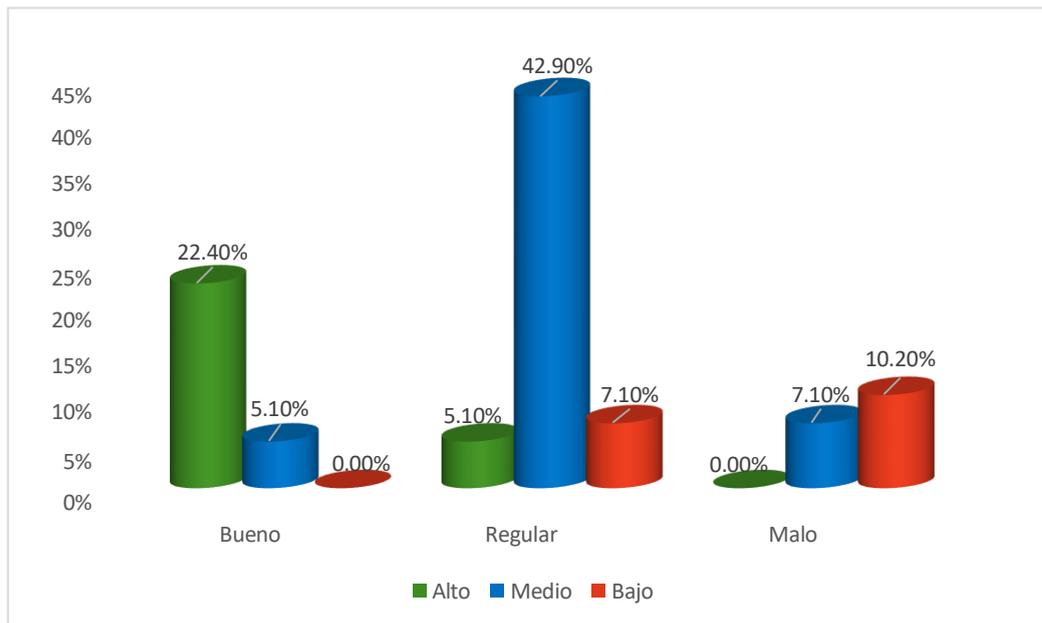
Fuente: Cuestionario cuidado de enfermería satisfacción del paciente del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022.

En la tabla 3 y figura 3, se observa que el 42,9% (42) tiene una satisfacción de nivel medio calificando los cuidados de enfermería de grado regular, el 22,4% (22) tiene una satisfacción de nivel alto calificando los cuidados de enfermería de grado bueno y el 10,2% (10) tiene una satisfacción de nivel bajo calificando los cuidados de enfermería de grado malo.

En general existe una relación entre las variables a regular cuidado media satisfacción a buen cuidado alta satisfacción y a mal cuidado baja satisfacción.

Gráfico 3.

**Relación entre cuidados de enfermería y satisfacción del paciente
en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional
Arzobispo Loayza, 2022**



Fuente: Cuestionario cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022

Tabla 4
Correlación entre cuidados de enfermería y satisfacción del paciente
en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional
Arzobispo Loayza, 2022

			Cuidados de enfermería	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Cuidados de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

En la tabla 4 los cuidados de enfermería están relacionados de manera directa con la variable satisfacción del paciente según la correlación de Spearman de 0,725 representado este resultado como alto y positivo, con una significancia estadística de $p=0,000$ siendo menor que el 0,05, lo que permite inferir que existe una relación significativa entre las dos variables cuidado de enfermería y satisfacción del paciente.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación y demostración de la Hipótesis con los resultados

Hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022

Ho: No existe una relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022

Los resultados de la prueba de Spearman demuestran que los cuidados de enfermería están relacionados de manera directa con la variable satisfacción del paciente según la correlación de Spearman de 0.725 representado este resultado como alto y positivo, con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula.

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

De acuerdo a los resultados encontrados se pudo observar que el cuidado de enfermería percibido por los pacientes en su mayoría es regular, esto considerando todas sus dimensiones, por otro lado en razón de ello se encontró que la satisfacción de los pacientes en su mayoría fue de nivel medio, deduciendo que a un mejor cuidado de enfermería habrá se presenta una mayor satisfacción de los pacientes en el centro quirúrgico, comprobándose de que

existe una relación directa entre las variables con una significancia de 0.000, esto en respuesta de nuestro objetivo general.

