

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCION DE POSGRADO DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes atendidos en el
Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.**

**Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión del cuidado en
Enfermería**

Autor:

Arredondo Arredondo, Shirley

Asesor:

Correa Huamán Doraliza

(ORCID: 0000-0002-3723-7277)

Huacho – Perú

2024

Índice General

Indice General	i
Indice de Tablas	ii
Palabras Clave	iii
Constancia de originalidad	iv
Título	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Introducción	2
Metodología	14
Resultados	16
Análisis y discusión	23
Conclusiones	26
Recomendaciones	28
Dedicatoria	30
Agradecimiento	31
Referencias bibliográficas	32
Anexo	36

Indice de Tablas

Tabla 1. Relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.	16
Tabla 2. Relación entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.	17
Tabla 3. Relación entre la dimensión explica y facilita y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.	18
Tabla 4. Relación entre la dimensión conforta y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.	19
Tabla 5. Relación entre la dimensión se anticipa y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.	20
Tabla 6. Relación entre la dimensión confianza y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.	21
Tabla 7. Relación entre la dimensión monitorea y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.	22

Palabras Clave :

Atención de Enfermería, satisfacción del paciente,
quirófanos

Línea de investigación:

Línea de investigación	Desarrollo del cuidado enfermero
Área	Ciencias Médicas y de la Salud
Subárea	Ciencias de la Salud
Disciplina	Enfermería



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.**" del (a) estudiante: **ARREDONDO ARREDONDO SHIRLEY**, identificado(a) con Código N° **3015200115**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **20%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 30 de septiembre de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

Cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

Resumen

El propósito de la investigación, fue determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022. Fue un estudio aplicado, con enfoque cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal, relacional y no experimental – correlacional. Los resultados del estudio indican la presencia de una relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes según el sig. bilateral es ,000 siendo menor a 0.05 ($p \leq 0.05$) y un Rho de Spearman de 0,927. Por otra parte, existe una correlación débil entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción de pacientes. En conclusión, se determina una asociación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima en el año 2022.

Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship between nursing care and the satisfaction of patients treated at the Surgical Center of the Good Hope Clinic in Lima, 2022. It was an applied study, with a quantitative, observational, prospective, cross-sectional, relational and non-experimental-correlational approach. The results of the study indicate the presence of a significant relationship between nursing care and patient satisfaction according to the bilateral sig. is .000 being less than 0.05 ($p \leq 0.05$) and a Spearman's Rho of 0.927. On the other hand, there is a weak correlation between the accessibility dimension and patient satisfaction. In conclusion, a significant association between nursing care and the satisfaction of patients treated at the Surgical Center of the Good Hope Clinic in Lima in 2022 is determined.

Introducción

Anaba, Anongeba y Aisbi (2020), en su estudio sobre la comodidad de los pacientes con los procedimientos sanitarios en Ghana, encontraron que el paciente estaba satisfecho con los procedimientos sanitarios. También observaron que el diseño del análisis era ordenado, perpendicular y no experimental, características fundamentales desde el punto de vista de la investigación. Cien personas ingresadas en el quirófano con un propósito específico fueron los sujetos del análisis. La mayoría de los pacientes fueron significativamente más que las muestras debido a una intrincada relación entre la persona dependiente y la independiente ($p < 0,001$); esto se traduce, por tanto, en que 8 de cada 10 encuestados no están de acuerdo con la atención perioperatoria. La satisfacción se vio directamente influenciada positivamente por la participación en el proceso de curación por parte del paciente ($\beta = 0,430$, $p = 0,002$). Los investigadores concluyeron que el grado de atención administrada es lo que representa la satisfacción del paciente. Por el contrario, su estudio se titula "Satisfacción con la atención brindada a los pacientes con cáncer ingresados en la sala de oncología del Hospital Nacional de Referencia de Kenia". El análisis evalúa la satisfacción de comodidad de los usuarios del hospital en caso de tener que visitar la sala de tratamiento del cáncer en el Hospital Nacional Kenyatta. Incorpora métodos que son un prototipo de un estudio descriptivo ya sea por método cualitativo o cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por el nueve por ciento de los pacientes elegidos intencionalmente. Los hallazgos de la encuesta realizada fueron que el 53,8% de los pacientes con cáncer no estaban satisfechos ni con la atención ni con los métodos psicológicos, mientras que el 97,8% estaba satisfecho con algunas partes de las expectativas de la atención psicológica. Además, la atención fue calificada como la necesidad más importante de apoyo emocional para la tranquilidad por el 97,8% de los pacientes agradables y el 82,4% que hizo recomendaciones para mejorar. Esto demostró que las dos variables, comodidad y atención a los pacientes con cáncer, están relacionadas positivamente.

La investigación de Paspuel (2018) sobre la atención brindada por el personal postanestésico y la satisfacción del paciente se ha implementado en el Hospital San Vicente de Paul, ubicado en Ibarra, Ecuador. Luego se presentan varios aspectos detallados en el diseño de la investigación. A continuación. El tamaño de la muestra es de 3.8 mil personas, quienes fueron investigadas mediante el cuestionario CARE-Q. De

los entrevistados, el 69.5% calificó como mala la atención, aunque el 51.9% calificó como buena la calidad del servicio en cuanto a explicación y comodidad. En el 26.48% de los casos, el servicio fue considerado malo, ya que no se envió material escrito sobre el estado del paciente y tampoco se platicó con otros familiares. De acuerdo con los Tácore, esto refleja una tarea y debe mejorarse en las áreas de salud mental y amor para aumentar la satisfacción de los pacientes y lograr una atención de mayor calidad.

En México, Bracamontes, Cortés y De La Rosa (2018) realizaron un estudio sobre la comodidad de los pacientes en la sala de espera postanestésica del Hospital General de Acapulco. Fue un estudio descriptivo en forma de cruce con una muestra de 25 pacientes que fueron atendidos en el Hospital General de Acapulco dentro de la Unidad de Traumatología y el Servicio de Cirugía General. Resultados de la investigación: el cuarenta por ciento de quienes hacen uso del servicio de enfermería mostraron satisfacción y el veinticuatro por ciento insatisfacción. Concluyeron que la comodidad del paciente había alcanzado una magnitud positiva.

Izquierdo (2022) en Chiclayo, la relación de la calidad de los servicios de atención con el grado de comodidad de los adultos mayores respecto a los servicios del centro de salud Caialti, bajo el método no experimental, correlacional y transversal. Las muestras estuvieron constituidas por aproximadamente 65 personas. Sus conclusiones señalaron que las modificaciones realizadas a la calidad del servicio provocaron mayor confort en el paciente. Obtenido los cuales cuales es de 0.541 que correspondería a la sumatoria de las dos variables de interés mostrando con un nivel de confiabilidad del 99% la información obtenida. En resumen: se observarán asociaciones significativas entre las variables estudiadas y las personas mayores que con frecuencia manifiestan su agradecimiento por los servicios recibidos.

En el año 2021, mientras se encontraba en Cajamarca, Pizarro (2022) realizó un estudio correlacional sobre el cuidado personal que brinda el personal de enfermería del Hospital Santa María de Cutervo y su impacto en la comodidad con el trato recibido, en el año 2022. Utiliza el Índice de Personalización de la Atención y el cuestionario Servqual, ambos creados por el Ministerio de Salud del Perú (MINSA). Todo esto se realizó con una muestra de doscientos sesenta y ocho pacientes participantes de esta investigación. La percepción de los usuarios de la muestra sobre la seguridad se probó después de los resultados de la encuesta, con un logro del 72,3%; se registró un índice de

insatisfacción del 75,3%. Esto muestra un problema: los pacientes no estaban satisfechos a pesar de las altas expectativas, y hubo un vínculo débil entre las variables de estudio.

Pacha (2019) Tacna realizó una investigación en los periodos postoperatorios del Hospital de Moquegua para determinar la satisfacción de los pacientes en el año 2018 y la relación existente entre la calidad de atención y la cantidad de pacientes en el lugar. Este análisis es narrativo, correlacional y de extensión. Se entrevisto a los pacientes para realizar el estudio, sin embargo, estos realmente no fueron entrevistados, sino evaluados partiendo de la observación de enfermería. Se reporto setenta y seis por ciento con poca comodidad y a cincuenta y cuatro por ciento con trato de calidad beneficosa. De hecho, se descubrió que existe una correlación estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción y el apoyo asistencial.

El presente estudio de análisis tuvo como objetivo establecer la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad de atención que se les brinda. Se realizó una investigación descriptiva transversal tipo encuesta a 109 personas relacionadas dentro del Servicio de Oncología Norte del INEN, ubicado en la ciudad de Trujillo, culquitante (2019). El 84,4% arrojó que la calidad de atención fue buena, sin embargo el 80,7% ($p < 0,005$) se mostró insatisfecho; relaciones importantes entre las variables. La calidad de atención es un determinante de la satisfacción del paciente respecto a curarse del cáncer.

Laurente y Quispe (2018) estudiaron la satisfacción del paciente postoperado de apendicitis aguda como indicador de calidad de atención en el Hospital Quirúrgico del Segundo Distrito de Lima. Este trabajo se aborda de dos maneras, ya sea a través de la literatura relacionada o de manera horizontal. Entre estas muestras, en total, doscientos catorce fueron evaluadas por profesionales, de los cuales solo sesenta fueron los pacientes que fueron entrevistados. Un "técnico" de cuestionario para calificar la calidad de la atención, puntuó el sesenta y siete por ciento de las deficiencias que las enfermeras firmaron con un nivel del setenta y cinco por ciento. Resultado de la investigación: la atención fue correcta, 100% de los usuarios satisfechos.

Las comparaciones internacionales revelan un aumento en la satisfacción pública con la atención recibida. En la muestra internacional, el 51,49% de los entrevistados dijo que su atención fue buena, mientras que el 96,7% opinó que había recibido una buena atención, aunque algunos detalles no estaban a la altura; los otros ocho encuestados estaban satisfechos con la atención recibida (Anaba et al.). A nivel nacional, las

calificaciones de la calidad de la atención prestada oscilaron entre el 54% y el 78,3%. También dijeron que estaban siendo tratados muy bien, con un porcentaje de cobertura que osciló entre el 47,7% y el 84,4%.

