



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE ENFERMERIA
UNIDAD DE INVESTIGACION
EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA N° 253 – 2025

El que suscribe, deja constancia que se la realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **INFORME FINAL** cuyo título es:

“Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024”


Presentado por:

Bach. GAMBOA LOZANO MARY LUZ

Bachiller del nivel de Pregrado de la Facultad de Enfermería El resultado obtenido es 1% por el cual se otorga el calificativo de APROBADO, según Reglamento para la evaluación de la Originalidad de los documentos de investigación. Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Ica, 10 de diciembre del 2025

Operador KDT
Fecha y hora: 10 diciembre de 2025 10:11 A.M.
Id: 539010904

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE ENFERMERIA
UNIDAD DE INVESTIGACION

Dra. NORMA PASTOR RAMIREZ
DIRECTORA

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de enfermería



Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el
servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro,
Ica, Perú 2024

Línea de investigación:

Salud pública y conservación del medio ambiente.

INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA

AUTOR:

Bach. MARY LUZ GAMBOA LOZANO

ASESOR:

Mag. OLIVIA HERMELINDA HELIA CURASI GOMEZ

ORCID: 0000-0002-4535-5169

Ica – Perú

2025

Dedicatoria.

Mi trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para cumplir mis metas.

Asimismo, a mis padres, por todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante.

También a mis hermanos, por brindarme su apoyo moral en esas noches que tocaba investigar.

Agradecimiento.

Primeramente, agradecer a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, por permitir que mis sueños se haga realidad.

Así mismo agradecer a mis padres por su apoyo incondicional en todo este proceso de mi carrera profesional.

También agradecer a mi asesora, la Mag. Olivia Hermelinda Helia Curasi Gomez por su apoyo en el desarrollo de mi tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCION.....	9
II. ESTRATEGIA METODOLOGICA.....	17
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSION.....	29
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES.....	32
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32
VIII. ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1. Datos generales de los pacientes del servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024	20
Tabla 2. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.	21
Tabla 3. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024	22
Tabla 4. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024	23
Tabla 5. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024	24

Índice de figuras

Gráfico 1. Datos generales de los pacientes del servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.....	48
Gráfico 2. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.....	48
Gráfico 3. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024	49
Gráfico 4. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024	49
Gráfico 5. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024	50

RESUMEN

Los profesionales de enfermería deben brindar un cuidado de calidad para asegurar la satisfacción del paciente quirúrgico. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024. **Material y métodos:** Estudio de tipo básico, transversal, nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental, con muestra de 127 pacientes, aplicándose la técnica de encuesta, como instrumento dos cuestionarios validados en el contexto peruano. **Resultados:** Se confirmó que existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente ($p=0.000$), siendo la fuerza de correlación positiva y alta ($r = 0.738$), observándose que el alto nivel de satisfacción predominó en pacientes que percibieron buena calidad del cuidado de enfermería (71.7%), y el nivel medio de satisfacción fue característico en pacientes que percibieron regular calidad de cuidado (15.7%). A su vez se determinó que existe relación significativa de la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería según las dimensiones técnico ($p=0.000$, $r = 0.693$), humano ($p=0.000$, $r = 0.654$) y entorno ($p=0.000$, $r = 0.730$). **Conclusiones:** Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

Palabras clave: Calidad del cuidado, satisfacción, paciente.

ABSTRACT

Nursing professionals must provide quality care to ensure surgical patient satisfaction. **Objective:** To determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the surgical service of the Santa María del Socorro Hospital, Ica, Peru 2024. **Material and methods:** Basic, cross-sectional, descriptive-correlational level and non-experimental design study, with a sample of 127 patients, applying the survey technique, as an instrument two questionnaires validated in the Peruvian context. **Results:** It was confirmed that there is a relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction ($p = 0.000$), with a positive and high correlation strength ($r = 0.738$), observing that the high level of satisfaction predominated in patients who perceived good quality of nursing care (71.7%), and the medium level of satisfaction was characteristic in patients who perceived regular quality of care (15.7%). In turn, it was determined that there is a significant relationship between patient satisfaction and the quality of nursing care according to the technical ($p=0.000$, $r=0.693$), human ($p=0.000$, $r=0.654$), and environmental ($p=0.000$, $r=0.730$) dimensions. **Conclusions:** There is a relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the surgical department of Santa María del Socorro Hospital, Ica, Peru 2024.

Keywords: Quality of care, satisfaction, patient.

I. INTRODUCCION

Los cuidados de enfermería que brindan los profesionales buscan promover, mantener y restaurar la salud de las personas, familia y comunidades; para ello es indispensable que los profesionales de la salud puedan aplicar los conocimientos, habilidades y principios éticos, basados en evidencia científica y teniendo como principal objetivo la restauración de la salud del paciente. Frente a esta situación el profesional de enfermería, quien mayor contacto tiene con el paciente hospitalizado, debe tener el conocimiento adecuado sobre cuidados paliativos, así como aliviar el sufrimiento y apoyar a los pacientes y su familia durante el proceso recuperativo (1).

Desde una visión teórica, Donabedian, refiere que la calidad del cuidado de enfermería se debe basar en un objetivo principal el cual es alcanzar el completo bienestar del paciente; lo que quiere decir que se busca hacer el bien (2). Para ello es importante que exista una buena disposición por parte del profesional de enfermería a través del apoyo brindado, a pesar de los múltiples problemas que puede haber tenido en diversas áreas de su vida (3).

El cuidado que brinda el profesional de enfermería se enfoca en poder mantener y conservar la salud del paciente, para ello el cuidado que se le brinde debe abarcar diversos aspectos como el físico, psicológico y espiritual de la persona; por lo tanto, los cuidados que se brinden deben ser de carácter integro, puesto que si el paciente siente que una de sus necesidades no está satisfecha esto logra afectar la satisfacción del paciente en general (4).

La satisfacción del paciente se puede valorar y monitorizar mediante la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, para ello se debe contar con disponibilidad y calidad al momento de llevar a cabo dicha atención (5). Por lo tanto, el cuidado enfermero termina siendo de suma importancia para las instituciones de salud, midiendo de esta manera la calidad de atención, ya que es el enfermero quien atiende 24 horas al paciente para su cuidado. (6)

A nivel mundial diversos países han presentado y siguen presentando problemas en el área de salud, a causa de la calidad de atención que brindan las enfermeras y por ende esto se ve reflejado en la satisfacción del usuario. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la satisfacción en el paciente es importante porque indica la calidad de la atención que está recibiendo (7).

Un estudio realizado en España, analizó los indicadores clave de la satisfacción de los pacientes con el cuidado enfermero. Los resultados mostraron que la satisfacción fue de 57,32%. Se encontró que el número de ingresos hospitalarios y la mortalidad intrahospitalaria afectaban negativamente a la satisfacción, mientras que el porcentaje de cirugía ambulatoria y la efectividad de intervenciones quirúrgicas tuvieron un impacto positivo (8).

Mientras que en Pakistán en el 2021 se evaluó la satisfacción de 152 pacientes hospitalizados; los resultados revelaron altos niveles de satisfacción en varios aspectos: el saludo cálido por parte del

profesional de enfermería alcanzó el 67,8 %, la orientación al entorno del pabellón llegó al 75,5 %, la colaboración laboral fue del 92,8 %, la provisión de información previa a procedimientos ascendió al 82 %, la comunicación colaborativa al 89,9 %, la actitud receptiva y la escucha al 92,1 %, y el conocimiento, habilidad y desempeño de las enfermeras al 84,2 %. (9).

En el Salvador, dentro de los servicios críticos como cirugía, las respuestas de los pacientes no fueron las esperadas ya que los usuarios perciben una atención como medianamente satisfechos en relación con los cuidados de enfermería, un 58% de pacientes manifestaron que el profesional de enfermería no cubría sus necesidades alimenticias dentro del horario previsto, 53% señalaron que los métodos de rehabilitación fueron mal aplicados, 67% no sintió el apoyo de parte del profesional de enfermería, 31% refiere que no son orientados sobre su rehabilitación, quedándose con una serie de inquietudes, todo ello generó un alto nivel de insatisfacción en el usuario (10).

A nivel de América Latina, en países como México, los pacientes refieren que la atención recibida fue rápida, segura y afectiva, calificando la calidad de atención recibida como buena, y quedando muy satisfecho con lo que percibieron (11). Otro estudio realizado en ese mismo país halló que el 35% de los usuarios recibieron una calidad de atención de nivel media y un 68% sienten satisfacción con la atención que recibieron (12).

Por otra parte, en Colombia el 62% los usuarios mostraron que la calidad de atención fue muy buena, 73% refirieron que el seguimiento y la vigilancia que tuvo el profesional de enfermería ubicándose el nivel de satisfacción en un nivel alto en el 42% de los usuarios (13).

En el Perú, un estudio realizado en un hospital de Lima, halló que el 53% de los usuarios percibieron una satisfacción con la atención que recibió, un 47% refirió que la empatía del profesional de enfermería fue a favor para que esta satisfacción fuera alta, el 13.3% estuvieron insatisfechos por algunas demoras en la atención (14).

Otro estudio realizado durante la época de la pandemia mostró que un 51% de los usuarios percibieron una calidad de atención buena, el 58% refirió que la información recibida por parte del profesional de enfermería fue clara y precisa, un 70% refirió que sus necesidades fueron cubiertas y el 29% catalogaron la calidad de atención como mala (15).

Por último, un estudio realizado en Chota halló que el 93% de los usuarios mostró una satisfacción media, en cuanto a la dimensión humana la satisfacción fue media en el 91%, en la dimensión oportuna y seguridad 64%, y en cuanto al cuidado de enfermería el 59% manifestó recibir un cuidado regular (16).

Frente a todos estos resultados el estudio tuvo como propósito evaluar el nivel de cuidado brindado por el profesional de enfermería, a través de la satisfacción manifestada por el paciente

respecto a la atención recibida durante su periodo de hospitalización en el Hospital Santa María del Socorro de Ica, planteándose las siguientes interrogantes:

Problema General:

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024?

Problemas Específicos:

PE1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024?

PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024?

Sobre las **investigaciones recientes**, se tiene en el nivel internacional a Pinto A. en Bolivia año 2021, ejecutaron un estudio que tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción de pacientes frente a la calidad de cuidados de enfermería, durante el post operatorio inmediato del servicio de cirugía, el estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal, participaron 40 usuarios. Resultados: El 65% del profesional de enfermería brindan cuidados buenos, 30% cuidados regulares, la satisfacción del paciente fue de nivel alto. Así mismo el 60% refirió que las enfermeras son eficientes en su trato, 40% regular en cuanto a la información que brindan. Conclusión: los pacientes percibieron, un cuidado de enfermería eficiente (17).

