



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADEMICO DE ENFERMERIA**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

**CONFORMIDAD DEL DESEMPEÑO ENFERMERO Y LA
COMPLACENCIA DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO, EN EL 2019.**

LINEA DE INVESTIGACIÓN

**SALUD PUBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCION CON
LOS SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR

Bach. Gladys Rosa Escalante Raymondi

Bach. Edith Nelly Macha Sandoval

**INVESTIGACION DESARROLLADA PARA OPTAR EL GRADO
DE LICENCIADO EN ENFERMERIA**

ASESOR

MG. JULIO CÉSAR ZELADA BENAVIDES

CÓDIGO ORCID N° 0000-0001-6705-6162

CHINCHA-ICA-PERÚ, 2019

DEDICATORIA

A mis retoños

Motivación suficiente para triunfar en la vida.

Edith.

A mi familia

Por estar a mi lado y siempre apoyarme para lograr mis metas.

Gladys

RESUMEN

El presente estudio buscó hallar el grado de asociación entre la conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del paciente del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios, en el 2019, y estos son los resultados:

Se utilizó un diseño descriptivo de asociación bivariado, considerando 100 internados quirúrgicos, bajo el método hipotético deductivo, usando sendos instrumentos de medida para cada variable en investigación.

Se determinó que la conformidad del desempeño enfermero evidencia profesionalismo, compromiso de velar por la salud y vocación de ayuda terapéutica de eficacia para la mejora y bienestar del internado quirúrgico logrando un grado de complacencia adecuado.

Así mismo la conformidad del desempeño enfermero evidencia que la productividad, los procedimientos y la utilización óptima de los recursos se desempeñan con una eficiencia regular, lo que influye en el grado de complacencia regular del paciente del servicio de cirugía.

Al respecto de la conformidad del desempeño enfermero se evidencia una conciencia de ayudar, comprensión y preocupación por las urgencias del internado, creando un ambiente de cordialidad y buen trato para la recuperación de los internados quirúrgicos lo que influye en su grado de complacencia adecuada con el trato y respeto enfermero.

Finalmente, el estadístico correlación de Pearson, de 99.20 por ciento, determinó que la conformidad del desempeño enfermero guarda relación directa con la complacencia del paciente del servicio de cirugía, evidenciando una adecuada experiencia, profesionalismo y empatía enfermera-internado, aunque con regular eficiencia en algunos protocolos y procedimientos en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019.

Palabras Claves: Desempeño enfermero, grado de complacencia e internado quirúrgico.

ABSTRACT

The objective of this thesis sought to find the degree of association between compliance with nursing performance and patient satisfaction of the surgery service of the San Juan de Dios Hospital in Pisco-2019, and these are the results:

A descriptive design was used, of bivariate association considering 100 surgical patients, under the deductive hypothetical method, using two measuring instruments for each variable under investigation.

It was found that the compliance of the nurse performance demonstrates professionalism, commitment to ensure health and vocation of therapeutic aid of effectiveness for the improvement and well-being of the surgical patient, achieving an adequate level of complacency.

Likewise, the compliance of the nursing performance shows that productivity, procedures and the optimal use of resources are performed with regular efficiency, which influences on regular complacency's surgical patient level.

Regarding the compliance of the nursing performance, there is an awareness of helping, understanding and worrying about the urgencies of the boarding school, creating an atmosphere of cordiality and good treatment for the recovery of surgical patients, which influences their level of adequate complacency with the patient treatment and respect of nursing care.

Finally, the statistical correlation of Pearson, of 99.20 percent, determined that the compliance of the nursing performance is directly related to the complacency of the patient of the surgery service, evidencing an adequate experience, professionalism and nurse-internship empathy, although with regular efficiency in some protocols and procedures at the San Juan de Dios Hospital in Pisco, in 2019.

Keywords: Nursing performance, degree of complacency and surgical internship.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
a. Descripción de la realidad problemática	3
b. Formulación del problema	5
c. Justificación de la investigación.....	5
d. Hipótesis.....	6
e. Variables.....	7
III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	11
a. Objetivo general	11
b. Objetivos específicos	11
IV. MARCO TEORICO	12
a. Antecedentes del problema	12
b. Bases teóricas.....	14
c. Definición de términos básicos.....	19
V. MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS.	21
VI. RESULTADOS	23
a. Descripción de la muestra	23
b. Eficacia del desempeño enfermero y grado de complacencia.....	25
c. Eficiencia del desempeño enfermero y grado de complacencia.	30
d. Relación entre Trato humano y respeto y grado de complacencia.	36
e. Conformidad del desempeño enfermero y complacencia del internado	41
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
a. CONCLUSIONES	44
b. RECOMENDACIONES	45
BIBLIOGRAFIA	46
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización: Conformidad del desempeño enfermero	9
Tabla 2. Operacionalización: Complacencia del internado quirúrgico.....	10
Tabla 3. Muestra por Condición.....	23
Tabla 4. Muestra por sexo.....	23
Tabla 5. Muestra por Instrucción	24
Tabla 6. Muestra por Seguridad	24
Tabla 7. Eficacia del desempeño enfermero.....	25
Tabla 8. Grado de complacencia asociado a la eficacia	27
Tabla 9. Contingencia: Eficacia del desempeño enfermero * grado de complacencia .	28
Tabla 10. Correlación: Eficacia del desempeño enfermero y grado de complacencia.	30
Tabla 11. Eficiencia del desempeño enfermero.....	31
Tabla 12. Grado de complacencia asociado a la eficiencia.....	33
Tabla 13. Contingencia: Eficiencia * Grado de complacencia.....	34
Tabla 14. Correlación: Eficiencia del desempeño enfermero y grado de complacencia.	36
Tabla 15. Trato humano y respeto al internado.....	37
Tabla 16. Grado de complacencia asociado al trato humano y respeto	38
Tabla 17. Contingencia: Trato humano y respeto * Grado de complacencia.	39
Tabla 18. Correlación: Trato humano y respeto con grado de complacencia	41
Tabla 19. Contingencia: Complacencia del internado quirúrgico * Conformidad del desempeño enfermero.....	41
Tabla 20. Correlación: Conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del internado quirúrgico	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Eficacia del desempeño enfermero.....	26
Figura 2. Grado de complacencia asociado a la eficacia.....	28
Figura 3. Eficacia del desempeño enfermero y grado de complacencia	29
Figura 4. Eficiencia del desempeño enfermero	32
Figura 5. Grado de complacencia asociado a la eficiencia	34
Figura 6. Eficiencia y Grado de complacencia	35
Figura 7. Trato humano y respeto al internado	37
Figura 8. Grado de complacencia asociado al trato humano y respeto.....	39
Figura 9. Trato humano y respeto * Grado de complacencia.....	40
Figura 10. Conformidad del desempeño enfermero y complacencia del internado	42

I. INTRODUCCIÓN

Cuando mencionamos sobre los cuidados de salud, al instante se nos viene a la mente a los profesionales de enfermería, ya que son la esencia de ello, gracias a los enfermeros (as) somos asistidos y podemos seguir un tratamiento adecuado, acompañados de profesionales que nos indicarán y orientarán en el proceso de nuestra mejoría.

Los enfermeros tienen el sagrado deber de brindar cuidados de salud, a través de una esmerada y adecuada atención, establecida en una sólida base de habilidades y conocimientos, así mismo, aplicando criterios acertados, basados en valores y ética profesional, demostrando competencias e integridad en sus labores.

Los enfermeros que trabajan en el área de emergencia, basan su razón de ser en principios éticos y competencias científicas, así como habilidades y actitudes. El internado confía en el profesionalismo y la sapiencia del enfermero (a) que lo asiste.

Los cuidados de enfermería pueden variar, ya sea en el aseo, colocar el vendaje, movilizar al internado, así mismo puede brindar cuidados de rehabilitación o terapia intensiva, por ello es necesario que se encuentren preparados y capacitarse constantemente y así ofrecer un servicio de conformidad. El cuidado que brindan los enfermeros no se limitan al cuidado del internado, sino también durante la jornada laboral con su equipo de trabajo.

En la actualidad, las organizaciones de salud ponen en manifiesto la importancia de evaluar el desempeño de los profesionales de enfermería frente a los cuidados que brindan a los internados, así como también evalúan la complacencia del internado quirúrgico. Si contamos con un buen desempeño en la labor de enfermería, se obtendrán buenos resultados respecto a la complacencia de internados, esto ayudará que la organización de salud preste servicios óptimos y adecuados, generando prestigio en la misma.

Muchas veces en los centros de salud, se aprecia una participación limitada en el cumplimiento de estrategias en el procedimiento que aplican los profesionales de enfermería, así mismo un equipamiento que no permite atender óptimamente a internados en caso de emergencias. Se aprecia también la falta de métodos para

abastecer la atención en caso de desastres o catástrofes. Así mismo es necesario tener mayor capacitación, utilizando la experiencia de eventos anteriores y poder mejorar. Por lo que el rol enfermero es fundamental en el tema quirúrgico, al asumir una gran responsabilidad en la asistencia a los internados del centro de cirugía.

II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN

a. Descripción de la realidad problemática

La profesión de enfermería es muy relevante en el contexto de la salud, ya que sin sus cuidados no habría mejora en la salud de los internados, y no sólo a los cuidados físicos, sino también afectiva acompañada de la comprensión, paciencia y trato. El personal de enfermería tiene la misión de prestar servicios óptimos, demostrando ética y valores, asociados de una buena educación, esto permitirá obtener buenos resultados en la complacencia por parte de los internados.

Hoy en día gracias a los avances tecnológicos, los profesionales de enfermería tienen a disposición una serie de información para perfeccionar los cuidados que brindan e informarse sobre los procesos a seguir en los tratamientos que se le encomienden, tales como atención, rehabilitación y asistencia a las personas en un mal estado de salud.

La complacencia del cuidado está asociada de forma directa con la percepción del internado sobre una buena atención sanitaria recibida. Lo cual el internado lo evalúa frente al trato, amabilidad, rapidez y efectividad de la atención sanitaria, todo internado requiere de prestación óptima y oportuna de servicios para que asistan sus necesidades de salud.

Por otro lado, se observa en la práctica clínica que a veces los internados se quejan sobre el maltrato que reciben por parte de los enfermeros, esto indica que existen fallas y desconocimiento de información sobre la importancia de los cuidados adecuados, lo cual perjudica la imagen de las organizaciones de salud.

Aquellos que acuden al centro de salud por asistencia médica, deberán encontrarse con un personal calificado que los asista de acuerdo a su situación. El personal de enfermería tiene la importante responsabilidad de seleccionar a aquellos internados que se beneficiaran al ser atendidos inmediatamente, no siempre se le atribuye preferencia a aquellos internados que se encuentran en situaciones críticas.

El buen trato y cuidado es derecho del internado, por lo tanto, evalúan ello de los enfermeros, cuando un internado requiere una atención de emergencia, actualmente es más exigente, ya que conoce sus derechos, sin

embargo, en ocasiones suelen exceder el trato y llevarlo a mal, mostrando actitudes negativas hacia el enfermero (a) que lo está asistiendo.

Es necesario que en el área de cirugía se encuentren aquellos profesionales de enfermería que cumplan con el perfil adecuado para asumir la responsabilidad y desempeñarse adecuadamente en su labor, obteniendo óptimos resultados.

Actualmente en el Perú contamos con una gran población, un país de crecimiento, donde los centros de salud muchas veces quedan chicos para la cantidad de personas que acuden, por ello es necesario una adecuada gestión para seleccionar a internados con mayor prioridad, el profesional de enfermería también hace parte de ello. Es esencial para atender situaciones de primer plano, por ello de acuerdo al estudio, es necesario contar con un desempeño adecuado del personal de la salud para atender adecuadamente a los internados que lo requieran.

Los internados, adquieren una imagen positiva del profesional de enfermería, al ser asistidos adecuada y oportunamente, desempeñándose según sus capacidades intelectuales y humanitarias. En el centro de salud es indispensable evaluar el desempeño de cada profesional de enfermería, ya que forma parte esencial de la asistencia a internados. Los profesionales de enfermería perciben una gran responsabilidad en el área de cirugía, en donde los internados deben ser atendidos eficazmente, el enfermero en turno debe demostrar sus conocimientos y habilidades.

La preparación de los profesionales de enfermería, es sumamente importante, por ello, se debe instruir al personal mediante artículos científicos, así como en su formación académica. Muchas veces no se aprecia una formación académica adecuada en los profesionales de enfermería para actuar ante situaciones diversas. Para ello existen variedad de artículos científicos que permitan orientarlos y puedan perfeccionar su atención.

b. Formulación del problema

- **Problema general**

¿Cuál es la asociación de la conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del paciente del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios, en el 2019?

- **Problemas específicos**

- ¿Cuál es la asociación de la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto a la eficacia en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019?

- ¿Cuál es la asociación de la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto a la eficiencia en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019?

- ¿Cuál es la asociación de la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto al trato humano y respeto en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019?

c. Justificación de la investigación

La investigación tiene el propósito de brindar información sobre la buena atención que deben brindar los profesionales de enfermería y la capacitación constante que deben de tener. Actualmente no todos los enfermeros (as) tienen un buen trato hacia los internados perjudicando los cuidados que se les brinda, obteniendo resultados negativos de la complacencia por parte del internado y dejando una mala imagen de la institución sanitaria. La conformidad de la atención responde al compromiso de todo profesional de salud, por ello el presente estudio pretende describir el grado de asociación que hay entre la conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del internado, lo primero implica lo segundo.

La investigación será puesta a disposición de todos los interesados en especial al profesional enfermero, a fin de retroalimentar el servicio que brindan, así como el procedimiento que deben de seguir para aportar en la mejora de salud de su paciente.

d. Hipótesis

Hipótesis general

HG_a: Hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del paciente del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios, en el 2019.