La satisfacción tanto de los conceptos como de los sentimientos se mantiene como el objetivo final de la atención al paciente. En la medida de lo posible, esta satisfacción suele ir acompañada de confianza, apoyo y capacidad de respuesta en la prestación de la atención. Así, se trata de un estudio que se relaciona con la “Satisfacción del Paciente”. La relación ha sido evidenciada por varios estudios entre dos variables; esto supone que la mejor calidad de atención no describe una baja satisfacción del paciente. Esto se evidencia en el nivel macro de relaciones donde se ubican las variables que tratan la satisfacción del paciente ($p < 0,05$) (Paspuel, 2018; Karimi, 2019). Lo que toca el término medio es el servicio de enfermería porque lleva la delantera en cuanto a la satisfacción del tratamiento del paciente en general ($p < 0,05$) (Anaba et al., 2020). Las mismas encuestas nacionales se ocupan de sus asociaciones ($p < 0,05$] con algunas variables en niveles extremadamente bajos de significancia (Pacha, 2019; Culquinte, 2019; Laurente & Quispe, 2017; Izquierdo, 2022). En esta 'realidad mundial', vista como de alto riesgo de convertirse en paciente, los médicos -en su mayoría los que trabajan en centros quirúrgicos ambulatorios- deben ofrecer una atención óptima, ágil y eficiente ante la necesidad de aumentar los centros quirúrgicos en todo el mundo. De ahí que la percepción por parte de los pacientes se realice como un elemento más en todas las evaluaciones de esta especialidad, desde las evaluaciones de expertos hasta las de los propios pacientes (experiencias con pacientes, etc.), con el fin de obtener información pertinente relativa a todo ello. Ser percibido como paciente por el paciente es un indicador esencial que sirve para evidenciar la 'atención personalizada prestada con la calidad que se requiere para los pacientes, que son ciudadanos'.

Echeverría y Francisco (2017) definen la enfermería como una actividad de asistencia humana dirigida a reducir o eliminar la probabilidad de enfermedad y favorecer la recuperación, aumentando al mismo tiempo la capacidad del paciente para recuperarse. Así, como señalan Molina et al., en la mayor medida posible, los profesionales de la salud deben tener formación para realizar procedimientos implementados por la evidencia y dirigidos a satisfacer las necesidades del paciente (2016).

En quienes son sometidos a algún tipo de intervención quirúrgica u otra, la trascendencia del cuidado del paciente produce un gran vacío en el cuidado. Aquí, la

tecnología y las habilidades manuales muchas veces toman el control de las emociones y necesidades del ser humano. En este escenario, lo separa del centro de su trabajo. Por ello, el personal de enfermería tiene que trabajar en pos de seguir desprofesionalizando el cuidado (Melita et al., 2021).

En opinión de los investigadores de Ruiz. El “Dictamen” (2020) consideró que dentro del sector salud, el trabajo de enfermería está compuesto por todos los actos capaces de proporcionar una adecuada ayuda y satisfacción de las necesidades de los usuarios y, en definitiva, lograr una ayuda segura y humanizada de tipo enfermería para los pacientes. En este sentido, resulta fundamental reiterar que el objetivo básico del trabajo de enfermería es atender al ser humano comprendiendo las necesidades y emociones de cada enfermo, procurando su recuperación y fomentando la salud y el bienestar (Fernández et al., 2009-2020).

Esto es muy importante, al igual que en el caso de las profesiones sanitarias como la enfermería, ya que los expertos están muy cerca de los pacientes y además tienen un tiempo determinado para los procedimientos relacionados con la salud de cada persona. Se requiere integrar las diferentes dimensiones del cuidado, las características y habilidades de cada individuo, y también las condiciones en las que trabaja, en no solo reconocer a los colegas sobre los riesgos presentes, todo para cuidar la salud del paciente (Sillero & Zabalegui, 2019).

Una atención de calidad en cada etapa del proceso exige un profundo conocimiento de las particularidades involucradas. Dicho conocimiento es necesario para brindar una atención integral al paciente, que, sin embargo, variará según el procedimiento que se esté realizando. Sin embargo, para formar integralmente a estos profesionales que generan habilidades quirúrgicas, es probable que se incremente la seguridad de los trabajadores y se reduzcan las probabilidades de incidentes o riesgos que amenacen la prestación, ejecución y realización de cuidados adecuados (Díez et al., 2021).

Una de las herramientas de enfermería basadas en la investigación es el Cuestionario Internacional de Satisfacción de la Calidad de Enfermería, que dice que la enfermería se define por la voluntad voluntaria de cuidar la salud de los pacientes y mostrar respeto por ellos. Este instrumento tiene una variable de consistencia

internacional de 0,88 a 0,97; existe una medida de cien en países avanzados, en Australia y China, y de doscientos en Estados Unidos. Otras cincuenta conductas relacionadas con el amor fueron sometidas a la escala de cinco puntos para su análisis en el año 2017 para evaluar la escala de dichas conductas. También puede dar como resultado una clasificación según esto.

La accesibilidad es un componente y denota el nivel en el que se crean vínculos de información y relación durante las interacciones dentro de las relaciones entre el paciente y el proveedor de salud (aquí, la enfermera). En consecuencia, la información y la relación son muy importantes para todos, y normalmente exigen una gran proporción del tiempo de los pacientes si están muy enfermos o heridos. Las personas varían en tipo dependiendo de la gravedad de su enfermedad o lesión. La mayoría, que constituye pacientes que no necesitan cuidados especiales, es grande. Hay algunos casos de condiciones potencialmente mortales, donde el paciente los describe como muy asustado y preocupado por el estado en su vida: ¿está funcionando, es potencialmente mortal o es potencialmente mortal? Estos son eventos en los que el comportamiento y las palabras utilizadas por las enfermeras juegan un papel en la expectativa de atención por parte del paciente, los profesionales son capaces de ellos (Larson, 1986; Sepúlveda et al., 2020). Los ejemplos incluyen diferentes niveles de conocimiento y simplificación: información proporcionada al paciente por la enfermera incluyendo todos los detalles sobre su condición, tratamiento y atención hasta su recuperación. Amplía el espectro de la medicina disponible si se descubre una complicación. Eso es salvar una vida, pero en ocasiones es solo eso, ya que muchas veces seguramente vendría antes que exista la necesidad de cambiar el tratamiento y seleccionar una alternativa diferente. Sin embargo, siempre debe estar relacionada con la evolución y transformación del paciente, incrementándolos en el mantenimiento del contacto con el profesional de la salud y el paciente para poder brindar asistencia en todas las áreas de atención (Larson, 1986; Sepúlveda et al., 2020).

Además, es la sensación de seguridad y sustento que surge en los individuos que ejercen la enfermería y, sobre todo, el apoyo que brindan dentro de una unidad en particular. Establece una relación entre dos individuos y favorece el diálogo. Los miembros de una familia reciben apoyo de los trabajadores de enfermería. Los pacientes buscan los centros de salud en su búsqueda de serenidad y tranquilidad dentro de su

hábitat, y también acuden a los centros para recibir apoyo psicológico y emocional si se les solicita, principalmente por parte de las enfermeras. Tanto se hablará del amor que tiene un trabajador dentro de la disciplina por el miembro que recibe cuidados tratando de aportar algo que detenga el daño en caso de que supuestamente ocurra algo. Los egresados de enfermería se habrán preparado para las eventualidades (Larson, 1986; Sepúlveda et al., 2020).

Es el nivel más alto de seguridad que se puede encontrar entre un paciente y una enfermera. ¿Cómo hacerlo? Involucrándose en la decisión, el manejo y tratando de darle un espacio. Este cuidado de primera clase de seguro hará que el paciente se sienta valorado y especial por lo que producirá más seguridad, por ende una relación más fuerte entre el paciente y la enfermera, lo que es de gran ayuda para la curación del paciente (Larson, 1986; Sepúlveda et al., 2020).

Otra característica final añadida es la supervisión y el seguimiento. Destacando la importancia de la atención, la organización y el control de la atención, y la presencia en todo momento para observar el estado de salud del paciente. En la mayoría de los casos, el cuidado también pertenece a todos los aspectos del paciente y su grupo familiar. El seguimiento en tiempo real incluye las habilidades para evitar la enfermedad que se puede prevenir para el paciente.

La enfermería se deriva de la palabra "nurture", que implica vincular los términos y fundamentarlos con evidencia. Luego pueden convertirse en una práctica estándar dentro de la enfermería, y también para la educación y la investigación SOBRE ENFERMERÍA. Esta teoría a menudo se subyuga a otras teorías: se mezcla con el afecto y la percepción. (Dietz et al., 2021)

Equilibran el cuidado en categorías planificadas y comunitarias. Seguramente, el objetivo principal es tener la capacidad de cuidar y cuidar al paciente. Además, colaborar en cualquier procedimiento donde el objetivo sea facilitar las cosas y mejorar la salud del paciente (principalmente dentro del entorno de los pacientes en función de su experiencia en medicina). Dos enfoques diferentes de la atención; además de la satisfacción del paciente.