Lo que concuerda con el estudio de Huamani y Lopez (15) en el año 2022 titulado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a centro quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco-Ica, 2021”. Donde se encontró en forma global, que existe relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente. Similar a lo obtenido por Alcántara (16) en el año 2021 con su estudio “Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, clínica Veronesi, Huacho – 2021”. Donde concluyó que los pacientes de la Clínica Veronesi, el 47,5% (19) se encuentran medianamente satisfechos con el cuidado que le brinda el enfermero (a), sin embargo, un porcentaje considerable 35,0% (14) expresaron que se encuentran altamente satisfechos con la atención de enfermería.

Asimismo, Pacha. (17) en el año 2019 con su estudio “Nivel de satisfacción del paciente quirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación del centro quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua 2018”. Encontró que el Nivel de Satisfacción del Paciente es Satisfacción Intermedia (76,0%), y Calidad de los Cuidados de Enfermería es Cuidado de Enfermería Eficiente (54,0%) evidenciando que si existe relación estadísticamente significativa entre las variables. Lo que concuerda con los resultados del presente estudio y con Pérez y Munaya (18) en el año 2018 en su estudio “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados en cirugía electiva del hospital nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2018” donde

evidencia que existe una relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes.

Otro estudio es el de Chigne (19) en el año 2018 “calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente quirúrgico preoperatorio mediato en el servicio de cirugía del hospital alta complejidad virgen de la puerta, Trujillo 2018”, donde se encontró que existe relación significativa en entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente quirúrgico.

Cabe mencionar que el cuidado de enfermería según Santiago et al. (22) es una actividad con estándares probados de intervención segura, de fácil acceso a las poblaciones. Y en el caso de la satisfacción del paciente de acuerdo a Kleeberg y Méndez (30) es la percepción del cliente de qué tan bien se están cumpliendo sus requisitos o necesidades. Lo que se observa en las diferentes investigaciones y resultados, es que evidentemente el cuidado de enfermería es un aspecto clave para lograr una mejor satisfacción en el paciente puesto que el personal de enfermería es quien es la cara de la institución porque mantiene un contacto más directo con los pacientes, es por ello necesario mejorar sus condiciones laborales para que puedan ejercer un mejor cuidado y mejor servicio.

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

En cuanto a la responsabilidad ética internacional, se aplicó el código de Núremberg, respetando los derechos de los pacientes que forma parte de esta investigación, asimismo se aplicó el consentimiento informado y voluntario. Se considero la declaración de Helsinki, en la presente investigación prima el bienestar del paciente sobre el interés de la ciencia, por lo que se aplica el

artículo 3: Principio sobre dignidad humana y derechos humanos: Se habrán de respetar plenamente la dignidad humana, los derechos humanos y las libertades fundamentales y los intereses y el bienestar de la persona deberán tener prioridad con respecto al interés exclusivo de la ciencia o la sociedad (44).

A nivel nacional se consideró el código nacional de integridad científica del Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC), basándonos en los principios de honestidad intelectual, objetividad e imparcialidad, transparencia, veracidad, justicia y responsabilidad (45).

VII. CONCLUSIONES

En el presente estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

- a. Existe una relación significativa entre la variable cuidados de enfermería y la variable satisfacción del paciente, encontrándose que el 42,9% del total de la población se encuentran satisfechos con un nivel medio calificando los cuidados de enfermería regulares, por lo que aun buen cuidado existe una alta satisfacción o por el contrario aun mal cuidado existe una baja satisfacción del paciente.
- b. La variable cuidados de enfermería de acuerdo con los resultados encontrados es regular en sus tres dimensiones: interpersonal con un 18,37%, técnica con un 20,41% y entorno con un 16,33%, por lo que es menester ofrecer un cuidado integral desde el preoperatorio hasta el postoperatorio, teniendo en cuenta que el paciente es un ser holístico íntimamente relacionado con su entorno.
- c. La variable satisfacción del paciente de acuerdo con los resultados encontrados es de nivel medio en sus dimensiones técnico científico con un 28.57% y humana con un 26.53%; por lo que el profesional de enfermería debe prestar más atención a las necesidades de los pacientes y trabajar en sus preferencias para mejorar la satisfacción del paciente a través de intervenciones dirigidas a fortalecer el desarrollo técnico y el trato humanizado.