HG₀: No hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del paciente del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios, en el 2019.

Hipótesis específicas

HE1_a: Hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía en cuanto a la eficacia en el Hospital San Juan de Dios, en el 2019.

HE1₀: No hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto a la eficacia en el Hospital San Juan de Dios, en el 2019.

HE2_a: Hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto a la eficiencia en el Hospital San Juan de Dios, en el 2019.

HE2₀: No hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto a la eficiencia en el Hospital San Juan de Dios, en el 2019.

HE3_a: Hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto al trato humano y respeto en el Hospital San Juan de Dios, en el 2019.

HE3₀: No hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto al trato humano y respeto en el Hospital San Juan de Dios, en el 2019.

e. Variables

Variable X: Conformidad del desempeño enfermero

El motivo principal del profesional enfermero es la vocación de servicio, la preocupación constante, y el buen servicio a fin de que el tratamiento mejore la salud del internado. En este sentido, la conformidad de su desempeño lleva implícito la complacencia del internado con su mejoría (1)

Indicadores:

- Eficacia del desempeño enfermero
- Eficiencia del desempeño enfermero
- Trato humano y respeto al internado

Variable Y: Complacencia del paciente del servicio de cirugía

Como dice Banegas (2) en un mundo complejo, globalizado y competitivo, la salud debe enfocarse a nivel sistémico, con patrones de gestión de procesos de conformidad, de tal forma que se pueda responder óptima y adecuadamente a las demandas y exigencias de los internados quirúrgicos.

Indicadores:

- Grado de complacencia asociado a la eficacia
- Grado de complacencia asociado a la eficiencia
- Grado de complacencia asociado al trato humano y respeto

VARIABLE	DEFINICIÓN
CONCEPTUAL:	
Conformidad del desempeño enfermero	Según Lenis y Manrique (1) El motivo principal del profesional enfermero es la vocación de servicio, la preocupación constante, y el buen servicio a fin de que el tratamiento mejore la salud del internado. En este sentido, la conformidad de su desempeño lleva implícito la complacencia del internado con su mejoría.

VARIABLE	DEFINICIÓN
CONCEPTUAL:	
Complacencia del paciente del servicio de cirugía	Según Banegas (2) en un mundo complejo, globalizado y competitivo, la salud debe enfocarse a nivel sistémico, con patrones de gestión de procesos de conformidad, de tal forma que se pueda responder óptima y adecuadamente a las demandas y exigencias de los internados quirúrgicos.

Tabla 1. Operacionalización: Conformidad del desempeño enfermero

Indicadores	Ítems	Escala	Ponderación por indicador	Ponderación Total
Eficacia del desempeño enfermero	<p>La medicación y el cuidado que recibe en la hospitalización le dan mejoría.</p> <p>El cumplimiento del control de rutina que se realiza al internado se cumple en los tiempos programados o indicados en la prescripción médica.</p> <p>Existe rapidez en la comunicación internado-enfermero.</p> <p>Le causa mejoría que el enfermero le motive psicológicamente..</p> <p>Los instrumentos y equipos de los controles siempre están a disposición y en buen estado</p> <p>Se cumplen las consignas dejadas por la enfermera saliente en el nuevo turno.</p> <p>Siente que con el cuidado de enfermería su salud ha mejorado.</p>	Escala de Likert	Baja (7-21) Regular (22-35) Adecuada (36-49)	Baja (21-63) Regular (64-105) Adecuada (106-147)
Eficiencia del desempeño enfermero	<p>La enfermera le orienta en los servicios que Ud. tiene derecho a usar.</p> <p>La enfermera cumple el tratamiento médico prescrito hacia su persona</p> <p>La enfermera ronda por las habitaciones para el saludo de los internados y cualquier necesidad</p> <p>Las enfermeras recogen los análisis y controles necesarios a fin de que el médico brinde los resultados a tiempo.</p> <p>La enfermera verifica que se cumpla la prescripción médica alimenticia que brinda la cocina.</p> <p>La enfermera está al tanto de la higiene del ambiente y cambio de ropa de cama diariamente.</p> <p>La enfermera se releva informando sobre la situación del internado de acuerdo a un kardex de control de tratamiento y el cuaderno de reporte.</p>	Escala de Likert	Baja (7-21) Regular (22-35) Adecuada (36-49)	Baja (21-63) Regular (64-105) Adecuada (106-147)
Trato humano y respeto al internado	<p>Las enfermeras no discriminan o hacen distinción entre internados.</p> <p>Se respeta la privacidad del internado.</p> <p>Se le permite el acompañamiento de un pariente o familiar para que lo atienda de ser necesario.</p> <p>Las órdenes de dieta entregadas a la cocina corresponden con los alimentos recibidos.</p> <p>Las enfermeras le permiten guardar su fe en cristo y realizar sus alabanzas.</p> <p>Cuando necesita hacer sus necesidades fisiológicas existen recipientes apropiados para ello.</p> <p>El ambiente del cuidado le da comodidad.</p>	Escala de Likert	Baja (7-21) Regular (22-35) Adecuada (36-49)	Baja (21-63) Regular (64-105) Adecuada (106-147)

Tabla 2. Operacionalización: Complacencia del paciente del servicio de cirugía.

Indicadores	Ítems	Escala	Ponderación por indicador	Ponderación Total
Grado de complacencia asociado a la eficacia	<p>Se siente satisfecho con la medicación y el cuidado que recibe en la hospitalización.</p> <p>Se siente satisfecho con el cumplimiento del control de rutina que se realiza al internado dentro de los tiempos programados en la prescripción médica.</p> <p>Se siente satisfecho con la rapidez de la comunicación internado-cuidado de enfermería.</p> <p>Siente complacencia cuando el profesional de enfermería le motiva psicológicamente.</p> <p>Se siente satisfecho con los instrumentos y equipos de los controles que siempre están a disposición y en buen estado</p> <p>Se siente satisfecho con el cumplimiento de las consignas dejadas por la enfermera saliente.</p> <p>Siente complacencia con el desempeño enfermero.</p>			
Grado de complacencia asociado a la eficiencia	<p>Siente complacencia cuando el enfermero le hace conocer sus derechos sobre el uso de los servicios.</p> <p>Se siente satisfecho con el cumplimiento del tratamiento médico prescrito a cargo de la enfermera.</p> <p>Se siente satisfecho con la ronda que realiza la enfermera por las habitaciones para el saludo de los internados y cualquier necesidad.</p> <p>Se siente satisfecho con el servicio de recojo de los análisis y controles necesarios a fin de que el médico brinde los resultados a tiempo por parte de las enfermeras.</p> <p>Se siente satisfecho con la verificación que realiza la enfermera para que se cumpla la prescripción médica alimenticia de la cocina.</p> <p>Se siente satisfecho con el control de la higiene del ambiente y cambio de ropa de cama diariamente, que realiza la enfermera.</p> <p>Siente complacencia cuando se relevan reportando su situación clínica mediante un kardex de control de tratamiento y el cuaderno de reporte de enfermería.</p>	Escala de Likert Del 1 al 7,	Bajo (7-21) Regular (22-35) Óptimo (36-49)	Bajo (21-63) Regular (64-105) Óptimo (106-147)
Grado de complacencia asociado al trato humano y respeto	<p>Se siente satisfecho con la no discriminación o distinción entre internados de parte de las enfermeras.</p> <p>Se siente satisfecho con el respeto a su privacidad de parte de las enfermeras</p> <p>Siente complacencia cuando el profesional de enfermería acompaña a su pariente o familiar para que lo atienda de ser necesario.</p> <p>Se siente satisfecho con el cumplimiento de las órdenes de dieta entregadas a la cocina por parte de las enfermeras en correspondencia a los alimentos recibidos.</p> <p>Se siente satisfecho con el trato de las enfermeras para guardar su fe en cristo y realizar sus alabanzas.</p> <p>Se siente satisfecho con la ayuda a cualquier hora que le brinda la enfermera para ir al baño.</p> <p>Se siente satisfecho con el ambiente.</p>			

III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

a. Objetivo general

Hallar la asociación de la conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del paciente del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios, en el 2019.

b. Objetivos específicos

- Hallar la asociación de la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto a la eficacia en el Hospital San Juan de Dios, en el 2019.
- Hallar la asociación de la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto a la eficiencia en el Hospital San Juan de Dios, en el 2019.
- Hallar la asociación de la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto al trato humano y respeto en el Hospital San Juan de Dios, en el 2019.

IV. MARCO TEÓRICO

a. Antecedentes del problema

Antecedentes internacionales

Talens (3) en su investigación aborda los planteamientos elementales de la atención enfermera, enfatizando en los constructos, categorías, y procedimientos que un enfermero debe tomar en cuenta en su desempeño cotidiano en el sitio quirúrgico; concluyendo en una triada de actividades como la empatía, el manejo biomédico y el trato humano, para la complacencia del internado quirúrgico.

Gómez (4) se refiere a la atención enfermera como un arte enfocado en fortalecer la autoestima del paciente quirúrgico, lo cual redundará en la mejoría de su tratamiento; concluyendo que la denominada terapia del arte, es un legado de tiempos inmemoriales, evidenciando que la creación artística en el ámbito sanitario ayuda a afrontar con éxito los eventos y accidentes adversos, que están al acecho en el sitio quirúrgico.

Por su parte, Romero (5) en su investigación cualitativa sobre una muestra de pacientes quirúrgicos post operatorios, y en base a un instrumento de medida de dimensiones determinó un grado de complacencia óptimo con la atención recibida en el quirófano.

Para Donabedian (6) la conformidad con el desempeño enfermero está en función al uso adecuado de recursos sanitarios en el hoy para la obtención de la mejoría del paciente en el mañana, complementado con un enfoque de gestión de procesos por resultados, recurriendo a indicadores al respecto (7).

Larson (8) recomienda fortalecer una relación empática enfermero-paciente, auspiciando el sentimiento humano del buen trato lo que lleva implícito la mejoría del paciente.

Francisco y Echevarría (9) concluyen que la conformidad del desempeño enfermero en el centro quirúrgico debe basarse en una gestión personalizada de conformidad, cumpliendo metas de indicadores y recurriendo a una adecuada aplicación de protocolos para minimizar los eventos y accidentes adversos en pro de garantizar la seguridad del internado quirúrgico.

Vega y Varela (10) consideran que es importante la implementación de procedimientos ya conocidos de atención al paciente a fin de usarlo como un

instrumento normalizado de proceder en el centro de cirugía, logrando atender a un mayor volumen de internados quirúrgicos.

Hernández-Romero et al (11) definen la conformidad del desempeño enfermero como resultado de la experticia, la formación profesional, su competencia clínica quirúrgica, sus conocimientos, habilidades y actitudes lo cual influye categóricamente en la complacencia y mejoría del paciente quirúrgico.

Antecedentes nacionales

Begazo et al. (12) en su estudio concluyen que el personal enfermero de los sitios quirúrgicos, son capacitados para trabajar en equipo, bajo presión y siempre teniendo en cuenta la ética y los valores del respeto al internado sin discriminación alguna, lo cual redundando en la conformidad de la atención y complacencia del internado quirúrgico.

Rosales (13) en base a los postulados tridimensionales de Donabedian, concluyeron que hay un grado de asociación significativo entre la conformidad del desempeño profesional enfermero y la complacencia del internado quirúrgico.

García y García (14) aplicando dos instrumentos, uno para medir la conformidad del desempeño profesional enfermero y el otro para el grado de complacencia del internado quirúrgico, determinaron una asociación directa entre dichas variables, en un grado regular.

Ruiz (15) concluyó en sus investigaciones que existe una relación directa entre la conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del usuario externo en un nosocomio de la región San Martín.

Asimismo, Vargas (16) propuso un estudio de acuerdo a la metodología del marco lógico del Sistema Nacional Inversión Pública, e identificó las herramientas adecuadas para evaluar el desempeño enfermero en pro de mejorar la complacencia del internado quirúrgico en una institución de salud de Chimbote.

Messarina (17) en base al modelo SERVQUAL, halló una asociación estadísticamente significativa entre las variables desempeño enfermero y complacencia del internado quirúrgico en un centro de complejidad sanitaria de Trujillo.

b. Bases teóricas

1. Conformidad del desempeño enfermero

Según Ayuso y Begoña (18) refiere que la conformidad con el desempeño profesional, tiene una valorización estratégica, y aplica también para la prestación del servicio de atención sanitaria, por lo que los encargados de la gestión en los nosocomios en general y de los centros quirúrgicos en particular, deben adoptar los nuevos enfoque de gestión de procesos de conformidad, la estandarización protocolar quirúrgica, haciendo uso de la bioética y valores, a fin de mejorar el servicio para la complacencia de los internados.

De acuerdo a lo antes mencionado por los autores se deduce que es importante que en la organización de salud exista una buena gestión, que no sólo se centre en la parte operativa y asistencial, sino también en la capacitación constante a su personal, para que así puedan brindar un servicio sanitario de conformidad. El desempeño enfermero en distintas áreas es importante, por ello tienen que estar capacitados para asumir dicha responsabilidad. En caso de desastres es necesario que cuenten con distintos métodos para abastecer la atención a la multitud de pacientes.

García et al. (19) enfocan la conformidad del desempeño enfermero desde el punto de vista de la implementación de la higiene y asepsia del sitio quirúrgico, el cumplimiento de protocolos de seguridad del internado, y una filosofía de mejora continua con retroalimentación, y un servicio personalizado donde el cliente o usuario tiene la razón, a fin de contrarrestar los eventos adversos y lograr la complacencia del internado quirúrgico.