En cada uno de los centros de salud, el personal designaría a una persona como líder y marcaría el rumbo del grupo. Además, las enfermeras líderes se encargarían de

apoyar al personal que trabaja para los pacientes. Lo que se describió dentro del ámbito de la práctica basada en evidencia es que las personas médicas brindaban una atención correcta, por lo que se sentían felices, practicaban la creatividad y la implementaban, y también tenían más responsabilidad en su trabajo. Ser quienes cuidan es parte de contribuir, utilizar los recursos existentes para aplicarlos en brindar una atención médica de primera calidad, con un alto nivel de humanidad. De esta manera, las enfermeras toman conciencia del riesgo que tienen en cuanto a su avance y alcance de práctica para poder brindar una buena atención al paciente. Por mucho que muchos de los pacientes digan que tiene que ser mucho más grande o más humano, el punto es que representa un paso hacia una atención más humana (Díez et al., 2021). Cada institución médica tiene sus objetivos particulares, pero uno de los más grandes es qué tan amplias son sus metas de calidad. Estos pueden ser investigados y medidos de varias maneras, por ejemplo, si las expectativas de los pacientes difieren de la forma en que los pacientes perciben su atención y, además, la satisfacción puede variar en función de la calidad del servicio (incluido el personal y todos los departamentos). Esto es vital ya que cada hospital debe poder brindar herramientas especiales, capacitación y personal competente que resulten en una muy buena satisfacción del paciente.

Se puede cuestionar como expresa Benítez (2016), porque a través de él podemos tener una idea de cómo se sienten los pacientes con respecto al hospital, lo que ayuda a ver las deficiencias y los beneficios que tiene. El hospital cuenta con un centro de salud que nos permite avanzar y desarrollar metodologías y tácticas para mejorar la satisfacción del paciente.

Es uno de los primeros elementos que se integran en la evaluación de qué tan sólido es un estándar y la magnitud en que un estándar de servicio de salud actúa sobre la satisfacción del usuario. De hecho, una evaluación es difícil ya que la mayoría de la información utilizada para medir estos desempeños está a disposición de los consumidores, como se expresó anteriormente. En realidad, el contenido con la calidad ofrecida colabora con el enfoque de medición en la recopilación de datos ya que los consumidores están, como se dijo anteriormente, satisfechos con el servicio. Si bien los beneficios de los servicios de salud se pueden medir en función de su eficacia o cualquier otra variable, la medición de la satisfacción de los usuarios no es válida porque no tiene relación con las apreciaciones de la ciudadanía (Benítez, 2016).

Se trata de una herramienta diseñada específicamente para aquellos trabajadores de la salud que la implementarán en sus labores diarias, esta herramienta refleja la brecha entre las opiniones de los pacientes sobre la atención y lo que generalmente se esperaría de un paciente (un indicador de calidad del servicio). (Ministerio de Salud, 2012)

En 2021, el Ministerio de Salud aprobó el cuestionario SERVQUAL, basado en la Norma Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de las Personas Externas que utilizan los Servicios de Salud en términos de empatía, seguridad, capacidad de respuesta y confiabilidad (MINSA, 2012). En cuanto a la confiabilidad, incluye la disponibilidad y capacidad de lo que se necesita hacer con los servicios prestados, ser ágiles en su prestación y oportunos en un plazo factible en su prestación.

La seguridad del paciente se da cuando los proveedores de salud son capaces de actuar, de servir con conocimiento y de comunicarse de manera apropiada, delicada y amable. El nivel de compasión significa ser capaz de sentir la posición del otro y dar toda la consideración que demandan los demás.

Los aspectos tangibles se refieren a las particularidades de las instalaciones, que incorporan comodidad, limpieza, materiales de información, la apariencia del personal y el estado de los equipos y accesorios, entre otras percepciones de los usuarios sobre particularidades (MINSA, 2012).

El Servicio de Quirófano actúa en la mayoría de sus acciones con la ayuda de enfermería para llegar a una decisión sobre la vía de manejo de un paciente. Es vital que se verifique que esta atención se establece para examinar al paciente, la efectividad de la dieta y los remedios controlan los síntomas básicos, así como la relación entre los miembros de la familia y los pacientes (Molina et al., 2016).

Esto ofrece diferentes tipos de contribuciones de apoyo no solo a los expertos de salud locales sino también a la comunidad científica nacional, y sirve como un muy buen punto de partida para aumentar la conciencia y las pruebas a nivel nacional. En palabras sencillas, esto se justificaría porque los resultados que se obtendrían serían una nueva contribución, al hacer especulativa la relación entre la atención sanitaria y la satisfacción conocida por las personas que están sujetas, por ejemplo, en el quirófano, que no ha sido bien estudiada antes de su establecimiento. Lo mismo ocurre con los opositores, quienes han compartido comentarios crípticos, afirmando que “si bien es cierto” que se alienta a los candidatos de género a impartir clases de ciencia de datos, al mismo tiempo agregaron

que “también es una excelente experiencia de trabajo en equipo para el grupo de especialistas en datos de Reddit que realizarán la próxima contratación.

Tiene importancia social porque estos resultados son los que se comunicarán a las autoridades del hospital para que lo noten, e incluso los pacientes también lo tomarán como una señal de buena recuperación. Además, la solicitud de la investigación en cuestión proviene de la forma en que se modificaron previamente las herramientas de dos cuestionarios de CARE-Q y SERVQUAL. Estos han sido aprobados y probados en un piloto para que sean válidos y confiables y se utilizarán en investigaciones posteriores en Perú. Asimismo, la calidad del agua se tomará en consideración en la investigación científica sobre el impacto de este vínculo, a través del cual se pueden recomendar métodos para reducir la insatisfacción y aumentar la calidad de la atención; esto, a su vez, es una letanía de beneficios para los pacientes y las instituciones. Los proyectos de compra basados en el valor harán que los pacientes se sientan más satisfechos con medicamentos asequibles a través de procedimientos más saludables y con menos insatisfacción por acudir al hospital con mayor frecuencia. Por lo tanto, esto puede considerarse como el punto de partida para nuevos estudios de investigación.

Por lo tanto, se ha planteado la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se relacionan los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes atendidos en Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022?

Con respecto a las variables, se ha considerado las siguientes definiciones conceptuales y operacionales:

La definición conceptual de la variable 1 cuidado de enfermería, indica que, es la asistencia que concuerda con avances científicos, la cual implementa cuidados con la finalidad de satisfacer la necesidad de los pacientes para asegurar su continuidad (Palomino et al., 2018)

La definición operacional de la misma, se especifica que, se evaluará el cuidado de enfermería mediante el instrumento “CARE-Q” (Caring Assessment Questionnaire), el cual será aplicado de manera virtual a los pacientes.

La variable 2, satisfacción de pacientes, se define operacionalmente como la relación entre la percepción y las expectativas del paciente con relación a la atención adecuada y real recibida (Palomino et al., 2018).

La definición operacional de la misma, se precisa que, se evaluará la satisfacción de pacientes a partir del cuestionario SERVQUAL adecuado y revalidado por el Ministerio de Salud, que será aplicado de manera virtual a los pacientes.

Las hipótesis planteadas en la investigación, fueron las siguientes:

H_a: Si existe relación directa y significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022

H₀: No existe relación directa y significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

En esta misma línea, el objetivo general propuesto fue:

Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

En base a lo anterior, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar la relación entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.
2. Determinar la relación entre la dimensión explica y facilita y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.
3. Determinar la relación entre la dimensión conforta y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.
4. Determinar la relación entre la dimensión se anticipa y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

5. Determinar la relación entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.
6. Determinar la relación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

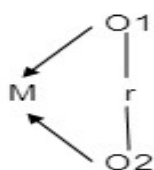
Metodología

1. Tipo y diseño de investigación

Según Arias (2021), en este estudio se aplicó un enfoque cuantitativo. La estadística gráfica la mayoría de las veces apoya la generación de datos a través de técnicas como regresión lineal, diagramas de dispersión, tablas de frecuencias y distribución de datos. Lo que se pretende explicar está dentro del sustento de la hipótesis de investigación. En esta línea de pensamiento, el paradigma adoptado es el más afirmativo y el que Ricoy (2006) señala como necesitado de un enfoque ordenado y de naturaleza cuantitativa. De ahí que el paradigma positivista sea apropiado para trabajos de investigación que prueben hipótesis utilizando evidencias de naturaleza estadística.

Gaytan, A. (2016). De los diferentes tipos de investigación, la conceptualización ubica a este estudio dentro de los tipos básicos para reiterar teorías existentes. El objetivo no es limar asperezas sino llamar la atención de los hechos más el contexto en desarrollo en el que se desenvuelve el fenómeno, utilizando precedentes futuros.

El diseño de investigación de este estudio es hipotético-deductivo. Combina enfoques descriptivos de corte transversal y correlacional. Los tipos descriptivos, en palabras de Hernández et al. (2006), recogen datos de medición. Específicamente, Manterola (2022) señala dentro de sus características poder hacer seguimientos a corto plazo.



Donde:

O1= cuidados de enfermería

O2= satisfacción de pacientes

R= relación

M= muestra

2. Población y muestra

Namakforoosh (2008: 305) define población como cualquier conjunto de elementos que tienen algo en común, que puede definirse o limitarse en el tiempo y el espacio, y sobre el cual el investigador puede centrar su atención conformada por 80 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, en el mes de setiembre del 2022, según información recogida en la oficina de estadística del hospital

Como se trataba de un muestreo no probabilístico y por conveniencia de los autores, se decidió seleccionar a 66 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, en el mes de setiembre del 2022

Según Useche et al. (2019), los instrumentos de recolección de datos dependen del área de especialización y la técnica y el tipo de estudio. En este estudio, se empleó la técnica de encuesta para la recolección de datos.

Arias (2012) afirmó que las estrategias para la recolección de datos abarcan varias formas de recopilar información, como métodos escritos y orales. En este estudio se emplearon dos cuestionarios como herramientas para la recolección de datos: Datos sobre el cuidado de enfermería y II) Datos sobre la satisfacción de paciente con 46 ítems validado a nivel mundial de cuidado en enfermería “CARE-Q” (Caring Assessment Questionnaire), de Patricia Larson (Larson, 1986), el cual fue adaptado al español por (Sepulveda et al., 2009).

Peña (2017) afirma que el proceso de análisis de datos finaliza cuando se obtiene una conclusión adecuada que coincide plenamente con lo buscado. Las respuestas se importaron primero a Microsoft Excel, seguido del procesamiento de las respuestas de la herramienta de evaluación mediante el software de análisis estadístico y generación de informes PSPP para construir una base de datos completa.