Arcentales G. Mesa I. Ramírez A. en Ecuador año 2021, llevaron a cabo una investigación con el objetivo buscó determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo, el estudio fue cuantitativo, transversal y no experimental en 110 pacientes. En los resultados: La media de la categoría de monitoreo y seguimiento fue de 3,99 (DE=0,09) y en la categoría Explica y facilita media de 3,98 (DE=0,15), Conforta con 3,61 (DE=0,57), se anticipa 3,55 (DE=0,51), accesibilidad media de 3,29 (DE=0,91). Conclusión: El profesional de enfermería brinda un cuidado de enfermería óptimo el cual se refleja en la satisfacción del usuario (18).

Kannan S, Avudaiappan S, Annamalai M. en la India año 2020; ejecutaron un estudio con el objetivo de determinar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería

de un hospital en Chennai. El estudio fue descriptivo transversal con 124 pacientes. Los resultados mostraron que el 28% de los usuarios estaban satisfechos con la atención recibida y 13% los calificó como bueno, mientras que un 59% se encontró como insatisfecho, aunque existe un 46% que si se encontró satisfecho con respecto a la comunicación que le brindaron. Conclusiones: Los resultados mostraron que la mayoría de pacientes presenta insatisfacción con la atención (19).

Iraizoz L. et al. en España año 2023, realizó un estudio con el objetivo de evaluar la satisfacción con los cuidados enfermeros en el contexto del paciente en cuidados intermedios en el servicio de cirugía del Hospital universitario de nivel terciario. Se empleó un diseño descriptivo prospectivo con análisis correlacional y análisis cualitativo en 67 pacientes. En los resultados: La puntuación media fue de 5,81 (IC 95 %: 5,75–5,87). Esto indica un alto nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería tuvo una puntuación media de: 5,73 (IC 95 %: 5,57–5,89), siendo el 100 % de pacientes satisfechos. Conclusiones: La satisfacción de los pacientes es elevada. (20)

Meltem A. en Turquía año 2020, realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción de los pacientes, teniendo en cuenta los factores que se asociaban, el estudio presentó un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, la población fueron 420 pacientes. Los resultados demostraron que existe una menor satisfacción en cuanto a las prácticas de enfermería, en el caso del ambiente similar al hogar (7.9%), poca atención a las preocupaciones (6.9%) y explicaciones insatisfactorias (3.8%). Mayor satisfacción se observó en intimidad (26%), frecuencia de comprobación de bienestar (20.2%) y prontitud en respuestas (19%). En conclusión, se resalta la necesidad de mejorar la calidad de atención y centrarse en las necesidades individuales de pacientes post operadas en hospitalización (21).”

En antecedentes a nivel nacional: Quiñonez J. Requena L y Turin G. en Lima año 2023, llevaron a cabo un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del cuidado y la satisfacción en la atención de enfermería en pacientes post operados del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán. Fue un estudio cuantitativo transversal en 42 pacientes. Resultados: La mayoría percibió un buen nivel de calidad del cuidado de enfermería (95,2 %) y manifestó estar satisfecho con la atención recibida (95,2 %). En las dimensiones se halló nivel alto en cualidades del quehacer 81%, apertura de comunicación 69%, disposición para la atención 100%, y trato-competencia técnica 88,1%. La continuidad y disponibilidad obtuvo un 83,3 % de satisfacción y los resultados en la atención 88,1%. Conclusión: Existe relación entre las variables (22).”

Pecho N. en Lima año 2020, ejecutaron una investigación con el objetivo de analizar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Cayetano Heredia. El tipo de investigación fue cuantitativo, descriptivo, correlacional en 182 pacientes. En los resultados el 52.2% percibió calidad buena de cuidado de enfermería, y el 46.7% que tuvieron una calidad regular. La satisfacción del paciente

fue alta 58.8%. Se concluye que si existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes (23).

Peñaloza C, Suyo A, en Moquegua año 2023, realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente post quirúrgicos en el servicio de cirugía del Hospital Regional. Fue de enfoque cuantitativo, descriptivo relacional, corte transversal en pacientes posquirúrgicos. Resultados: Se halló que el 40,0% perciben un cuidado medio, seguido por el 35% que perciben un cuidado optimo y el 25,0% perciben un cuidado deficiente. Conclusión: Existe relación entre los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente post quirúrgico ($p < 0.05$) (24).

Vizcardo Y, Infanzon R y Pita V. en Arequipa año 2023, realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre la satisfacción del paciente y los cuidados que brinda el profesional de Enfermería. El estudio fue no experimental, cuantitativo, correlacional en 50 pacientes. Resultados: El 94% considera que es de nivel regular el cuidado de enfermería, mientras que el 6% afirmó que es bueno, respecto a la satisfacción, el 52% se siente poco satisfecho con el cuidado de enfermería, mientras que el 48% se encuentra satisfecho. Conclusión: Existe relación significativa entre la variable cuidado de enfermería y la variable satisfacción del paciente ($p < 0.05$) (25).

Álvarez P. y Nieves K. en Piura año 2022, ejecutaron un estudio con el objetivo de analizar la satisfacción del paciente y calidad del cuidado enfermero en pacientes del área de cirugía en un hospital público. El método fue correlacional y cuantitativo, participando 169 pacientes. En los resultados, la satisfacción fue alta 42%. La calidad del cuidado fue buena 70%, al igual que las dimensiones técnico 55%, humana 67% y entorno 71%. Se halló relación entre variables ($p = 0.000$), y con las dimensiones de la calidad del cuidado ($p = 0.000$) (26).

En antecedentes a nivel local, Berrocal P, Llerena K, Pacheco L, y Uruce I. en Ica año 2024, llevaron a cabo un estudio con el objetivo de conocer la satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos de un hospital público. El método fue correlacional en 241 pacientes. En los resultados, se halló alta satisfacción en 84.6%, y el cuidado humanizado fue bueno 81.3%, al igual que la dimensión humana 81.8%, oportuna 48.8% y segura 80.1%. Concluyendo que existe relación entre las variables ($p = 0.000$) siendo la fuerza positiva y moderada ($r = 0.668$) (27).

Ramírez K. Uruce I. en Ica año 2023, llevaron a cabo un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes post-operados del servicio de cirugía. El estudio tuvo una metodología descriptivo, cuantitativo y transversal, no experimental-correlacional en 147 pacientes postoperados, Resultados: La calidad del cuidado de enfermería fue regular 49%, se encontró calidad de nivel regular en accesibilidad 73,5%,

explica -facilita 69,4%, conforta 71,4%, se anticipa 59,9%, relación de confianza 61,2%, y monitorea-hace seguimiento 73,5%. La satisfacción fue de nivel medio 46,3%, y en trato recibido 52%, continuidad 43% y resultado 42%. Se halló relación entre variables ($r=0.434$; $p=0.000$), y con el trato recibido, continuidad del cuidado y resultado. Conclusiones: La calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción en los pacientes (28).”

Quintana A. y Ruiz M. en Ica año 2022, ejecutaron una investigación con el objetivo de analizar la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes de un hospital regional. La muestra fue de 50 pacientes, obteniéndose que el cuidado de enfermería fue bueno 96%, al igual que las dimensiones puntualidad en la atención 80%, trato humano 90%, claridad en información 88%, cuidados estandarizados 94%. La satisfacción fue de nivel alto 92%, al igual que las dimensiones nutrición-eliminación 76%, reposo y confort 74%, seguridad y protección 90%, y amor-pertinencia 86%. Concluyendo que existe relación entre las variables ($p=0.022$) (29).

Huamaní M, López M, Zaira M. en Pisco año 2021, realizó un estudio con el objetivo de analizar la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes quirúrgicos del Hospital San Juan de Dios. El diseño fue cuantitativo y correlacional, participando 92 pacientes. En los resultados, la calidad del cuidado de enfermería fue regular 39.71%, seguido de buena 36.76%, excelente en 20.59% y deficiente en 2.94%. La satisfacción fue alta o satisfecho 55.88%, seguido de medio 42.55% y bajo o insatisfecho en 1.47%, concluyéndose que existe relación entre las variables ($p=0.000$, $r = 0.708$) (30).

El desarrollo del presente estudio se **justifica** en el ámbito social, considerando la importancia de la calidad de atención al paciente posquirúrgico, quien requiere de un cuidado de enfermería óptimo para su pronta recuperación. En este contexto, la satisfacción constituye un indicador de salud que es vital para conocer la percepción de los pacientes sobre los cuidados que brinda la enfermera, siendo este estudio de gran relevancia para conocer la problemática y establecer acciones institucionales para elevar el cuidado de estos profesionales.

Sobre la justificación teórica, se recopiló información relevante sobre las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente, aportándose estudios recientes, literatura basada en la evidencia y un nuevo conocimiento sobre la conexión de las variables con los resultados del presente estudio, contribuyendo de esta forma a incrementar el panorama del tema en el contexto iqueño.

Concerniente a la justificación metodológica, el estudio proporcionó un diseño investigativo preciso para establecer la relación entre las variables, detallándose técnicas, muestreo, procedimientos estandarizados, instrumentos de recojo de datos validados en Perú, y medios estadísticos empleados, los que permitieron alcanzar los objetivos propuestos y servir de modelo para el desarrollo técnico de investigaciones futuras relacionadas al tema.

En la justificación práctica, se obtuvieron resultados estadísticos que permitieron conocer los niveles de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes quirúrgicos, de los cuales la investigadora pudo establecer conclusiones y plantear medidas o acciones a nivel institucional para mejorar las habilidades del profesional de enfermería y elevar la percepción del paciente sobre los cuidados proporcionados durante su estadía en el postoperatorio.

A su vez el estudio es importante, ya que analizar la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico es de vital importancia para optimizar la calidad del servicio de salud. Esta evaluación permite identificar aspectos del cuidado como la comunicación y el manejo del dolor, los cuales influyen positiva o negativamente en la experiencia del paciente y en su recuperación. Al entender esta problemática, se pudieron establecer mejoras específicas en la práctica de enfermería que contribuyen a una mejor recuperación y a mejores resultados clínicos.

Por ello se formularon los siguientes **Objetivos:**

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

Objetivos Específicos:

OE1. Conocer las características sociodemográficas del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

OE2. Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

OE3. Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

OE4. Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

A su vez se establecieron las siguientes **hipótesis:**

Hipótesis General:

HA: Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

H0: No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

Hipótesis Específicas:

- HA1. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.
- H0. No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.
- HA2. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.
- H0. No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.
- HA3. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.
- H0. No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

Para el logro de los objetivos, el presente estudio se **estructuró** de la siguiente forma: En el primer capítulo, se presenta la problemática de investigación, sumado a los antecedentes del estudio y las respectivas bases teóricas. En el segundo capítulo, se establece la estrategia metodológica empleada. En el tercer capítulo, se presentan los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos, siendo establecidos a través de métodos y programas estadísticos. En el cuarto capítulo, se generan las discusiones respectivas entre los resultados obtenidos y los presentados por los investigadores en los antecedentes. En los capítulos finales, se especifican las conclusiones y recomendaciones, referencias y anexos.

II. ESTRATEGIA METODOLOGICA

2.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo de investigación: Investigación básica: fue una investigación que busco comprender y ampliar los conocimientos sobre un fenómeno o campo específico. A su vez fue transversal: Ya que los datos sobre el conocimiento fueron medidos en un momento determinado (31).

Nivel de investigación: Descriptivo-correlacional: Ya que busco establecer el grado de relación que existe entre las variables de estudio calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente (31).

Diseño de investigación: No experimental, ya que el investigador no manipulo ninguna de las respuestas que brinden los encuestados, presentadas tal cual se recolecten (31)

2.2. Población y muestra

Población: Conformada por 189 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre según el libro de hospitalización del año 2024; los cuales cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión que se plantearon en la investigación.

Muestra: Fueron 127 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, obtenidos a través de la aplicación de fórmula para poblaciones:

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

Dónde:

N = Población = 189

Z = Intervalo confianza = 1.96

p = Intervalo de éxito = 0.5

q = Intervalo para fracaso = 0.5

E = Error muestral = 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96^2)(0.51)(0.49)189}{(0.05^2)(189 - 1) + (1.96^2)(0.51)(0.49)}$$
$$n = \frac{0.96001584x189}{0.47 + 0.96001584}$$
$$n = \frac{181.51}{1.43} = 127$$

Muestreo: Fue aleatorio simple, puesto que todos los pacientes tendrán la misma oportunidad de ser elegidos para formar parte del estudio, siempre que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

Pacientes postoperados mediatos (con más de 3 días de hospitalización).

Pacientes de ambos sexos

Pacientes mayores de edad (18 y más años)

Criterios de exclusión:

Pacientes postoperados inmediatos (hospitalizados menor de 3 días en el servicio de cirugía)

Pacientes menores de edad.

Pacientes que rechazaron firmar el consentimiento informado.

2.3. Técnicas de recolección de datos

Como técnica se empleó la encuesta, siendo un procedimiento estándar que consistió en brindar preguntas a los pacientes del servicio de cirugía, consignados en un documento impreso (cuestionario). Para su ejecución, se realizó las siguientes gestiones:

- Se solicitó la autorización correspondiente a las autoridades del Hospital Santa María del Socorro de Ica, obteniéndolo satisfactoriamente.
- Posteriormente se coordinó con el personal de enfermería las actividades de investigación a realizar, fijando horas de recojo de información.
- Finalmente, se aplicó la encuesta en el mes de marzo del 2025, previa firma del consentimiento informado y orientación a los pacientes sobre los objetivos del estudio. A su vez se les indicó la forma de contestar las preguntas y el lapso de tiempo para su culminación (10 a 15 minutos). Se consideraron los principios éticos de beneficencia (orientación sobre los objetivos del estudio), no maleficencia (se preservó la integridad física y psicológica), justicia (trato igualitario y cordial) y autonomía (libre decisión de participar, firmando el consentimiento informado).

2.4. Instrumento de recolección de datos

Como instrumento se empleó el cuestionario, conformado de las siguientes partes:

a) Datos generales: Con 4 ítems: Edad, sexo, grado de instrucción y procedencia.

b) Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería: Instrumento validado por Rodríguez y Torres (32), quienes midieron la calidad del cuidado enfermero en pacientes del servicio de cirugía de un hospital en Trujillo año 2020 (32).

Estructura: Presentando 13 ítems en tres dimensiones: D1. Técnico (3 ítems), D2. Humana (4 ítems), y D3. Entorno (6 ítems).

Validez y confiabilidad: Rodríguez y Torres validaron el cuestionario con 3 expertos, obteniendo un índice en la prueba V. de Aiken de 0.89. A su vez reportan que el cuestionario tiene una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.764 (32).

Alternativas de respuestas: Con Likert en 3 alternativas: Nunca (0), a veces (1) y siempre (2).

Niveles y puntuaciones: El cuidado de enfermería se midió en 3 niveles: Deficiente, regular y buena, sus puntuaciones se calcularon con técnica de intervalo:

	Deficiente	Regular	Buena
Calidad del cuidado de enfermería	0-9 pt.	10-18 pt.	19-26 pt.
D1. Técnico	0-2 pt.	3-4 pt.	5-6 pt.
D2. Humana	0-3 pt.	4-6 pt.	7-8 pt.
D3. Entorno	0-4 pt.	5-8 pt.	9-12 pt.

c) Cuestionario de satisfacción del paciente: Instrumento validado por Rodríguez y Torres, quienes midieron la satisfacción en pacientes del servicio de cirugía de un hospital en Trujillo año 2020 (32): Sus cualidades son:

Estructura: Presentando 23 ítems en seis dimensiones: D1. Accesibilidad (4 ítems), explica y facilita (4 ítems), conforta (3 ítems), se anticipa (5 ítems), mantiene relación de confianza (4 ítems), y monitorea – hace seguimiento (3 ítems).

Validez y confiabilidad: Rodríguez y Torres validaron el cuestionario con 3 expertos, obteniendo un índice en la prueba V. de Aiken de 0.90. A su vez reportan que el cuestionario tiene una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.815 (32).

Alternativas de respuestas: Con Likert en 3 alternativas: Nunca (0), a veces (1) y siempre (2).

Niveles y puntuaciones: La satisfacción del paciente se midió en 3 niveles: Bajo, medio y alto, sus puntuaciones se calcularon con técnica de intervalo:

	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
Satisfacción del paciente	0-15 pt.	16-30 pt	31-46 pt.
D1. Accesibilidad	0-3 pt.	4-6 pt.	7-8 pt.
D2. Explica y facilita	0-3 pt.	4-6 pt.	7-8 pt.
D3. Conforta	0-2 pt.	3-4 pt.	5-6 pt.
D4. Se anticipa	0-4 pt.	5-7 pt.	8-10 pt.
D5. Mantiene relación de confianza	0-3 pt.	4-6 pt.	7-8 pt.
D6. Monitorea y hace seguimiento	0-2 pt.	3-4 pt.	5-6 pt.

2.5. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos

Técnica de sistematización de datos: Se codificó las respuestas de los cuestionarios con numeración arábica en el programa Excel 2024.

Análisis cuantitativo: Se obtuvieron frecuencias y porcentajes por cada variable mediante la ejecución del programa SPSS Versión 27.

Análisis correlacional: Para relacionar las variables, se aplicó la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman (r) con un grado de confianza de 95% ($p < 0.05$), debido a que los datos no provenían de una normal distribución según el análisis de Kolmogórov-Smirnov (Ver Anexo 5). Se construyeron tablas de cruce de variables y gráficos estadísticos representativos

III. RESULTADOS

Tabla 1. Datos generales de los pacientes del servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024

Datos Generales	Categoría	N°	%
Edad	18-37 años	43	33.9%
	38-57 años	34	26.8%
	58-77 años	37	29.1%
	78- 87 años	13	10.2%
Sexo	Femenino	64	50.4%
	Masculino	63	49.6%
Grado de instrucción	Primaria	16	12.6%
	Secundaria	85	66.9%
	Superior	26	20.5%
Procedencia	Rural	34	26.8%
	Urbano	93	73.2%
	Total	127	100.0%

Fuente: Instrumento de recojo de datos

Interpretación:

Se observa los datos generales de los pacientes del servicio de cirugía, predominando la edad de 18-37 años 33.9%, sexo femenino 50.4%, instrucción educativa secundaria 66.9% y procedencia de zona urbana 73.2%.

Tabla 2. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024

Calidad del cuidado de enfermería	Satisfacción del paciente						Total	
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	2	1.6%	1	0.8%	0	0.0%	3	2.4%
Regular	0	0.0%	20	15.7%	1	0.8%	21	16.5%
Bueno	0	0.0%	12	9.4%	91	71.7%	103	81.1%
Total	2	1.6%	33	26.0%	92	72.4%	127	100.0%

Fuente: Instrumento de recojo de datos

Interpretación:

Se aprecia que el nivel alto de satisfacción predomina en pacientes que percibieron buena calidad del cuidado de enfermería (71.7%), y el nivel medio de satisfacción prevaleció en quienes consideraron regular calidad del cuidado de enfermería (15.7%).

Tabla 3. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024

Calidad del cuidado técnico	Satisfacción del paciente						Total	
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	2	1.6%	1	0.8%	0	0.0%	3	2.4%
Regular	0	0.0%	19	15.0%	2	1.6%	21	16.5%
Bueno	0	0.0%	13	10.2%	90	70.9%	103	81.1%
Total	2	1.6%	33	26.0%	92	72.4%	127	100.0%

Fuente: Instrumento de recojo de datos

Interpretación:

Los datos confirman que en pacientes con percepción buena de la calidad del cuidado técnico de enfermería, en su mayoría presentaron alto nivel de satisfacción (70.9%). Y el nivel medio de satisfacción fue característico en pacientes que percibieron regular calidad del cuidado técnico (15.0%).

Tabla 4. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024

Calidad del cuidado humano	Satisfacción del paciente						Total	
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	2	1.6%	1	0.8%	0	0.0%	3	2.4%
Regular	0	0.0%	21	16.5%	6	4.7%	27	21.3%
Bueno	0	0.0%	11	8.7%	86	67.7%	97	76.4%
Total	2	1.6%	33	26.0%	92	72.4%	127	100.0%

Fuente: Instrumento de recojo de datos

Interpretación:

Se observa que el alto nivel de satisfacción predominó en pacientes que percibieron buena calidad del cuidado humano de enfermería (67.7%). Y el nivel medio de satisfacción prevaleció en pacientes que percibieron regular calidad del cuidado humano (16.5%).

Tabla 5. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

Calidad del cuidado del entorno	Satisfacción del paciente						Total	
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	2	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.6%
Regular	0	0.0%	21	16.5%	1	0.8%	22	17.3%
Bueno	0	0.0%	12	9.4%	91	71.7%	103	81.1%
Total	2	1.6%	33	26.0%	92	72.4%	127	100.0%

Fuente: Instrumento de recojo de datos

Interpretación:

Se confirma que en pacientes con percepción buena de la calidad del cuidado de enfermería del entorno, en su mayoría tuvieron alto nivel de satisfacción (71.7%), y el nivel medio de satisfacción predominó en quienes percibieron regular calidad del cuidado del entorno (16.5%).

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

a) Enunciado de la Hipótesis General.

HA: Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

H0: No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

b) Parámetros estadísticos

Muestra	=	127 pacientes.
Prueba estadística	=	Rho Spearman (r)
Nivel de confianza	=	95%
Decisión	=	Si la significancia bilateral (p) es inferior a 0.05, aceptar HA.

c) Resultado

			Calidad del cuidado de enfermería	Satisfacción del paciente
Rho	Calidad del cuidado de enfermería	Coefficiente correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	127	127
Spearman	Satisfacción del paciente	Coefficiente correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	127	127

d) Interpretación.

La prueba estadística de Rho Spearman halló un índice bilateral significativo $p=0.000$ y un coeficiente de correlación $r = 0.738$. Estos datos confirman que existe relación positiva y alta entre las variables, es decir que, a mayor calidad del cuidado de enfermería, mayor es la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía. Aceptándose la hipótesis alterna (HA).

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

a) Enunciado de la Hipótesis Específica 1.

HA1. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

H0. No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

b) Parámetros estadísticos

Muestra	=	127 pacientes.
Prueba estadística	=	Rho Spearman (r)
Nivel de confianza	=	95%
Decisión	=	Si la significancia bilateral (p) es inferior a 0.05, aceptar HA1.

c) Resultado

			Calidad del cuidado técnico	Satisfacción del paciente
Rho	Calidad del cuidado técnico	Coeficiente correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	127	127
Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	127	127

d) Interpretación.

Según la prueba de correlación, se halló un índice bilateral significativo $p=0.000$ y un coeficiente de correlación $r = 0.693$. Confirmando estos resultados que existe relación positiva y moderada entre las variables, es decir que, a mayor calidad del cuidado técnico de enfermería, mayor es la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía. Por tanto se aceptó la hipótesis alterna (HA1).

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.

a) Enunciado de la Hipótesis Específica 2.

HA2. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

H0. No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

b) Parámetros estadísticos

Muestra	=	127 pacientes.
Prueba estadística	=	Rho Spearman (r)
Nivel de confianza	=	95%
Decisión	=	Si la significancia bilateral (p) es inferior a 0.05, aceptar HA2.

c) Resultado

			Calidad del cuidado humano	Satisfacción del paciente
Rho	Calidad del cuidado humano	Coeficiente correlación	1,000	,654**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	127	127
Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente correlación	,654**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	127	127

d) Interpretación.

Según el resultado inferencial, existe relación significativa entre las variables, al encontrarse un índice bilateral $p=0.000$ y una fuerza de correlación positiva y moderada $r = 0.654$. Confirmándose que a mayor calidad del cuidado humano de enfermería, mayor es la satisfacción del paciente. Aceptándose la hipótesis alterna (HA2).

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

a) Enunciado de la Hipótesis Específica 3.

HA3. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

H0. No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

b) Parámetros estadísticos

Muestra	=	127 pacientes.
Prueba estadística	=	Rho Spearman (r)
Nivel de confianza	=	95%
Decisión	=	Si la significancia bilateral (p) es inferior a 0.05, aceptar HA3.

c) Resultado

			Calidad del cuidado en el entorno	Satisfacción del paciente
Rho	Calidad del cuidado en el entorno	Coefficiente correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	127	127
Spearman	Satisfacción del paciente	Coefficiente correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	127	127

d) Interpretación.

La prueba estadística de Rho Spearman evidenció un índice bilateral significativo $p=0.000$ y un coeficiente de correlación $r = 0.730$. Estos datos confirmaron que existe relación positiva y alta entre las variables, es decir que, a mayor calidad del cuidado de enfermería en el entorno, mayor es la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía. Aceptándose la hipótesis alterna (HA3).

IV. DISCUSION

Al determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, se encontró que el 71.7 % de los pacientes que percibieron una atención de buena calidad manifestaron un nivel alto de satisfacción, mientras que quienes valoraron la atención como regular reportaron niveles medio de satisfacción 15.7%. Esto confirma que, a mayor calidad percibida, mayor es la satisfacción del paciente, siendo respaldado por la prueba estadística ($p=0.000$). Dichos hallazgos son consistentes con el estudio de Pecho N. (23), quien identificó que un alto porcentaje de pacientes con calidad buena de cuidado de enfermería se encontraban con alto nivel de satisfacción, mientras que quienes percibieron un nivel medio de calidad reportaron menor satisfacción. A su vez Quiñones, Requena y Turin (22) concuerdan con este resultado, al hallar mayor proporción de pacientes post operados con alto nivel de satisfacción y buena percepción de la calidad de cuidado enfermero. Ambos resultados evidencian que la calidad del cuidado de enfermería influye de manera directa en la satisfacción del paciente.

Respecto a los datos generales de los pacientes, en este estudio predominó el grupo etario de 61 a 87 años (29.9%), el sexo femenino (50.4%), nivel de estudios secundarios (66,9 %) y procedencia urbana (73.2%). Estos datos se diferencian parcialmente de lo reportado por Quiñonez J, Requena L y Turín (22), quienes señalaron que el 54.9% de los pacientes se encontraban entre los 35 y 60 años, el 72.4% eran de sexo masculino y el 53.8% tenía instrucción secundaria. La comparación muestra que, si bien existe coincidencia en el predominio de un nivel de estudios secundarios, se observan diferencias en cuanto a la edad y el sexo predominante, lo cual podría deberse a las características propias de la población atendida en cada institución.

En cuanto a la relación entre la dimensión técnica del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, se halló que el 70.9% de los pacientes que percibieron una atención técnica de buena calidad, en su mayoría tuvieron alto nivel de satisfacción, mientras que quienes consideraron la calidad de atención como regular, mostraron niveles medio de satisfacción 15%. Estos resultados muestran que los profesionales de enfermería están brindando adecuados procedimientos asistenciales, originando seguridad y confianza con la atención recibida. Concordando este resultado con Álvarez P. y Nieves K (26), quienes hallaron buena calidad del cuidado técnico de enfermería 55% y nivel alto de satisfacción en post operados 42%, difiriendo con Vizcardo Y, Infanzón R, y Pita V. (25), quienes identificaron que el 76% de los pacientes se sentían poco satisfechos con la dimensión técnico-científica.

Sobre la dimensión humana del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción, se encontró que el 67.7% de los pacientes que percibieron una atención humana de buena calidad

reportaron alto nivel de satisfacción, mientras que quienes la consideraron regular, presentaron nivel medio de satisfacción. Estos resultados muestran que los pacientes están obteniendo un buen trato, cordialidad, amabilidad, apoyo emocional y comunicación del profesional de enfermería, lo que les produce satisfacción. Concordando con Álvarez P. y Nieves K. (26) al evidenciar que la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero era percibido en nivel bueno 67%, y se relacionaba al alto nivel de satisfacción de los pacientes quirúrgicos 42%, no concordando con Vizcardo Y, Infanzón R y Pita V. (25) quienes manifiestan que el cuidado humano es regular y el 80% de pacientes se siente poco satisfecho.

Finalmente, en relación con la dimensión entorno y la satisfacción, los resultados mostraron que el 71.7% de los pacientes que percibieron un nivel bueno manifestaron también una satisfacción alta, mientras que aquellos que lo consideraron regular tuvieron nivel medio de satisfacción. Mostrando este resultado que el profesional de enfermería vela por mantener un ambiente ventilado, cálido, ordenado, limpio y de buena iluminación en el área de recuperación del paciente, lo que produce satisfacción y una mayor percepción positiva con la atención recibida. Hallazgo que fue semejante a lo reportando por Álvarez P. y Nieves K. (26), al afirmar que el buen nivel de cuidado en la dimensión entorno de enfermería 71%, el cual se relacionaba con la alta satisfacción.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa ($Rho= 0,738$, $p=0.000$) entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.
2. Existe relación significativa ($Rho= 0,693$, $p=0.000$) entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.
3. Existe relación significativa ($Rho= 0,654$, $p=0.000$) entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.
4. Existe relación significativa ($Rho= 0,730$, $p=0.000$) entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al encontrar relación entre las variables, se recomienda a las autoridades del Hospital Santa María del Socorro, que brinden programas de actualización profesional para los profesionales de enfermería, en el cual se mejore sus habilidades asistenciales. De igual forma que estos profesionales reciban capacitaciones sobre atención personalizada del paciente, en el cual puedan enfocar su labor asistencial a la satisfacción de necesidades durante la estancia en el post operatorio.
2. Para elevar el cuidado técnico, que el departamento de enfermería incremente las capacitaciones sobre procedimientos asistenciales de enfermería basado en la seguridad del paciente, y fortaleciendo las competencias mediante el cumplimiento de los protocolos de atención, el cual es vital para que el paciente sienta seguridad con la asistencia y sienta satisfacción durante la aplicación de los cuidados.
3. Para fortalecer el cuidado humano, que las autoridades del hospital brinden cursos de actualización sobre la atención de enfermería con enfoque transpersonal y basado en relaciones interpersonales, en el cual puedan fortalecer la comunicación, empatía y respeto y privacidad del paciente, lo que permitirá que el paciente tenga una atención humanizada y se sienta satisfecho.
4. Finalmente, para mejorar el cuidado en el entorno, es fundamental que los profesionales de enfermería sean monitorizados durante su labor asistencial, motivándolos a que dirijan su actuar a mantener un ambiente ordenado, limpio y confortable para el paciente, contribuyendo de esta forma a que el paciente se sienta a gusto y satisfecho con la atención durante su estancia en el área de recuperación del servicio de cirugía.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Condori, J., Uchazara, M. Guevara, N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Revista Científica de Enfermería*, 2022;2,33–39. Disponible en: <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.1.136>
2. Santiago A., Jiménez E., Pérez M. Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Rev. Ciencia y Enfermería*, 2020;26. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>
3. Farias, M. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. *Rev. Salud, Ciencia y Tecnología. Salud, Ciencia y Tecnología*, 2021;1, pág. 39-39. Disponible en: <https://doi.org/10.56294/saludcyt202139>
4. Murrieta V., Nogueira Y., Palacios J. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de ESSALUD-Iquitos [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería] Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2017.
5. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo. [Tesis para optar el grado académico de licenciado en enfermería] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018.
6. Suarez M, Huahuasoncco G. Calidad de interrelación de la enfermera según Peplau y satisfacción de pacientes quirúrgicos, servicio de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017 [Tesis para optar el grado académico de licenciado en enfermería]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017 Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2433>.
7. Freitas J, Silva A, Minamisava R. et al. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un Hospital de Enseñanza. Brasil. *Rev. Latino-americana. Enfermagem*. 2021; 22: 454-460. DOI: 10.1590/0104-1169.3241.2437
8. Urbanos R, Garrido L. Indicadores del Sistema Nacional de Salud y satisfacción de los pacientes en España. *An Sist Sanit Navar* [Internet]. 2018 [citado 3 sep 2025];41(3):345-56. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272018000300345.
9. Sarfraz M, Iqbal T, Ali F, Jan A. Magnitude of patients' satisfaction with nursing care in a tertiary care hospital, Peshawar. *Ann Med Res* [Internet]. 2021 [citado 3 sep 2025];28(9):1548–52. Disponible en: <https://annalsmedres.org/index.php/aomr/article/view/3914>

10. Miranda J, Bonilla M, López V, Moreno E. Cumplimiento de los estándares de calidad en el cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes ingresados en los Servicios de Medicina, Cirugía y Ginecoobstetricia, del Hospital Nacional Nuestra Señora de Fátima, Cojutepeque, Cuscatlán, en el periodo comprendido de noviembre a diciembre del 2017. [Tesis para optar el grado académico de licenciado en enfermería]. El Salvador: Universidad de El Salvador; 2018.
11. López, J., López, J. y Batilde, L. Ozono como terapia complementaria en el tratamiento de quiste de ovario. Reporte de caso. Rev. Ozone Therapy Global Journal, 2021; 11, 141-150. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7943327>
12. Ruiz, J., Tamariz, M., Méndez, L., Torres, L., Duran, T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Rev. Sanus, 2020; 5, e174. Disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
13. Amed, E., Villareal, G. y Tous, C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev. Ciencia y Cuidado, 2019;16: 108-119. Doi: <https://doi.org/10.22463/17949831.1615>
14. Rodríguez, R. Arévalo, R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Rev. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar, 2023; 7, 5045-5059. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
15. Canaza, A. Rocha, N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en un contexto hospitalario durante la pandemia COVID-19. Revista del Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. 2022. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.008>
16. Collantes D. Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Rev. FacSalud –UNEMI. 2020; Vol 4. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>
17. Pinto A. Nivel de satisfacción de pacientes frente a la calidad de cuidados de enfermería, durante el post operatorio inmediato del servicio de cirugía, Hospital Eduardo Eguía, Tercer Trimestre Tupiza 2019. [Tesis para optar el grado académico de master en enfermería médico quirúrgico] Bolivia: Universidad Autonoma Juan Misael Saracho. Disponible en: <https://repo.uajms.edu.bo/index.php/tesisdegrado/article/view/124>
18. Arcentales G, et al. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería 2021. Maestría en Gestión del Cuidado del Posgrados de la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador Disponible en: http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22960

19. Kannan S, Avudaiappan S, Annamalai M. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería en salas médicas en el hospital seleccionado en Chennai, India del Sur. 2020; 7;25:471-475. DOI: 10.4103/IJNMR. IJNMR_142_19. PMID: 33747835; PMCID: PMC7968590. DOI: 10.4103/ijnmr. IJNMR_142_19
20. Iraizoz et. al. Evaluación de la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en un área de cuidados intermedios. *Enferm Cardiol* [Internet]. 2023 [citado 2025 Sep 10];30(90):15-23. Disponible en: revista.enfermeriaencardiologia.com/index.php/aeec/article/view/26/83
21. Meltem A. Patient satisfaction on nursing care: the case of gynecology and obstetrics clinics. *Acta bioeth.* [Internet]. 2020 Jun [citado 2023 Jul 10]; 25: 127-136. Disponible en:http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172661569X2019000100127&lng=es.
22. Quiñones J, Requena L, Turin G. Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima – Perú 2023 [Tesis de segunda especialidad]. Callao: Universidad Nacional del Callao, Facultad de Ciencias de la Salud; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/9087>
23. Pecho N. Calidad Del Cuidado De Enfermería y Satisfacción del Paciente Hospitalizado En Cirugía Del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020. [tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en salud] Callao: Universidad Nacional del Callao, 2020. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/c1bc8c56-01b3-4ab6-b0fa-09d8ad863086/content>
24. Peñaloza C. Suyo A. Cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente post quirúrgico en el servicio de cirugía del hospital regional de Moquegua, 2023. [tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en cuidados quirúrgicos] Lima: Universidad Nacional del Callao. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/62a7815a-384f-4629-8ac7-cd8b222f59b5/content>
25. Vizcargo Y, Infanzon R y Pita V. Cuidado de Enfermería y Satisfacción Del Paciente en el Servicio de Cirugía de un Hospital Castrense Lima, 2023 – 2021. [tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en cuidados quirúrgicos] Lima: Universidad Nacional Del Callao. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/2f9ebc48-294f-42ae-8d56-a05ad0af85ac/content>

26. Álvarez P, Nieves K. Satisfacción del paciente postoperado y la calidad del cuidado de enfermería en cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, Piura, 2022 [Tesis]. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2024. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/9037c1b8-92cb-4c9d-bc5f-2d29f4e5f875/content>
27. Berrocal P, Llerena K, Pacheco L, Uruce I. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos en un hospital público del Perú. *Enfermería Clínica* [Internet] 2025 [Consultado el 20 Octubre 2025] 35(1). Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-satisfaccion-percibida-cuidado-humanizado-enfermeria-S1130862124000718>
28. Ramírez K. Uruce I. calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María Del Socorro, Ica 2021. *Rev. Enferm. Vanguard.* 2023; 11: 66 – 78. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534/815>
29. Quintana A, Ruiz M. Percepción del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia, Hospital Regional de Ica 2022 [Tesis]. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/215d4714-ba35-4838-bc9f-c630dc91f7e7/content>
30. Huamán E. Huamaní M. López M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a centro quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco-Ica, 2021. [Tesis] Ica: Universidad Autónoma de Ica, 2022. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1883/3/HUAMANI%20AYQUIPA%20MARIA%20DEL%20CARMEN%20%20LOPEZ%20MEZA%20MARIA%20VILMA.pdf>.
31. Hernández S. Baptista L. Metodología de la investigación. [Internet]. 2017. [citado el 28 de mayo del 2024]. Disponible en: <http://www.observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
32. Rodríguez J. Torres A. Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía “B” del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020. [Tesis] Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55375/Rodr%3%adguez_GJ-Torres_GAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024?	Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.	Ha: Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024. H0: No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.	Calidad del cuidado de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico - Humano - Entorno 	<p>Tipo: Básica Transversal</p> <p>Nivel de estudio: Descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: Pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía con un total de 189.</p> <p>Muestra: 127 pacientes hospitalizados del servicio de cirugía en el periodo de un mes</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de información: Técnica: Encuesta Instrumento:</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Satisfacción del paciente	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad - explica y facilita - conforta - Se anticipa - Mantiene relación de confianza - Monitoreo y seguimiento. 	
PE1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024?	OE1. Conocer las características sociodemográficas del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.	HA1. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024			
PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024?	OE2. Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.	H0. No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024			

<p>PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024?</p>	<p>OE3. Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.</p>	<p>HA2. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.</p> <p>H0. No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humano y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.</p>			<p>Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería y cuestionario de satisfacción, validados en Perú por Rodríguez y Torres (32).</p> <p>Técnicas de análisis estadístico de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Codificación de datos - Análisis cuantitativo. - Prueba de Rho de Spearman (r) para relacionar las variables, con 95% confianza.
<p>PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024?</p>	<p>OE4. Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.</p>	<p>HA3. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.</p> <p>H0. No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024.</p>			

Anexo 2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	ESCALAS DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
V1. Calidad del cuidado de enfermería	Es la percepción sobre la atención que brinda el profesional de enfermería, principalmente caracterizado por los procedimientos (técnico), trato (humano) y del ambiente (entorno), el cual es vital para la satisfacción del paciente (1).	Se midió la calidad del cuidado de enfermería según la percepción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica, mediante cuestionario validado y en 3 dimensiones, según niveles Deficiente, Regular y Buena.	Técnico	Posee habilidad Brinda información Uso de Técnicas	Deficiente: 0-9 pt. Regular: 10-18 pt. Buena: 19-27 pt.	Ordinal	Cuestionario de calidad de cuidado de enfermería, validado por Rodríguez y Torres (32)
			Humano	Respeto al paciente Responde a sus necesidades de forma rápida Se deja entender Solicita su ayuda			
			Entorno	Limpieza del entorno Posee buena iluminación Posee buena ventilación Se siente en un ambiente privado y cómodo			

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTOS
V2. Satisfacción del paciente	Indicador de salud que analiza si el paciente se siente a gusto con la atención de salud, evalúa si sus necesidades y expectativas fueron cubiertas durante el proceso de atención (4).	Se midió la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica, mediante cuestionario validado y en 6 dimensiones, según niveles Bajo, Medio y Alto.	Accesibilidad	Tiene acceso a la enfermera en todo momento Tiene acceso a los medicamentos La enfermera la visita con frecuencia La enfermera acude cuando usted la llama	Nivel Bajo: 0-15 pt. Nivel Medio: 16-30 pt. Nivel Alto: 31-46 pt.	Ordinal	Cuestionario de satisfacción CARE – Q, validado por Rodríguez y Torres (32).
			Explica y facilita	La enfermera le brinda información sobre los procedimientos que le realiza Le explica sobre su autocuidado Le explica sobre su situación de salud			
			Conforta	La enfermera le brinda confort La enfermera le brinda afecto La enfermera se involucra con su familia			
			Se anticipa	La enfermera le presta atención en la noche La enfermera esta pendiente de sus necesidades La enfermera le explica sobre el avance de su salud antes que usted le pregunte			
			Mantiene relación de confianza	La enfermera aclara sus dudas La enfermera le brinda confianza La enfermera le permite expresar sus sentimientos La enfermera le brinda un trato especial			
			Hace seguimiento.	La enfermera le hace seguimiento en todo momento La enferma se encuentra al pendiente y llama al medico si es necesario La enfermera esta al pendiente de que tome sus medicamentos a la hora exacta.			