Así mismo García et al. (19) opinan que debido a las distintas experiencias contadas no sólo por el personal de la organización de salud, sino también de los pacientes. Hoy en día la opinión del atendido es muy importante para evaluar el crecimiento y prestigio de la organización, si existe una calidad de servicio, como resultado obtendremos la complacencia del paciente. Así mismo se aduce que los cuidados brindados por los profesionales de enfermería componen diversas actividades, como el aseo, la atención, alimentación, rehabilitación y lo que requiera el paciente para mejorar su salud.

Santana et al. (20) advierten que pese a implementar tecnologías de punta costosas en los quirófanos, la conformidad con el desempeño enfermero deja mucho que desear, porque se siguen lamentando las ocurrencias de los dolorosos

accidentes adversos, lo que deja en entredicho, el servicio de conformidad en los centros quirúrgicos, por lo que recomiendan complementar la formación profesional con valores y bioética, fortaleciendo así el buen trato humano.

De acuerdo con los autores, desde que una persona ingresa a estudiar para ejercer la profesión de enfermería, debe comprometerse con la asistencia a su prójimo, siendo responsable, actuando con ética y profesionalismo al atender a un paciente, así mismo debe prepararse en todos los ámbitos, ya que su labor consiste en un ejercicio múltiple.

Alonso et al. (21) conceptúa la conformidad del desempeño enfermero como una variable de muchas aristas sanitarias, que debe estar en función de la complacencia del internado quirúrgico, respondiendo a las necesidades de facilidad de acceso al servicio, una respuesta oportuna a sus requerimientos médicos, con adecuada instrumentación y equipos de cirugía, la aplicación de una teoría de colas para atender al urgido de acuerdo a la llegada y gravedad de su situación, bajo un entorno aséptico proactivo que de seguridad al accionar quirúrgico; por lo que la opinión del paciente sí importa, retroalimentando la conformidad de la performance enfermera.

Es indispensable valorar la percepción del internado en el centro quirúrgico ante la atención que le brinda el enfermero (a) en turno, ya que refleja el desempeño del profesional, proporcionando críticas constructivas para la mejora de atención. Para la medición es necesario contar con instrumentos, los cuales permitan validar las respuestas obtenidas. Si la labor de enfermería se desempeñara correctamente de acuerdo a su cargo, existiría una atención eficiente, logrando el bienestar de salud de cada paciente. Sin embargo, lo antes expuesto no sucede en todos los casos.

La formación académica tiene que ir acorde con la práctica en centros de salud. De acuerdo a aquellos pacientes que necesitan atención inmediata, es necesario emplear métodos adecuados y sobre todo organizar las actividades para obtener mejores resultados. Tanto enfermeros en formación académica, como profesionales en carrera, coinciden que para organizar al personal encargado de seleccionar a aquellos pacientes que necesiten atención inmediata.

Beltrán (22) basa su apreciación de conformidad con el desempeño enfermero según el grado de comunicación enfermero-paciente, que debe ser empática, extendiéndose hacia los parientes y familiares cercanos del internado a fin de que la adherencia al tratamiento sea óptima; por lo que todo gesto o detalle o signos

expresados por el paciente, debe ser motivo de preocupación, para entender la evolución del mal y servir para implementar estrategias inteligentes de cuidado y mejorar el trato humano.

De acuerdo a lo expuesto por el autor, se determina que el profesional de enfermería no sólo asiste al paciente de forma física, sino psicológica, acompañándolo y motivándolo para mejorar su salud. Aquellos enfermeros (as) que se encuentran con un paciente en rehabilitación, es necesario que lo aliente a realizar sus ejercicios, logrando resultados óptimos, nunca se debe mostrar pesimismo frente al paciente ya que eso perjudica la comunicación adecuada entre el enfermero y el internado, debido a que el enfermero tiene la facilidad para buscar alternativas comunicativas, cuando el lenguaje del paciente se torna difícil, se pueden comunicar mediante movimientos o gestos, logrando así una mejor conectividad y asistencia.

Álvarez et al. (23) enfocan desde una óptima holística y sistémica la conformidad con el desempeño enfermero, involucrando al accionar enfermero, su experticia y capacidad para reconocer los signos expresados por el internado, bajo un entorno y ambiente físico adecuado; a fin de aplicar respuestas oportunas para minimizar los eventos adversos, logrando así una complacencia con el internado quirúrgico, acotándolo en dos entornos: el de la actitud y valores del desempeño enfermero, por un lado; y por el otro, a las manifestaciones y sintomatología del paciente en el centro quirúrgico; por lo que recomiendan una gestión de procesos de conformidad en toda la cadena de atención quirúrgica.

En mérito a lo mencionado por los autores, la actuación enfermera conjuntamente con su equipo y la organización sanitaria, es indispensable para gestionar óptimamente los recursos disponibles para la asistencia de pacientes. Salvar una vida o un órgano y garantizar una correcta calidad de vida posterior, dependerán en gran medida de una intervención a tiempo y eficaz, logrando la prestación de un servicio de calidad.

Complacencia del paciente del servicio de cirugía

Preciado (24) apela a la esencia misma de la formación profesional la capacidad de performance del enfermero, y su adecuada interrelación empática de buen trato con los internados y su entorno familiar para mejorar la adherencia médica, generar confianza en la mejoría del tratamiento y garantizar la seguridad en la

minimización de los eventos adversos; concluyendo de que existe una asociación directa entre la conformidad con el desempeño enfermero y el grado de complacencia del internado quirúrgico.

Según dicho autor las habilidades y destrezas del desempeño enfermero es importante, sin embargo, no se debe dejar de lado el buen trato, asistencia, amabilidad y la asistencia brindada, no sólo a los pacientes, sino a los familiares de los pacientes, a su equipo de trabajo, logrando un ambiente tranquilo y armónico.

A menudo se evalúa el desempeño enfermero por superiores y pacientes, donde se determina las capacidades con las que cuenta. Muchas veces se percibe poco reconocimiento a dicho desempeño y al liderazgo que posee.

Ibarrola et al (25) ponen sobre el tapete sanitario quirúrgico el tema de la evaluación del trato enfermero desde la percepción del paciente, considerando que una buena atención fortalece la imagen institucional sanitaria, por lo que recomiendan la capacitación constante en talleres vivenciales para mejorar la forma de comunicación enfermero-paciente, a fin de que sea agradable, oportuna y segura; lo que redundará en una mejor complacencia del internado quirúrgico.

Para los autores, en las organizaciones de salud, la prioridad es brindar una asistencia de calidad, lo cual permitirá proporcionar una buena imagen de la organización, así como prestigio. El profesional de enfermería durante sus labores deberá hacer uso de los métodos y procedimientos adecuados para asistir al paciente a su cargo. El enfermero (a) deberá asumir esa gran responsabilidad de manera rápida y adecuada. El perfil de la enfermera que se encuentra en, debe reunir las capacidades necesarias para desempeñarse adecuadamente y ejercer de manera óptima su labor.

Dios-Caridad et al. (26) argumentan que la globalización ha traído también el factor competitivo en el desempeño del enfermero, por lo que los usuarios de los servicios sanitarios quirúrgicos son cada vez más exigentes, tomando protagonismo en los servicios de salud; ahora es indispensable tomar en cuenta las expectativas del usuario quirúrgico, a fin de mejorar la complacencia del internado quirúrgico con el desempeño enfermero.

De acuerdo con los autores es indispensable realizar actividades principalmente encaminadas a satisfacer las necesidades de cada paciente restaurando los servicios y reparando los daños, se hará una nueva evaluación que permita

realizar las acciones de atención. Se precisa que en el centro de salud es indispensable evaluar el desempeño de cada profesional de enfermería, ya que forma parte esencial de la asistencia a pacientes. Es necesario que se encuentren preparados para actuar en cualquier situación de emergencia, para así asistir a los pacientes eficazmente. Se difiere que no se aprecia una capacitación constante a los profesionales de enfermería para determinar cómo deberían actuar ante distintas situaciones.

De los Ríos y Ávila (27) coinciden en la existencia de una asociación entre la conformidad con el desempeño enfermero y la complacencia del internado quirúrgico, argumentando que en el devenir del desarrollo sanitario debe ser así por concepto formativo profesional, al que lo denominan un arte para el logro positivo de la complacencia del internado, lo cual exige buena atención, una comunicación empática enfermera-paciente, agradable trato, capacidad de respuesta oportuna y segura en la minimización de los eventos adversos.

De acuerdo a lo antes mencionado por los autores, tanto enfermeros en formación académica, como profesionales en carrera, coinciden que para organizar al personal encargado de seleccionar a aquellos pacientes que necesiten atención inmediata, se debe tener un sistema de gestión que permitan una eficaz atención. Se precisa de un desempeño enfermero bueno y adecuado, actuando en el tiempo oportuno, dando seguridad al paciente. Se percibe también la necesidad de una evaluación positiva para asumir la responsabilidad de selección de pacientes de acuerdo a su situación, no siempre los casos más críticos son preferenciales. Para ello se necesita de la habilidad, rapidez y conocimientos del profesional de enfermería.

Minchón et al. (28) acotaron el tema de la conformidad con el desempeño enfermero, al proceso continuo del servicio sanitario al internado, y su dimensión holístico-sistémica, lo cual se puede valorar de acuerdo al grado de complacencia del internado quirúrgico, si la percepción es de que la atención ha cubierto sus expectativas de curación y tratamiento quirúrgico, en cuyo logro, se aplicaron todo el know how de cirugía y recursos adecuados, entonces su apreciación de complacencia con el desempeño enfermero es de conformidad.

Los autores resaltan la necesidad de emplear nuevos retos por los profesionales de enfermería para un mejor desempeño en el centro de salud donde laboren. Se difiere la necesidad de implementar un manual de un sistema de gestión, ya que será de mucha ayuda para los profesionales de enfermería para aplicar los

procedimientos indicados a cada paciente y así mismo una adecuada asistencia. Un adecuado desempeño de los profesionales de enfermería, proporcionan una atención óptima y rápida al paciente.

c. Definición de términos básicos

Conformidad

La conformidad comprende en brindar lo mejor de algo, en el ámbito de la salud, se refiere a brindar atención y asistencia médica adecuada, contando con profesionales responsables y comprometidos con las actividades que realizan. La conformidad de un centro de salud, conlleva a éste a una imagen prestigiosa y confiable para atenderse en casos de problemas de salud.

Sistema sanitario

Es una organización dedicada a la asistencia sanitaria, está compuesto por hospitales, profesionales especializados en la salud como enfermeras o médicos. El sistema sanitario debe contar con una gestión adecuada para el desarrollo de sus actividades, así mismo se deben realizar capacitaciones constantes.

Complacencia

Es importante para los internados sentir que están siendo bien atendidos, ello refleja que existe en la organización sanitaria personal capacitado, calificado y sobre todo motivado para cumplir las expectativas de trabajo que garantizan el rendimiento adecuado.

Internado

Se refiere al individuo que está recibiendo cuidados en una organización sanitaria por diversas enfermedades físicas o psicológicas que lo aquejan y requieren de tratamiento médico. El internado califica el servicio recibido de cuidado sanitario, esperando una complacencia en la ejecución de las actividades realizadas por la enfermería.

Enfermero (a)

Enfermero (a) es la persona dedicada al cuidado físico y motivacional de una persona denominada internado, la atención puede darse en un centro de salud o en su domicilio particular. Los profesionales de enfermería son personas que se

comprometen a asistir adecuadamente a las personas que lleguen de conformidad para los internados.

Servicio médico

El servicio médico comprende el desarrollo de acciones a fin de mejorar la salud del paciente, ésta actividad no sólo depende del médico, sino trabaja en conjunto a los profesionales de enfermería, quienes son los encargados de seguir las indicaciones que brinda el médico. Así mismo asiste al internado en su aseo personal, alimentación, movilización, etc.

V. MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS.

Investigación cuantitativa

Corresponde a la cuantificación de los resultados ya sea en porcentajes, proporciones o niveles correlacionales, lo que le da significancia estadística, a decir de Hernández et al. (29)

Estudio correlacional

Escoger y plantear el tipo de investigación en un estudio, es uno de los trabajos más complejos, ya que esto determina en cierto modo el camino que recorreremos, las limitaciones, las condiciones, etc. Es por eso que considera necesario que el investigador realice una exploración exhaustiva al respecto, determinando el grado de asociación de las variables intervinientes en el estudio (30).

En ese sentido, el estudio es correlacional, a fin de hallar el grado de asociación entre la “conformidad del desempeño enfermero” y la “Complacencia del internado quirúrgico”.

Investigación descriptiva

Porque los resultados corresponden a la materialidad de los hechos y son expuestos de acuerdo a los objetivos trazados (31). La presente investigación describe el grado de asociación de las variables en estudio.

Método hipotético - deductivo

El estudio parte de hipótesis en base a un marco teórico del desempeño enfermero para luego de realizar las indagaciones necesarias arribar a conclusiones sobre la asociación con la complacencia del internado quirúrgico (32, 33).

Población y Muestra

- **Población:**

105 internados

- **Muestra:**

100 internados

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El estudio usa la técnica de encuesta (34)

El estudio recurre a dos instrumentos (35): El primero para evaluar la conformidad del desempeño enfermero y el segundo para medir la complacencia del paciente del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios de Pisco–2019, ambos comprenden un total de 21 ítems, 7 preguntas por cada dimensión, respectivamente.

VI. RESULTADOS

a. Descripción de la muestra

Muestra por condición.

La condición del encuestado (Tabla 3), muestra 38 usuarios y 62 como acompañantes.

Tabla 3. Muestra por Condición.

Condición	n	%
Usuario	38	38%
Acompañante	62	62%
Total	100	100%

Elaboración propia.

Muestra por sexo.

En cuanto al género (tabla 4), hubo más mujeres (58) que varones (42).