Resultados

Tabla 1. Relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

Correlaciones				
			Cuidados de enfermería	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Cuidados de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000	,927**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Satisfacción de pacientes	Coefficiente de correlación	,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

La Tabla 1 presenta que existe una relación significativa entre las variables de enfermería y la satisfacción del paciente de dos colas según sig. es .000, que es menor a .05 ($p \leq 0.05$). Esta relación nuevamente es fuerte, perfectamente relacionada porque en una muestra de 66 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Buena Esperanza en Lima en el año 2022, la fuerza fue de 0.927 y el nivel de confianza fue del 95%.

Tabla 2. Relación entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

Correlaciones				
			Accesibilidad	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Accesibilidad	de	1,000	,314*
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,010
		N	66	66
	Satisfacción de pacientes	de	,314*	1,000
Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		,010	.	
N		66	66	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La Tabla 2 reveló que existe una relación entre las dimensiones de Cuidado y la satisfacción del paciente, teniendo una sig bilateral de 0.010, que es menor a 0.05 ($p \leq 0.05$) La relación es débil, una vez más, porque en una muestra de 66 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Buena Esperanza de Lima en el 2013, la fuerza fue de 0.314 con un nivel de confiabilidad del 95%.

Tabla 3. Relación entre la dimensión explica y facilita y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

Correlaciones				
			Explica y facilita	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Explica y facilita	Coeficiente de correlación	1,000	,867**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Satisfacción de pacientes	Coeficiente de correlación	,867**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

La Tabla 3 demuestra que existe una relación significativa entre las dimensiones de explicación, facilitación y satisfacción del paciente a un nivel de significancia bilateral de .000, menor a .05 ($p \leq 0.05$). Nuevamente, se trata de una relación muy fuerte y cercana a la perfecta, considerando una fuerza de 0.867 para una muestra de 66 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Buena Esperanza de Lima en el año 2022, con un nivel de confiabilidad del 95%.

Tabla 4. Relación entre la dimensión confort y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

Correlaciones				
			Conforta	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Conforta	Coeficiente de correlación	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Satisfacción de pacientes	Coeficiente de correlación	,815**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

La Tabla 4 presenta que existe una relación entre las dimensiones de confort y la satisfacción del paciente. La sig. bilateral es de .000, que es menor a .05 ($p \leq 0.05$). Esta relación nuevamente es fuerte y perfecta ahora, ya que la fuerza en una muestra de 66 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Buena Esperanza en Lima en el año 2022 fue de 0.815, con un nivel de confiabilidad del 95%.

Tabla 5. Relación entre la dimensión se anticipa y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

Correlaciones				
			Se anticipa	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Se anticipa	Coeficiente de correlación	1,000	,366**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	66	66
	Satisfacción de pacientes	Coeficiente de correlación	,366**	1,000
Sig. (bilateral)		,003	.	
N		66	66	
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

La Tabla 5 revela que existe una relación entre las dimensiones de expectativas y la satisfacción del paciente que sigue siendo sig. El valor de dos colas es 0,003, que es menor que 0,05 ($p \leq 0,05$). Una vez más, se trata de una muestra de relación débil porque de 66 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Buena Esperanza en Lima en 2022, la fuerza fue de 0,366 con un nivel de confiabilidad del 95%.

Tabla 6. Relación entre la dimensión confianza y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

Correlaciones				
			Confianza	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Confianza	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Satisfacción de pacientes	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

La Tabla 6 muestra que existe una relación significativa entre las dimensiones de confianza y la satisfacción del paciente ($p \leq 0,05$). Más específicamente, la sig. bilateral es .000, que es menor que .05 ($p \leq 0,05$). Esta relación es nuevamente moderada, dada la fortaleza de 0,645 a un nivel de confiabilidad del 95% para 66 pacientes de la muestra atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Buena Esperanza en Lima en el año 2022.

Tabla 7. Relación entre la dimensión monitoreo y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

Correlaciones				
			Monitoreo	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Monitoreo	Coeficiente de correlación	1,000	,355**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	66	66
	Satisfacción de pacientes	Coeficiente de correlación	,355**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	66	66
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

En la Tabla 7 se presenta que existe una relación entre el tamaño del monitor y la satisfacción según sig. El valor bilateral es de 0,003, que es menor a 0,05 ($p \leq 0,05$). Sin embargo, esta relación es débil, ya que, en una muestra de 66 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Buena Esperanza de Lima en el año 2022, la fuerza fue de 0,355, con un nivel de confiabilidad del 95%.

Análisis y discusión

Los resultados del estudio muestran que existe una relación entre las variables de enfermería y la satisfacción del paciente a un nivel sig.0.000 para ambos menor a 0.05 ($p \leq 0.05$). Sin embargo, esta relación es fuerte y perfecta también, ya que en una muestra de 66 pacientes atendidos en el 2022 en el Centro Quirúrgico Clínica Buena Esperanza en Lima, la fuerza fue de 0.927 y la confiabilidad fue del 95%. Este hallazgo es respaldado por los hallazgos de Anaba, Anongeba y Asibi (2020), así como el de Pacha (2019), quienes confirmaron que existe una relación definitiva entre la atención en el campo de enfermería y la satisfacción del usuario expresada por los pacientes, si el usuario recibió una atención adecuada por parte de su enfermera, que es un profesional atento, comprensivo y confiable. Los pacientes se sentirán seguros y confiados, y su satisfacción será mucho mayor. Si la enfermera los maltrata gritándoles o no les da confianza, la persona puede entonces presentar síntomas preocupantes como en cualquier centro de salud; De ahí el nivel de insatisfacción. Si el personal está debidamente capacitado, tendrá los valores y principios que trabajarán en pos de mejorar la atención dentro de la clínica, no solo a nivel profesional sino también con principios éticos y de calidad humanística.

Para el primer objetivo específico, la relación entre las dimensiones de accesibilidad y satisfacción del paciente es la que se muestra a continuación. Ambas son de 0.010 en ambos lados, lo que es menor a 0.05 ($p < 0.05$). Esta relación es débil; nuevamente, ya que en la muestra de 66 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Buena Esperanza de Lima en el 2022, la fortaleza fue de 0.314, con un nivel de confiabilidad del 95%. Este resultado es coherente con la investigación realizada por Paspuel (2018). Sin embargo, también existió una relación pero en niveles débiles, ya que los pacientes indicaron que hay menor atención y accesibilidad al centro de salud y su atención, que fueron deficientes, así como para encontrar y acceder a la atención. La calidad fue mala, y mostraron su descontento e insatisfacción con el centro de salud. Por eso un centro de salud debe estar siempre bien organizado con personal responsable y competente para que todo funcione a la perfección y el lugar pueda descansar en crear facilidades para los pacientes y aumentar su satisfacción.

El segundo objetivo específico, explicar la relación significativa de las dimensiones de explicación y facilitación con la satisfacción del paciente, para ambos lados el valor p - 0,000 es menor a 0,05 ($p \leq 0,05$), según Sig. Esta relación es, por tanto, fuerte y causal, solo una muestra a mencionar de la Clínica–Centro Quirúrgico Buena

Esperanza en Lima en 2022, con una fuerza de 0,867 y una confiabilidad del 95%; como se señala en el estudio de Paspuel (2018), está bien representado, sí, los pacientes acuden al centro de salud, pero el personal no reportó problemas y pudo atenderlos. Esto contrasta con los hallazgos de Anaba, Anongeba y Asibi (2020), quienes demostraron esa relación pero en menor capacidad con los pacientes de los que uno se queja de ser siempre apáticos y sus inquietudes nunca respondidas de ahí la perpetuación de la insatisfacción a largo plazo con la salud. Colaboración del centro con el personal: Dado que casi todas las personas siempre tienen algunas dudas cuando asisten por primera vez a un centro de salud, deberían existir algunas soluciones, lo que aumenta significativamente la satisfacción.;

Para el tercer objetivo específico, según ambas partes, se obtuvo una relación entre la comodidad y la satisfacción del paciente (Sig. 0,000), menor a 0,05 ($p \leq 0,05$). Nuevamente, esta relación es fuerte y perfecta ya que la fuerza en una muestra de 66 pacientes atendidos en el 2022 en Good Hope Clinic Surgical Center en Lima fue de 0.815, y el nivel de confiabilidad registrado ascendió al 95%. Este hallazgo va en línea con el estudio de Pacha (2019), que también evidenció una buena relación; los pacientes se sintieron apoyados y reconfortados por las enfermeras, sintieron que estaban siendo cuidados, lo que luego los elevó emocionalmente, resultando así en una alta satisfacción. Es crucial ya que es sensibilidad humana poder consolar a los pacientes, empatizar con ellos, comprenderlos, escucharlos y apoyarlos porque muchas veces el enfoque solo está en el aspecto profesional y se olvida el aspecto humano.

Con el cuarto objetivo específico, la dimensión sig. de expectativa y satisfacción del paciente reveló una relación estadística de la dimensión expectativa y satisfacción del paciente. El valor bilateral es 0.003, menor a 0.05 ($p \leq 0.05$). Nuevamente, se trata de una evidencia débil, que en una muestra de 66 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Buena Esperanza de Lima en el año 2022, la fortaleza fue de 0.366, teniendo un nivel de confiabilidad del 95%. Concuerda con la investigación presentada por Paspuel (2018) donde existe una correlación pero, en el peor de los casos, la enfermera no está prestando atención y por lo tanto no anticipa las necesidades del paciente, lo que a su vez es malo porque en un centro de salud siempre se deben tomar en cuenta las observaciones y preocupaciones de los pacientes y buscar su comodidad y cuidado conducirá a una reducción de la mortalidad. a mayor satisfacción.