VIII. RECOMENDACIONES

- a. A la jefa del departamento de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza se le recomienda evaluar mensualmente al personal de enfermería en temas de cuidado humanizado y calidad de atención brindando incentivos y estímulos para los servicios que tengan un resultado adecuado y/o en un nivel alto.
- b. A la jefa de enfermería del servicio de centro quirúrgico se sugiere desarrollar un programa taller de capacitaciones dirigido al personal de enfermería para brindar un cuidado oportuno, continuo y seguro, fortaleciendo la dimensión técnica es decir la destreza en procedimientos, la comunicación, las medidas de bioseguridad; y en la dimensión interpersonal fortalecer el trato humanizado al paciente.
- c. A la jefa de enfermería del servicio de centro quirúrgico se le sugiere coordinar con el servicio de psicología para fortalecer las habilidades blandas del personal de enfermería de esta forma brindar un cuidado humanizado y lograr una mayor satisfacción de los pacientes intervenidos quirúrgicamente.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rodríguez Abrahantes Taimi N., Rodríguez Abrahantes Arahy. Dimensión ética del cuidado de enfermería. Rev. Cubana Enfermer [Internet]. septiembre de 2018 [citado el 25 de septiembre de 2022]; 34(3): e2430. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000300017&lng=es.
2. Ruiz Cerino JM, Tamariz López MM, Méndez González LA, Torres Hernández L, Duran Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [revista en Internet]. junio de 2020 [citado el 25 de septiembre de 2022]; 5(14): Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es.
3. Organización Mundial de la Salud. Safe surgery [Internet]. Who.int. [citado el 22 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/patient-safety/research/safe-surgery>.
4. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nurs Open [Internet]. 2019;6(2):535-45. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1002/nop2.237>
5. Lotfi M, Zamanzadeh V, Valizadeh L, Khajehgoodari M. Assessment of nurse-patient communication and patient satisfaction from nursing care.

- Nurs Open [Internet]. 2019;6(3):1189-96. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1002/nop2.316>
6. Álvarez D. Enfermería en América Latina: una mirada al horizonte. Rev. Avances en Enfermería [Internet] 2016 [citado el 25 de septiembre de 2022] 33(2). Disponible en: <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v33n2.37032>.
 7. Betancourt M, Domínguez W, Peláez B, Herrera M. Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de Covid 19. UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria. [Internet] 2020 [citado el 25 de septiembre de 2022] ISSN 2602-8166, 4(3), 41-50 Disponible en: <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n1.2021.308>
 8. Defensoría del Pueblo. establecimientos de salud fueron las entidades más quejadas. [Internet] 2022 [citado el 25 de septiembre de 2022] disponible de: <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-establecimientos-de-salud-fueron-las-entidades-mas-quejadas-en-huanuco/>
 9. Senmache N. Nivel de satisfacción en pacientes quirúrgicos relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo 2020. Universidad Señor de Sipán; 2022. [citado el 25 de septiembre de 2022] disponible de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9411>
 10. Mendez E. Evaluación de la satisfacción anestésica, en pacientes sometidos a cirugía electiva como indicador de calidad en atención en UMAE HE No. 14. México: Universidad Veracruzana; 2022. [citado el 25 de septiembre de 2022] disponible de:

<http://148.226.24.32:8080/bitstream/handle/1944/52161/MendezContrerasErik.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

11. Amador B. et al. Calidad de cuidados post anestésicos en la sala de recuperación de cirugías programadas en el Hospital Antonio Lenin Fonseca. Durante el periodo de octubre noviembre del año 2020. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua [Internet]. 2021 [citado el 22 de marzo de 2023] Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/15456/1/15456.pdf>
12. Arcentales G. et. al. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Rev Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica vol. 40, núm. 3 [Internet]. 2021 [citado el 22 de marzo de 2023] pp. 212-221, 2021 Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
13. Sillero-Sillero A, Zabalegui A. Segurança e satisfação de pacientes com os cuidados de enfermeiros no perioperatório. Rev Lat Am Enfermagem [Internet]. 2019 [citado el 25 de septiembre de 2022];27(0):e3142. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/abstract/?lang=es>
14. González Morales J, Vázquez Valdivia J. Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor post operatorio en la unidad de recuperación del Hospital General Regional #1 ¿Vicente Guerrero. 2019 [citado el 25 de septiembre de 2022]; Disponible en: <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/2261>

15. Huamani M, Lopez M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a centro quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco-Ica, 2021. Universidad Autónoma de Ica; 2022. [citado el 25 de septiembre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1883>
16. Alcántara V. Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, clínica Veronesi, Huacho – 2021. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2021. [citado el 25 de septiembre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4465>
17. Ramos S. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón - Chimbote, 2021. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2021. [citado el 22 de marzo de 2023]; Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25553/SATISFACCION_USUARIOS_RAMOS_MOSCOSO_SARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Chambi R. Calidad de cuidado enfermero relacionado con satisfacción del paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020. Universidad Interamericana; 2020. [citado el 22 de marzo de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/99/TESIS%20FINAL%20CHAMBI%20R.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

19. Pacha S. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua 2018. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019. [citado el 25 de septiembre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>
20. Pérez R, Munaya J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados en cirugía electiva del hospital nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2018. Universidad Nacional del Callao; 2018. [citado el 25 de septiembre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3297>
21. Chigne J. Calidad Del Cuidado De Enfermería Y Satisfacción Del Paciente Quirúrgico Preoperatorio Mediato En El Servicio De Cirugía Del Hospital Alta Complejidad Virgen De La Puerta, Trujillo 2018. Universidad César Vallejo; 2018. [citado el 25 de septiembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25472>
22. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2015 [citado el 25 de septiembre de 2022]; 31(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es.
23. Silvera Fajardo, MH. Dimensiones de calidad para las clínicas de heridas en Colombia a partir de la visión teórica de Avedis Donabedian, 2020. Universidad Nacional de Colombia; 2021. [citado el 25 de septiembre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/79541>
24. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados

- con dolor. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [Citado el 25 de septiembre de 2022]; (1)26: 26. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&Ing=es.
25. Ramírez C, Perdomo A, Perdomo A. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. av. enferm. [Internet]. 2013 [citado el 25 de septiembre de 2022] ; 31(1): 42-51. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005&Ing=en.
26. 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 para obtener el grado de doctor en gestión de la salud]. España: Universidad de Murcia; 2016 [citado el 25 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/1401/TD.%20Josefa%20Patricia%20Moreno.pdf>
27. Jiménez M, Fuentes N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados. ISUB [Internet]. 2018 [citado el 25 de septiembre de 2022];5(2):219-45. Disponible en: <http://200.21.15.145/index.php/rs/article/view/319>
28. Echegaray R. Calidad del Cuidado de Enfermería a pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales - 2019. [Tesis para obtener el título profesional de: licenciada en

enfermería] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019 [citado el 25 de septiembre de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39590/Echegaray_QRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

29. 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 para obtener el grado de doctor en gestión de la salud]. España: Universidad de Murcia; 2016 [citado el 25 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/1401/TD.%20Josefa%20Patricia%20Moreno.pdf>
30. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [citado el 25 de septiembre de 2022]; (1)26: 26. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es.
31. Kleeberg K, Méndez L. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2021. Universidad Cesar Vallejo; 2021. [citado el 25 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57730#:~:text=El%20resultado%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,brinda%20el%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa>.

32. Calderón Pardo R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018. Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. [citado el 25 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>
33. Castro Serralde E, Cadena Antonio G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Rev Enferm IMSS [Internet]. 2017 [citado el 26 de septiembre de 2022];25(4):271-8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991>
34. Ruiz Ballon M. Características del servicio que influyen en la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín – Arequipa, setiembre 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020. [citado el 25 de septiembre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11992>
35. Echeagaray Quintanilla RA. Calidad del Cuidado de Enfermería a pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019. Universidad Cesar Vallejo; 2019. [citado el 25 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39590#:~:text=Conclusiones%3A%20la%20calidad%20del%20Cuidado,hospitalizados%20pe rciben%20un%20nivel%20bajo.>

36. Almanza-Rodríguez Geraldine. Cuidados de enfermería frente al manejo del paciente diagnosticado con Covid-19 en el área de hospitalización. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 oct [citado 2022 Sep 25]; 20(4): 696-699. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000400696&lng=es.
37. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013.
38. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2012.
39. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014.
40. Dzul Escamilla M. Diseño No-Experimental. [Internet]. 2013 [citado 2022 Sep 25]; Disponible en: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
41. Carrasco Diaz S. Metodología de La Investigación Científica. [Internet]. 2016 [citado 2022 Sep 25]; Disponible en: https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
42. Hernández R, Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