Tabla 4. Muestra por sexo.

Sexo	n	%
Masculino	42	42%
Femenino	58	58%
Total	100	100%

Elaboración propia.

Muestra por educación.

La educación del encuestado (Tabla 5), fue de 64% (64) en secundaria, 17 en primaria, 15 por ciento en técnica, y 4 por ciento, universitaria.

Tabla 5. Muestra por Instrucción

Grado de Instrucción	n	%
Primaria	17	17%
Secundaria	64	64%
Técnica	15	15%
Universitaria	4	4%
Total	100	100%

Elaboración propia.

Muestra por Seguridad.

La muestra por Seguridad (Tabla 6) un mayoritario 75 por ciento de asegurados de ESSALUD, mientras que un 13 por ciento pertenecían a EPS, e Internados no asegurados un 12%.

Tabla 6. Muestra por Seguridad

Seguranza	n	%
Essalud	75	75%
EPS	13	13%
Internados no asegurados	12	12%
Total	100	100%

Elaboración propia.

b. Eficacia del desempeño enfermero y grado de complacencia.

Eficacia del desempeño enfermero

Los internados quirúrgicos (Tabla 7), consideran en un 45% a la eficacia del desempeño enfermero en el HSJD de Pisco, como Adecuada, en un 35% como Regular y en un 20% como de baja eficacia. Destacando la medicación, la motivación, la disposición oportuna de los instrumentales, los relevos y el cuidado como sus principales fortalezas; sin embargo, hay una percepción de eficacia regular con respecto al cumplimiento de control de rutina.

Tabla 7. Eficacia del desempeño enfermero

Ítems	Baja Eficacia		Regular Eficacia		Adecuada Eficacia	
	n	%	n	%	n	%
1. La medicación y el cuidado que recibe en la hospitalización le dan mejoría.	22	22%	29	29%	49	49%
2. El cumplimiento del control de rutina que se realiza al internado se cumple en los tiempos programados o indicados en la prescripción médica.	23	23%	55	55%	22	22%
3. Existe rapidez en la comunicación internado-enfermero.	22	22%	31	31%	47	47%
4. Le causa mejoría que el enfermero le motive psicológicamente..	20	20%	32	32%	48	48%
5. Los instrumentos y equipos de los controles siempre están a disposición y en buen estado	15	15%	36	36%	49	49%
6. Se cumplen las consignas dejadas por la enfermera saliente en el nuevo turno.	17	17%	37	37%	46	46%
7. Siente que con el cuidado de enfermería su salud ha mejorado.	14	14%	38	38%	48	48%
Eficacia del desempeño enfermero	20	20%	35	35%	45	45%

Fuente: Encuesta del presente estudio. **Elaboración:** Propia.

La Figura 1, se puede interpretar como que existe una adecuada relación terapéutica enfermera-internado, una práctica de cuidado competente y responsable, donde el código hipocrático, los procedimientos, rutinas y cuidados se cumplen, y permiten minimizar los eventos adversos de riesgo, fortaleciendo la seguridad del internado quirúrgico garantizando que su alta sería con mejoría de salud.

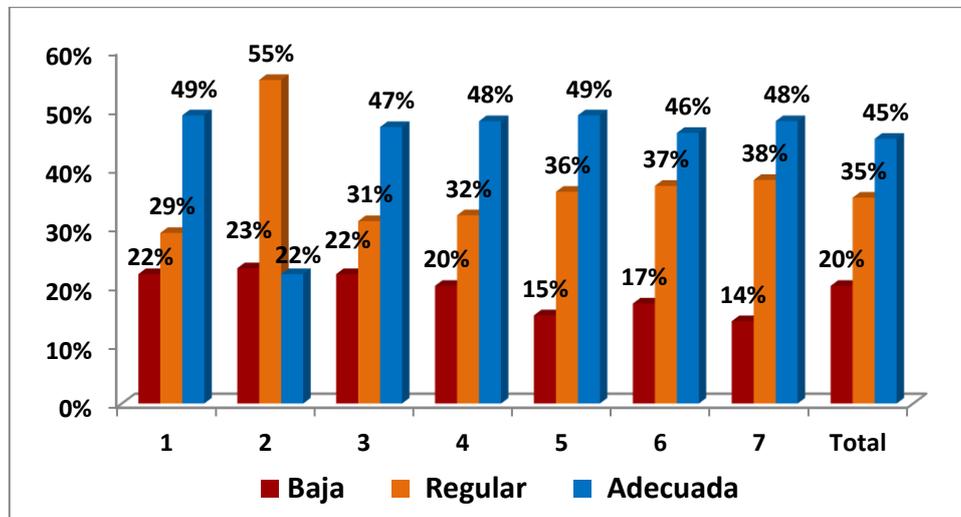


Figura 1. Eficacia del desempeño enfermero.

Grado de complacencia asociado a la eficacia

Los internados quirúrgicos (Tabla 8), asociado a la eficacia, en un 42%, tienen un grado adecuado de complacencia; mientras que muestran su complacencia regular el 38%, sin embargo, un 20% muestran un grado bajo de complacencia asociado a la eficacia en el HSJD de Pisco. Destacando la complacencia adecuada asociado a la eficacia de la medicación, la motivación, la disposición oportuna de los instrumentales quirúrgicos, los relevos apropiados y el cuidado del profesional enfermero; aunque hay una percepción de eficacia regular (56%) con respecto al cumplimiento de control de las rutinas.

Tabla 8. Grado de complacencia asociado a la eficacia

Ítems	Bajo Grado		Regular Grado		Adecuado Grado	
	n	%	n	%	n	%
22. Se siente satisfecho con la medicación y el cuidado que recibe en la hospitalización.	23	23%	32	32%	45	45%
23. Se siente satisfecho con el cumplimiento del control de rutina que se realiza al internado dentro de los tiempos programados en la prescripción médica.	24	24%	56	56%	20	20%
24. Se siente satisfecho con la rapidez de la comunicación internado-cuidado de enfermería.	23	23%	32	32%	45	45%
25. Siente complacencia cuando el profesional de enfermería le motiva psicológicamente.	19	19%	34	34%	47	47%
26. Se siente satisfecho con los instrumentos y equipos de los controles que siempre están a disposición y en buen estado	16	16%	37	37%	47	47%
27. Se siente satisfecho con el cumplimiento de las consignas dejadas por la enfermera saliente.	17	17%	38	38%	45	45%
28. Siente complacencia con el desempeño enfermero.	13	13%	41	41%	46	46%
Grado de complacencia asociado a la eficacia	20	20%	38	38%	42	42%

Fuente: Encuesta del presente estudio. **Elaboración:** Propia.

La Figura 2, se puede interpretar como que existe un grado adecuado de complacencia asociado a la eficacia del trato enfermera-internado, una práctica de cuidado competente y responsable, donde el código hipocrático, los procedimientos, rutinas y cuidados se cumplen, y permiten minimizar los eventos adversos de riesgo, fortaleciendo la seguridad del internado quirúrgico garantizando que su alta sea con mejoría de salud.

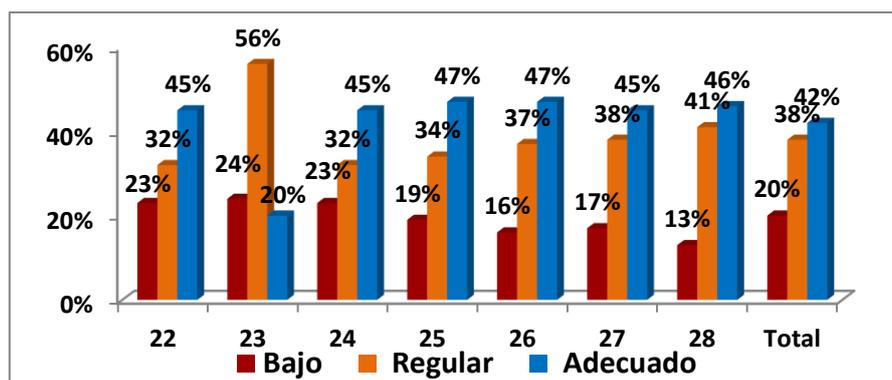


Figura 2. Grado de complacencia asociado a la eficacia.

Eficacia y grado de complacencia.

La Tabla 9, muestra que la eficacia del desempeño enfermero y el grado de complacencia en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios en Pisco, son consideradas como adecuadas en un 42%, un 34% los consideran como regulares, y un 19 por ciento muestran una percepción baja.

Tabla 9. Contingencia: Eficacia del desempeño enfermero * grado de complacencia

		Grado de complacencia asociado a la eficacia			Total	
		Adecuado	Regular	Bajo		
Eficacia del desempeño enfermero	Adecuado	Recuento	42	3	0	45
		% del total	42,0%	3,0%	0,0%	45,0%
	Regular	Recuento	0	34	1	35
		% del total	0,0%	34,0%	1,0%	35,0%
	Baja	Recuento	0	1	19	20
		% del total	0,0%	1,0%	19,0%	20,0%
Total		Recuento	42	38	20	100
		% del total	42,0%	38,0%	20,0%	100,0%

Fuente: Encuesta del presente estudio. Elaboración: Propia.

La figura 3, puede interpretarse como que la atención brindada, los cuidados, el profesionalismo, el compromiso de velar por el bien y la salud de los enfermos, la necesidad del cuidado, y el conjunto de actividades que brindan las enfermeras como terapeutas, tienen su correlato implícito de bienestar para los internados quirúrgicos del HSJD de Pisco, por lo que tienen una percepción de complacencia de grado adecuado con la eficacia del desempeño enfermero que reciben.

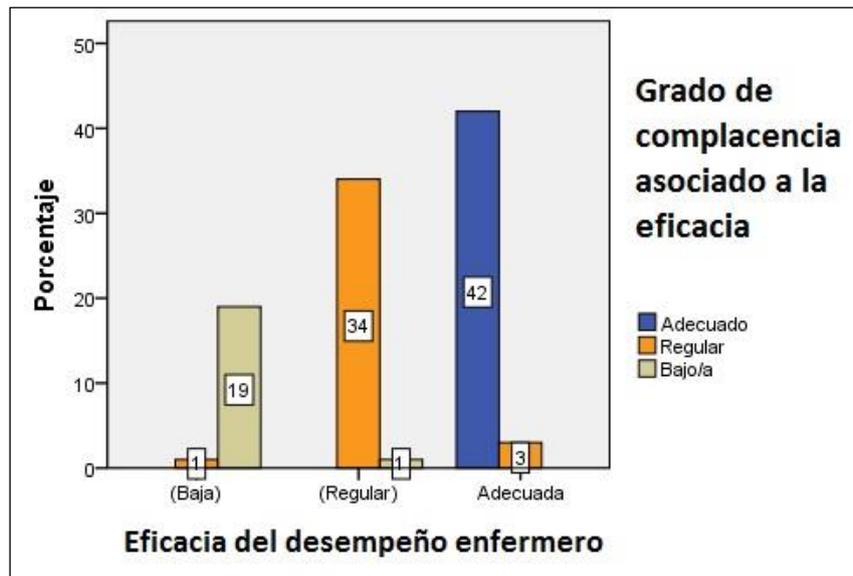


Figura 3. Eficacia del desempeño enfermero y grado de complacencia.

Contrastación de hipótesis:

Hipótesis específica 1:

HE1_a: Hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto a la eficacia en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019.

HE1_o: No hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto a la eficacia en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019.

El estadístico Pearson arrojó un 98.40 por ciento (Tabla 10), indicando que hay una asociación positiva del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía en el Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2019, en cuanto a la eficacia, por lo que se valida el supuesto verdadero.

Tabla 10. Correlación: Eficacia del desempeño enfermero y grado de complacencia.

		Eficacia del desempeño enfermero	Grado de complacencia asociado a la eficacia
Eficacia del desempeño enfermero	Correlación de Pearson	1	,984**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Grado de complacencia asociado a la eficacia	Correlación de Pearson	,984**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa al grado 0,01 (bilateral).

c. Eficiencia del desempeño enfermero y grado de complacencia.

Eficiencia del desempeño enfermero

Los pacientes del servicio de cirugía (Tabla 11), consideran en un 39% a la eficiencia del desempeño enfermero en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, como Regular, mientras que un 35% como Adecuada y el 26% como de baja eficiencia. El cuidado muestra su eficiencia adecuada en el cumplimiento del tratamiento médico prescrito, la orientación oportuna y las rondas de ayuda; Mientras que hay una percepción de eficiencia regular sobre el recojo de los análisis a fin de que el médico diagnostique, y respecto a la entrega y recibo de turno a la cabecera del internado; sin embargo, existe baja eficiencia en la verificación del cumplimiento de la prescripción médica alimenticia que brinda la cocina al internado quirúrgico.

Tabla 11. Eficiencia del desempeño enfermero

Ítems	Baja Eficiencia		Regular Eficiencia		Adecuada Eficiencia	
	n	%	n	%	n	%
8. La enfermera le orienta en los servicios que Ud. tiene derecho a usar.	22	22%	32	32%	46	46%
9. La enfermera cumple el tratamiento médico prescrito hacia su persona	19	19%	30	30%	51	51%
10. La enfermera ronda por las habitaciones para el saludo de los internados y cualquier necesidad	17	17%	32	32%	51	51%
11. Las enfermeras recogen los análisis y controles necesarios a fin de que el médico brinde los resultados a tiempo.	26	26%	52	52%	22	22%
12. La enfermera verifica que se cumpla la prescripción médica alimenticia que brinda la cocina.	52	52%	29	29%	19	19%
13. La enfermera está al tanto de la higiene del ambiente y cambio de ropa de cama diariamente.	25	25%	45	45%	30	30%
14. La enfermera se releva informando sobre la situación del internado de acuerdo a un kardex de control de tratamiento y el cuaderno de reporte.	12	12%	60	60%	28	28%
Eficiencia del desempeño enfermero	26	26%	39	39%	35	35%

Fuente: Encuesta del presente estudio. **Elaboración:** Propia.