El quinto objetivo específico-correlacionó la dimensión confianza y la satisfacción del paciente según sig. 0.000 para ambos lados ($p \leq 0.05$). La magnitud encontrada entre ellas fue nuevamente una relación moderada y fuerte ya que en una muestra de 66 pacientes, atendidos en el Centro Clínico-Quirúrgico ‘Buena Esperanza’ de Lima en el 2022, la magnitud fue de 0.645, y el nivel de porcentaje de confiabilidad fue de 95%. Este resultado es consistente con el estudio de Pizarro (2022) y además conjuga que los pacientes dentro de los centros de salud manifiestan plena confianza hacia el personal de salud, aporte muy grande ya que con ella navegan el barco para ser informados sobre la más mínima especie de enfermedad o condición, es decir, ayudarlos a hacerlo mejor; Sin embargo, la confianza debe venir de ambos lados, del profesional y del paciente, y así se llega a una buena satisfacción. TECHNICAL_INECURATE_WATERCONTAMINATION

En cuanto a la sexta dimensión objetiva específica del sig, se encontró una relación entre las dimensiones de seguimiento y la satisfacción del paciente. El valor bilateral es de 0,003, que es menor a 0,05 ($p \leq 0,05$). Nuevamente, esta relación es débil. Ya que en una muestra de 66 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Buena Esperanza de Lima en el año 2022. La fortaleza fue de 0,355, el nivel de confiabilidad fue del 95%. Este hallazgo está en línea con el estudio de Anaba, Anongeba y Asibi (2020). También hay algunas variables que tienen una buena relación porque el personal de salud controla y monitorea a cada paciente. Esto es una ventaja y ayuda a conocer sus necesidades, enfermedad y condición, todo lo relacionado con información que puede ayudar a mejorarla. Calidad de atención al paciente y satisfacción del paciente.

Conclusiones

Las variables de enfermería en el Centro Quirúrgico de la Clínica Buena Esperanza en Lima en 2022 están significativamente, fuertemente y perfectamente correlacionadas con la satisfacción del paciente con el tratamiento en este lugar. Los autores señalaron que, como se esperaba, la satisfacción del paciente aumentó con el aumento observado en la prestación de atención. Destacaron, en conclusión, que la atención de enfermería merecía atención debido a su influencia positiva en los resultados de salud, así como en el bienestar del paciente.

Además, la relación entre el acceso y la satisfacción fue débil. Por lo tanto, se debe afirmar que, si bien la accesibilidad influye en la satisfacción, el efecto es débil. También se identificó que la relación en una dimensión de explicación/conveniencia con la satisfacción del paciente con el tratamiento es poderosa y significativa. Por lo tanto, la explicación y la conveniencia tienen una fuerte relación como dimensiones en la satisfacción del paciente.

Además, una relación positiva significativa muy fuerte de la conveniencia del sistema con la satisfacción del paciente. Por lo tanto, el nivel de comodidad con respecto a la atención al paciente, en otras palabras, qué tan cómoda se administra la atención, tiene una relación muy fuerte con la satisfacción obtenida. Por lo tanto, los pacientes deben sentirse cómodos y bien atendidos durante la experiencia clínica. Las expectativas tenían relaciones negativas altamente significativas con la satisfacción y una satisfacción negativa débil. En cierto modo, se aprovecha un poco la dimensión de "ser realmente bueno en anticipar las necesidades del paciente", pero el efecto de esta dimensión no es tan fuerte.

Las dimensiones de confianza tienen una relación significativa y asociaciones moderadas con la satisfacción del paciente. Los resultados indicaron que la confianza generada tiene una relación significativa con la satisfacción del paciente. Se dijo que la asociación indicaba que la confianza en la atención constituye el elemento clave para lograr resultados en las condiciones establecidas que funcionarán para el máximo beneficio del paciente.

La dimensión "seguimiento" tenía una relación estadísticamente significativa con la satisfacción del paciente, aunque de una magnitud débil. Magnitud débil: Esto significa

que tenemos una relación, aunque no fuerte, por lo que se deben considerar otras dimensiones de la atención.

Recomendaciones

Se recomienda a la jefatura de las enfermeras, propicias capacitaciones sobre comunicación asertiva con los pacientes. Es esencial, implementar programas continuos de formación y capacitación para el personal, asegurando su actualización en las mejores prácticas y avances en el cuidado de pacientes.

Se sugiere incrementar el número de puntos de acceso y mejorar la accesibilidad dentro de la clínica para facilitar la orientación de los pacientes. De esta manera, se podrá reducir la ansiedad de ser atendidos, mejorando el bienestar del paciente al proporcionar servicios de asistencia para acompañarlos durante su atención.

Se sugiere implementar programas de capacitación centrados en habilidades relacionadas a la comunicación efectiva y a la empatía. Para ello, se recomienda establecer protocolos que promuevan una explicación clara y detallada de los procedimientos médicos y de cuidados, de manera que los pacientes se sientan más seguros.

Se recomienda promocionar la generación de un entorno físico acogedor, con instalaciones cómodas y bien mantenidas.

Se sugiere fortalecer la formación del personal en la identificación proactiva de las necesidades de los pacientes, fomentando una atención centrada en los requerimientos del paciente, de manera que, se evite que las necesidades se conviertan en preocupaciones.

Se recomienda, mejorar el refuerzo de las capacidades del personal de enfermería en habilidades para la generación de confianza con los pacientes, permitiendo así que estos sientan la suficiente apertura para comunicar sus necesidades o requerimientos.

Es recomendable fortalecer los procesos de seguimiento para identificar áreas de mejora y así incrementar el impacto general del monitoreo. Además, se sugiere integrar todos estos esfuerzos con prácticas que refuercen el confort, la comunicación y la confianza, ayudando a maximizar la satisfacción de los pacientes.

Dedicatoria

A Dios, quien es el que siempre abre las puertas correctas para mí, a mis padres Mary y Miguel, quienes con su ejemplo me mostraron el camino, hoy soy lo que soy gracias a su inagotable amor y sacrificio.

A mis hermanos y a mis pequeñas sobrinas, Lucia y Mycaella, por ser mi motivación cada día, espero estar siempre para ustedes.

A mi compañero de vida, mi amado esposo por siempre apoyarme e impulsarme en mi crecimiento profesional y personal.

Agradecimiento

En un proceso constante de aprendizaje, agradezco el esfuerzo de mis profesores de mi primera casa de estudios, la UNSAAC, de igual manera a mis profesores de post grado por todas sus sabias enseñanzas, ellos son los grandes gestores que me encaminaron hasta este punto.

Este proceso no ha sido fácil, creo que todas las cosas buenas solo se logran con esfuerzo, esfuerzo de mi parte, pero más aun de mis profesores y a la dedicación de ellos que me ayudaron a alcanzar muchos objetivos y al desarrollo y culminación de mis tesis.

Referencias bibliográficas

- Anaba, P., Anongeba, E., & Asibi, A. (2020). Patient satisfaction with perioperative nursing care in a tertiary hospital in Ghana. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 9(1), 463–475. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2020-0021>
- Benitez, N. (2016). Análisis del grado de satisfacción alimentaria percibido por los pacientes en un hospital de tercer nivel. *Nutrición Hospitalaria*, 33(6), 1361–1366. <https://doi.org/10.20960/NH.796>
- Bracamonte, K., Cortes, E., & de La Rosa, L. (2019). Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco [Universidad Autónoma de Guerrero]. In *Exploraciones, intercambios y relaciones entre el diseño y la tecnología*. <https://doi.org/10.16/CSS/JQUERY.DATATABLES.MIN.CSS>
- Condori, J., Uchazara, M., & Guvara, N. (2021). Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Inv e Inov*, 2(1), 33–40. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368/1630>
- Culquitante, K. (2019). Calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente oncológico, Instituto regional de enfermedades neoplásicas norte, Trujillo 2019. [Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5529>
- Díez, J., Ordoñez, A., Gimero, J., & Espes, S. (2021). Cuidados de enfermería en el postoperatorio inmediato del trasplante cardíaco. *Revista Electrónica de Portales Medicos*, 16(6), 275. <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidados-de-enfermeria-en-el-postoperatorio-inmediato-del-trasplante-cardiaco/>
- Echeverría, M., & Francisco, J. (2017). Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador - Dialnet. *Dialnet*, 2(4), 132–134. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233761>

- Fernandez, R., Lord, H., Halcomb, E., Moxham, L., Middleton, R., Alananzeh, I., & Ellwood, L. (2020). Implications for COVID-19: A systematic review of nurses' experiences of working in acute care hospital settings during a respiratory pandemic. *International Journal of Nursing Studies*, 111, 1–8. <https://doi.org/10.1016/J.IJNURSTU.2020.103637>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6°). McGrawHill Education.
- Izquierdo, J. (2022). Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el centro de salud Cayalti – Chiclayo [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82175>
- Karimi, N. (2019). Satisfaction with Nursing Care among Cancer Patients Admitted In Oncology Wards at a National Referral Hospital in Kenya. *Saudi Journal of Nursing and Health Care*, 02(11), 374–380. <https://doi.org/10.36348/SJNHC.2019.V02I11.005>
- Larson, P. (1986). Cancer nurses' perceptions of caring. *Cancer Nurs*, 9(2), 86–91. <https://doi.org/10.1111/j.1440-172X.2007.00615.x>
- Laurente, Y., & Quispe, Y. (2017). Cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes pos operados de apendicitis aguda en el servicio de cirugía hospital II Carlos Tuppa García Godos – Ayacucho, 2017 [Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3361>
- Melita, A., Jara, P., & Moreno, M. (2021). Percepción de pacientes hospitalizados en unidades medico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 10(1), 89–105. <https://doi.org/10.22235/ECH.V10I1.2481>
- Mendoza, N., & Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Med Peru*, 37(1), 19–26. <https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>