Anexo 3. Instrumento de recojo de datos

“Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024”



CUESTIONARIO N° _____



Estimado paciente: Mi nombre es **MARY LUZ GAMBOA LOZANO**, y soy egresada de la Facultad de Enfermería de la Universidad San Luis Gonzaga. En esta oportunidad estoy ejecutando un estudio con la finalidad de **determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía**, por lo que le pido a Ud. que conteste el presente cuestionario marcando en las respuestas que consideres es correcta. **Te pido total sinceridad** en sus respuestas, manifestándote que este cuestionario es totalmente anónimo y no tienes que consignar tus datos personales, siendo el estudio totalmente “confidencial”.

I. DATOS GENERALES.

1. **Edad:** _____ años
2. **Sexo:** a) Masculino b) Femenino
3. **Grado de instrucción:** a) Ninguno b) Primaria c) Secundaria d) Superior
4. **Procedencia:** a) Zona Urbano b) Zona rural

II. CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA.

INSTRUCCIONES: A continuación, se mencionará una serie de preguntas que usted debe responder con suma sinceridad, marcando con una (X) según crea conveniente.

	Nunca	A veces	Siempre
D1. TÉCNICA	0	1	2
1. La enfermera muestra habilidad cuando realiza los procedimientos			
2. La enfermera le explicó, los procedimientos y medicamentos que le fueron aplicados			
3. Lleva a cabo el lavado de manos antes de realizarle un procedimiento			
D2. HUMANA	0	1	2
4. La enfermera (o) lo llama por su nombre			
5. La enfermera (o) acude de manera inmediata ante alguna necesidad que usted tenga			
6. Cuando le realiza preguntas a la enfermera (o), le responde con términos sencillos y fáciles de comprender			
7. Las enfermeras (os) solicitan su colaboración cuando le van a realizar un procedimiento			
D3. ENTORNO	0	1	2
8. Observa limpio el ambiente donde está hospitalizado			
9. El ambiente donde está hospitalizado tiene buena iluminación			
10. El ambiente donde está hospitalizado cuenta con buena ventilación			
11. Cree que el ambiente donde se encuentra hospitalizado es adecuado para su privacidad			
12. La enfermera cuida su intimidad durante su aseo personal, curación o colocación de sondas			
13. Observa que la enfermera (o) se preocupa de que su velador y ropa de cama se mantengan organizados y limpios			

Autor: Rodríguez y Torres (32).

III. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN.

A continuación, se mencionará una serie de preguntas que usted debe responder marcando con una (X) la respuesta que crea conveniente.

	Nunca	A veces	Siempre
D1. ACCESIBILIDAD			
1. La enfermera se acerca a usted para ofrecerle los cuidados para mejorar su salud			
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a la hora indicada.			
3. La enfermera pasa por su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.			
4. La enfermera le solicita que la llame si usted se siente mal.			
D2. EXPLICA Y FACILITA			
	0	1	2
5. La enfermera le informa los cuidados o procedimientos que realiza.			
6. La enfermera le indica cómo contribuir al cuidado de su salud.			
7. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.			
8. Considera que la enfermera es honesta con usted en cuanto a su situación de salud			
D3. CONFORTA			
	0	1	2
9. La enfermera le brinda confort.			
10. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.			
11. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.			
D4. SE ANTICIPA			
	0	1	2
12. La enfermera le presta atención en las horas de la noche.			
13. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.			
14. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.			
15. Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.			
16. La enfermera le explica antes de iniciar un procedimiento o intervención.			
D5. MANTIENE RELACION DE CONFIANZA			
	0	1	2
17. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación de salud.			
18. La enfermera lo prioriza a usted cuando es necesario.			
19. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.			
20. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.			
D6. MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO			
	0	1	2
21. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.			
22. La enfermera realiza seguimiento ante la administración de medicamentos y sus reacciones adversas.			
23. La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico			

Autor: Rodríguez y Torres (32).

Gracias por su participación

Anexo 4. Consentimiento informado



TÍTULO:

“Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024”

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) paciente. Le saluda la **Bachiller en Enfermería: MARY LUZ GAMBOA LOZANO**. En esta oportunidad me encuentro realizando una investigación titulada: **“Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024”**, estudio desarrollado con fines de titulación que tiene como propósito analizar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes del servicio de cirugía, investigación que servirá de apoyo para nuevas estrategias de mejoramiento de la atención de los pacientes.

Ante ello pido a Ud. participe de forma voluntaria en el presente estudio, pudiendo retirarse cuando lo decida. Su participación consta resolver un cuestionario con 4 preguntas de datos generales, 13 preguntas de calidad de cuidado de enfermería, y 23 preguntas de satisfacción, en tal sentido, no tiene riesgo alguno, no afectará su salud o integridad, cada uno de los datos se manejan en estricta reserva de parte de la investigadora.

Si Ud. tuviera alguna consulta al respecto no dude en consultar con la investigadora **MARY LUZ GAMBOA LOZANO** al número telefónico celular: _____

ACEPTACIÓN:

Yo.....Identificado(a) con DNI N°..... manifiesto que firmo este documento dando mi autorización para que mi participación en el estudio titulado: **“Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024”**. Soy conocedor(a) del propósito, forma de participación, beneficios y riesgos de la investigación, se me hizo presente que los datos serán manejados con estricta confidencialidad y sin fines lucrativos. Tengo los datos de la investigadora con quien podré comunicarme ante alguna duda.

Por lo tanto, en forma consciente y voluntaria doy mi consentimiento para mi participación voluntaria en el estudio.

.....

Firma

DNI N° _____

Anexo 5. Prueba de normalidad de datos

Pruebas de normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Componente técnico	,534	127	,000	,312	127	,000
Componente humano	,482	127	,000	,516	127	,000
Componente entorno	,529	127	,000	,347	127	,000
Calidad de los cuidados de enfermería	,529	127	,000	,347	127	,000
Satisfacción del paciente hospitalizado	,529	127	,000	,347	127	,000

Se observa que los datos de las variables no provienen de una distribución normal ($p=0.000$). Por tanto para relacionar las variables debía aplicarse una prueba estadística no paramétrica. Se seleccionó la prueba de Rho de Spearman, siendo de naturaleza no paramétrica.

Anexo 6. Certificado de evaluación por comité de ética



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
COMITÉ DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN



CEI-UNICA-N004/09-2025

CERTIFICADO

EL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA", CERTIFICA:

Que, el proyecto de investigación titulado:

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú

Del autor:

Bach. Gamboa Lozano, Mary Luz

Cuyo asesor es:

Dra. Curasi Gómez, Olivia Hermelinda

Revisado por :

Comité de Ética para la Investigación

Cumple con los lineamientos éticos y procedimientos establecidos en el Reglamento del Comité de Ética para la investigación con seres humanos, animales y plantas de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", aprobado mediante Resolución Rectoral N°1305-R-UNICA-2020 y con la normativa nacional vigente en materia de ética de la investigación.

Asimismo, el proyecto se ajusta a los principios éticos internacionales contenidos en la Declaración de Helsinki y las Pautas CIOMS/OMS, garantizando el respeto a la dignidad humana, la obtención del consentimiento informado, la protección de los participantes y, en caso de uso de animales, el cumplimiento de las disposiciones sobre bienestar y cuidado.

En fe de lo cual, y para los fines que correspondan, se expide el presente certificado a los 09 días del mes de septiembre de 2025.

Dra. Norma Pastor Ramírez
Presidente
Comité de Ética para la Investigación
Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"

Calle Huánuco S/N - Local Central
e-mail : vird.mesadepartes@unica.edu.pe
Ica 11001

Procedencia: FAC. ENF

Anexo 7. Documentos de autorización



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE ICA
U.E. 405 HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO-ICA
"Año de la Recuperación y Consolidación De La Economía Peruana"



Ica, 11 de marzo del 2025

MEMORANDO N° 086-2025-HSMSI-ACAP/J-UADI

PARA : MC. CESAR ALBERTO LEY GARCIA.
Jefe del Dpto. de Cirugía.

ASUNTO : BRINDAR FACILIDADES A TESISTA recolección de Datos.

REF : SOLICITUD EXP. N° 159

Me dirijo a usted, para comunicarle que el tesista: **GAMBOA LOZANO MARY LUZ**, alumna egresada de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, de la Facultad de Enfermería, cuenta con la aprobación del Comité de Ética e Investigación del Hospital Santa María Del Socorro, de Ica, para aplicar su instrumento de investigación (con la modalidad de (recopilación de datos mediante historias clínicas) de la Tesis: "**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO, ICA, PERÚ, 2024**" por lo que se solicita se le brinde las facilidades correspondientes.

Asimismo, se indica que este documento no tiene valor oficial para ser presentado externamente, ya que solo es referencial para que la tesista extraiga información, que será sometida a consideración del Comité de Ética e investigación del Hospital, quien validara los datos (Informe Final) al 100% al término de la investigación con la finalidad que se expida la constancia de conformidad de datos.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL ICA
DIRECCION REGIONAL SALUD ICA
HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO


DR. CESAR ALBERTO LEY GARCIA
Jefe Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

c.c. Archivo.
Tesista: Gamboa Lozano Mary Luz.
LHTJ-UADI

Calle Castrovarmyna N°799
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
Email: udocencia@hospitalsoorroica.gob.pe
ica



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE ICA
U.E. 405 HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO-ICA
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"



DECLARACIÓN JURADA DE LA INVESTIGADORA

Yo, **GAMBOA LOZANO MARY LUZ**, identificado(a) con DNI N° 74935347, en calidad de Investigador(a) Principal del estudio titulado:

"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO, ICA, PERU, 2024" aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Santa María del Socorro (CIEI-HSMS), mediante Constancia de Aprobación CIEI-HSMS N° -2025, en cumplimiento de la normativa vigente en ética en investigación y con pleno conocimiento de las responsabilidades que asumo, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. **ORIGINALIDAD Y RESPONSABILIDAD**
 - Me comprometo a llevar a cabo una investigación original, evitando cualquier forma de plagio, falsificación o manipulación de datos.
 - Asumo toda la responsabilidad sobre la veracidad, integridad y ética en la ejecución del estudio, así como en la interpretación de los resultados.
 - Declaro que el estudio cumplirá con los principios de la Declaración de Helsinki, la normativa nacional vigente y las directrices establecidas por el CIEI-HSMS.
2. **RESPONSABILIDAD ÉTICA Y CUMPLIMIENTO DE NORMATIVAS**
 - Garantizo que el estudio respetará los derechos, dignidad, confidencialidad y bienestar de los participantes.
 - Declaro que la recolección de datos solo se realizará tras obtener los consentimientos informados correspondientes, cuando sea aplicable.
 - Me comprometo a respetar la Ley N° 29733 de Protección de Datos Personales y asegurar el uso adecuado de la información obtenida.
3. **INFORMES Y MONITOREO**
 - Me comprometo a presentar los informes de avances y el informe final de la investigación según los plazos establecidos por el CIEI-HSMS.
 - En caso de detectar eventos adversos o riesgos éticos, informaré inmediatamente al CIEI-HSMS.
 - Me comprometo a no modificar el protocolo aprobado sin autorización previa del CIEI-HSMS.
4. **EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD A LA INSTITUCIÓN**
 - Declaro que el Hospital Santa María del Socorro y el CIEI-HSMS no asumen ninguna responsabilidad legal, ética o académica derivada de la ejecución de la investigación.
 - Asumo la total responsabilidad ante cualquier controversia ética, legal o científica que pudiera surgir como consecuencia de la investigación.
5. **USO Y DISPOSICIÓN DE LOS RESULTADOS**
 - Me comprometo a que los resultados del estudio sean utilizados únicamente con fines científicos y académicos, respetando las normativas de publicación y divulgación ética.
 - En caso de publicación en revistas indexadas, incluiré la mención correspondiente a la aprobación del CIEI-HSMS.

DECLARACIÓN FINAL

Bajo juramento, ratifico que la información consignada en esta declaración es veraz y que cumpliré con todas las responsabilidades descritas.

Ica, 11 de marzo de 2025

Firma:

GAMBOA LOZANO MARY LUZ
Investigador(a) Principal
DNI: 74935347

Calle Castrolimayna N°759
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
Email: udocencia@hospitalosocorroica.gob.pe
Ica

Anexo 8. Gráficos estadísticos

Gráfico 1. Datos generales de los pacientes del servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024