La Figura 4, puede interpretarse como que existe un regular desempeño, donde los procesos, instrumentos y metodologías requieren algún tipo de ajuste y control, a fin de estandarizar, evaluar y establecer acciones continuas de mejora, como es el caso de protocolizar algunas tareas como el estar al tanto de que los encargados de la cocina cumplan con brindar los alimentos en concordancia a la prescripción de dieta determinada por el médico.

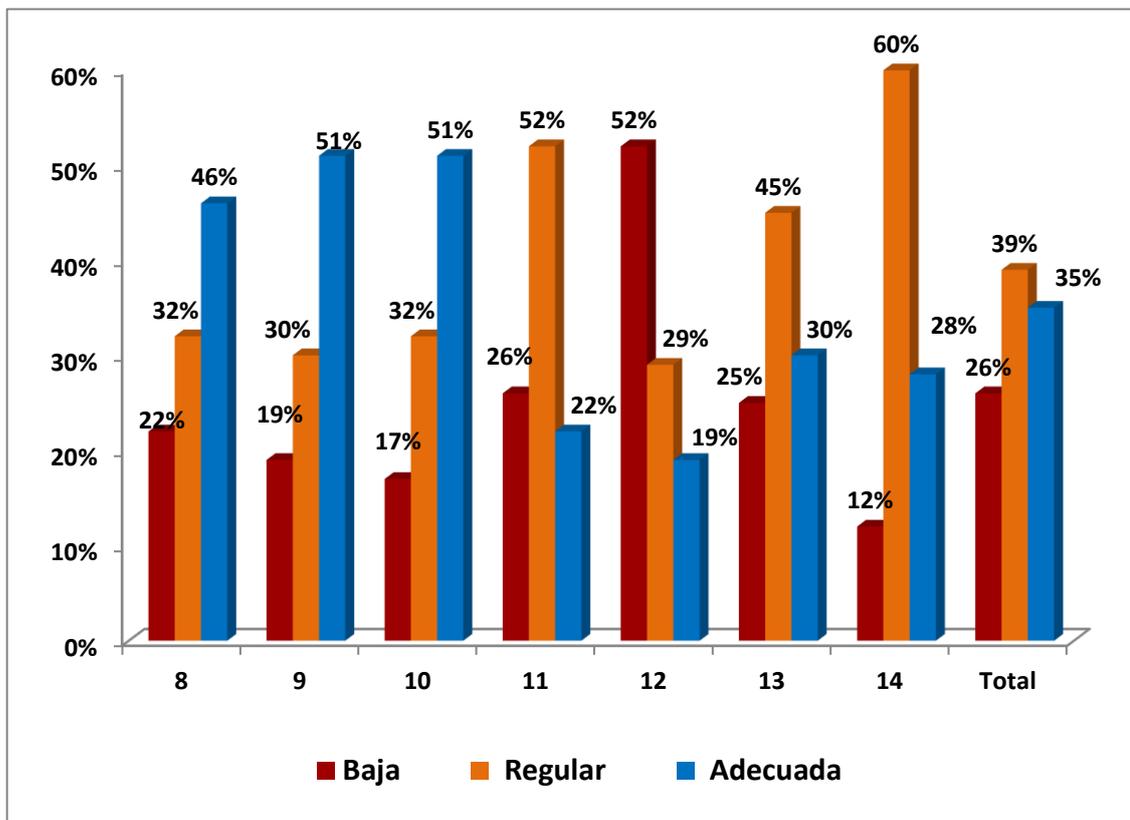


Figura 4. Eficiencia del desempeño enfermero

Grado de complacencia asociado a la eficiencia

Los internados quirúrgicos (Tabla 12), asociado a la eficiencia, en un 38%, tienen un grado regular de complacencia; mientras que por un punto menos, es decir, en un 37% muestran una complacencia adecuada; sin embargo, un 25% tienen una baja complacencia asociado a la eficiencia en el Hospital San Juan de Dios de Pisco. Mostrando un adecuado grado de complacencia en lo que respecta a la orientación oportuna y al cumplimiento de la prescripción médica realizado por las enfermeras; empero, aprecian regularmente al recojo de los análisis y el relevo de su situación clínica en cabecera del internado quirúrgico. Sin embargo, muestra su insatisfacción cuando la enfermera no está al tanto de que se cumpla la prescripción médica alimenticia que brinda la cocina.

Tabla 12. Grado de complacencia asociado a la eficiencia

Ítems	Bajo Grado		Regular Grado		Adecuado Grado	
	n	%	n	%	n	%
29. Siente complacencia cuando el enfermero le hace conocer sus derechos sobre el uso de los servicios.	19	19%	34	34%	47	47%
30. Se siente satisfecho con el cumplimiento del tratamiento médico prescrito a cargo de la enfermera.	17	17%	31	31%	52	52%
31. Se siente satisfecho con la ronda que realiza la enfermera por las habitaciones para el saludo de los internados y cualquier necesidad	17	17%	32	32%	51	51%
32. Se siente satisfecho con el servicio de recojo de los análisis y controles necesarios a fin de que el médico brinde los resultados a tiempo por parte de las enfermeras.	24	24%	53	53%	23	23%
33. Se siente satisfecho con la verificación que realiza la enfermera para que se cumpla la prescripción médica alimenticia de la cocina.	50	50%	30	30%	20	20%
34. Se siente satisfecho con el control de la higiene del ambiente y cambio de ropa de cama diariamente, que realiza la enfermera.	22	22%	46	46%	32	32%
35. Siente complacencia cuando se relevan reportando su situación clínica mediante un kardex de control de tratamiento y el cuaderno de reporte de enfermería.	11	11%	59	59%	30	30%
Grado de complacencia asociado a la eficiencia	25	25%	38	38%	37	37%

Fuente: Encuesta del presente estudio. **Elaboración:** Propia.

La Figura 5, se puede interpretar como que existe un grado regular de complacencia asociado a la eficiencia del cuidado enfermero, un ejercicio cuidadoso que debe cumplir rigurosamente ciertos protocolos y rutinas a fin de que se garantice la seguridad de los internados quirúrgicos, como es el caso del relevo en cabecera del internado y velar para que se cumpla la dieta alimenticia tal y como lo prescribió el médico.

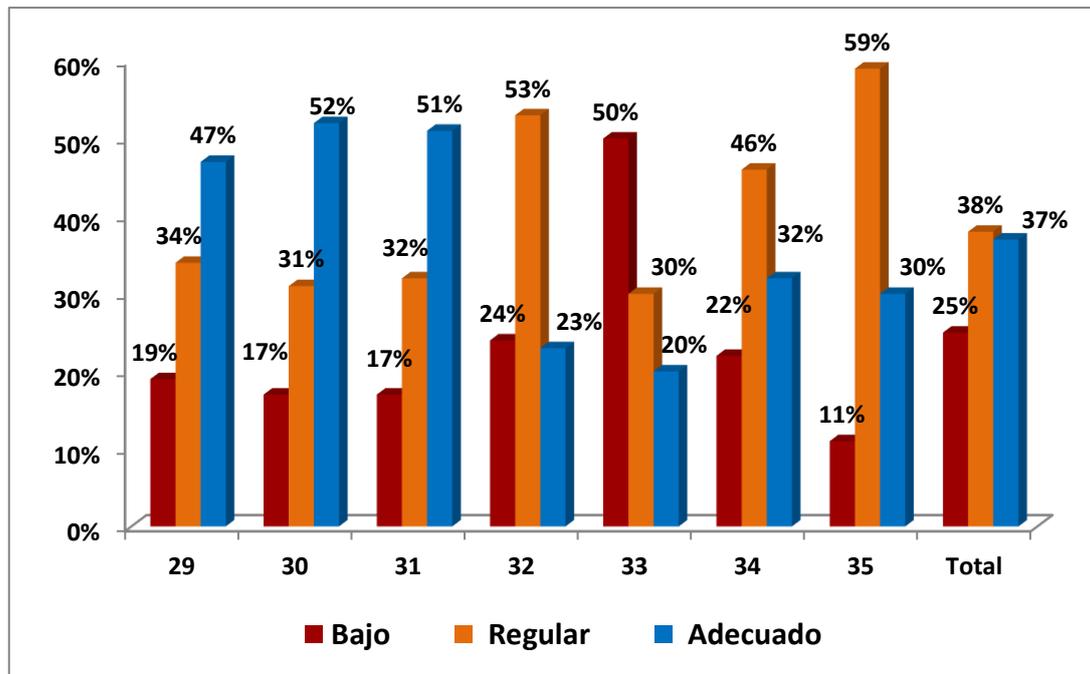


Figura 5. Grado de complacencia asociado a la eficiencia

Eficiencia y grado de complacencia.

La Tabla 13, muestra que la eficiencia del desempeño enfermero y el grado de complacencia en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital San Juan Dios en Pisco, son consideradas como regulares en un 35%, un 34% los consideran como adecuados, y un 25 por ciento muestran una percepción baja.

Tabla 13. Contingencia: Eficiencia * Grado de complacencia.

		Grado de complacencia asociado a la eficiencia			Total
		Adecuado	Regular	Bajo	
Eficiencia del desempeño enfermero	Adecuada	Recuento 34 % del total 34,0%	1 1,0%	0 0,0%	35 35,0%
	Regular	3 3,0%	36 36,0%	0 0,0%	39 39,0%
	Baja	0 0,0%	1 1,0%	25 25,0%	26 26,0%
Total		37 37,0%	38 38,0%	25 25,0%	100 100,0%

Fuente: Encuesta del presente estudio. **Elaboración:** Propia.

La figura 6, puede interpretarse como que la productividad, los procedimientos y la utilización óptima de los recursos del desempeño profesional enfermero, requieren un pequeño ajuste para que el grado de complacencia del internado quirúrgico deje de ser regular y sea la adecuada, en pro de mejorar la satisfacción y por ende elevar la conformidad del desempeño enfermero en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios de Pisco, por lo que actualmente tienen una percepción de complacencia de grado regular con la eficiencia del cuidado que reciben.

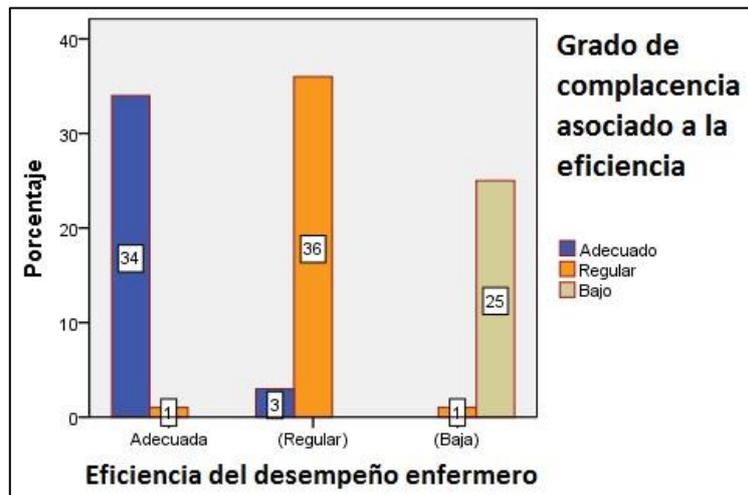


Figura 6. Eficiencia y Grado de complacencia

Contrastación de Hipótesis:

Hipótesis específica 2:

HE2_a: Hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto a la eficiencia en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019.

HE2_o: No hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto a la eficiencia en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019.

El estadístico Pearson arrojó un 98.30 por ciento (Tabla 14), indicando que hay una asociación positiva del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio cirugía en Hospital San Juan Dios de Pisco - 2019 asociado a la eficiencia, por lo que se valida el supuesto verdadero.

Tabla 14. Correlación: Eficiencia del desempeño enfermero y grado de complacencia.

		Eficiencia del desempeño enfermero	Grado de complacencia asociado a la eficiencia
Eficiencia del desempeño enfermero	Correlación de Pearson	1	,983**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Grado de complacencia asociado a la eficiencia	Correlación de Pearson	,983**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa al grado 0,01 (bilateral).

d. Relación entre Trato humano y respeto y grado de complacencia.

Trato humano y respeto

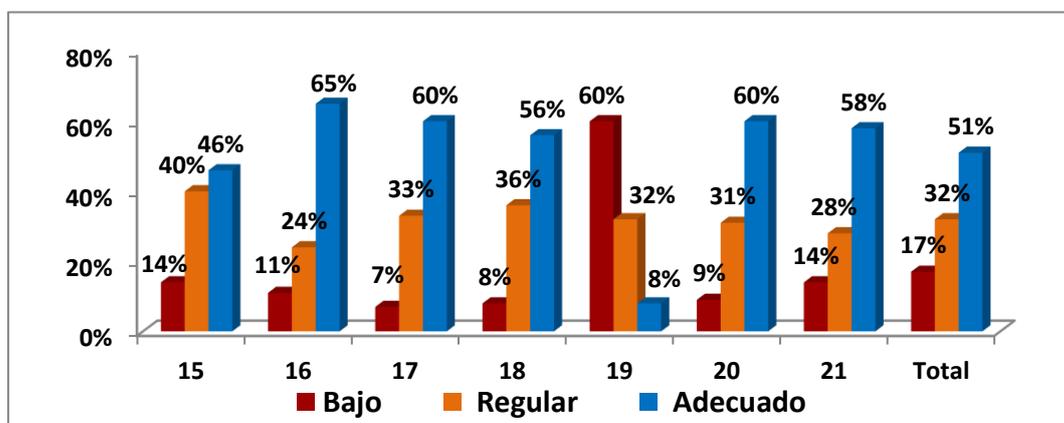
Los pacientes del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios en Pisco (Tabla 15), consideran en un mayoritario 51% que el trato humano y respeto es adecuado, mientras que un 32% lo sienten como regular y el 17% creen que es bajo el trato. En este sentido, las enfermeras tienen sus fortalezas en el cuidado y trato porque no discriminan, respetan la privacidad, permiten el acompañamiento de familiares, velan por las órdenes de dieta y los aparejos para las necesidades y contribuyen creando un ambiente proactivo y asertivo a fin de que el internado se sienta cómodo y mejore su situación de salud.