- MINSA. (2012). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Molina, J., Vaca, J., Muñoz, P., Cbascango, K., & Cabascango, C. (2016). Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica. *Index Enferm*, 25(3), 1–5. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200006
- Pacha, S. (2019). 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]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>
- Palomino, A., Rivera, E., & Tocto, P. (2018). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Paspuel, I. (2018). El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016 [Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8226>
- Pizarro, K. (2022). Atención personalizada por el profesional de enfermería y satisfacción del paciente en Neonatología del Hospital Santa María, Cutervo, 2021 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82468>
- Ruiz, J., Tamariz, M., Méndez, L., Torres, L., & Duran, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14), 1–9. <https://doi.org/10.36789/SANUS.VI14.174>
- Sepúlveda, C., Secchi, A., & Donoso, F. (2020). Consideraciones en la Atención Odontológica de Urgencia en Contexto de Coronavirus COVID-19 (SARS-CoV-

2). *Int. J. Odontostomat.*, 14(3), 279–284. <https://doi.org/10.4067/s0718-381x2020000300279>

Sepulveda, G., Rojas, L., Cárdenas, O., Guevara, E., & Castro, A. (2009). Estudio piloto de la validación del cuestionario “Care-Q” en versión al español en población colombiana. *Revista Colombiana de Enfermería*, 4(4), 8–25. <https://doi.org/10.18270/RCE.V4I4.1408>

Sillero, A., & Zabalegui, A. (2019). Safety and satisfaction of patients with nurse’s care in the perioperative. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27, 3128–3142. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2646.3142>

Anexo

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Cuidado de enfermería.	El cuidado de enfermería es un concepto que incluye la asistencia, la cual debe concordar con los avances de la ciencia, a fin de implementar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y para asegurar su continuidad (Palomino et al., 2018)	Se evaluará el cuidado de enfermería mediante el cuestionario "CARE-Q" (Caring Assessment Questionnaire), que será aplicado de manera virtual a los pacientes.	Accesibilidad	Malo =1 punto Regular: =2 puntos Bueno =3 puntos Excelente =4 puntos	Preguntas del 1 al 5	Ordinal
			Explica y facilita	Malo =1 punto Regular: =2 puntos Bueno =3 puntos Excelente =4 puntos	Preguntas del 6 al 10	Ordinal
			Conforta	Malo =1 punto Regular: =2 puntos Bueno =3 puntos Excelente =4 puntos	Preguntas del 11 al 19	Ordinal

			Se anticipa	Malo =1 punto Regular: =2 puntos Bueno =3 puntos Excelente =4 puntos	Preguntas del 20 al 29	Ordinal
			Mantiene relación de confianza	Malo =1 punto Regular: =2 puntos Bueno =3 puntos Excelente =4 puntos	Preguntas del 30 al 39	Ordinal
			Monitorea y hace Seguimiento	Malo =1 punto Regular: =2 puntos Bueno =3 puntos Excelente =4 puntos	Preguntas del 40 al 46	Ordinal
Satisfacción de pacientes	Grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real	Se evaluará la satisfacción de pacientes mediante el cuestionario SERVQUAL modificado y revalidado por el Ministerio de Salud,	Fiabilidad	Nunca =1 punto A veces: =2 puntos Casi siempre =3 puntos Siempre =4 puntos	Preguntas del 1 al 5	Ordinal

	recibida (Palomino et al., 2018).	que será aplicado de manera virtual a los pacientes.	Capacidad de respuesta	Nunca =1 punto A veces: =2 puntos Casi siempre =3 puntos Siempre =4 puntos	Preguntas del 6 al 9	Ordinal
			Seguridad	Nunca =1 punto A veces: =2 puntos Casi siempre =3 puntos Siempre =4 puntos	Preguntas del 10 al 13	Ordinal
			Empatía	Nunca =1 punto A veces: =2 puntos Casi siempre =3 puntos Siempre =4 puntos	Preguntas del 14 al 18	Ordinal
			Aspectos tangibles	Nunca =1 punto A veces: =2 puntos Casi siempre =3 puntos Siempre =4 puntos	Preguntas del 19 al 22	Ordinal

Anexo 2.

Matriz de consistencia

PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
GENERAL ¿Cómo se relacionan los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes atendidos en Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022? PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1. ¿Como se relaciona la dimensión accesibilidad y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022? 2. ¿Como se relaciona la dimensión explica y facilita	VARIABLE 1: Cuidados de enfermería DIMENSIONES: 1. Accesibilidad 2. Explica y facilita 3. Conforta 4. Se anticipa 5. Mantiene relación de confianza 6. Monitorea y hace Seguimiento	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1. Determinar la relación entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022. 2. Determinar la relación entre la dimensión explica y facilita y la	HIPOTESIS GENERAL: Hi. Existe relación positiva y significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: a. Existe relación positiva y significativa la dimensión accesibilidad y la satisfacción de pacientes atendidos en el	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo DISEÑO DE INVESTIGACION: Diseño: no experimental Corte: Transversal Tipo: aplicada Alcance: descriptivo correlacional POBLACIÓN Conformada por 80 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, en el mes de setiembre del 2022, según datos de la oficina de estadística del hospital.

y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022? 3. ¿Como se relaciona la dimensión conforta y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022? 4. ¿Como se relaciona la dimensión se anticipa y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022? 5. ¿Como se relaciona la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022? 6. ¿Como se relaciona la dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022?	VARIABLE 2: Satisfacción de pacientes DIMENSIONES 1. Fiabilidad 2. Capacidad de respuesta 3. Seguridad 4. Empatía Aspectos tangibles	satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022. 3. Determinar la relación entre la dimensión conforta y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022. 4. Determinar la relación entre la dimensión se anticipa y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022. 5. Determinar la relación entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022. 6. Determinar la relación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022	Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022 2. Existe relación positiva y significativa la dimensión explica y facilita y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022. 3. Existe relación positiva y significativa la dimensión conforta y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022. 4. Existe relación positiva y significativa la dimensión se anticipa y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022. 5. Existe relación positiva y significativa la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022. 6. Existe relación positiva y significativa la dimensión	MUESTRA La muestra estará conformada por 66 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, en el mes de setiembre del 2022. TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario
---	---	---	---	--

			monitorea y hace seguimiento y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022	
--	--	--	---	--

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

CARE-Q

(Cuestionario de evaluación de cuidados)

Datos:

Nº Historia clínica:

Finalidad:

Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

Instrucciones:

A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una “X” frente a la fila según sea el caso: Malo, Regular, Bueno y Excelente.

Variable de estudio: “Cuidado de enfermería”

Excelente	Bueno	Regular	Malo
4	3	2	1

CUIDADO DE ENFERMERÍA “CARE – Q”	M alo	Re gul ar	Bu en o	Ex cel ent e
b. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
c. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				

d. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
e. La enfermera responde rápidamente a su llamado				
f. La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal.				
g. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad				
h. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual				
i. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo				
j. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite				
k. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
l. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
m. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
n. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
o. La enfermera es alegre.				

p. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
q. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
r. La enfermera lo escucha con atención.				
s. La enfermera habla con usted amablemente.				
t. La enfermera involucra a su familia en su cuidado				
u. La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
v. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
w. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
x. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
y. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo				
z. Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se				

concentra única y exclusivamente en usted.				
aa. La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
bb. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
cc. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
dd. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
ee. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
ff. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
gg. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
hh. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
ii. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				

jj. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento				
kk. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
ll. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
mm. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
nn. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
oo. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento				
pp. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
qq. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
rr. La enfermera es calmada.				
ss. La enfermera le proporciona buen cuidado físico				
tt. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
uu. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

Instrumento de recolección de datos

SERVQUAL

(Satisfacción de los pacientes)

Datos:

Nº Historia clínica:

Finalidad:

Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

Instrucciones:

A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una “X” frente a la fila según sea el caso: Nunca, A veces, Casi, Siempre.

Variable de estudio: “Satisfacción de pacientes”

Siempre	Casi	A veces	Nunca
4	3	2	1

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES “SERVQUAL”	Nu nc a	A ve ces	Ca si sie m pre	Sie m pre
1. Todos los días recibe una visita de enfermería				
2. Comprende la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado				

3. Comprende la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos				
4. Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio				
5. Que, al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa				
6. Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.				
7. Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.				
8. Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos				
9. Que los trámites para el alta sean rápidos				
10. Que las enfermeras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud.				
11. Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica				
12. Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.				
13. Que durante su hospitalización se respete su privacidad				
14. Que el trato del personal de enfermería sea amable.				
15. Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso.				

16. Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia.				
17. Que el personal de enfermería escuche atentamente				
18. Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización				
19. Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.				
20. Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios.				
21. Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.				
22. Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados.				

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4. Evaluación de Juicio de expertos

ANALISIS DE CONCORDANCIA ENTRE JUECES

Ítems	Criterios	Nº Jueces			
		1	2	3	4
1	Los instrumentos recogen información que permite dar respuesta a los problemas de investigación	1	1	1	1
2	Los instrumentos propuestos responden a los objetivos del estudio	1	1	1	1
3	La estructura de los instrumentos es adecuada	1	1	1	1
4	Los reactivos de los instrumentos responden a la operacionalización de las	1	1	1	1

	variables				
5	Las secuencias presentadas en los instrumentos facilitan sus desarrollos	1	1	1	1
6	Los reactivos o ítems son claros y entendibles	1	1	1	1
7	El número de ítems son los adecuados para la aplicación de los instrumentos	1	1	1	1
Total		7	7	7	7

Si =1 No = 0

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

b= Grado de concordancia entre jueces

Ta = n° total de acuerdos

Td = n° total de desacuerdos.