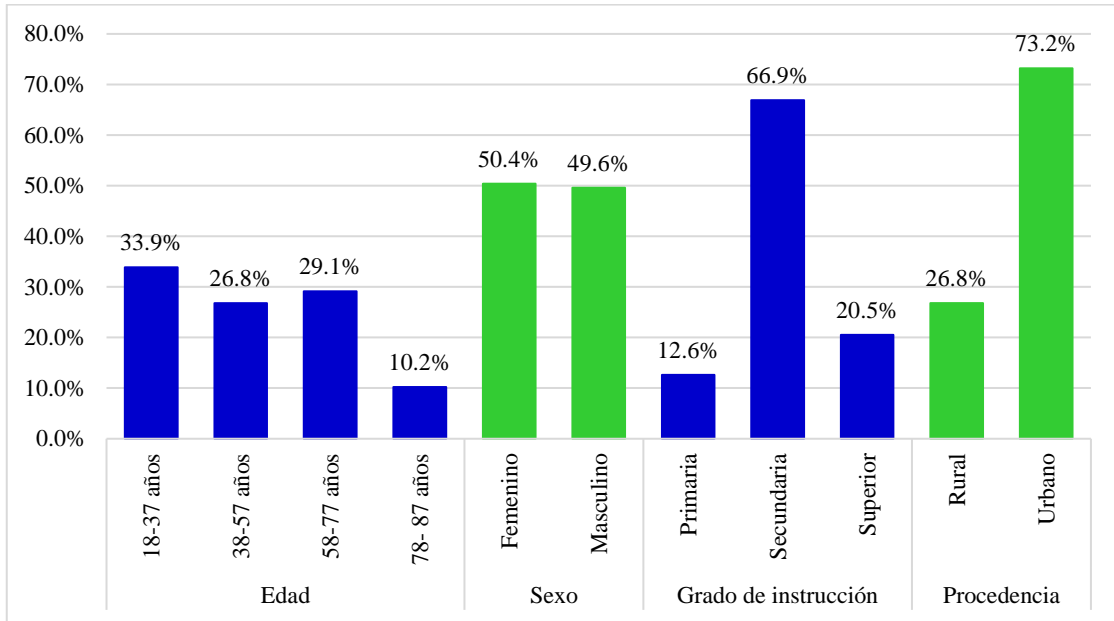


Gráfico 2. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, 2024

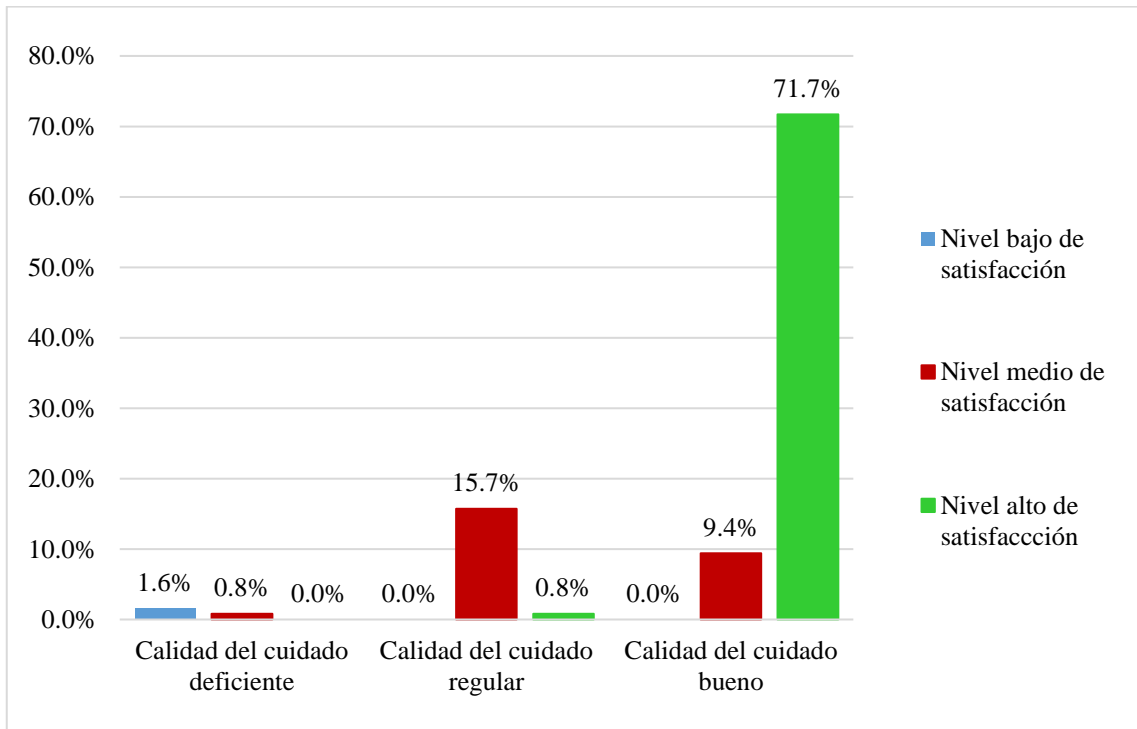


Gráfico 3. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024

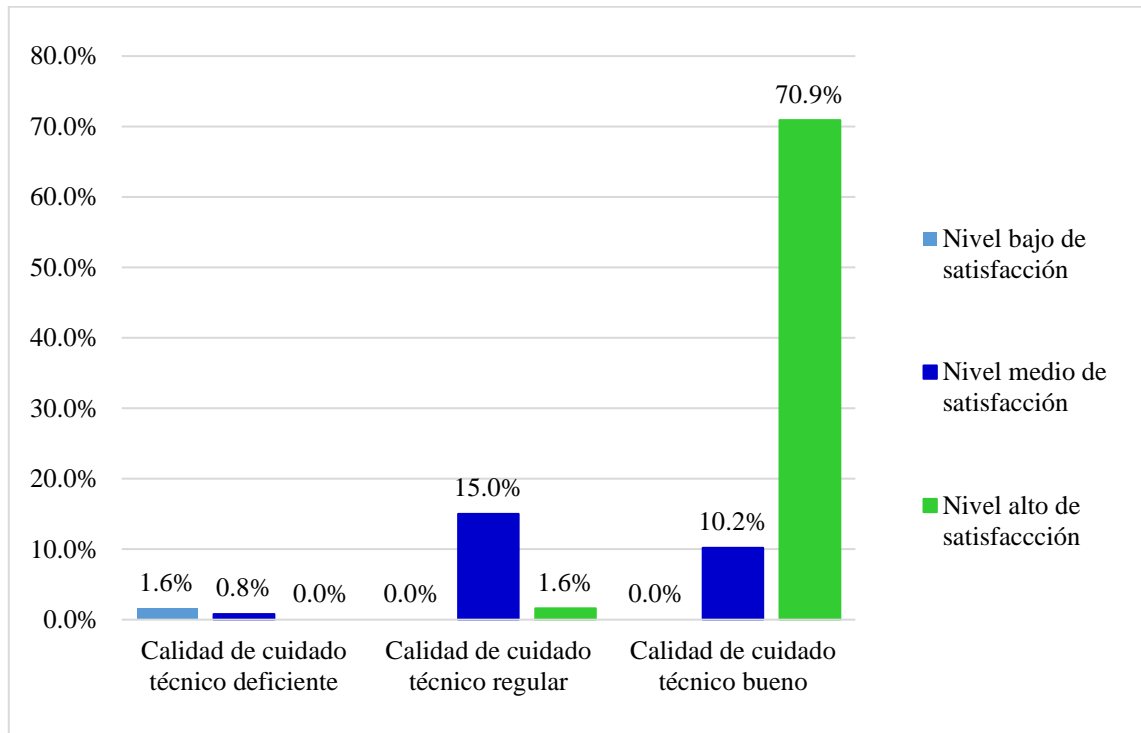


Gráfico 4. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024

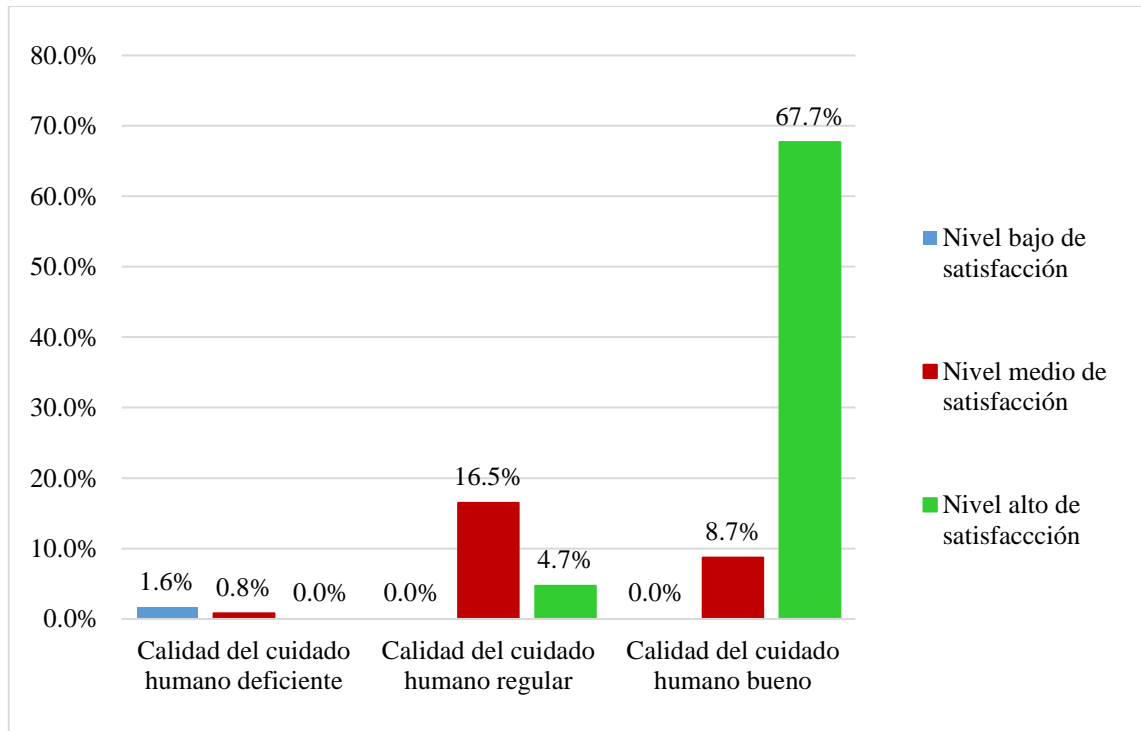
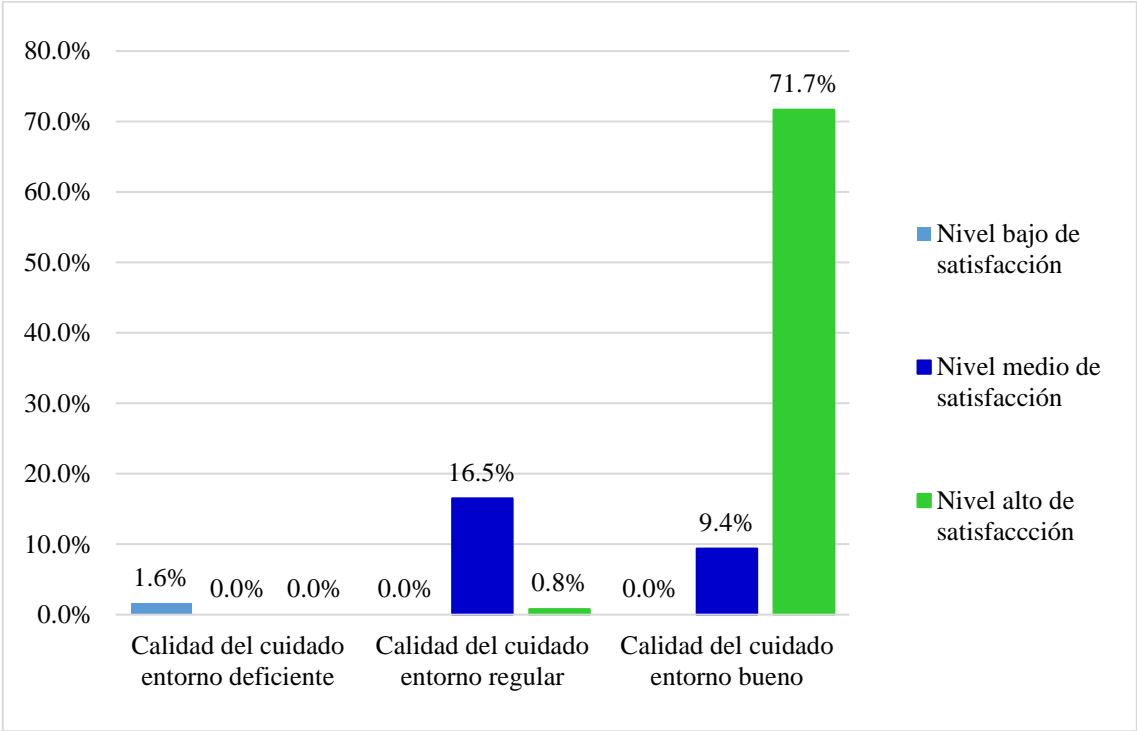


Gráfico 5. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú 2024



Anexo 9. Base de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	d1	d2	d3	calidad	satisfacción	sexo	instrucción	procedencia	var	var	var	var	var	var	var
1	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	superior	rural							
2	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano							
3	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	masculino	primaria	rural							
4	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	primaria	rural							
5	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	femenino	primaria	rural							
6	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano							
7	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano							
8	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	rural							
9	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	femenino	superior	rural							
10	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano							
11	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	masculino	superior	urbano							
12	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	primaria	rural							
13	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano							
14	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano							
15	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	femenino	secundaria	rural							
16	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	femenino	primaria	rural							
17	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	rural							
18	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano							
19	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano							
20	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano							
21	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano							
22	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	masculino	secundaria	urbano							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	d1	d2	d3	calidad	satisfacción	sexo	instrucción	procedencia	var	var	var	var	var	var	var	var
22	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	masculino	secundaria	urbano								
23	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	superior	urbano								
24	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano								
25	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano								
26	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	primaria	urbano								
27	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	rural								
28	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	masculino	secundaria	urbano								
29	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano								
30	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	femenino	secundaria	urbano								
31	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano								
32	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	superior	urbano								
33	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	superior	urbano								
34	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	primaria	rural								
35	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	superior	urbano								
36	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	masculino	superior	urbano								
37	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano								
38	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano								
39	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano								
40	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano								
41	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano								
42	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	femenino	superior	urbano								
43	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	rural								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 9 de 9 variables

	d1	d2	d3	calidad	satisfacción	sexo	instrucción	procedencia	EDAD	var	var	var	var	var	var
43	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	rural	79						
44	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	superior	urbano	85						
45	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	masculino	secundaria	urbano	62						
46	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	rural	58						
47	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	masculino	secundaria	urbano	23						
48	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	rural	23						
49	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	primaria	rural	57						
50	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	superior	urbano	28						
51	Regular	malo	Regular	Regular	Regular	masculino	secundaria	rural	65						
52	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	rural	45						
53	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano	58						
54	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	primaria	rural	75						
55	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	masculino	secundaria	urbano	16						
56	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	femenino	superior	urbano	26						
57	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	femenino	secundaria	urbano	36						
58	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	superior	urbano	28						
59	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	primaria	rural	51						
60	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano	69						
61	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	primaria	rural	60						
62	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano	16						
63	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	masculino	secundaria	urbano	16						
64	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	femenino	superior	urbano	26						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 9 de 9 variables

	d1	d2	d3	calidad	satisfacción	sexo	instrucción	procedencia	EDAD	var	var	var	var	var	var	var
64	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	femenino	superior	urbano	26							
65	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	primaria	rural	87							
66	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	rural	52							
67	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano	32							
68	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano	62							
69	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	femenino	secundaria	urbano	41							
70	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano	63							
71	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano	83							
72	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	superior	urbano	39							
73	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano	75							
74	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	masculino	superior	urbano	25							
75	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano	51							
76	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	masculino	secundaria	urbano	16							
77	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	femenino	superior	urbano	26							
78	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	femenino	secundaria	urbano	58							
79	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano	56							
80	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	rural	79							
81	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	superior	urbano	85							
82	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	masculino	primaria	rural	58							
83	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano	23							
84	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	rural	23							
85	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano	69							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 9 de 9 variables

	d1	d2	d3	calidad	satisfacción	sexo	instrucción	procedencia	EDAD	var	var	var	var	var	var	var
85	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano	69							
86	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	masculino	secundaria	urbano	16							
87	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	femenino	superior	urbano	26							
88	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano	75							
89	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	rural	48							
90	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	primaria	rural	87							
91	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	femenino	secundaria	rural	52							
92	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano	32							
93	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano	62							
94	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano	41							
95	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano	63							
96	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano	83							
97	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano	75							
98	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	masculino	secundaria	urbano	25							
99	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	femenino	secundaria	urbano	51							
100	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano	42							
101	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	masculino	secundaria	urbano	16							
102	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	femenino	superior	urbano	26							
103	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	superior	urbano	25							
104	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano	51							
105	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano	42							
106	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	femenino	secundaria	urbano	33							

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 9 de 9 variables

	d1	d2	d3	calidad	satisfacción	sexo	instrucción	procedencia	EDAD	var	var	var	var	var	var	var
106	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	femenino	secundaria	urbano	33							
107	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano	58							
108	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano	56							
109	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	rural	79							
110	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	superior	urbano	85							
111	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	masculino	secundaria	rural	58							
112	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano	23							
113	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	rural	23							
114	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	masculino	secundaria	urbano	16							
115	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	femenino	superior	urbano	26							
116	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	femenino	secundaria	urbano	16							
117	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	rural	60							
118	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano	63							
119	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano	66							
120	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	femenino	secundaria	urbano	49							
121	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	secundaria	urbano	22							
122	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	femenino	superior	urbano	61							
123	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	superior	urbano	24							
124	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	primaria	rural	30							
125	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	superior	urbano	44							
126	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	masculino	superior	urbano	25							
127	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	femenino	secundaria	urbano	51							

Vista de datos Vista de variables

Anexo 10. Evidencia fotográfica