43. Aguirre Delgado YL. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería servicio de cirugía, Hospital Nacional Sergio E. Bernales – Lima 2018. Universidad César Vallejo; 2018. [citado 2022 Sep 25]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27816/Aguirre_DYL-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y
44. Asociación médica mundial. Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos 2017. [citado 2023 abril 25]; Disponible en: <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
45. CONCYTEC. Código Nacional de la Integridad Científica. [citado 2023 abril 25]; Disponible en: <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2022				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>General ¿Cuál es la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo son los cuidados de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de Centro Quirúrgico?</p>	<p>General Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Centro Quirúrgico en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022.</p> <p>Objetivos específicos Identificar los cuidados de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de Centro Quirúrgico.</p>	<p>General Ha: Existe una relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Centro Quirúrgico en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022.</p> <p>Ho: No existe una relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Centro Quirúrgico en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022.</p>	<p>Variable 1: Cuidados de enfermería Dimensiones: Interpersonal Técnico Entorno</p> <p>Variable 2: satisfacción del paciente Dimensiones Técnico científico Humano</p>	<p>Diseño: No experimental correcional transversal</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Población 134 pacientes</p> <p>Muestra 98 pacientes.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de información Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2: Instrumentos validados
CUESTIONARIO: CUIDADOS DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2022

Edad

- a) 21 a 30 años () b) 31 a 40 años ()
c) 41 a 50 años () d) 51 a más años ()

Sexo

- a) Masculino () b) Femenino ()

Indicaciones: Marque una casilla con una X la respuesta que más crea conveniente, de acuerdo a su percepción sobre la carga de trabajo dentro de sus labores.

Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)

N°		1	2	3
DIMENSIÓN 1: DIMENSION INTERPERSONAL				
1	La enfermera me saluda al ingresar al ambiente.			
2	La enfermera se identifica con su nombre al ingresar a mi unidad			
3	La enfermera me llama por mi nombre			
4	La enfermera se muestra amable conmigo al momento de atenderme			
5	La enfermera me escucha y permite expresar mis preocupaciones			
6	Cuando tengo alguna necesidad, la enfermera acude a mi llamado			
7	La enfermera cuida mi privacidad al realizar algún procedimiento			
8	La enfermera se comunica con términos que pueda comprender			
9	Cuando familiares piden informes sobre la intervención quirúrgica, la enfermera les recibe cordialmente.			
10	La enfermera respeta mis costumbres y creencias			
DIMENSIÓN 2: COMPONENTE TÉCNICO				
11	La enfermera presenta habilidad en realizar los procedimientos			
12	La enfermera me explicó los procedimientos antes de aplicármelo			
13	Durante mi permanencia en el servicio de centro quirúrgico, me siento tranquila por la atención de enfermería			
14	La enfermera realiza el lavado de manos antes de realizar un procedimiento			
15	La enfermera me examinó varias veces durante el turno			
16	La enfermera me explica cómo mejorar mi autocuidado			
DIMENSIÓN 3: COMPONENTE DEL ENTORNO				
17	El ambiente donde estoy cuenta con buena ventilación			
18	El ambiente donde estoy es adecuado para mantener mi privacidad			
19	El ambiente donde estoy cuenta con buena iluminación			
20	El ambiente donde estoy siempre está limpio			
21	La enfermera se preocupa por disminuir el ruido del ambiente cuando estoy descansando			
22	La enfermera se preocupa que mi unidad esté ordenado y limpio			

Fuente: Echegaray (33) adaptado por las autoras del presente estudio.

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2022

Indicaciones: Marque una casilla con una X la respuesta que más crea conveniente, de acuerdo a su percepción sobre la carga de trabajo dentro de sus labores.

Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)

N°	Ítems	1	2	3
Técnico científico				
1	La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza			
2	La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara			
3	La enfermera atiende con seguridad mis inquietudes o dudas ante el procedimiento que realiza			
4	La enfermera le ofrece un servicio oportuno			
5	La enfermera se lava las manos antes de atenderlo			
6	La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza			
7	La enfermera le ofrece información clara sobre los efectos del medicamento			
8	La enfermera demuestra conocer lo que hace			
9	La enfermera demuestra conocer lo que dice			
10	La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita			
11	La enfermera lo motiva para participar en su tratamiento			
12	La enfermera involucra a la familia en su tratamiento			
Humana				
13	La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento			
14	La enfermera le brinda atención individualizada			
15	La enfermera respeta su privacidad			
16	La enfermera lo trata con amabilidad			
17	La enfermera le brinda atención sin juzgar sus creencias			
18	La enfermera le muestra empatía			
19	La enfermera lo saluda al ingresar al servicio de centro quirúrgico			
20	La enfermera se presenta ante Ud.			
21	La enfermera lo llama por su nombre o apellido			
22	La enfermera sostiene sus manos cuando está preocupado			
23	La enfermera lo atiende con una sonrisa			
24	El rostro de la enfermera muestra amabilidad			
25	La enfermera realiza varias visitas para dar conformidad de su servicio			
26	La enfermera muestra interés por su estado de salud			
27	La enfermera escucha sus preocupaciones inquietudes			

Fuente: Aguirre (41) adaptado por las autoras del presente estudio.

Anexo 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación titulada “**Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de centro quirúrgico, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022**”., es desarrollada por investigadoras del programa académico de segunda especialidad en: enfermería en centro quirúrgico de la Universidad Nacional del Callao. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de centro quirúrgico, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2022.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de preguntas objetivas. El cuestionario tomará 25 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas a los correos de contacto o a la misma investigadora. Desde ya se agradece su participación.

Participante:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha:.....

Firma de participante.....

Firma del investigador

Anexo 4: Validez del instrumento

V de Aiken de la variable 1

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

x = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido

ITEM 10	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 11	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 15	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 16	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 17	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 18	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 19	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 20	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 21	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 22	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido

V de Aiken de la variable 2

Max	4	$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$	V = V de Aiken
Min	1		\bar{x} = Promedio de calificación de jueces
K	3		k = Rango de calificaciones (Max-Min)
			l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Con valores de V Aiken como $V = 0.70$ o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 10	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 11	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 15	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido

	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 16	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 17	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 18	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 19	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 20	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 21	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 22	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 23	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 24	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 25	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 26	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 27	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido

Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos

El método que se utilizó fue el Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach, cuya fórmula estadística es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Coeficiente de Alfa de Cronbach

K = Número de ítems o preguntas

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza de la suma de los ítems

Los resultados se interpretaron de acuerdo con el siguiente cuadro:

Valores del coeficiente	Niveles de correlación
0.00 a 0.20	Insignificante (muy poca)
0.20 a 0.40	Baja (muy débil)
0.40 a 0.70	Moderada (significativa)
0.70 a 0.90	Alta (fuerte)
0.90 a 1.00	Muy alta (casi perfecta)

CONFIABILIDAD CUIDADO DE ENFERMERIA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	22

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	44,50	63,842	,624	,857
Item2	44,30	65,589	,515	,861
Item3	44,10	66,516	,459	,863
Item4	44,25	66,092	,564	,860
Item5	44,25	65,671	,537	,861
Item6	44,25	67,039	,421	,864
Item7	44,20	64,063	,545	,860
Item8	43,90	63,989	,624	,857
Item9	44,30	65,274	,541	,860
Item10	43,95	69,734	,206	,871
Item11	44,30	67,379	,371	,866
Item12	44,40	67,726	,530	,862
Item13	44,15	69,503	,307	,868
Item14	44,55	62,997	,740	,853
Item15	44,05	68,471	,326	,867
Item16	44,05	71,313	,105	,873
Item17	44,25	66,934	,430	,864
Item18	44,05	67,103	,398	,865
Item19	44,15	66,871	,400	,865
Item20	44,10	67,147	,458	,863
Item21	44,20	69,642	,262	,869
Item22	44,05	66,576	,441	,864

CONFIABILIDAD SATISFACCION DEL PACIENTE

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	27

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	57,90	79,147	,360	,853
Item2	58,00	75,789	,544	,847
Item3	57,85	79,503	,325	,854
Item4	58,05	77,208	,505	,848
Item5	58,05	78,997	,364	,853
Item6	57,95	77,418	,511	,848
Item7	58,20	73,853	,724	,841
Item8	58,05	76,471	,510	,848
Item9	57,80	78,274	,415	,851
Item10	57,80	85,537	-,129	,866
Item11	58,20	77,642	,552	,848
Item12	58,05	74,576	,719	,842
Item13	58,00	78,526	,387	,852
Item14	57,75	83,882	,002	,863
Item15	57,90	82,305	,138	,859
Item16	58,15	80,450	,281	,855
Item17	58,05	74,050	,691	,842
Item18	58,00	78,105	,419	,851
Item19	58,00	81,368	,175	,859
Item20	57,65	78,029	,430	,851
Item21	58,05	78,576	,397	,852
Item22	57,80	81,642	,159	,859
Item23	57,85	81,924	,199	,857
Item24	58,00	76,737	,524	,848
Item25	58,25	74,303	,726	,841
Item26	57,95	83,103	,058	,862
Item27	57,90	76,832	,546	,847

Anexo 6: Base de datos

Variable cuidado de enfermería

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3
5	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
6	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
7	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3
8	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
9	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
10	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
11	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2
12	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3
13	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3
14	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
15	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3
16	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
17	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
18	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
19	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
20	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
21	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	1
22	1	1	1	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	1
23	1	2	1	2	1	3	3	3	2	1	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2
24	2	1	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3	1	3	1	1
25	2	1	2	3	1	3	1	1	3	2	3	1	2	3	2	1	1	3	1	2	1	1

26	1	3	1	3	1	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	3	3
27	1	1	1	2	2	3	1	3	3	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1
28	2	1	1	3	1	3	1	1	2	2	2	1	1	3	2	1	2	3	3	3	1	1
29	3	1	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	3	1	3	2	1
30	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	1	3	3	1	1
31	2	1	3	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	1	1	1	2
32	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2
33	2	2	3	1	1	1	3	3	2	3	3	1	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2
34	2	1	1	1	3	1	1	3	2	2	1	2	2	1	3	3	1	3	1	2	2	2
35	3	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	1	3	1	1	3	3	1	3	1
36	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
37	2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	1	1	2
38	3	2	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	1
39	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	1	3	3	1	2	3	2	2	1	2	3	3
40	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3
41	1	3	2	3	3	1	1	3	1	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	1	3	2
42	1	3	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	2
43	3	2	1	3	2	3	1	3	1	1	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	1	1
44	3	3	1	3	2	2	3	2	1	1	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1
45	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	1	2
46	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2
47	3	3	2	1	1	3	2	2	1	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	1	3	3
48	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1
49	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	2	1	2	3	1	1	1	1	3	3	3	1
50	3	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2
51	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	1
52	1	2	2	3	2	1	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	2	3	1	2	3	1
53	1	1	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	1
54	1	3	1	2	2	1	3	2	3	1	3	1	1	2	1	3	2	2	3	2	2	1
55	3	1	3	1	3	1	2	1	1	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1

56	3	2	1	3	2	1	3	3	1	1	1	1	3	1	3	2	1	2	3	3	1	3
57	2	2	3	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	1	2	3	2
58	1	2	1	3	1	1	2	3	3	3	1	3	2	2	1	3	3	1	3	1	2	3
59	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2
60	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	1	1	1	1
61	1	2	2	2	3	1	3	2	1	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1	3	1	1
62	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	1	3	2	2	1	2
63	1	1	1	2	2	3	1	3	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	3	3	1	1
64	1	1	2	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1
65	1	2	2	2	1	2	1	1	3	1	2	3	3	1	2	1	1	2	1	1	3	2
66	1	1	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	1	3	1	2	2
67	1	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	1	3	1
68	2	3	3	1	3	3	3	2	2	1	3	2	1	2	3	3	1	1	3	2	3	2
69	1	3	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1	2	3	2
70	2	2	3	2	1	3	3	1	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	1	2	1	3
71	2	1	3	2	2	3	2	1	1	1	3	1	1	3	1	3	2	3	3	2	1	3
72	3	3	1	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	1	1	3	1	3	3	1	3
73	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	1	2	1	1	3	2	2	1
74	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	2	3
75	2	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	3
76	1	1	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3
77	2	2	2	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2
78	1	1	1	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	1	1
79	1	2	3	3	3	1	1	3	1	1	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3
80	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
81	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1
82	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1
83	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
85	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1

86	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1
87	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
88	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	
89	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2
90	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
91	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
92	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1
93	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1
94	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2
95	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1
96	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1
97	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
98	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2

Variable satisfacción del paciente

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	
2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	
3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	
4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	
5	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
6	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
7	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	
8	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	
9	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	
10	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	
11	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	
12	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	

13	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	
14	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	
15	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	
16	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
17	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	
18	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	
19	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	
20	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	
21	3	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1	3	2	2	1	1	1	3	1	2	3	2	1	1	1	1	3	
22	2	3	2	1	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	1	3	
23	1	2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	3	2	2	
24	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	
25	2	1	3	1	2	2	2	3	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	1	1	3	
26	3	2	1	1	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	
27	2	3	1	1	2	1	3	3	1	3	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3	1	1	2	1	3	
28	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	1	3	1	1	3	3	2	2	1	2	
29	1	3	1	2	1	3	1	3	3	2	2	1	3	3	1	1	1	2	1	3	1	2	3	3	2	2	3	
30	1	1	2	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	1	3	2	2	3	2	3	2	
31	3	1	3	3	3	2	2	3	3	1	3	1	1	2	3	1	2	2	3	3	3	1	1	2	1	1	3	
32	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	2	3	1	1	1	3	
33	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	1	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	
34	2	3	1	3	3	2	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	1	3	2	2	1	1	1	3	
35	3	3	3	1	3	2	1	1	1	3	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	
36	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	1	3	1	3	3	3	1	2	2	1	3	
37	2	2	2	3	3	2	1	2	3	1	2	1	1	3	1	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	3	
38	3	2	3	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	
39	2	2	1	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	1	3	1	3	2	1	3	1	2	
40	2	1	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2	2	
41	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	3	2	
42	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	2	2

43	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	3	2	3	3	3	2	
44	3	2	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	
45	3	1	3	3	2	1	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	1	3	2	3	3	
46	3	3	2	1	1	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	
47	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	3	1	1	3	
48	1	2	2	1	1	3	2	2	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	1	3	1	3	1	1	
49	2	1	1	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	
50	1	3	2	3	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	1	1	3	
51	2	2	3	3	1	2	3	3	1	1	2	3	2	3	1	1	2	3	1	3	1	3	3	2	3	2	2	
52	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	
53	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	1	1	3	2	3	3	1	3	3	2	1	3	
54	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	1	3	2	
55	3	1	2	3	2	2	1	1	3	3	2	1	2	1	3	3	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	
56	3	1	1	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	1	1	1	3	3	3	2	1	1	
57	2	1	3	1	1	3	1	1	2	3	2	2	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	2	1	1	2	1	
58	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	1	3	2	1	3	2	1	1	3	1	
59	3	3	1	1	2	1	1	1	3	3	2	1	3	1	2	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	3	3	
60	2	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	1	
61	1	2	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3
62	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	3	1	2	2	2	1	1	3	2	1	3	1	2	1	2	2	1	
63	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	1	3	1	1	
64	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	1	
65	1	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	2	
66	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	3	1	1	1	2	
67	1	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	2	1	1	2	3	1	1	2	1	3	2	
68	2	2	3	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3
69	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	
70	3	3	1	2	3	1	1	2	1	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	1	2	
71	3	3	1	1	3	1	3	1	3	1	2	3	1	2	1	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	1	2	
72	1	2	3	1	2	3	2	2	1	3	2	2	1	1	3	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	1	1	

73	2	3	2	3	2	2	3	3	1	3	1	3	2	3	3	3	3	1	1	3	1	2	1	2	1	3	2	
74	2	3	1	1	1	1	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2	1	
75	3	1	3	1	1	1	2	3	1	3	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1	
76	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	3	1	3	2	3	2	1	2	
77	1	2	3	3	3	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	
78	2	2	2	1	2	1	1	3	1	1	3	1	2	1	1	2	3	3	3	1	2	3	1	2	1	2	3	
79	3	2	1	3	2	1	2	3	1	3	2	2	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	1	3
80	1	2	3	3	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	
81	3	1	2	3	2	1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	1	2	
82	3	2	3	2	3	1	1	3	1	2	2	3	1	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	2	
83	2	2	2	1	3	2	3	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	
84	3	2	1	3	3	2	3	1	3	1	1	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3	
85	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
86	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	
87	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	
88	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	
89	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	
90	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	
91	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	
92	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2
93	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	
94	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	
95	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	
96	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	
97	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	
98	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	

Anexo 7: Prueba de normalidad

H0: Los datos tienen distribución normal

$p > 0,05$

H1: Los datos no tienen distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 12. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cuidados de enfermería	,285	98	,000	,794	98	,000
Componente interpersonal	,262	98	,000	,802	98	,000
Componente técnico	,292	98	,000	,792	98	,000
Componente del entorno	,235	98	,000	,805	98	,000
Satisfacción del paciente	,290	98	,000	,790	98	,000
Técnico científico	,277	98	,000	,799	98	,000
Humana	,277	98	,000	,789	98	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La muestra tomada para la presente tesis fue mayor de 50 participantes para lo cual se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para la realización estadística de la prueba de normalidad, siendo los resultados obtenidos menor a 0.05; por lo tanto, se demuestra estar frente a una distribución no paramétrica, de manera que se trabajó con la prueba Rho de Spearman.