Coefficiente de concordancia (CC) = 100.0

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Experto N° 2

I. Datos generales:

1.1. Apellidos y nombres: Porras Balvin Ana Sheyla1.2. Institución donde labora: Hospital PNP

1.3. Título de la investigación: Cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

1.4. Aspectos de evaluación:

Variable 1: Cuidado de enfermería

DIMENSIÓN	CUIDADO DE ENFERMERÍA "CARE - Q"	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
		Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Accesibilidad	1. La enfermera se aproxima a usted para obtener medidas que alivien el dolor para realizar procedimientos.	X		X		X		X		
	2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	X		X		X		X		
	3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	X		X		X		X		
	4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.	X		X		X		X		
	5. La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal.	X		X		X		X		
Explica y facilita	6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	X		X		X		X		
	7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.	X		X		X		X		
	8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	X		X		X		X		
	9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	X		X		X		X		
	10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	X		X		X		X		

Confort	11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	X	X	X	X	
	12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	X	X	X	X	
	13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	X	X	X	X	
	14. La enfermera es alegre.	X	X	X	X	
	15. La enfermera se sienta con usted para establecer una conversación.	X	X	X	X	
	16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	X	X	X	X	
	17. La enfermera lo escucha con atención.	X	X	X	X	
	18. La enfermera habla con usted amablemente.	X	X	X	X	
	19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	X	X	X	X	
Se anticipa	20. La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.	X	X	X	X	
	21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	X	X	X	X	
	22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	X	X	X	X	
	23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	X	X	X	X	
	24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	X	X	X	X	
	25. Cuando la enfermera está con usted realizando algún procedimiento se concentra íntica y exclusivamente en usted.	X	X	X	X	
	26. La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	X	X	X	X	
	27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	X	X	X	X	
	28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	X	X	X	X	
	29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	X	X	X	X	
Con	30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	X	X	X	X	

Monitoreo y seguimiento	31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.	X	X	X	X	
	32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.	X	X	X	X	
	33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.	X	X	X	X	
	34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	X	X	X	X	
	35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	X	X	X	X	
	36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	X	X	X	X	
	37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	X	X	X	X	
	38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	X	X	X	X	
	39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	X	X	X	X	
	40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	X	X	X	X	
	41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	X	X	X	X	
	42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	X	X	X	X	
	43. La enfermera es calmada.	X	X	X	X	
	44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	X	X	X	X	
	45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	X	X	X	X	
	46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	X	X	X	X	

Variable 2: Cuidado de enfermería

DIMENSIÓN	CUIDADO DE ENFERMERÍA "CARE - Q"	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
		Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Fiabilidad	1. Todos los días recibe una visita de enfermería	X		X		X		X		
	2. Comprende la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado	X		X		X		X		
	3. Comprende la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos	X		X		X		X		
	4. Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio	X		X		X		X		
	5. Que, al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa	X		X		X		X		
Capacidad de respuesta	6. Que los trámites para su hospitalización sean rápidos	X		X		X		X		
	7. Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido	X		X		X		X		
	8. Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos	X		X		X		X		
	9. Que los trámites para el alta sean rápidos	X		X		X		X		
Seguridad	10. Que las enfermeras muestren interés por mejorar o solucionar su problema de salud	X		X		X		X		
	11. Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica	X		X		X		X		
	12. Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza	X		X		X		X		
	13. Que durante su hospitalización se respete su privacidad	X		X		X		X		
Empatía	14. Que el trato del personal de enfermería sea amable	X		X		X		X		
	15. Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso	X		X		X		X		

	16. Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia.	X		X		X		X		
	17. Que el personal de enfermería escuche atentamente	X		X		X		X		
	18. Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización	X		X		X		X		
Aspectos tangibles	19. Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.	X		X		X		X		
	20. Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios.	X		X		X		X		
	21. Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.	X		X		X		X		
	22. Que la ropa de cama, colchón y frazados sean adecuados.	X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título: Cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

Apellidos y nombres del evaluador: Porras Balvin Ana Shyla

Grado académico del evaluador: Magister en Enfermería.

VALORACIÓN

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				✓


Ana Shyla Porras Balvin
Lic. en Enfermería
Especialidad: Centro Quirúrgico
CUP: 59793 RNE: 8345

DNI:

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Experto N° 2

I. Datos generales:

1.1. Apellidos y nombres: Porras Balvin Ana Sheyla

1.2. Institución donde labora: Hospital PNP

1.3. Título de la investigación: Cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

1.4. Aspectos de evaluación:

Variable 1: Cuidado de enfermería

DIMENSIÓN	CUIDADO DE ENFERMERÍA "CARE - Q"	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
		Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Accesibilidad	1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.	X		X		X		X		
	2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	X		X		X		X		
	3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	X		X		X		X		
	4. La enfermera responde rápidamente a su llamado	X		X		X		X		
	5. La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal.	X		X		X		X		
Explica y facilita	6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad	X		X		X		X		
	7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual	X		X		X		X		
	8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo	X		X		X		X		
	9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite	X		X		X		X		
	10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	X		X		X		X		

Confort	11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	X	X	X	X		
	12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	X	X	X	X		
	13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	X	X	X	X		
	14. La enfermera es alegre.	X	X	X	X		
	15. La enfermera se sienta con usted para establecer una conversación.	X	X	X	X		
	16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	X	X	X	X		
	17. La enfermera lo escucha con atención.	X	X	X	X		
	18. La enfermera habla con usted amablemente.	X	X	X	X		
	19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	X	X	X	X		
Se anticipa	20. La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.	X	X	X	X		
	21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	X	X	X	X		
	22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	X	X	X	X		
	23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	X	X	X	X		
	24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	X	X	X	X		
	25. Cuando la enfermera esta con usted realizando algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	X	X	X	X		
	26. La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	X	X	X	X		
	27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	X	X	X	X		
	28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	X	X	X	X		
	29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	X	X	X	X		
Con	30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	X	X	X	X		

Monitoreo y seguimiento	31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.	X		X		X		X		
	32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.	X		X		X		X		
	33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.	X		X		X		X		
	34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	X		X		X		X		
	35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	X		X		X		X		
	36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	X		X		X		X		
	37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	X		X		X		X		
	38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	X		X		X		X		
	39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	X		X		X		X		
	40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	X		X		X		X		
	41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	X		X		X		X		
	42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	X		X		X		X		
	43. La enfermera es calmada.	X		X		X		X		
	44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	X		X		X		X		
	45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	X		X		X		X		
	46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	X		X		X		X		

Variable 2: Cuidado de enfermería

DIMENSIÓN	CUIDADO DE ENFERMERÍA "CARE - Q"	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
		Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Fiabilidad	1. Todos los días recibe una visita de enfermería	X		X		X		X		
	2. Comprende la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado	X		X		X		X		
	3. Comprende la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos	X		X		X		X		
	4. Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio	X		X		X		X		
	5. Que, al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa	X		X		X		X		
Capacidad de respuesta	6. Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.	X		X		X		X		
	7. Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.	X		X		X		X		
	8. Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos	X		X		X		X		
	9. Que los trámites para el alta sean rápidos	X		X		X		X		
Seguridad	10. Que las enfermeras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud.	X		X		X		X		
	11. Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica	X		X		X		X		
	12. Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.	X		X		X		X		
	13. Que durante su hospitalización se respete su privacidad	X		X		X		X		
Empatía	14. Que el trato del personal de enfermería sea amable.	X		X		X		X		
	15. Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso.	X		X		X		X		

Aspectos tangibles	16. Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia.	X		X		X		X		
	17. Que el personal de enfermería escuche atentamente	X		X		X		X		
	18. Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización	X		X		X		X		
	19. Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.	X		X		X		X		
	20. Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios.	X		X		X		X		
	21. Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.	X		X		X		X		
	22. Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados.	X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título: Cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

Apellidos y nombres del evaluador: Gina García Hidalgo

Grado académico del evaluador: Magister en Enfermería

VALORACIÓN

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X


OS-009217
Gina GARCÍA HIDALGO
MAY. S. NP
ENFERMERA ASISTENCIAL
CH. PNP LUIS N. SAEZ
... 0571-552391 ... RE-01-010000 ...

DNI: 43536596

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Experto N° 3

I. Datos generales:

1.1. Apellidos y nombres: Pamela Gladys Cadillo Morales

1.2. Institución donde labora: Hospital PNP

1.3. Título de la investigación: Cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

1.4. Aspectos de evaluación:

Variable 1: Cuidado de enfermería

DIMENSIÓN	CUIDADO DE ENFERMERÍA "CARE – Q"	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
		Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Accesibilidad	1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.	x		x		x		x		
	2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	x		x		x		x		
	3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	x		x		x		x		
	4. La enfermera responde rigurosamente a su llamado.	x		x		x		x		
	5. La enfermera le pide a usted que le llame si se siente mal.	x		x		x		x		
Explica y facilita	6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	x		x		x		x		
	7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.	x		x		x		x		
	8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	x		x		x		x		
	9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	x		x		x		x		
	10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	x		x		x		x		

Confort	11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	x		x		x		x	
	12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	x		x		x		x	
	13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	x		x		x		x	
	14. La enfermera es alegre.	x		x		x		x	
	15. La enfermera se sienta con usted para establecer una conversación.	x		x		x		x	
	16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	x		x		x		x	
	17. La enfermera lo escucha con atención.	x		x		x		x	
	18. La enfermera habla con usted amablemente.	x		x		x		x	
	19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	x		x		x		x	
Se anticipa	20. La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.	x		x		x		x	
	21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	x		x		x		x	
	22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	x		x		x		x	
	23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	x		x		x		x	
	24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	x		x		x		x	
	25. Cuando la enfermera está con usted realizando algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	x		x		x		x	
	26. La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	x		x		x		x	
	27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	x		x		x		x	
	28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	x		x		x		x	
	29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	x		x		x		x	
	30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	x		x		x		x	

Monitoreo y seguimiento	31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.	x		x		x		x		
	32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.	x		x		x		x		
	33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.	x		x		x		x		
	34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	x		x		x		x		
	35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	x		x		x		x		
	36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	x		x		x		x		
	37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	x		x		x		x		
	38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	x		x		x		x		
	39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	x		x		x		x		
	40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	x		x		x		x		
	41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	x		x		x		x		
	42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	x		x		x		x		
	43. La enfermera es calmada.	x		x		x		x		
	44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	x		x		x		x		
	45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	x		x		x		x		
	46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	x		x		x		x		