Tabla 15. Trato humano y respeto al internado

Ítems	Bajo Trato		Regular Trato		Adecuado Trato	
	n	%	n	%	n	%
15. Las enfermeras no discriminan o hacen distinción entre internados.	14	14%	40	40%	46	46%
16. Se respeta la privacidad del internado.	11	11%	24	24%	65	65%
17. Se le permite el acompañamiento de un pariente o familiar para que lo atienda de ser necesario.	7	7%	33	33%	60	60%
18. Las órdenes de dieta entregadas a la cocina corresponden con los alimentos recibidos.	8	8%	36	36%	56	56%
19. Las enfermeras le permiten guardar su fe en Cristo y realizar sus alabanzas.	60	60%	32	32%	8	8%
20. Cuando necesita hacer sus necesidades fisiológicas existen recipientes apropiados para ello.	9	9%	31	31%	60	60%
21. El ambiente del cuidado le da comodidad.	14	14%	28	28%	58	58%
Trato humano y respeto al internado	17	17%	32	32%	51	51%

Fuente: Encuesta del presente estudio. **Elaboración:** Propia.

La figura 7, puede interpretarse como que el profesional de enfermería posee actitudes y habilidades emocionales que le permiten reconocer el aspecto humano, son empáticos con el sentir del internado, se comunican apropiadamente escuchando atentamente su problemática a fin de lograr una interacción sinérgica para el mejoramiento quirúrgico del Hospital San Juan de Dios en Pisco, evidenciando una percepción adecuada al respecto; sin embargo, un punto a tener presente es la falta de consideración al tema de la fe en Cristo, ya que no existen espacios de adoración.

**Figura 7.** Trato humano y respeto al internado

Grado de complacencia asociado al trato humano y respeto

Los internados quirúrgicos (Tabla 16), asociado al trato humano y respeto, muestran un grado de complacencia adecuado del 52%; mientras que el 32% muestran una complacencia regular; sin embargo, un 16% tienen una baja complacencia asociado al trato humano y respeto en el Hospital San Juan de Dios de Pisco. Sin embargo, la mayoría de encuestados muestran su falta de complacencia sobre la falta de un espacio apropiado para guardar su fe en Cristo.

Tabla 16. Grado de complacencia asociado al trato humano y respeto

Ítems	Bajo Grado		Regular Grado		Adecuado Grado	
	n	%	n	%	n	%
36. Se siente satisfecho con la no discriminación o distinción entre internados de parte de las enfermeras.	12	12%	41	41%	47	47%
37. Se siente satisfecho con el respeto a su privacidad de parte de las enfermeras	9	9%	25	25%	66	66%
38. Siente complacencia cuando el profesional de enfermería acompaña a su pariente o familiar para que lo atienda de ser necesario.	8	8%	31	31%	61	61%
39. Se siente satisfecho con el cumplimiento de las órdenes de dieta entregadas a la cocina por parte de las enfermeras en correspondencia a los alimentos recibidos.	8	8%	35	35%	57	57%
40. Se siente satisfecho con el trato de las enfermeras para guardar su fe en Cristo y realizar sus alabanzas.	62	62%	31	31%	7	7%
41. Se siente satisfecho con la ayuda a cualquier hora que le brinda la enfermera para ir al baño.	8	8%	31	31%	61	61%
42. Se siente satisfecho con el ambiente.	12	12%	29	29%	59	59%
Grado de complacencia asociado al trato humano y respeto	16	16%	32	32%	52	52%

Fuente: Encuesta del presente estudio. **Elaboración:** Propia.

La Figura 8, puede interpretarse como que existe un grado adecuado de complacencia asociado al trato humano y respeto al internado quirúrgico como parte del cuidado de enfermería, lo cual muestra una conciencia, compromiso y vocación de servicio en pro de elevar la autoestima del internado quirúrgico en el Hospital San Juan de Dios de Pisco. Empero, existe un punto a tener en consideración en lo que respecta a fortalecer el espíritu de los internados, como es, destinar espacios apropiados para guardar la fe en cristo.

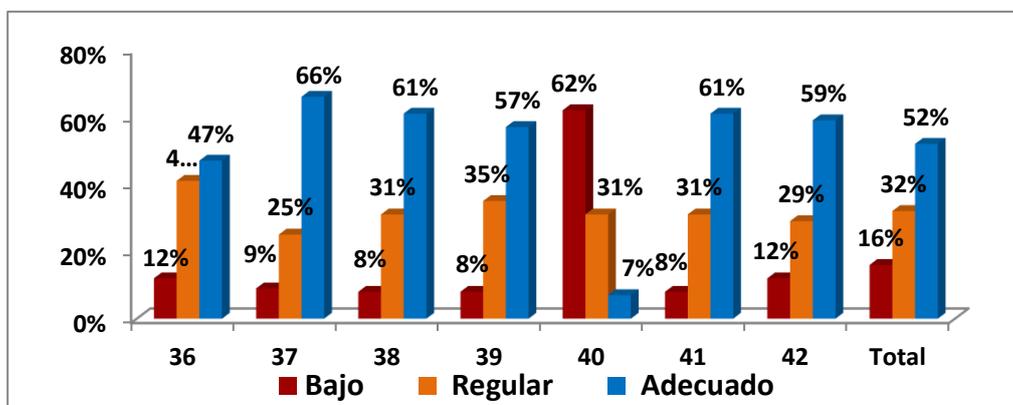


Figura 8. Grado de complacencia asociado al trato humano y respeto

Trato humano y respeto * Grado de complacencia

La Tabla 17, muestra que el Trato humano y respeto con su grado de complacencia del paciente del área de cirugía en el Hospital San Juan de Dios - Pisco, son consideradas como adecuados por la mitad o el 50%, un 30% los consideran como regulares, y un 16 por ciento muestran una satisfacción baja.

Tabla 17. Contingencia: Trato humano y respeto * Grado de complacencia.

		Grado de complacencia asociado al trato humano y respeto			Total	
		Adecuado	Regular	Bajo		
Trato humano y respeto al internado	Adecuado	Recuento	50	1	0	51
		% del total	50,0%	1,0%	0,0%	51,0%
	Regular	Recuento	2	30	0	32
		% del total	2,0%	30,0%	0,0%	32,0%
	Bajo	Recuento	0	1	16	17
		% del total	0,0%	1,0%	16,0%	17,0%
Total		Recuento	52	32	16	100
		% del total	52,0%	32,0%	16,0%	100,0%

Fuente: Encuesta del presente estudio. Elaboración: Propia.

La figura 9, puede interpretarse como que una de las fortalezas del cuidado enfermero es la vocación de servicio, la conciencia de ayudar, el comprender y estar al corriente de las urgencias de los internados en el área de cirugía, contribuyendo a que el internado logre en un ambiente de cordialidad y buen trato su recuperación, por lo que los pacientes del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios de Pisco, muestran una percepción de complacencia adecuada con el trato y respeto del cuidado de enfermería.

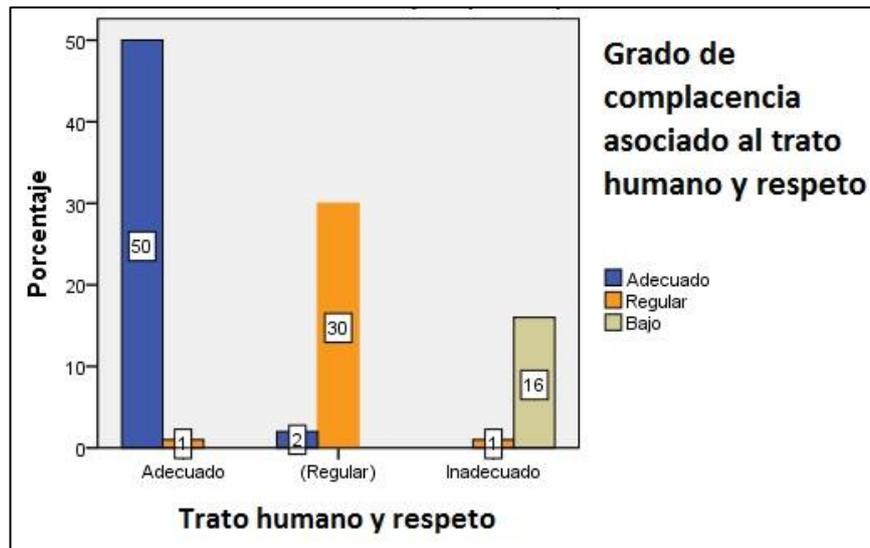


Figura 9. Trato humano y respeto * Grado de complacencia

Contrastación de hipótesis:

Hipótesis específica 3:

HE3_a: Hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto al trato humano y respeto en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019.

HE3_b: No hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto al trato humano y respeto en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019.

El estadístico Pearson arrojó un 98.90 por ciento (Tabla 18), indicando que hay una asociación positiva del trato humano y respeto con su grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios en Pisco - 2019, por lo que se valida el supuesto verdadero.

Tabla 18. Correlación: Trato humano y respeto con grado de complacencia

		Trato humano y respeto al internado	Grado de complacencia asociado al trato humano y respeto
Trato humano y respeto al internado	Correlación de Pearson	1	,989**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Grado de complacencia asociado al trato humano y respeto	Correlación de Pearson	,989**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa al grado 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta del presente estudio. Elaboración: Propia.

e. Conformidad del desempeño enfermero y complacencia del internado

La Tabla 19, muestra que la conformidad del desempeño enfermero y su complacencia en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios de Pisco, son consideradas como regulares en un 47%, un 38% los consideran como adecuados, y un 12 por ciento muestran una percepción baja.

Tabla 19. Contingencia: Complacencia del paciente del servicio de cirugía *
Conformidad del desempeño enfermero

		Conformidad del desempeño enfermero			Total	
		Adecuada	Regular	Baja		
complacencia del internado quirúrgico	Adecuada	Recuento	38	2	0	40
		% del total	38,0%	2,0%	0,0%	40,0%
	Regular	Recuento	0	47	1	48
		% del total	0,0%	47,0%	1,0%	48,0%
	Baja	Recuento	0	1	11	12
		% del total	0,0%	1,0%	11,0%	12,0%
Total	Recuento	38	50	12	100	
	% del total	38,0%	50,0%	12,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta del presente estudio. Elaboración: Propia.

La figura 10, puede interpretarse como que el conjunto de actividades de cuidado que realizan las enfermeras del Hospital San Juan de Dios de Pisco en el área de cirugía, son eficaces y de buen trato, lo que demuestra la experiencia del desempeño profesional y la alta empatía en cuanto a la comunicación enfermera-internado, aunque con regular eficiencia en algunos protocolos y procedimientos que hacen falta reajustar, por lo que los internados quirúrgicos muestran una satisfacción en un grado de complacencia de manera regular.

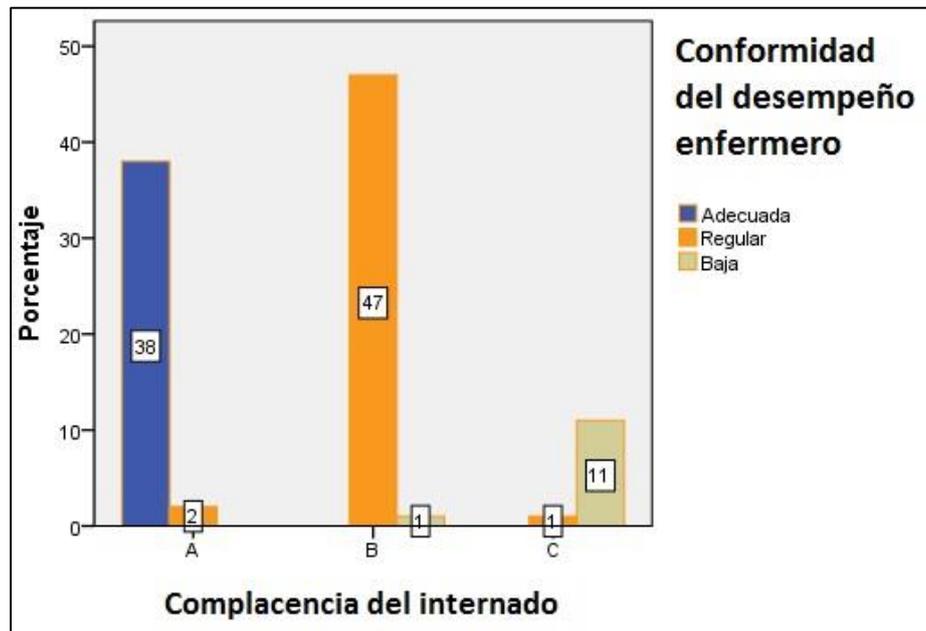


Figura 10. Conformidad del desempeño enfermero y complacencia del paciente.

Contrastación de hipótesis:

Hipótesis general

HG_a: Hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del paciente del servicio de cirugía en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019.

HG₀: No hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del paciente del servicio de cirugía en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019.

El estadístico Pearson arrojó un 99.20 por ciento (Tabla 20), indicando que hay una asociación positiva de la conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del paciente del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios en Pisco - 2019, por lo que se valida el supuesto verdadero.

Tabla 20. Correlación: Conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del paciente del servicio de cirugía.

		Conformidad del desempeño enfermero	complacencia del internado quirúrgico
Conformidad del desempeño enfermero	Correlación de Pearson	1	,992**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
complacencia del internado quirúrgico	Correlación de Pearson	,992**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

** La correlación es significativa al grado 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta del presente estudio. Elaboración: Propia.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

a. CONCLUSIONES

1. La conformidad del desempeño enfermero está asociada a la complacencia del paciente del servicio de cirugía, evidenciando una adecuada experiencia, profesionalismo y empatía enfermera-internado, aunque con regular eficiencia en algunos protocolos y procedimientos en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2019.
2. La conformidad del desempeño enfermero evidencia profesionalismo, compromiso de velar por la salud y vocación de ayuda terapéutica eficaz para la mejora y bienestar del internado quirúrgico logrando un grado de complacencia adecuado.
3. La conformidad del desempeño enfermero evidencia que la productividad, los procedimientos y la utilización óptima de los recursos se desempeñan con una eficiencia regular, lo que influye en el grado de complacencia regular del internado quirúrgico.
4. La conformidad del desempeño enfermero evidencia una conciencia de ayudar, comprensión y preocupación por las urgencias del internado, creando un ambiente de cordialidad y buen trato para la recuperación de los pacientes del servicio de cirugía, lo que influye en su grado de complacencia adecuada con el trato y respeto del cuidado de enfermería.

b. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda mejorar la conformidad del desempeño enfermero reajustando los protocolos y procedimientos de cuidado, bajo criterios de gestión de conformidad a fin de elevar el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía.
2. Se recomienda implementar talleres sobre administración de medicamentos y reacciones adecuadas para contrarrestar ocurrencias adversas elevando la eficacia del desempeño enfermero.
3. Se recomienda reajustar los procedimientos y metodologías que coadyuven a la conformidad y optimicen la eficiencia del desempeño enfermero mejorando el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía.
4. Se recomienda desarrollar talleres de motivación psicológica y asertivos para mejorar el trato y respeto al internado, a fin de elevar su autoestima y confianza en su mejoría; así como, disponer espacios apropiados para que se practique la fe y el culto a Cristo.

BIBLIOGRAFIA

1. Lenis C y Manrique F. Conformidad del cuidado de enfermería percibida por internados hospitalizados. [Internet] 2015 [Citado 27 dic. 2019] Disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/3988>
2. Banegas J. Grado de complacencia de los internados atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales". [Internet] 2014 [Citado 27 dic. 2019] Recuperado: http://scielo.sld.cu/scielo.php?Script=sci_arte_xt&pid=S1029-30192014000700009
3. Talens B. Estrategias de las enfermeras clínicas en el constructor de los cuidados básicos de enfermería. Universidad de Alicante. España. 2014.
4. Gómez J. Utilización de integración del arte en los cuidados de enfermería. Universidad Complutense de Madrid. España. 2015.
5. Romero M. Diseño y validación de un cuestionario de complacencia con los cuidados enfermeros desde la perspectiva del internado crítico. Universidad de Barcelona. España. 2016
6. Donabedian A. La conformidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. México. Ed. La Prensa Médica Mexicana. 1995.
7. Donabedian A. La definición de conformidad y los enfoques para su evaluación: exploraciones en la evaluación y monitoreo de conformidad. Chicago: Health Administration Press, 1980.
8. Larson P. Satisfacción del paciente con el cuidado de las enfermeras durante la hospitalización. Western Journal of Nursing Research. 1993.
9. Francisco PJI, Echevarría JMN. Conformidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. Enferm Inv (Ambato). 2017; 2(4): 132-136. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?querysDismax.DOCUMENTAL_TODO=conformidad+del+cuidado+de+enfermer%C3%ADa+en+centro+quir%C3%BArgico
10. Vega SD, Varela A. La discusión quirúrgica. Archivo Médico de Camagüey [Internet]. 2006 [Citado 04 ene. 2020]; 10(2):1-9. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211117864015>
11. Hernández-Romero L, Romero-Quechol GM, Zamudio-Costeño L; Olea-Martínez M. Competencia clínica del personal de enfermería para la prevención de infección del sitio quirúrgico. Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc. [en línea]. 2019 Mar. [Citado 12 Ene.2020]; 27(1):4-13. Disponible en:

http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/391/994

12. Begazo D, Escate L, Laura J, Pablo J. Complacencia del internado quirúrgico frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Huaycán el año 2015. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima – Perú. 2015.
13. Rosales G. Conformidad de atención de la enfermera y complacencia del internado adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. 2017.
14. García AP y García VM. Conformidad de cuidado de enfermería y grado de complacencia del internado hospitalizado del servicio de medicina. Hospital regional docente de Trujillo – 2013. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. 2013.
15. Ruiz R. Conformidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín–2016. [tesis de Grado en Internet]. [César Vallejo]: Universidad de Lima; 2017 [Citado 27 dic. 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1597>
16. Vargas E.S. Mejora en la conformidad de atención del paciente crítico servicio de emergencia hospital la Caleta – Chimbote, 2018. [Tesis de segunda especialidad en Enfermería]. [César Vallejo]: Universidad de Chimbote. 2018. [Citado 27 dic. 2019]; Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3856/CONFORMIDAD_DE_ATENCION_VARGAS_VILLA_EVELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Messarina PA. Conformidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. Rev. UCV-SC. [Internet] 2016. 8(2). [Citado 24 dic. 2019]; Disponible en <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1030/806>
18. Ayuso D y Begoña G. Gestión de la conformidad de cuidados en enfermería. [Internet] 2016. [Citado 27 dic. 2019]; Disponible en http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/97884_996988_30.pdf
19. García M, Hernández Y, Arana B, García A. Conformidad del cuidado de enfermería en internados hospitalizados con dolor. [Internet] 2011 [Citado 27 dic. 2019]; Disponible en: http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/vol3/calidad_del_cuidado_de_enfermeria.pdf
20. Santana J, Bauer A, Minamisava R, Queiroz A y Gomes R. Conformidad del desempeño enfermero y complacencia del internado atendido en un hospital de enseñanza. [Internet] 2014 [Citado 28 dic. 2019]; Disponible en: http://www.redalyc.org/pdf/2814/281431353015_1.pdf

21. Alonso R, Blanco M y Gayoso P. Validación de un cuestionario de conformidad de cuidados de enfermería. [Internet] 2005 [Citado 28 dic. 2019]; Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-conformidad-asistencial-256-articulo-validacion-un-cuestionario-conformidad-cuidados-13078049>
22. Beltrán A. La práctica de enfermería en cuidado intensivo. [Internet] 2008 [Citado 28 dic. 2019]; Disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/123/247>
23. Álvarez A, Olivares C, Cadena J, Olvera S. Complacencia del internado quirúrgico hospitalizado con respecto a la atención de enfermería. [Internet] 2012 [Citado 28 dic. 2019]; Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122c.pdf>
24. Preciado N. ¿Producen los cuidados de enfermería complacencia en el internado hospitalizado? [Internet] 2013 [Citado 28 dic. 2019]; Disponible en: http://www.index-f.com/blog_oebe/?p=817
25. Ibarrola S., Beortegui E., Oroviogicoechea C., Vázquez M. Evaluación de la complacencia con los cuidados de enfermería en el área de hospitalización de cardiología. [Internet] 2011 [Citado 28 dic. 2019]; Disponible en: https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/53_03.pdf
26. Dios-Caridad AA, Ruiz R, Jiménez C, Pérula L y Rodríguez A. Valoración de la complacencia de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de conformidad técnicos y de comunicación. [Internet] 2013 [Citado 28 dic. 2019]; Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300010
27. De los Ríos J y Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: complacencia del internado. [Internet] 2004 [Citado 28 dic. 2019]; Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
28. Minchón H, Díaz M, Cutilla M, De Porrás R, Domínguez G, Vázquez M. Análisis de complacencia del internado quirúrgico en oftalmología. [Internet] 2011 [Citado 28 dic. 2019]; Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000300020
29. Hernández R, Fernández C y Baptista P. Metodología de la investigación. (4ta. Ed.) México: McGrawHill. 2006.
30. Tamayo M. Tipos de investigación. [Internet] 1999. [Citado 28 dic. 2019]; Disponible en: https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf
31. Glass, G. y Hopkins, K. Statistical methods in education and psychology. Prentice-Hall (Englewood Cliffs, N.J.). 1984.

32. Sosa, J. Método científico. México: Sitsa. 1990.
33. Pascual J, Frías D y García F. Manual de psicología experimental. España, Ariel, S.A. (p.09-43). 1996.
34. Ucha F. Definición de Encuesta. [Internet] 2008. [Citado 29 dic. 2019]; Disponible en: <https://www.definicionabc.com/comunicacion/encuesta.php>
35. Pérez PJ y Gardey A. Definición de cuestionario. [Internet] 2012. [Citado 29 dic. 2019]; Disponible en: <https://definicion.de/cuestionario/>

ANEXOS

Anexo 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: **Conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del paciente del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019.**

Problema	Objetivos	Hipótesis
<p>Problema general ¿Cuál es la asociación de la conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del paciente del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios, en el 2019?</p> <p>Problemas específicos PE1. - ¿Cuál es la asociación de la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto a la eficacia en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019? PE2.- ¿Cuál es la asociación de la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto a la eficiencia en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019? PE3.- ¿Cuál es la asociación de la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto al trato humano y respeto en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019?</p>	<p>Objetivo general Hallar la asociación de la conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del paciente del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios, en el 2019.</p> <p>Objetivos específicos OE1: Hallar la asociación de la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto a la eficacia en el Hospital San Juan de Dios, en el 2019. OE2: Hallar la asociación de la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto a la eficiencia en el Hospital San Juan de Dios, en el 2019. OE3: Hallar la asociación de la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto al trato humano y respeto en el Hospital San Juan de Dios, en el 2019.</p>	<p>Hipótesis general Hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del paciente del servicio de cirugía del Hospital San Juan de Dios, en el 2019.</p> <p>Hipótesis específicas HE1: Hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía en cuanto a la eficacia en el Hospital San Juan de Dios, en el 2019. HE2: Hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto a la eficiencia en el Hospital San Juan de Dios, en el 2019. HE3: Hay asociación directa entre la conformidad del desempeño enfermero con el grado de complacencia del paciente del servicio de cirugía, en cuanto al trato humano y respeto en el Hospital San Juan de Dios, en el 2019.</p>

Variable e indicadores	Diseño	Población y muestra
<p>Variable X: Conformidad del desempeño enfermero</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia del desempeño enfermero. - Eficiencia del desempeño enfermero. - Trato humano y respeto al paciente. <p>Variable Y: Complacencia del paciente del servicio de cirugía</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grado de complacencia en cuanto a la eficacia. - . Grado de complacencia en cuanto a la eficiencia. - Grado de complacencia en cuanto al trato humano y respeto. 	<p>Método:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hipotético deductivo. <p>Tipo de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correlacional. <p>Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptivo 	<p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 105 internados. <p>Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 100 internados. <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario



Anexo 2:

Encuesta para evaluar la conformidad del desempeño enfermero y complacencia del paciente del servicio de cirugía en el Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2019.

Encuesta N.º

Pisco,.....de del 2019.

Le agradecemos de antemano por acceder a esta encuesta, de cuyos resultados se elaborarán propuestas para mejorar la conformidad del desempeño enfermero y complacencia del paciente del servicio de cirugía en el Hospital San Juan de Dios de Pisco.

Datos del encuestado:

1. ¿Cuál es su condición?
 Usuario () Acompañante ()
2. ¿Cuántos años tiene?
 años.
3. Género:
 M () F ()
4. Tiene educación:
 Primaria () Secundaria () Superior técnico () Superior universitario ()
5. Seguro de atención:
 EsSalud () EPS ()

INSTRUMENTO 1

CONFORMIDAD DEL DESEMPEÑO ENFERMERO

Por favor, en la presente encuesta considerar la siguiente valoración: Escala de Likert de valoración de menor a mayor del 1 al 7

Indicadores	Ítems	valor						
		1	2	3	4	5	6	7
Eficacia del desempeño enfermero	1. La medicación y el cuidado que recibe en la hospitalización le dan mejoría.							
	2. El cumplimiento del control de rutina que se realiza al internado se cumple en los tiempos programados o indicados en la prescripción médica.							
	3. Existe rapidez en la comunicación internado-enfermero.							
	4. Le causa mejoría que el enfermero le motive psicológicamente..							
	5. Los instrumentos y equipos de los controles siempre están a disposición y en buen estado							
	6. Se cumplen las consignas dejadas por la enfermera saliente en el nuevo turno.							
	7. Siente que con el cuidado de enfermería su salud ha mejorado.							
Eficiencia del desempeño enfermero	8. La enfermera le orienta en los servicios que Ud. tiene derecho a usar.							
	9. La enfermera cumple el tratamiento médico prescrito hacia su persona							
	10. La enfermera ronda por las habitaciones para el saludo de los internados y cualquier necesidad							
	11. Las enfermeras recogen los análisis y controles necesarios a fin de que el médico brinde los resultados a tiempo.							
	12. La enfermera verifica que se cumpla la prescripción médica alimenticia que brinda la cocina.							
	13. La enfermera está al tanto de la higiene del ambiente y cambio de ropa de cama diariamente.							
	14. La enfermera se releva informando sobre la situación del internado de acuerdo a un kardex de control de tratamiento y el cuaderno de reporte.							
Trato humano y respeto al internado	15. Las enfermeras no discriminan o hacen distinción entre internados.							
	16. Se respeta la privacidad del internado.							
	17. Se le permite el acompañamiento de un pariente o familiar para que lo atienda de ser necesario.							
	18. Las órdenes de dieta entregadas a la cocina corresponden con los alimentos recibidos.							
	19. Las enfermeras le permiten guardar su fe en cristo y realizar sus alabanzas.							
	20. Cuando necesita hacer sus necesidades fisiológicas existen recipientes apropiados para ello.							
	21. El ambiente del cuidado le da comodidad.							

INSTRUMENTO 2

COMPLACENCIA DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA

Por favor, en la presente encuesta considerar la siguiente valoración: Escala de Likert de valoración de menor a mayor del 1 al 7

Indicadores	Ítems	valor						
		1	2	3	4	5	6	7
Grado de complacencia asociado a la eficacia	1. Se siente satisfecho con la medicación y el cuidado que recibe en la hospitalización.							
	2. Se siente satisfecho con el cumplimiento del control de rutina que se realiza al internado dentro de los tiempos programados en la prescripción médica.							
	3. Se siente satisfecho con la rapidez de la comunicación internado-cuidado de enfermería.							
	4. Siente complacencia cuando el profesional de enfermería le motiva psicológicamente.							
	5. Se siente satisfecho con los instrumentos y equipos de los controles que siempre están a disposición y en buen estado							
	6. Se siente satisfecho con el cumplimiento de las consignas dejadas por la enfermera saliente.							
	7. Siente complacencia con el desempeño enfermero.							
Grado de complacencia asociado a la eficiencia	8. Siente complacencia cuando el enfermero le hace conocer sus derechos sobre el uso de los servicios.							
	9. Se siente satisfecho con el cumplimiento del tratamiento médico prescrito a cargo de la enfermera.							
	10. Se siente satisfecho con la ronda que realiza la enfermera por las habitaciones para el saludo de los internados y cualquier necesidad							
	11. Se siente satisfecho con el servicio de recojo de los análisis y controles necesarios a fin de que el médico brinde los resultados a tiempo por parte de las enfermeras.							
	12. Se siente satisfecho con la verificación que realiza la enfermera para que se cumpla la prescripción médica alimenticia de la cocina.							
	13. Se siente satisfecho con el control de la higiene del ambiente y cambio de ropa de cama diariamente, que realiza la enfermera.							
	14. Siente complacencia cuando se relevan reportando su situación clínica mediante un kardex de control de tratamiento y el cuaderno de reporte de enfermería.							
Grado de complacencia asociado al trato humano y respeto	15. Se siente satisfecho con la no discriminación o distinción entre internados de parte de las enfermeras.							
	16. Se siente satisfecho con el respeto a su privacidad de parte de las enfermeras							
	17. Siente complacencia cuando el profesional de enfermería acompaña a su pariente o familiar para que lo atienda de ser necesario.							
	18. Se siente satisfecho con el cumplimiento de las órdenes de dieta entregadas a la cocina por parte de las enfermeras en correspondencia a los alimentos recibidos.							
	19. Se siente satisfecho con el trato de las enfermeras para guardar su fe en cristo y realizar sus alabanzas.							
	20. Se siente satisfecho con la ayuda a cualquier hora que le brinda la enfermera para ir al baño.							
	21. Se siente satisfecho con el ambiente.							

Anexo 3:
INFORME DE OPINIÓN DEL EXPERTO N°01



INFORME DE OPINIÓN DEL EXPERTO

I.- DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: *Florez Coriello Luis Jesul*
 1.2 Cargo e institución donde labora: *Jefe Opto de Emergencia*
 1.3 Grado académico y especialidad: *EMERGENCISTA*
 1.4 Nombre del Instrumento: Calidad del producto enfermero y complacencia del paciente quirúrgico en HSJD de Pisco - 2019.
 1.5 Autor(es) del instrumento: Escalante Raymondí, Gladys Rosa y Macha Sandoval Edith Mally

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					/
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas				/	
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances de Calidad del producto enfermero.					/
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					/
SURCENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					/
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer la relación entre Calidad del producto enfermero y complacencia del paciente quirúrgico.					/
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					/
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					/
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación correlacional.					/

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
Se recomienda la aplicabilidad del instrumento tal como está

(Comentario del juez experto respecto al instrumento)

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

Lugar y fecha: *Pisco 20 Noviembre* de 2019

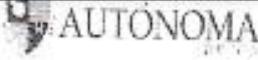


Jesul

Presidente Experto es Comisión
 ESPECIAL EN ASPECTOS DE CALIDAD Y DE ASISTENCIA
 D.N.I. *22541434*

Nº Telef. _____

INFORME DE OPINIÓN DEL EXPERTO N°02



INFORME DE OPINIÓN DEL EXPERTO

I.- DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: JAVE OCHOA NELLY
 1.2 Cargo e Institución donde labora: ENFERMERA ASISTENCIAL.
 1.3 Grado académico y especialidad: MAESTRO INFANTIL - PEDIATRÍA
 1.4 Nombre del Instrumento: Calidad del producto enfermero y complacencia del paciente quirúrgico en HSJD de Pisco - 2019.
 1.5 Autor(es) del Instrumento: Escalante Raymondí, Gladys Rosa y Mecha Sandoval Edith Mally

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 30%	Regular 31 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					/
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas				/	
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances de Calidad del producto enfermero.					/
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					/
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					/
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer la relación entre Calidad del producto enfermero y complacencia del paciente quirúrgico.					/
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					/
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					/
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación correlacional.					/

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
La aplicabilidad del instrumento se recomienda tal como está.

(Comentario del juez experto respecto al instrumento)

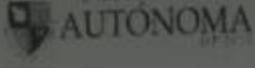
IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

Lugar y fecha: Pisco, 29 de noviembre de 2019



JAVE OCHOA NELLY
 FIRMA DEL EXPERTO
 D.N.I. 21394146
 N° Teléf. 956707791

INFORME DE OPINIÓN DEL EXPERTO N°03



INFORME DE OPINIÓN DEL EXPERTO

I.- DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Sanchez Quilca Magaly Susana
 1.2 Cargo e institución donde labora: Enfermera
 1.3 Grado académico y especialidad: pediatría
 1.4 Nombre del instrumento: Calidad del producto enfermero y complacencia del paciente quirúrgico en HSD de Pisco - 2019.
 1.5 Autor(es) del instrumento: Escalante Raymondí, Gladys Rosa y Macha Sandoval Edith Melly

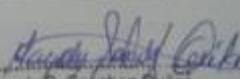
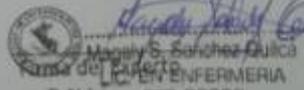
II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					✓
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas				✓	
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances de Calidad del producto enfermero.					✓
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente de los items.					✓
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer la relación entre Calidad del producto enfermero y complacencia del paciente quirúrgico.					✓
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					✓
COHERENCIA	Entre los indices e indicadores.					✓
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación correlacional.					✓

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
Se valida según con el instrumento planeado del caso esta
 (Comentario del juez experto respecto al instrumento)

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

Lugar y fecha: 25 de noviembre de 2019



 D.N.I CER 82820
 N° Telef. 943388472

Anexo 4:**HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por la presente declaro estar informado y haber comprendido la importancia y los objetivos del estudio que pretende hallar la asociación de la conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del paciente del servicio de cirugía en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, en el 2019; ante la promesa de que participar en la encuesta, no acarreará problemas a mi persona y la información vertida se mantendrá con la reserva del caso.

En aras de apoyar los estudios de investigación científica:

Firmo la presente, en mi sano juicio, consciente de mis actos y sin presión alguna.

Pisco.....de.....del 2019.

.....
Firma del encuestado(a)

.....
Firma del encuestador

Anexo 5:

Análisis de Fiabilidad

Variable: Conformidad del desempeño enfermero

Indicador	Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
Eficacia del desempeño enfermero	,827	7
Eficiencia del desempeño enfermero	,787	7
Trato humano y respeto al internado	,831	7
Conformidad del desempeño enfermero	,892	21

Ítems	Alfa de Cronbach
1. La medicación y el cuidado que recibe en la hospitalización le dan mejoría.	,795
2. El cumplimiento del control de rutina que se realiza al internado se cumple en los tiempos programados o indicados en la prescripción médica.	,832
3. Existe rapidez en la comunicación internado-enfermero.	,784
4. Le causa mejoría que el enfermero le motive psicológicamente..	,783
5. Los instrumentos y equipos de los controles siempre están a disposición y en buen estado	,813
6. Se cumplen las consignas dejadas por la enfermera saliente en el nuevo turno.	,805
7. Siente que con el cuidado de enfermería su salud ha mejorado.	,808
8. La enfermera le orienta en los servicios que Ud. tiene derecho a usar.	,779
9. La enfermera cumple el tratamiento médico prescrito hacia su persona	,757
10. La enfermera ronda por las habitaciones para el salud de los internados y cualquier necesidad	,756
11. Las enfermeras recogen los análisis y controles necesarios a fin de que el médico brinde los resultados a tiempo.	,747
12. La enfermera verifica que se cumpla la prescripción médica alimenticia que brinda la cocina.	,773
13. La enfermera está al tanto de la higiene del ambiente y cambio de ropa de cama diariamente.	,760
14. La enfermera se releva informando sobre la situación del internado de acuerdo a un kardex de control de tratamiento y el cuaderno de reporte.	,748
15. Las enfermeras no discriminan o hacen distinción entre internados.	,857
16. Se respeta la privacidad del internado.	,799
17. Se le permite el acompañamiento de un pariente o familiar para que lo atienda de ser necesario.	,774
18. Las órdenes de dieta entregadas a la cocina corresponden con los alimentos recibidos.	,775
19. Las enfermeras le permiten guardar su fe en cristo y realizar sus alabanzas.	,829
20. Cuando necesita hacer sus necesidades fisiológicas existen recipientes apropiados para ello.	,770
21. El ambiente del cuidado le da comodidad.	,836

Variable: Complacencia del paciente del servicio de cirugía

Indicador	Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
Grado de complacencia asociado a la eficacia	,807	7
Grado de complacencia asociado a la eficiencia	,797	7
Grado de complacencia asociado al trato humano y respeto	,839	7
Complacencia del internado quirúrgico	,892	21

Ítems	Alfa de Cronbach
22. Se siente satisfecho con la medicación y el cuidado que recibe en la hospitalización.	,782
23. Se siente satisfecho con el cumplimiento del control de rutina que se realiza al internado dentro de los tiempos programados en la prescripción médica.	,807
24. Se siente satisfecho con la rapidez de la comunicación internado-cuidado de enfermería.	,763
25. Siente complacencia cuando el profesional de enfermería le motiva psicológicamente.	,767
26. Se siente satisfecho con los instrumentos y equipos de los controles que siempre están a disposición y en buen estado	,785
27. Se siente satisfecho con el cumplimiento de las consignas dejadas por la enfermera saliente.	,784
28. Siente complacencia con el desempeño enfermero.	,779
29. Siente complacencia cuando el enfermero le hace conocer sus derechos sobre el uso de los servicios..	,783
30. Se siente satisfecho con el cumplimiento del tratamiento médico prescrito a cargo de la enfermera.	,767
31. Se siente satisfecho con la ronda que realiza la enfermera por las habitaciones para el saludo de los internados y cualquier necesidad	,777
32. Se siente satisfecho con el servicio de recojo de los análisis y controles necesarios a fin de que el médico brinde los resultados a tiempo por parte de las enfermeras.	,771
33. Se siente satisfecho con la verificación que realiza la enfermera para que se cumpla la prescripción médica alimenticia de la cocina.	,784
34. Se siente satisfecho con el control de la higiene del ambiente y cambio de ropa de cama diariamente, que realiza la enfermera.	,764
35. Siente complacencia cuando se relevan reportando su situación clínica mediante un kardex de control de tratamiento y el cuaderno de reporte de enfermería.	,755
36. Se siente satisfecho con la no discriminación o distinción entre internados de parte de las enfermeras.	,856
37. Se siente satisfecho con el respeto a su privacidad de parte de las enfermeras	,808
38. Siente complacencia cuando el profesional de enfermería acompaña a su pariente o familiar para que lo atienda de ser necesario.	,786
39. Se siente satisfecho con el cumplimiento de las órdenes de dieta entregadas a la cocina por parte de las enfermeras en correspondencia a los alimentos recibidos.	,787
40. Se siente satisfecho con el trato de las enfermeras para guardar su fe en cristo y realizar sus alabanzas.	,836
41. Se siente satisfecho con la ayuda a cualquier hora que le brinda la enfermera para ir al baño.	,787
42. Se siente satisfecho con el ambiente.	,844

Anexo 6:

Normalidad de los indicadores

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Eficacia del desempeño enfermero	Eficiencia del desempeño enfermero	Trato humano y respeto al internado	Conformidad del desempeño enfermero	Grado de complacencia asociado a la eficacia	Grado de complacencia asociado a la eficiencia	Grado de complacencia asociado al trato humano y respeto	Complacencia del internado quirúrgico
N		100	100	100	100	100	100	100	100
Parámetros normales ^{a,b}	Media	32.03	30.51	32.93	95.47	31.77	30.93	33.07	95.77
	Desviación típica	8.454	7.975	7.235	19.378	8.151	7.904	7.299	19.175
Diferencias más extremas	Absoluta	.132	.143	.193	.087	.124	.146	.204	.103
	Positiva	.104	.143	.125	.073	.107	.146	.135	.081
	Negativa	-.132	-.133	-.193	-.087	-.124	-.127	-.204	-.103
Z de Kolmogorov-Smirnov		1.317	1.435	1.926	.866	1.240	1.455	2.043	1.032
Sig. asintót. (bilateral)		.062	.033	.001	.442	.092	.029	.000	.238

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Anexo 7:

EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