Variable 2: Satisfacción del paciente

DIMENSIÓN	CUIDADO DE ENFERMERÍA "CARE – Q"	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
		Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Fiabilidad	1. Todos los días recibe una visita de enfermería	x		x		x		x		
	2. Comprende la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado	x		x		x		x		
	3. Comprende la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos	x		x		x		x		
	4. Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio	x		x		x		x		
	5. Que, al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa	x		x		x		x		
Capacidad de respuesta	6. Que los trámites para su hospitalización sean rápidos	x		x		x		x		
	7. Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido	x		x		x		x		
	8. Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos	x		x		x		x		
	9. Que los trámites para el alta sean rápidos	x		x		x		x		
Seguridad	10. Que las enfermeras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud	x		x		x		x		
	11. Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica	x		x		x		x		
	12. Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza	x		x		x		x		
	13. Que durante su hospitalización se respete su privacidad	x		x		x		x		
Empatía	14. Que el trato del personal de enfermería sea amable	x		x		x		x		
	15. Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso	x		x		x		x		

Aspectos tangibles	16. Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia	x		x		x		x		
	17. Que el personal de enfermería escuche atentamente	x		x		x		x		
	18. Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización	x		x		x		x		
	19. Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.	x		x		x		x		
	20. Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios	x		x		x		x		
	21. Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención	x		x		x		x		
	22. Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados.	x		x		x		x		

FICHA DE VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título: Cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

Apellidos y nombres del evaluador: Pamela Gladys Cadillo Morales

Grado académico del evaluador: Magister en ciencias de la salud con mención en gestión de los servicios de salud

VALORACIÓN

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X


Pamela Gladys Cadillo Morales

DNI:42954670

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Experto N° 4

I. Datos generales:

- 1.1. Apellidos y nombres: Leon Rodriguez Thair
 1.2. Institución donde labora: EsSalud
 1.3. Título de la investigación: Cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.
 1.4. Aspectos de evaluación:

Variable 1: Cuidado de enfermería

DIMENSIÓN	CUIDADO DE ENFERMERÍA "CARE – Q"	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
		Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Accesibilidad	1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.	X		X		X		X		
	2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	X		X		X		X		
	3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud	X		X		X		X		
	4. La enfermera responde rápidamente a su llamado	X		X		X		X		
	5. La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal.	X		X		X		X		
Explica y facilita	6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad	X		X		X		X		
	7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual	X		X		X		X		
	8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo	X		X		X		X		
	9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite	X		X		X		X		
	10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	X		X		X		X		

Confort	11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente	X	X	X	X		
	12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	X	X	X	X		
	13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles	X	X	X	X		
	14. La enfermera es alegre.	X	X	X	X		
	15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.	X	X	X	X		
	16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	X	X	X	X		
	17. La enfermera lo escucha con atención.	X	X	X	X		
	18. La enfermera habla con usted amablemente.	X	X	X	X		
	19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado	X	X	X	X		
Se anticipa	20. La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche	X	X	X	X		
	21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	X	X	X	X		
	22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	X	X	X	X		
	23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	X	X	X	X		
	24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo	X	X	X	X		
	25. Cuando la enfermera está con usted realizando algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	X	X	X	X		
	26. La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	X	X	X	X		
	27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables	X	X	X	X		
	28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	X	X	X	X		
	29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	X	X	X	X		
Con	30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	X	X	X	X		

Monitoreo y seguimiento	31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.	X		X		X		X		
	32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.	X		X		X		X		
	33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.	X		X		X		X		
	34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	X		X		X		X		
	35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	X		X		X		X		
	36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	X		X		X		X		
	37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	X		X		X		X		
	38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	X		X		X		X		
	39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	X		X		X		X		
	40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	X		X		X		X		
	41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	X		X		X		X		
	42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	X		X		X		X		
	43. La enfermera es calmada.	X		X		X		X		
	44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	X		X		X		X		
	45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	X		X		X		X		
	46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	X		X		X		X		

Variable 2: Cuidado de enfermería

DIMENSIÓN	CUIDADO DE ENFERMERÍA "CARE - Q"	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
		Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Fiabilidad	1. Todos los días recibe una visita de enfermería	X		X		X		X		
	2. Comprende la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado	X		X		X		X		
	3. Comprende la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos	X		X		X		X		
	4. Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio	X		X		X		X		
	5. Que, al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa	X		X		X		X		
Capacidad de respuesta	6. Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.	X		X		X		X		
	7. Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.	X		X		X		X		
	8. Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos	X		X		X		X		
	9. Que los trámites para el alta sean rápidos	X		X		X		X		
Seguridad	10. Que las enfermeras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud.	X		X		X		X		
	11. Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica	X		X		X		X		
	12. Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.	X		X		X		X		
	13. Que durante su hospitalización se respete su privacidad	X		X		X		X		
Empatía	14. Que el trato del personal de enfermería sea amable.	X		X		X		X		
	15. Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso.	X		X		X		X		

Aspectos tangibles	16. Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia.	X		X		X		X		
	17. Que el personal de enfermería escuche atentamente	X		X		X		X		
	18. Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización	X		X		X		X		
	19. Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.	X		X		X		X		
	20. Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios.	X		X		X		X		
	21. Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.	X		X		X		X		
	22. Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados.	X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título: Cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

Apellidos y nombres del evaluador: Leon Rodriguez Thair Alexander

Grado académico del evaluador: Maestro

VALORACIÓN

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X


.....
Mg. C.D. Thair A. Leon Rodriguez
C.O.P. 43284
CAP III Paucarpata


Anexo 5.

Confiabilidad del instrumento

Variable 1: CUIDADO DE ENFERMERÍA

Prueba piloto realizada en 20 pacientes.

[illegible]

Estadísticas de escala

Me dia	V arianza	Desv. Desviación	N de elementos
14	14	12,1551	46
6,2000	7,747	4	

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	46

- El valor de Alfa de Cronbach es de 0,955 lo cual nos indica que el instrumento es confiable.

Confiabilidad del instrumento

Variable 2: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

Prueba piloto realizada en 20 pacientes.

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

0																				
1																				
2																				
3																				

4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				

0																				
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Variable 2: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

Resumen de procesamiento de casos

			N	%
Casos	C	Vál	20	100,0
	Excluido ^a		0	,0
	Tot		20	100,0
	al			

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

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	,213	,100	,500	400	1,190	,013	20

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
44,2500	24,724	4,97229	20

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	20

- El valor de Alfa de Cronbach es de 0,878 lo cual nos indica que el instrumento es confiable.

Anexo 6.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN EN EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN - ADULTOS -

Nivel de estudio: Postgrado

Introducción:

Lo invito a participar del estudio de investigación denominado:

“CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA GOOD HOPE DE LIMA, 2022”

Este es un estudio desarrollado por: **Arredondo Arredondo, Shirley**, perteneciente a la Universidad San Pedro – Lima.

El objetivo de esta investigación es:

Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

Por este motivo es necesario profundizar más en este tema y abordarlo con la debida importancia que amerita.

Metodología:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes

procedimientos:

Se solicitará que llenen dos cuestionarios que evaluarán su el cuidado de enfermería y su satisfacción.

Riesgos y Beneficios: No existe probabilidad de algún riesgo que pueda alterar su estado de salud. Así mismo el beneficio que usted tendrá será mayor pues mediante su respuesta se evaluará el cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope, para poder sugerir las mejoras correspondientes. Finalmente es necesario manifestarle que no habrá remuneración y/o pago de ningún tipo por su participación en este estudio.

Costos e incentivos: Usted no realizará ningún gasto por participar de este estudio.

Confidencialidad: No se divulgará su identidad en ninguna etapa de la investigación, pues toda la información que Ud. brinde será usada solo con fines estrictos de estudio. En caso este estudio fuese publicado se seguirá salvaguardando su confidencialidad, ya que no se develará en ningún momento sus nombres ni apellidos.

Se pone en conocimiento que Ud. puede decidir retirarse de este estudio en cualquier momento del mismo, sin perjuicio alguno.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el presente estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Código de Participante :

Nombre :

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Fecha: _____

REVOCATORIA DEL CONSENTIMIENTO

Yo, _____
de _____ años de edad, identificado con DNI/CE N.º _____ Revoco el
consentimiento prestado y no deseo proseguir con el estudio **“Cuidado de enfermería y
satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope
de Lima, 2022”** que desarrollará la investigadora Arredondo Arredondo, Shirley de la
Universidad San Pedro.

_____/_____/_____
Fecha

Firma del Participante

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Arredondo Arredondo Shirley		44161528	Shirleyarredondo2015@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
☐ Bachiller	☐ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☒ Maestría
4. Título del Documento de Investigación			
Cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico ¹ de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.			
5. Programa Académico			
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público ³ (info eu-repo/semantics/openAccess)		☐ Acceso restringido ⁴ (info eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

C. I autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	10	08	2025



¹ Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
² Ley N° 30035: Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
³ Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
⁴ En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DECC (Números 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
⁵ Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
⁶ Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

Cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope de Lima, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

2

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.uma.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.ucss.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

6

Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS

Trabajo del estudiante

<1%

7

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

dspace.unitru.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

9	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	<1 %
12	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
18	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
21	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
23	editorial.inudi.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	moam.info Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	www.nci.nih.gov Fuente de Internet	<1 %
27	www.oncolink.com Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
30	inba.info Fuente de Internet	<1 %
31	manualzz.com	

Fuente de Internet

<1 %

32

repositorio.uch.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

33

repositorio.ucsg.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

34

upcommons.upc.edu

Fuente de Internet

<1 %

35

www.capeipi.com

Fuente de Internet

<1 %

36

www.consorci.org

Fuente de Internet

<1 %

37

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

38

www.mo.fujitsu.es

Fuente de Internet

<1 %

39

www.theibfr.com

Fuente de Internet

<1 %

40

americanae.aecid.es

Fuente de Internet

<1 %

41

catarinorivashn.blogspot.com

Fuente de Internet

<1 %

42

idoc.pub

Fuente de Internet

<1 %

43	journals.sagepub.com Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
48	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
50	repository.javeriana.edu.co Fuente de Internet	<1 %
51	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
52	www.cwv.com.ve Fuente de Internet	<1 %
53	www.goconqr.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo