



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
Tesis

“Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología Del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023”

Para optar el título de
Licenciada en Enfermería

Autor: Zarate Zuñiga, Miriam Rosario

Código Orcid: 0009-0003-9007-8468

Asesor: Mg. Suárez Valderrama Yurik Anatoli

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>

Lima - Perú

2023

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 <small>REVISIÓN: 01</small>

Yo, Miriam Rosario Zarate Zuñiga egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y
 Escuela Académica Profesional de Enfermería... / Escuela de Posgrado de la
 Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Cuidados de
 enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología Del
 Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023"

Asesorado por el docente: ...Yurik Anatoli Suárez Valderrama... DNI
 40704687..... ORCID 0000-0001-9418-6632..... tiene un índice de
 similitud de 19% (diecinueve%) con código _____ verificable en el reporte de
 originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor
 Miriam Rosario Zarate Zuñiga
 DNI: 22189215



.....
 Firma
 Suárez Valderrama Yurik Anatoli
 DNI: 40704687

Lima, 25 de enero de...2024

“Cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el
servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue,
Lima 2023”

Línea de investigación

SALUD, ENFERMEDAD Y AMBIENTE

Asesora:

MG. SÚAREZ VALDERRAMA YURIK ANATOLI

Código ORCID

0000-0001-9418-6632

Dedicatoria:

Esta investigación se la dedico especialmente a mis amados padres,a mi querido hijo y esposo.con los cuales Dios me ha bendecido porque fueron mi gran motivación y fortaleza para poder cumplir mis objetivos profesionales.

Agradecimiento

Primeramente agradecer a Dios, por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ,ofreciendome lo mejor ,gracias por ser mi guía durante el desarrollo de mi tesis.

Agradezco al jefe del Servicio de Gastroenterología y a todos mis compañeros de trabajo que permitieron y ayudaron a realizar mi investigación en este Hospital.

De igual manera a mi asesora de tesis, que me brindó su apoyo y compromiso en la elaboración de mi investigación.

A mis maestros, gracias por su tiempo y enseñanzas brindadas durante mi formación profesional,eternamente agradecida a mi Alma Mater UPNW.

Índice

Portada	i
Título	ii
Dedicatória	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	13
1.1. Planteamiento del Problema	13
1.2. Formulación del Problema	16
1.2.1. Problema General	16
1.2.2. Problemas Específicos	16
1.3. Objetivos de la Investigación	16
1.3.1. Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos Específicos	17
1.4. Justificación de la Investigación	17
1.4.1. Teórica	17
1.4.2. Metodológica	18
1.4.3. Práctica	18
1.5. Limitaciones de la Investigación	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes	19
2.2. Bases Teóricas	23

2.3. Formulación de Hipótesis	30
2.3.1. Hipótesis General	30
2.3.2. Hipótesis Específicas	30
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	32
3.1. Método de Investigación	32
3.2. Enfoque Investigativo	32
3.3 Tipo de Investigación	32
3.4. Diseño de la Investigación	32
3.5. Población, Muestra y Muestreo	33
3.6. Variables y operacionalización	35
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.7.1. Técnica	36
3.7.2. Descripción de Instrumentos	36
3.7.3. Validación	37
3.7.4. Confiabilidad	38
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	38
3.8.1. Plan de procesamiento	38
3.8.2. Análisis de datos	39
3.9. Aspectos éticos	39
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	40
4.1. Análisis descriptivo de resultados	40
4.2. Prueba de hipótesis	47
4.3. Discusión de resultados	51
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1. Conclusiones	53
5.2. Recomendaciones	54

REFERENCIAS	55
ANEXOS	64

Tabla 1 Datos sociodemográficos de pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023	40
Tabla 2 Tablas cruzadas de la relación que existe entre los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes	41
Tabla 3 Tablas cruzadas de la relación que existe entre la dimensión Habilidades Humanas de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes	43
Tabla 4 Tablas cruzadas de la relación que existe entre la dimensión Habilidades Técnicas de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes	44
Tabla 5 Tablas cruzadas de la relación que existe entre la dimensión Componentes del Entorno de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes	45
Tabla 6 Correlaciones: cuidados de enfermería brindados y satisfacción el paciente	47
Tabla 7 Correlaciones: habilidades humanas y satisfacción del paciente	48
Tabla 8 Correlaciones: habilidades técnicas y satisfacción del paciente	49
Tabla 9 Correlaciones: componentes del entorno y satisfacción del paciente	50

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023. El estudio fue cuantitativo, observacional, transversal, correlacional. La muestra estuvo constituida por 133 pacientes. El instrumento que se aplicó para la recolección de datos fue el cuestionario y la observación. La investigación concluyó que los cuidados de enfermería brindados se relacionan con satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Palabras clave: Cuidados de enfermería, satisfacción del paciente, habilidades humanas, habilidades técnicas, componentes del entorno.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the nursing care provided and patient satisfaction in the Gastroenterology service of the Hipólito Unanue National Hospital, Lima 2023. The study was quantitative, observational, cross-sectional, correlational. The sample consisted of 133 patients. The instrument that was applied for data collection was the questionnaire and observation. The research concluded that the nursing care provided is related to patient satisfaction in the Gastroenterology service of the Hipólito Unanue National Hospital.

Keywords: Nursing care, patient satisfaction, human skills, technical skills, components of the environment.

Introducción

La investigación; tiene como propósito fundamental determinar la relación que existe entre los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

En el capítulo I, se realizó la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema principal y específicos, los objetivos, la justificación y limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, se desarrolló el marco teórico, teniendo en cuenta los antecedentes de estudios existentes, asimismo se desarrolló los fundamentos teóricos de cada una de las variables de estudio “cuidados de enfermería” y satisfacción del paciente”, para comprender el presente trabajo de investigación. Asimismo, se formula el sistema de hipótesis, que incluye el establecimiento de la hipótesis general y las hipótesis específicas, que posteriormente fueron sometidas a análisis estadístico inferencial para contrastar las hipótesis y determinar si están correlacionadas o no .

En el Capítulo III, se ha planteado la metodología, estableciendo el tipo, nivel y diseño de la investigación, determinando la población y muestra; así como los instrumentos de recolección de datos. De igual forma, en el presente capítulo, se presenta la matriz de operacionalización de variables

En el Capítulo IV, luego de haberse aplicado los instrumentos a la muestra seleccionada, se presentan los resultados del análisis estadístico descriptivo y los resultados del análisis inferencial; posteriormente, con toda esa información se discuten los resultados con los hallazgos de otras investigaciones nacionales e internacionales

Finalmente, en el Capítulo V, se exponen las conclusiones de la investigación y las recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

La satisfacción y calidad de atención son conceptos que en ocasiones se prestan a confusión, ya que se encuentran vinculados entre sí. Los cuidados de enfermería son ciencia y arte, cuyas acciones están destinadas a mejorar la situación física y emocional del paciente con cuidados oportunos de calidad (1).

Cuidar es la cualidad más valiosa que debe tener el cuidado humano porque le da valor al cuidado humano indicando ciertas condiciones que lo hacen efectivo. Esta situación se describe en el contexto de la ciencia de la enfermería. El interés de las enfermeras por la docencia es palpable, pero esta enseñanza insiste en enfatizar los problemas físicos, pero algunas enfermeras dividen su cuidado en una relación de empatía y ayuda (2).

La satisfacción del paciente o usuario es un elemento importante para evaluar los servicios de salud; es un indicador del cuidado de la enfermería que se recolecta durante la atención de los pacientes, dado que de ello depende mostrar y definir la adecuada calidad de atención del personal de enfermería (3).

La satisfacción de los pacientes es un factor importante en la práctica médica, y aunque todo el mundo entiende intuitivamente este concepto, no siempre existe un consenso sobre su significado empírico o las implicaciones de estas valoraciones. Al principio se evaluó el nivel de contento de los pacientes con la cantidad y calidad de los datos proporcionados por los profesionales de la salud. Pero la idea de que se trata de un concepto multidimensional se extendió rápidamente, sugiriendo diferentes dimensiones de satisfacción (4).

Es fundamental que los centros hospitalarios consideren la percepción del paciente, ya que es un proceso donde el usuario de los servicios hospitalarios adquiere conciencia de lo que sucede en su entorno; va más allá de la información que proporcionan los sentidos. Los cuidados se vinculan con la seguridad del paciente, esto se refleja en la atención de enfermería en las prácticas seguras para una atención de calidad (5).

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere que la calidad es parte importante en la atención médica mundial, se estima que entre 5,7 y 8,4 millones de individuos fallecen a causa de una atención deficiente, representando la muerte de un 15%. Las conductas del personal de enfermería se ven sobrepasadas al realizar procedimientos cuya eficacia depende de la rapidez, este hecho se refleja en la insatisfacción de los pacientes, ya que no reciben una atención adecuada (6).

Lo que antes era una virtud del cuidado de enfermería, como la cercanía con el paciente, la continuidad del cuidado y proporcionar al paciente lo que necesite, pasaron a ser irrelevantes, lo que provoca un bajo nivel de satisfacción del paciente. En el Perú, la satisfacción de los pacientes de los servicios ofertados por el ministerio de salud (MINSA) y EsSalud es baja, debido a la prolongada espera en las filas para obtener citas o programar procedimientos, el trato continuo degradante hacia los pacientes y la escasez de equipamiento y medicamentos, estas instituciones reciben calificación deficiente (7).

En algunas oportunidades los pacientes no se encuentran satisfechos por factores como el ambiente inadecuado donde se encuentran, ya que es ruidoso y en algunas ocasiones el paciente es separado de su familia para ser atendido, afectando este hecho la relación con los familiares y paciente. El problema de la insatisfacción del paciente causado por la deficiente calidad de atención del personal de enfermería resulta ser muy

complicado, ya que a diferencia de otras actividades, las enfermeras deben estar preparadas para atender con rapidez y eficiencia a los usuarios (8).

Esta situación también se refleja a nivel regional, es así que, en el Hospital Regional de Cusco, el 39% de pacientes percibe que la calidad del cuidado de enfermería es deficiente, el 34% es regular y el 27% es eficiente. Por otra parte, el 50% de pacientes refiere que la satisfacción es intermedia, el 34% es insatisfecho y el 16% es satisfecho. Según el Centro de Salud de la Fuerza Aérea del Perú (FAP), el 46.15% de los pacientes perciben que la calidad del cuidado del personal de enfermería es regular, el 21.54% es deficiente y el 32.31% es eficiente. Asimismo, se muestra que el 47.69% de usuarios presenta una satisfacción regular, el 15.38% insatisfacción y el 36.92% satisfacción. Asimismo, en un Puesto de Salud en Pachacamac en Lima, el 43.0% de pacientes refirieron que la satisfacción es regular, el 30% es alto y el 27% es bajo (9).

A nivel local, en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, el 56.2% de pacientes refieren que se encuentra muy satisfecho, el 37.6% medianamente satisfecho y el 6.2% baja satisfacción, este resultado es consecuencia del nivel de calidad de servicio del personal de enfermería. Asimismo, en el Hospital Sergio E. Bernales, el 23% de pacientes tuvieron un nivel regular de calidad de atención del personal de enfermería y el 77% bueno (10).

Sin embargo, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, el 80% de encuestados estimo que el nivel de calidad de atención de enfermería a los pacientes es deficiente. En relación a la satisfacción del paciente, los usuarios refieren que el 63.3% está insatisfecho o medianamente satisfecho y el 36.7% está satisfecho. Esta situación refleja que el personal de enfermería no brinda el mejor y oportuno cuidado al paciente, para lograr una buena respuesta al tratamiento, a la asistencia y a la rápida recuperación.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la relación entre los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Habilidades Humanas de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Habilidades Técnicas de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Componentes del Entorno de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidades Humanas de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidades Técnicas de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión Componentes del Entorno de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Teórica

Rodríguez y Valenzuela refieren que en la "Teoría del cuidado" de Kristen Swanson de 1991, se concibe el cuidado como una forma de educar, conectarse con personas valiosas con las que siente un compromiso personal y una responsabilidad. Ofrece cinco procesos básicos (saber, ser, hacer, darse cuenta y conservar la fe). Estos términos permiten repensar la cosmovisión de la enfermería, donde confluyen las dimensiones históricas, antropológica, y filosófica de la enfermería. El conocimiento es la capacidad de la persona para ofrecer cuidado, en segundo lugar, la atención personal y el compromiso que lleva a la acción de cuidar, y, en tercer lugar, la relación: enfermero, cliente, organización que disminuye o aumenta la probabilidad de brindar el cuidado. En cuarto lugar, la atención brindada y, finalmente, se refiere a las consecuencias de la atención tanto para el cliente como para el profesional, tanto los resultados previstos como los no previstos. La teoría respalda tal

afirmación de que la atención es la principal característica, pero no siempre es la práctica de las enfermeras. La enfermería no es una experiencia, y tampoco es el producto necesario, sino el conocimiento teórico basado en la interpretación y el análisis de enfermería y la promoción de conclusiones lógicas e interpretaciones científicas.

1.4.2. Metodológica

Los instrumentos validados y aplicados en la presente investigación podrán ser utilizados en otros estudios de mayor cobertura a nivel local, regional o nacional, con la finalidad de conocer el estado actual del cuidado del personal de enfermería y sus repercusiones en la satisfacción de los pacientes.

1.4.3. Práctica

La investigación contribuirá con conocimiento al personal de enfermería, para que puedan mejorar la atención a los pacientes. Es cierto que el personal de enfermería dispone de tiempo limitado, pero aun así su comportamiento debe contribuir a que el paciente se sienta satisfecho. El usuario debe sentir que se siente bien cuidado. El paciente que se siente satisfecho con la atención brindada por el personal de enfermería garantiza que participe en su proceso de recuperación.

1.5. Limitaciones de la Investigación

La investigación no presentó limitaciones significativas que representaran un riesgo a la viabilidad del estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Leyes (22), en el año 2021 propuso como objetivo “Examinar la calidad de los cuidados de enfermería en relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Centro de Salud Tipo C San Rafael”. La muestra fue de 97 pacientes. El diseño de la investigación fue cuantitativo. La recolección de datos se hizo con un cuestionario. Los resultados fueron que el 90% de pacientes tuvieron una buena comunicación con las enfermeras, el 58% de enfermeras presento un alto nivel de confiabilidad, el 47% muestra interés por resuelve los problemas de los pacientes y el 89% resuelve con rapidez los problemas. La conclusión fue que la calidad de los cuidados se relaciona con el grado de satisfacción de los usuarios.

Gonzales (23), en el año 2021 propuso como objetivo “Seguimiento de los cuidados de enfermería en pacientes adultos hospitalizados por covid-19, en la unidad de terapia intensiva, Hospital Obrero N°1, La Paz, Bolivia, gestión 2020”. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y retrospectivo. La muestra incluyó a 15 pacientes. El instrumento que se aplicó fue un cuestionario sobre las variables en estudio. La conclusión fue que existe debilidad en el registro del seguimiento de los cuidados de enfermería en el paciente adulto.

Sillero y Zabalegui (24) en el año 2019 propusieron como objetivo “examinar la relación entre el cuidado de los enfermeros en el perioperatorio en un hospital terciario español y la seguridad y satisfacción de los pacientes”. La investigación se basó en un diseño transversal y correlacional, y contó con una muestra de 150 pacientes. Los datos

se obtuvieron a través de la aplicación de un cuestionario. Los resultados indicaron que existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y el cuidado brindado por los enfermeros en dicho hospital terciario español.

Burnet (25) en el año 2020 propuso como objetivo “Describir la percepción del personal de Enfermería con respecto a los cuidados de calidad brindados a los pacientes y determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de los cuidados prestados por dicho personal en la Clínica y Maternidad Rincón”. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra consistió en 34 enfermeras y 50 usuarios. Se aplicaron cuestionarios tanto al personal de enfermería como a los usuarios. Como conclusión, se determinó que el personal de enfermería se encuentra en general satisfecho con respecto a la calidad de los cuidados prestados. Además, se observó un buen grado de satisfacción por parte de los usuarios en relación a los cuidados recibidos.

Ramos (26), en el año 2022 propuso como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería en pacientes ingresados en el Hospital San Luis de Otavalo, 2022”. La investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo-analítico, y transversal. La muestra fue de 105 pacientes. La recolección de datos se realizó aplicando la escala de satisfacción de atención de emergencia del consumidor (CECSS - versión española) y el cuestionario inventario de comportamientos de cuidados (CBI). La conclusión fue que existe un alto nivel de satisfacción en relación a la dimensión competencia profesional y la categoría comunicación y actitud positiva, con una valoración menor se encontró la categoría de garantizar la presencia humana.

Nacionales

Torres (27), en el año 2021 planteó como objetivo “Evaluar la asociación entre la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de hospitalización de la prestigiosa Clínica San José, ubicada en Cusco durante el año 2021”. La investigación se desarrolló utilizando una metodología de cuantitativo, no experimental transversal, específicamente de nivel descriptivo correlacional. La muestra seleccionada consistió en un grupo de 70 pacientes, a quienes se les aplicó una encuesta basada en un cuestionario diseñado para tal fin. Como resultado del análisis de los datos recolectados, se concluyó de manera general que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y la satisfacción experimentada por los pacientes que acudieron al servicio de hospitalización de la Clínica San José en Cusco, durante el año 2021. Esta relación fue confirmada mediante un alto coeficiente de correlación obtenido a través del coeficiente Rho de Spearman, cuyo valor alcanzó un impresionante 0,700.

Ortega (28) en el año 2019 propuso como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia, ubicado en Lima, Perú, durante el año 2019”. La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra consistió en 264 pacientes seleccionados mediante un procedimiento muestral, específicamente en la unidad de tópico de medicina del servicio de emergencia. Para recopilar los datos, se empleó una encuesta que utilizó el Cuestionario de Evaluación CARE-Q (Instrumento de Evaluación de Cuidado). Según los hallazgos, se observó que un 64.4% de los pacientes expresaron satisfacción con el cuidado de enfermería, mientras que un 31.1% manifestaron una satisfacción moderada y

un 4.4% expresaron insatisfacción. En términos de las diferentes dimensiones del cuidado de enfermería, la accesibilidad fue la que generó mayor satisfacción, seguida por la anticipación y la confianza.

Rodríguez y Árevalo (29) en el año 2023 propusieron como objetivo “investigar la conexión entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de un hospital nacional en la ciudad de Lima, Perú”. La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque aplicado, de nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La muestra constó de 105 pacientes, a quienes se les administró el cuestionario SERVQUAL y un cuestionario específico sobre la calidad de atención en enfermería. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 53.3% de los participantes experimentaron un nivel alto de calidad en la atención de enfermería, mientras que el 86.7% manifestaron estar satisfechos. En conclusión, se determinó que existe una relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes.

Huamani (30) en el año 2021 planteo como objetivo “Analizar relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencias del Hospital Regional Cusco”. Se administró una encuesta a 100 pacientes hospitalizados y se usó el coeficiente Rho de Spearman para evaluar la correlación entre las variables. Los resultados revelaron que el nivel de calidad del cuidado de enfermería se clasificó como deficiente en el 39% de los casos, regular en el 34% y eficiente en el 27%. En cuanto a la satisfacción del paciente, se encontró que fue intermedia en el 50% de los casos, insatisfactoria en el 34% y satisfactoria en el 16%. Además, se identificó una relación positiva y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.

Ccoica (31), en el año 2018 propuso como objetivo “Analizar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud San Jerónimo, ubicado en Apurímac, durante el mes de agosto del año 2017”. Este estudio se enmarca en una perspectiva cuantitativa, utilizando un enfoque descriptivo y un diseño correlacional de corte transversal. La muestra seleccionada consistió en 85 pacientes, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos, utilizando un cuestionario como instrumento específico. Los resultados obtenidos revelaron que el 34.12% de los pacientes percibieron un nivel de calidad de atención de enfermería como bueno, mientras que el 49.41% lo percibió como regular y el 16.47% lo calificó como malo. En cuanto al nivel de satisfacción del paciente, se observó que el 27.06% experimentó una satisfacción completa, el 56.47% manifestó una satisfacción intermedia y el 16.47% expresó insatisfacción. A partir del análisis de los datos recolectados, se concluyó que existe una correlación directa y positiva entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente, según lo evidenciado por el coeficiente de correlación de Spearman.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Cuidados de Enfermería

Definición

Watson (32), afirma que el cuidado de enfermería como un compromiso moral que comprende proteger y realzar la dignidad de los individuos; no es solo la evaluación médica. Asimismo, comprende la experiencia, la percepción y la conexión; mostrando interés sincero por el individuo. El cuidado se manifiesta en el desempeño interpersonal, cuyo propósito es promocionar la salud el crecimiento de la persona.

Siles (33), refiere que el cuidado de la enfermería abarca no solo al receptor, sino incluye a la enfermera como comunicadora de él. Así, La persona es el principal actor de la atención del paciente para lograr cubrir sus expectativas. Según Juárez y García (34), el cuidado de los pacientes requiere tener un valor personal y profesional orientado a conservar y reestablecer la vida que se basa en la vinculación enfermera – paciente.

Objetivo de los cuidados de enfermería

El objetivo de los cuidados de enfermería es construir una estructura que individualice los requerimientos del paciente, la familia y la comunidad; así, como identificar sus necesidades, desarrollar programas de cuidado personal, comunitario o familiar, para solucionar los problemas, prevenir o curar la enfermedad. La continua búsqueda de la calidad del cuidado de los pacientes se constituye en una oportunidad para lograr redescubrir la identidad del enfermero, que es un factor que contribuye a brindar al paciente el bienestar necesario mediante la interrelación que se logra establecer con él y con su entorno familiar, cuyo resultado se puede medir por el nivel de satisfacción de los usuarios (35).

Importancia de los cuidados de enfermería

Debido a que la necesidad de atención ha aumentado es que las personas con diversas enfermedades requieren atención especializada. Las dinámicas de eventos que pueden requerir la presencia y atención de enfermeras son muy diversas, por lo que su relevancia se debe a que pueden ser perfectamente utilizados en centros hospitalarios públicos o privados, en ambulancias, transportando heridos de camino a casa. El cuidado de la enfermera es, por tanto, una acción necesaria en beneficio de todos, incluidos los grupos familiares, el personal de la empresa, etc. En conclusión, los cuidados de

enfermería son fundamentales tanto para los pacientes como para los doctores, así que hay que valorar la labor prestada por estos profesionales (36).

Características de los cuidados de enfermería

La enfermera cuidadora debe tener conocimientos formales y experienciales, incluyendo su presencia como individuo único, auténtico, capaz de generar confianza, paz, seguridad y apoyo efectivo. Según Molano y Guerrero. Las características de los cuidados con calidad son los siguientes: conocimiento, determinación, ética, arte intuitivo y aceptación de los demás. Cada característica se describe a continuación (37):

Conocimiento: el conocimiento significa el proceso de conocer que se inicia y se vuelve parte del mundo, justificando la necesidad de describir y explicar los fenómenos circundantes, incluyendo predicciones con cierto grado de precisión”. El conocimiento es comprender que se trabaja para resolver problemas importantes para el bienestar de los clientes, es decir, para brindar servicios sociales. **Compromiso:** El compromiso como rasgo se deriva de la proposición de que todas las personas deben ser vistas como dignas de la atención que merecen, con el deber de considerarse a sí mismas y a los demás como personas solidarias. Comprender al otro como persona solidaria se basa en valorar y celebrar la plenitud del ser humano, una persona que vive y crece en el cuidado, creando conexiones positivas con sus pares. **Ética:** esta característica es como un sistema normativo que motiva, determina y justifica acciones para lograr metas y objetivos importantes. Utilizando la ética, se analiza qué acciones reales se deben hacer para proteger y mejorar la vida humana. **El arte de la intuición:** filosóficamente, la intuición es el poder de obtener conocimiento que no se puede obtener mediante el razonamiento o la observación, el razonamiento o la experiencia. Por lo tanto, la intuición se considera una fuente de conocimiento original e independiente porque tiene como objetivo dar

cuenta solo de tipos de conocimiento que no son proporcionados por otras fuentes.

Aceptación de los demás: Cumpliendo este precepto, quien se preocupa por los demás aprecia que el otro es una persona digna de respeto y dignidad; las enfermeras brindan cuidados con respeto y dignidad, asumiendo que la persona a la que cuidan también se encuentra en ambiente espiritual que permite el desarrollo de salud física y mental (38).

Dimensiones de los cuidados de enfermería

Para medir la calidad de enfermería se utilizan tres dimensiones: habilidades Humanas, habilidades técnicas y componentes del entorno. **Habilidades Humanas:** Son las capacidades individuales y destrezas sociales que presenta una persona al interactuar con los demás generando vínculos estables en un contexto determinado. Son importantes entre los profesionales de enfermería, ya que están en permanente contacto con sus colegas o con los pacientes, dando a conocer su competencia profesional, sus valores y sus características personales. **Habilidades Técnicas:** Se refieren a la capacidad de utilizar los procedimientos técnicos en una determinada área especializada, es la posesión de destrezas y conocimientos para usar los instrumentos y técnicas específicas. El personal de enfermería, para tener éxito en su trabajo, debe tener ciertas cualidades y habilidades. Algunas de estas cualidades son aprendidas, mientras que otras se logran desarrollar naturalmente (39).

Componente del Entorno: Es el ambiente hospitalario al que se expone el paciente y al personal de salud. Se deben mantener un ambiente hospitalario de protección y cumplir las normas sanitarias de bioseguridad para lograr los objetivos de una gestión hospitalaria adecuada. El entorno incluye las condiciones que podrían afectar al paciente y al centro hospitalario en donde se presta servicio. En relación al metaparadigma enfermero, el entorno ha sufrido transformaciones a través del tiempo por lo que durante el paradigma de la

categorización se observaba cómo los factores físicos contribuyen a que los individuos que sufren muevan sus energías hacia la curación y la prevención (40).

2.2.2 Satisfacción del paciente.

Definición

Larson, define a la palabra satisfacción como el sentimiento subjetivo de aprobación experimentado por el paciente en relación a los cuidados recibidos por parte del profesional. Se presenta como un proceso mediante el cual el paciente es capaz de reconocer y valorar la relevancia de dichos cuidados en su vida (41).

Pascoe en 1983, establece una definición de la satisfacción como la evaluación que realiza el paciente en relación a los cuidados brindados por el personal de salud. Esta evaluación está limitada por la percepción subjetiva del paciente, abarcando tanto aspectos cognitivos como emocionales. Es importante tener en cuenta que la satisfacción no se limita únicamente a la calidad de atención recibida, sino que también está influenciada por el grado de cumplimiento de las expectativas del usuario. El paciente demuestra satisfacción cuando los servicios que le brindan llegan a exceder sus expectativas. En este estudio se entenderá la satisfacción como la medida que logra que los usuarios se sientan satisfechos en relación al cuidado que le brinda el personal de enfermería, es decir que la atención haya cumplido con sus expectativas. Para los servicios de salud, la persona es el principal actor de la atención y la satisfacción se considera como un indicador fundamental de la calidad de los servicios de salud. La satisfacción es consecuencia de las expectativas del usuario y de la calidad del cuidado que perciben los pacientes (42).

Importancia de la satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es un indicador importante de la calidad, pero la medición es compleja. El método y el tipo de recopilación de datos pueden influir en las respuestas de los usuarios. Los pacientes definen la satisfacción en términos de servicios. Es importante porque es un indicador de calidad, aunque existen dificultades para medirla porque el método de su recolección puede afectar la respuesta del paciente. Asimismo, es relevante porque un centro hospitalario no puede existir sin usuarios. Se recomienda que todos los centros hospitalarios midan siempre la satisfacción del cliente, ya que esperar hasta que los pacientes reclamen para descubrir problemas sería desastroso. Una institución no existe sin pacientes; medirlo y detectar problemas puede prevenir un desastre (43).

Requisitos para obtener la satisfacción del paciente durante su atención

Según Folgar los pacientes quieren que el personal que está en contacto con ellos tenga los siguientes requisitos: **a) Accesibilidad:** pueden comunicarse más fácilmente con el personal de salud. **b) Modales:** Sea educado y cortés. **c) Respeto:** necesita documentos que no solo sean visibles para las personas, sino que también cumplan con los estándares establecidos por los clientes cuando visitan sus instalaciones. **d) Competitividad:** la competitividad no solo es para responder por las actividades asignadas, sino también para realizar el potencial de las tareas. **e) Honestidad:** en las conversaciones y en las acciones, principalmente cuando están en el lugar del usuario. **f) Empatía:** Intenta ayudar a los usuarios a tomar decisiones y resolver problemas. Los pacientes esperan que las enfermeras sean acogedoras, corteses, respetuosas de las normas institucionales y del paciente, así competentes, justas, directas y confiables (44).

Factores que influyen en la satisfacción del paciente

La satisfacción de los pacientes se encuentra influenciada tanto por la calidad del servicio como por sus preferencias individuales. En el caso de los pacientes, si sus expectativas son bajas o si tienen un acceso limitado a ciertos servicios, es posible que se sientan satisfechos incluso con un servicio de calidad inferior. Por lo tanto, cuando los pacientes muestran satisfacción con el uso de un servicio, esto indica que dicho servicio ha cumplido o incluso superado sus expectativas. La satisfacción de los individuos puede ser afectada tanto por la calidad de la atención proporcionada por las enfermeras, como por factores externos no relacionados directamente con la enfermería, como la presencia de televisores, revistas o muebles en la sala de enfermería. Los comportamientos cualitativos calificados como satisfactorios o insatisfactorios pueden variar porque la satisfacción es subjetiva para el paciente y no sabe que muchos de los comportamientos de la enfermera se basan en lo que ella elige como más valioso o no. otros comportamientos que son menos importantes y pueden ser igualmente valorados por el paciente, incluso si satisfacen necesidades más mundanas (45).

Dimensiones de la satisfacción del paciente

Para medir la satisfacción del paciente se utiliza las siguientes dimensiones: la dimensión accesibilidad, la dimensión mantiene relación de confianza y la dimensión confort. **a) Accesibilidad:** Esta dimensión se refiere al comportamiento de cuidado que es esencial en la vinculación enfermera – paciente. La accesibilidad se refiere al contacto que se establece entre el personal de enfermería y la persona, donde incentiva su ayuda, hace referencia al comportamiento de los cuidados del personal de enfermería, que es administrado al paciente. **b) Mantiene relación de confianza:** Esta dimensión se refiere al conocimiento que se tienen de cada paciente y al dominio de los procedimientos que se le realiza. Además, la orientación brindada al paciente tiene como resultado una mejora en la vinculación entre el paciente y el personal de enfermería. Se busca aclarar información relevante sobre el entorno, el equipo de salud y los horarios,

con el fin de que el paciente esté en condiciones de solicitar el cuidado que requiere. Esto promueve una mayor participación del paciente en su propio cuidado y favorece la comunicación efectiva entre el paciente y el equipo de enfermería. **c) Conforta:** Esta dimensión se refiere a la atención que brinda el profesional de enfermería con el propósito de que el paciente y sus familiares sientan bienestar y comodidad. La percepción de bienestar que puede experimentar el usuario se produce cuando la enfermera se acerca de manera cercana y establece una comunicación personalizada, junto con un contacto físico apropiado. La enfermera demuestra una escucha activa y muestra un genuino interés por las necesidades y preocupaciones del paciente, involucrando también a la familia en el proceso de cuidado (46).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

H_i: Existe relación estadísticamente significativa entre los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.

2.3.2. Hipótesis Específicas

H₁: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Habilidades Humanas de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Habilidades Técnicas de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Componentes del Entorno de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la Investigación

La investigación se llevó a cabo utilizando el método deductivo, con el propósito de analizar la realidad problemática y formular el problema en un escenario específico (47).

3.2. Enfoque de la Investigación

La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, el cual permitió analizar los hechos a través del uso de técnicas estadísticas. Las investigaciones cuantitativas se caracterizan por realizar un análisis fundamentado en la medición numérica y el empleo de herramientas estadísticas (48).

3.3 Tipo de Investigación

El presente estudio en el campo de enfermería se realizó bajo un enfoque de investigación aplicada. La investigación aplicada se orienta hacia la comprensión con el propósito de tomar medidas, crear, ajustar . Su enfoque principal es la aplicación directa en situaciones concretas, priorizando la acción inmediata sobre la construcción de un conocimiento de alcance universal. (47).

3.4. Diseño de la Investigación.

El diseño de la investigación fue no experimental transversal, con un enfoque correlacional. Este tipo de diseño se utilizó debido a la intención de observar las variables en su entorno natural en un momento específico, recolectando los datos en un único punto en el tiempo. El enfoque correlacional permitió examinar las posibles relaciones y asociaciones entre las variables, sin establecer una relación causal entre ellas. Esta metodología fue útil para explorar y comprender las interrelaciones entre las variables en estudio (48).

3.5. Población, Muestra y Muestreo

3.5.1. Población

La población estuvo constituida por 200 pacientes que se van atender en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

3.5.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 133 pacientes del servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue en el período Mayo-Julio 2023.

3.5.3. Muestreo

Determinación del Tamaño Muestral

Determinación del tamaño de la muestra de la población finita.

Formula:

n : Muestra

N : Población

Z : Confiabilidad de mi instrumento

P : Probabilidad a favor

q : Probabilidad en contra $q = (1 - P)$

E : Error de estimación

Donde:

n : Muestra

N : 200

Z : 95% = 1.96

P : 50% = 50/100 = 0.5

q : 50% = 50/100 = 0.5

E : 5% = 5/100 = 0.05

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

Calculo:

$$n = \frac{(1.96)^2(200)(0.5)(0.5)}{[0,05^2(200 - 1)] + [1,96^2(0.5)(0.5)]}$$

$$n = 133$$

⇒ Por lo tanto, la muestra estará constituida por 133 pacientes.

3.5.4. Criterios de inclusión:

- Usuarios que asisten al Servicio de Gastroenterología mayores de 18 años.
- Usuarios que aceptan participar en el estudio.

3.5.5. Criterios de exclusión:

- Usuarios que asisten al Servicio de Gastroenterología menores de 18 años.
- Usuarios que no aceptan participar en el estudio.

3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
Cuidados de enfermería	Cenia (50) expresa que el proceso para lograr la atención al paciente implica considerar tanto las carencias del paciente como la planificación de la atención necesaria para satisfacer esas necesidades. Además, se destaca la importancia de la eficacia y la constancia en la ejecución de dichas acciones, así como la supervisión y seguimiento continuo que garantizan la efectividad y capacidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. En este contexto, se hace referencia a las actividades que lleva a cabo la enfermera para ayudar a satisfacer las necesidades fisiológicas de los pacientes hospitalizados. Estas actividades se basan en habilidades interpersonales, técnicas y los componentes del entorno, que permiten cumplir tareas como la movilización del paciente, la realización de masajes, la provisión de higiene y confort, la administración de medicamentos, la entrega de alimentos y el control de los líquidos ingeridos y eliminados.	Para recolectar los datos se aplicará un cuestionario para recabar datos sobre las habilidades humanas, las habilidades técnicas y componentes del entorno.	Habilidades Humanas	Comunicación Amable Oportuna	Ordinal	Cuidados de enfermería Nivel bueno: De 15 a 20 puntos Nivel regular: De 8 a 14 puntos Nivel malo: De 0 a 7 puntos
			Habilidades Técnicas	Efectividad Eficacia Eficiencia Seguridad		
			Componente del Entorno	Privacidad Comodidad Libre de riesgo		
Satisfacción de los pacientes	Hamui et al. (51) señalan que la satisfacción, ya sea en momentos relacionados con la atención de la salud o en el contexto más amplio de la felicidad, constituye una evaluación personal y subjetiva del bienestar de las personas. Estas evaluaciones personales resultan significativas en el transcurso de la vida individual y en las comunidades a las que pertenecen. En la evaluación del nivel de satisfacción, se tuvo en consideración la accesibilidad de los servicios, es decir, la facilidad con la que los pacientes pueden acceder a ellos. Además, se tuvieron en cuenta las acciones emprendidas por el personal de enfermería para informar a los pacientes sobre aspectos que pueden ser desconocidos para ellos. Asimismo, se prestó atención a la creación de un entorno confortable que proporcione comodidad tanto al paciente como a sus familiares o allegados.	Para recolectar los datos se aplicará un cuestionario para recabar datos sobre la accesibilidad, mantiene la relación de confianza y confort	Accesibilidad	Comportamiento sobre el cuidado Relación de apoyo Ayuda de manera oportuna	Ordinal	Satisfacción del paciente Nivel bueno: De 13 a 19 puntos Nivel regular: De 7 a 12 puntos Nivel malo: De 0 a 6 puntos
			Mantiene relación de confianza	Conocimiento propio de cada usuario Dominio de lo científico técnico y los procedimientos que realiza.		
			Conforta	Cuidados de los Enfermeros Atención de las necesidades del usuario Previene complicaciones		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

En el presente proyecto de investigación se usó 2 técnicas diferentes, una para mi primera variable y otra para la segunda variable.

Variable 1: Cuidados de Enfermería

Para esta variable se utilizó la técnica de observación directa.

Variable 2: Satisfacción de los pacientes

Para esta variable se usó como técnica la encuesta.

3.7.2. Descripción de Instrumentos

Instrumento 1: Cuidados de Enfermería

Para esta variable se usó el instrumento para el recojo de información de la autora Gloria Maritza, Rosales Ponte (52). Consta de 20 ítems relacionados a los indicadores de las dimensiones Habilidades técnicas (6 ítems), Habilidades humanas (7 ítems) y Componentes del entorno (7 ítems). Las alternativas de respuesta son dos: Si cumple (2) y no cumple (1). El valor final es el siguiente: Nivel bueno (34 – 40), nivel regular (27 – 33), nivel malo (20 – 26).

Instrumento 2: Satisfacción de los pacientes

Para esta variable se usó el cuestionario de la autora Gloria Maritza, Rosales Ponte (52). se basaron con el cuestionario CARE Q de la doctora Patricia Larson que mide la satisfacción del paciente a nivel de centros hospitalarios. Consta de 19 preguntas relacionadas a los indicadores de las dimensiones Accesibilidad (5 ítems), Conforta (7 ítems) y Mantiene

Relación de Confianza (7 ítems). Las alternativas de respuesta son dos: Si (2) y No (1). El valor final es el siguiente: Nivel bueno (32 – 38), nivel regular (26 – 31), nivel malo (20 – 25).

3.7.3. Validación

Instrumento 1: Cuidados de Enfermería

Con respecto a la validación del formulario de la observación de la autora Gloria Maritza, Rosales Ponte (52), se realizó el método del Juicio de Expertos. El instrumento fue validado por los tres jueces: Nancy Chalco Castilla, validado en Perú el 4 de agosto del 2016. Resultado aplicable. Felipe Guizado Oscoco, validado en Perú el 17 de junio del 2016. Resultado aplicable. Raúl Morales Gutiérrez, validado en Perú el 5 de agosto del 2016. El resultado fue aplicable con una puntuación del 95%.

Instrumento 2: Satisfacción de los pacientes

Con respecto a la validación del formulario de la observación de la autora Gloria Maritza, Rosales Ponte (52), se realizó el método del Juicio de Expertos. El Instrumento fue validado por los tres jueces: Nancy Chalco Castilla, validado en Perú el 4 de agosto del 2016. Resultado aplicable. Felipe Guizado Oscoco, validado en Perú el 17 de junio del 2016. Resultado aplicable. Raúl Morales Gutiérrez, validado en Perú el 5 de agosto del 2016. El resultado fue aplicable con una puntuación del 95%.

3.7.4. Confiabilidad

Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos de la autora Gloria Maritza, Rosales Ponte (52), estos fueron sometidos al análisis de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados fueron los siguientes:

El instrumento sobre cuidados de enfermería: 0.896 lo cual confirma la alta confiabilidad del instrumento.

El instrumento sobre satisfacción del paciente: 0.885, lo cual confirma una alta confiabilidad del instrumento.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

3.8.1. Plan de procesamiento

Una vez que el proyecto fue aprobado por el comité de ética de la Universidad Privada Norbert Wiener, se procedió a solicitar los permisos necesarios correspondientes. Se obtuvo el permiso del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unamue. Posteriormente se coordinó con la oficina de apoyo a la Docencia e Investigación y jefatura de enfermería para que se brinde las facilidades a la investigadora. Asimismo, se obtuvo el consentimiento informado de los elementos muestrales. Previa coordinación con los encargados del servicio de gastroenterología y se determinó fecha y hora para la aplicación de instrumentos por la investigadora.

3.8.2. Análisis de datos

Los datos se registraron mediante una base de datos, luego el análisis de datos estadístico se realizó con los programas Excel y SPSS 26. Para el análisis se usó estadísticos descriptivos (media, mediana y moda), tablas de distribución de frecuencias y gráficos. Para el análisis inferencia se usará la prueba no paramétrica de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

- Beneficencia

En función a los resultados se pudo comprender mejor al paciente y mejorar los cuidados para que estén satisfechos con la atención en el servicio de Gastroenterología.

- Justicia

La elección de los pacientes fue voluntario tomando en cuenta sus derechos, trato amable y equitativamente con cada uno de ellos. Se usará, antes, durante y después del desarrollo del estudio.

- Autonomía

Los usuarios que integren el estudio fueron informados del propósito del proyecto de investigación, para ello se les entregó unos documentos de consentimiento informado, el cual leyeron y firmaron de forma voluntaria y la información obtenida fue anónima.

- No maleficencia

Los instrumentos que se aplicarán no constituyen un riesgo para los participantes en el estudio.

CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Datos sociodemográficos de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Edad	Frecuencia	Porcentaje
19-39 años	18	13,5
40-59 años	60	45,1
60 a mas	55	41,4
Sexo		
Femenino	71	53,4
Masculino	62	46,6
Estado civil		
Casado	57	42,9
Conviviente	55	41,4
Divorciado	6	4,5
Soltero	15	11,3
Grado de instrucción		
Primaria	48	36,1
Secundaria	77	57,9
Superior	8	6,0
Total	133	100

Fuente. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Se tiene las características sociodemográficas en la Tabla 1, donde el 13.5% de los pacientes tienen entre 19 y 39 años, el 45.1% entre 40 y 59 años y el 41.4% más de 60 años. El 53.4% de los pacientes es de sexo femenino y el 46.6% de sexo masculino. El 42.9% de los

pacientes es casados, el 41.4% conviviente, el 4.5% divorciado y el 11.3% soltero. El 36.1% de los pacientes tienen instrucción primaria, el 57.9% secundaria y el 6.0% superior.

Se responde al objetivo general de determinar la relación que existe entre los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.

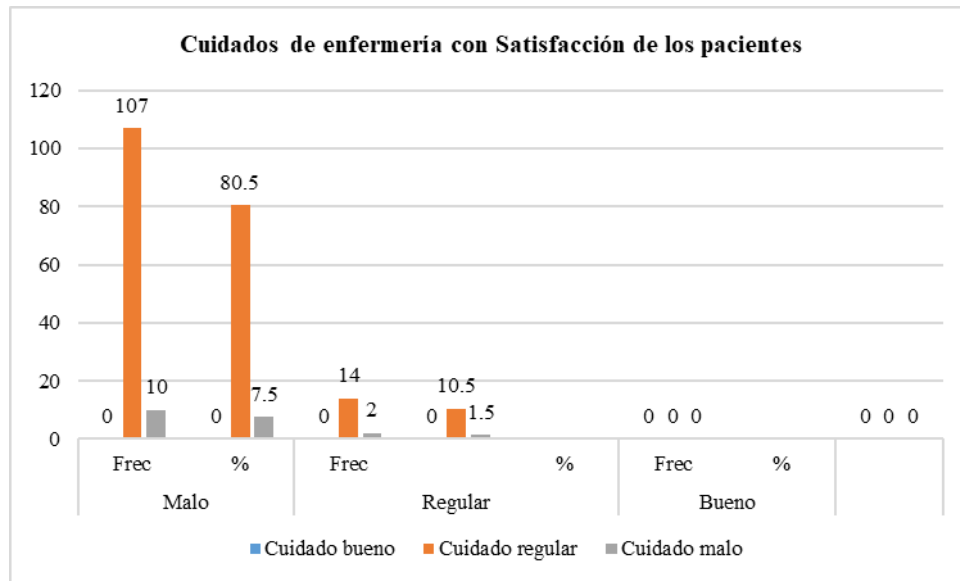
Tabla 2. Tablas cruzadas de la relación que existe entre los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Cuidados de enfermería	Satisfacción de los pacientes						TOTAL	
	Malo		Regular		Bueno		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Cuidado bueno	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Cuidado regular	107	80.5	14	10.5	0	0.0	121	91.0
Cuidado malo	10	7.5	2	1.5	0	0.0	12	9.0
Total	117	88.0	16	12.0	0	0.0	133	100.0

Fuente. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Para los cuidados de enfermería con la satisfacción de los pacientes en la Tabla 2, hay cuidado regular con mala satisfacción en 80.5% (figura 1).

Figura 1. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023



Fuente. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Se responde al primer objetivo específico de determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidades Humanas de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.

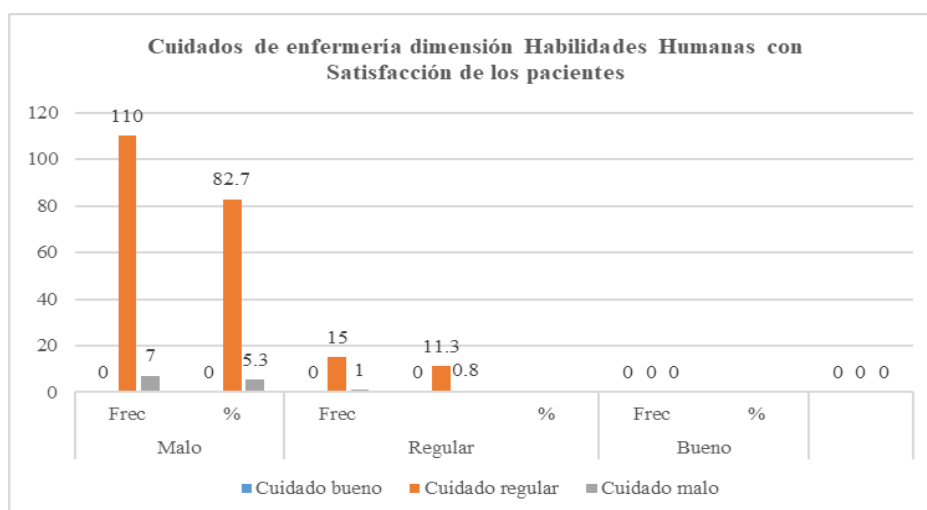
Tabla 3. Tablas cruzadas de la relación que existe entre la dimensión Habilidades Humanas de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Cuidados de enfermería dimensión Habilidades Humanas	Satisfacción de los pacientes						TOTAL	
	Malo		Regular		Bueno		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Cuidado bueno	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Cuidado regular	110	82.7	15	11.3	0	0.0	121	91.0
Cuidado malo	7	5.3	1	0.8	0	0.0	8	6.0
Total	117	88.0	16	12.0	0	0.0	133	100.0

Fuente. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Para los cuidados de enfermería en su dimensión Habilidades Humanas con la satisfacción de los pacientes en la Tabla 3, hay cuidado regular con mala satisfacción en 82.7% (figura 2).

Figura 2. Cuidados de enfermería en su dimensión Habilidades Humanas con satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023



Fuente. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Se responde al segundo objetivo específico de determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidades Técnicas de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.

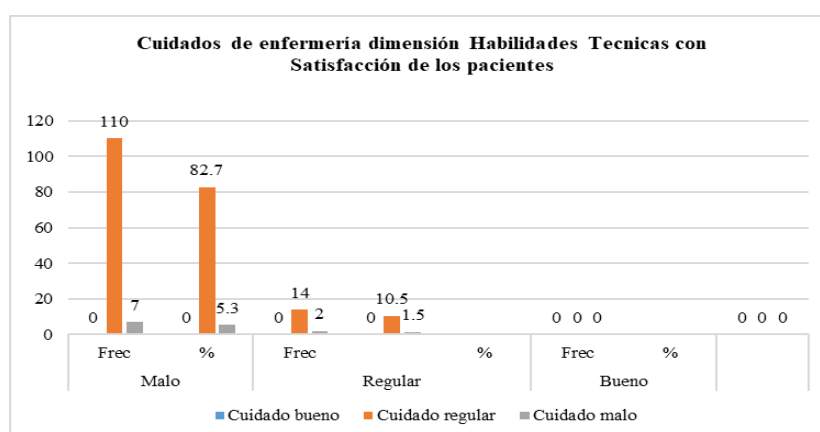
Tabla 4. Tablas cruzadas de la relación que existe entre la dimensión Habilidades Técnicas de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Cuidados de enfermería dimensión Habilidades Técnicas	Satisfacción de los pacientes						TOTAL	
	Malo		Regular		Bueno		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Cuidado bueno	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Cuidado regular	110	82.7	14	10.5	0	0.0	124	93.2
Cuidado malo	7	5.3	2	1.5	0	0.0	9	6.8
Total	117	88.0	16	12.0	0	0.0	133	100.0

Fuente. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Para los cuidados de enfermería en su dimensión Habilidades Técnicas con la satisfacción de los pacientes en la Tabla 4, hay cuidado regular con mala satisfacción en 82.7% (figura 3).

Figura 3. Cuidados de enfermería en su dimensión Habilidades Técnicas con satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue



Fuente. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Se responde al tercer objetivo específico de determinar la relación que existe entre la dimensión Componentes del Entorno de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.

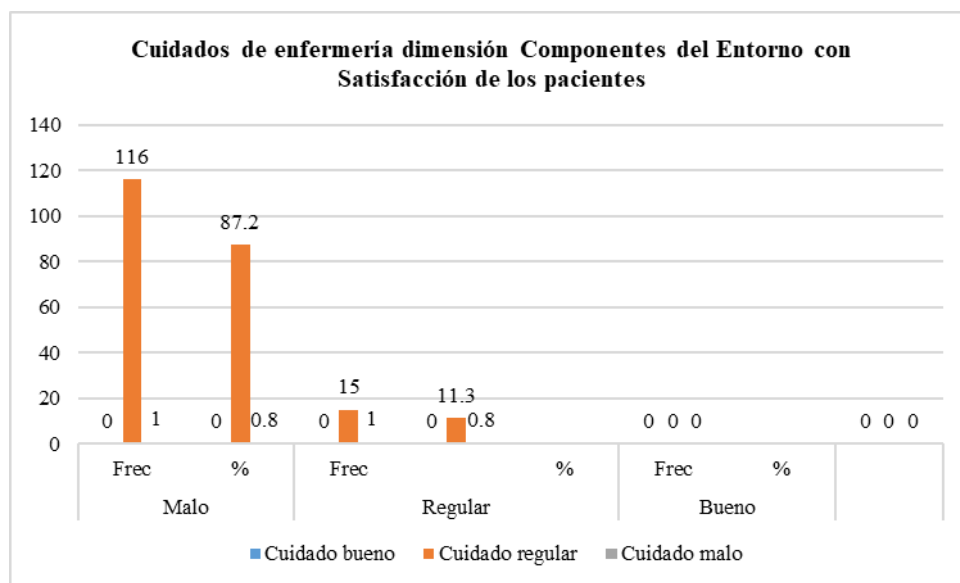
Tabla 5. Tablas cruzadas de la relación que existe entre la dimensión Componentes del Entorno de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Cuidados de enfermería dimensión Componentes del Entorno	Satisfacción de los pacientes						TOTAL	
	Malo		Regular		Bueno		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Cuidado bueno	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Cuidado regular	116	87.2	15	11.3	0	0.0	131	98.5
Cuidado malo	1	0.8	1	0.8	0	0.0	2	1.5
Total	117	88.0	16	12.0	0	0.0	133	100.0

Fuente. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Para los cuidados de enfermería en su dimensión Componentes del Entorno con la satisfacción de los pacientes en la Tabla 5, hay cuidado regular con mala satisfacción en 87.2% (figura 4).

Figura 4. Cuidados de enfermería en su dimensión Componentes del Entorno con satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue



Fuente. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Tabla 6. Análisis de correlación de Spearman entre los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Correlaciones			Cuidados de enfermería	Satisfacción de los pacientes
Rho de	Cuidados de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000	0,844
		Sig. (bilateral)	.	0,020
		N	133	133
Spearman	Satisfacción de los pacientes	Coefficiente de correlación	0,8337	1,000
		Sig. (bilateral)	0,020	.
		N	133	133

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

Fuente. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

En la tabla 6, se muestran al alfa en 0.020, es decir que es menor al alfa 0.005, donde si se debe aceptar la hipótesis que se plantean de que existe relación estadísticamente significativa entre los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.

Hipótesis específicas

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Habilidades Humanas de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.

Tabla 7. Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión Habilidades Humanas de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Correlaciones					
			Cuidados de enfermería dimensión Habilidades Humanas	Satisfacción de los pacientes	
Rho de Spearman	Cuidados de enfermería	de dimensión	Coeficiente de correlación	1,000	0,871
			Sig. (bilateral)	.	0,001
	Habilidades Humanas		N	133	133
	Satisfacción de los pacientes		Coeficiente de correlación	0,871	1,000
			Sig. (bilateral)	0,001	.
			N	133	133

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

Fuente. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

En la tabla 7, se muestran al alfa en 0.001, es decir que es menor al alfa 0.005, donde sí se debe aceptar la hipótesis que se plantean de que existe relación estadísticamente significativa entre los cuidados de enfermería en su dimensión Habilidades Humanas de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Habilidades Técnicas de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.

Tabla 8. Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión Habilidades Técnicas de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Correlaciones			Cuidados de enfermería dimensión Habilidades Técnicas	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Cuidados de enfermería dimensión	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	0,779
	Habilidades Técnicas	N	133	133
	Satisfacción de los pacientes	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,779	1,000
		N	0,002	.
			133	133

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

Fuente. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

En la tabla 8, se muestran al alfa en 0.002, es decir que es menor al alfa 0.005, donde sí se debe aceptar la hipótesis que se plantean de que existe relación estadísticamente significativa entre los cuidados de enfermería en su dimensión Habilidades Técnicas de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Componentes del Entorno de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.

Tabla 9. Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión Componentes del Entorno de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

Correlaciones				
			Cuidados de enfermería dimensión Componentes del Entorno	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Cuidados de enfermería	de dimensión del	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .
	Componentes del Entorno	N	N	133 133
	Satisfacción de los pacientes		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,901 0,003
			N	133 133

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

Fuente. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023

En la tabla 9, se muestran al alfa en 0.003, es decir que es menor al alfa 0.005, donde sí se debe aceptar la hipótesis que se plantean de que existe relación estadísticamente significativa entre los cuidados de enfermería en su dimensión Componentes del Entorno de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.

4.3. Discusión de resultados

Las características sociodemográficas se tienen al 13.5% de los pacientes tienen entre 19 y 39 años, el 45.1% entre 40 y 59 años y el 41.4% más de 60 años. El 53.4% de los pacientes es de sexo femenino y el 46.6% de sexo masculino. El 42.9% de los pacientes es casados, el 41.4% conviviente, el 4.5% divorciado y el 11.3% soltero. El 36.1% de los pacientes tienen instrucción primaria, el 57.9% secundaria y el 6.0% superior.

Para los cuidados de enfermería con la satisfacción de los pacientes, hay cuidado regular con mala satisfacción en 80.5%. Para Leyes, el 90% de pacientes tuvieron buena comunicación con las enfermeras, el 58% de enfermeras presento un alto nivel de confiabilidad, el 47% muestra interés por resuelve los problemas de los pacientes y el 89% resuelve con rapidez los problemas. Para Ramos, existe un alto nivel de satisfacción en relación a la dimensión competencia profesional y la categoría comunicación y actitud positiva, con una valoración menor se encontró la categoría de garantizar la presencia humana. Huamani, dice que el nivel de calidad del cuidado de enfermería se clasificó como deficiente en el 39% de los casos, regular en el 34% y eficiente en el 27%. En cuanto a la satisfacción del paciente, se encontró que fue intermedia en el 50% de los casos, insatisfactoria en el 34% y satisfactoria en el 16%.

Para los cuidados de enfermería en su dimensión Habilidades Humanas con la satisfacción de los pacientes, hay cuidado regular con mala satisfacción en 82.7%. Gonzales, concluye que existe debilidad en el registro del seguimiento de los cuidados de enfermería en el paciente adulto. Torres, dice que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y la satisfacción experimentada por los pacientes que acudieron al servicio de hospitalización de la Clínica San José en Cusco, durante el año 2021.

Para los cuidados de enfermería en su dimensión Habilidades Técnicas con la satisfacción de los pacientes, hay cuidado regular con mala satisfacción en 82.7%. Sillero y Zabalegui, dice

que existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y el cuidado brindado por los enfermeros en dicho hospital terciario español. Ortega observó que un 64.4% de los pacientes expresaron satisfacción con el cuidado de enfermería, mientras que un 31.1% manifestaron una satisfacción moderada y un 4.4% expresaron insatisfacción.

Para los cuidados de enfermería en su dimensión Componentes del Entorno con la satisfacción de los pacientes, hay cuidado regular con mala satisfacción en 87.2%. Burnet, dice observó un buen grado de satisfacción por parte de los usuarios en relación a los cuidados recibidos. Rodríguez y Arévalo, dice que 53.3% de los participantes experimentaron un nivel alto de calidad en la atención de enfermería, mientras que el 86.7% manifestaron estar satisfechos. Amancio, menciona que el 34.12% de los pacientes percibieron un nivel de calidad de atención de enfermería como bueno, mientras que el 49.41% lo percibió como regular y el 16.47% lo calificó como malo. En cuanto al nivel de satisfacción del paciente, se observó que el 27.06% experimentó una satisfacción completa, el 56.47% manifestó una satisfacción intermedia y el 16.47% expresó insatisfacción.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Las características sociodemográficas se tienen al 13.5% de los pacientes tienen entre 19 y 39 años, el 45.1% entre 40 y 59 años y el 41.4% más de 60 años. El 53.4% de los pacientes es de sexo femenino y el 46.6% de sexo masculino. El 42.9% de los pacientes es casados, el 41.4% conviviente, el 4.5% divorciado y el 11.3% soltero. El 36.1% de los pacientes tienen instrucción primaria, el 57.9% secundaria y el 6.0% superior.
- Para los cuidados de enfermería con la satisfacción de los pacientes, hay cuidado regular con mala satisfacción en 80.5%. Los cuidados de enfermería se relacionan positivamente con la satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue ,Lima 2023.
- Para los cuidados de enfermería en su dimensión Habilidades Humanas con la satisfacción de los pacientes, hay cuidado regular con mala satisfacción en 82.7%. Los cuidados de enfermería en su dimensión Habilidades Humanas se relacionan positivamente con la satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue ,Lima 2023.
- Para los cuidados de enfermería en su dimensión Habilidades Técnicas con la satisfacción de los pacientes, hay cuidado regular con mala satisfacción en 82.7%. Los cuidados de enfermería en su dimensión Habilidades técnicas se relacionan positivamente con la satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue ,Lima 2023.

- Para los cuidados de enfermería en su dimensión Componentes del Entorno con la satisfacción de los pacientes, hay cuidado regular con mala satisfacción en 87.2%. Los cuidados de enfermería en su dimensión componentes del entorno se relacionan positivamente con la satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue ,Lima 2023.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda estudiar variables utilizando múltiples modelos como cohorte, casos y controles, etc. para desarrollar y comparar información entre la atención pública y privada al paciente.
- Se sugiere realizar investigaciones cualitativas para ampliar el marco científico de la enfermería mediante la comprensión de las percepciones y experiencias de los profesionales de enfermería sobre la calidad de la enfermería desde la perspectiva del paciente basándose en evaluaciones de la dimensión profesional de la enfermería.
- Es recomendable realizar investigaciones de mejora continua basadas en investigaciones comparativas para implementar cambios significativos en la práctica relacionada con los cuidados de enfermería.
- Se debe utilizar este estudio para informar futuras investigaciones para identificar herramientas de medición que puedan mejorar la calidad de la atención y así promover el bienestar de los pacientes admitidos en los centros de salud.

REFERENCIAS

1. Rodríguez R., Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Volumen 7, Número 1 p 5046. 2023. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7289>
2. Colqui L., García L. Percepción del cuidado humanizado de Enfermería y afrontamiento del paciente atendido en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2021. Tesis de licenciatura. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62919/Colqui_QDPLJ-Garc%c3%ada_ALM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Figueiredo Z., Núñez M., Núñez M., Miranda L. El significado de cuidado para los enfermeros que cuidan de personas con lesión medular. 2008. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/9877/1/CC_24_16.pdf
4. Guevara J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Tesis de maestría. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Arredondo S., Moreno P., Ortiz Y. Cuidados de enfermería percibidos por pacientes y su relación con la hospitalización. *CASUS: Revista de Investigación y Casos en Salud*. Vol. 5, Nº. 1, 2020, págs. 41-47. 2020. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7770644>

6. Mira J., Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica* 2000;114 (Supl 3):26-33. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
7. Morales D., Rivas E., Campanilla M. Gestión de los cuidados de enfermería en unidades de procedimientos endoscópicos: una mirada cualitativa a la especialidad. *Ciencia y ENFERMERIA* (2022) 28:11. 2022. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v28/0717-9553-cienf-28-11.pdf>
8. Rekha S. El futuro de la enfermería: liderar el cambio, promover la salud. *J Paediatr Nurs Sci* 2020 3(3): 60-63. Disponible en: <https://doi.org/10.18231/j.ijpns.2020.013>
9. OMS. Estado mundial de enfermería 2020: invertir en educación, empleo y liderazgo. Ginebra: OMS; 2020.
10. BMJ Publishing Group. Overview of the new coronavirus 2019 (2019-nCoV) [Internet]. London, UK: BMJ Publishing Group; 2020 [cited Jan 28 2020]. Available at: <https://bestpractice.bmj.com/topics/eses/3000165/pdf/3000165.pdf>
11. Jiménez M. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018. Tesis de maestría. Moquegua: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29203/jimenez_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Barriga F., Bernal F., Alarcon A., Copa J., Mamani J., Oporto B., Quispe, C. Satisfacción del personal de salud y pacientes sobre un servicio de telesalud de un

- hospital de Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2022;39(4):415-24. 2022. Disponible en: [extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v39n4/1726-4642-rins-39-04-415.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v39n4/1726-4642-rins-39-04-415.pdf)
13. Palomino A., Rivera E., Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. Tesis de licenciatura. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 14. Huamani A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco 2020. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57445/Huamani_LA-SD.pdf?sequen
 15. Echenique M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44577/Echenique_HM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=yce=8&isAllowed=y
 16. Maravi J. Calidad de atención y grado de satisfacción en usuarias externas de obstetricia de un puesto de salud en Pachacamac, Lima – 2022. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111029/Maravi_AJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

17. Mendoza M. Competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59546/Mendoza_SME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Quispe J. Calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-2019. Tesis de licenciatura. Los Olivos: Universidad de Ciencias y Humanidades;. 2020. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uclima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/530/Quispe_JP_tesis_enfermeria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Oroya A. Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69153/Oroya_MAT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Cárdenas M. Satisfacción del Familiar con la Comunicación del Profesional de Enfermería, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima, Perú, 2019. Tesis de licenciatura. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2019. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2706/SENF_T030_45963551_T%20%20%20CARDENAS%20YAURI%20MARISOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

21. Rodríguez V., Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Enfermería global*, 11(28), 316-322. 2012. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>
22. Leyes S. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del Centro de Salud Tipo C San Rafael. Tesis de Maestría. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2783/1/Leyes%20Qui%c3%blonez%20%20Solange%20Suley.pdf>
23. Gonzales N. Seguimiento de los cuidados de enfermería en pacientes adultos hospitalizados por COVID-19, en la Unidad de Terapia Intensiva, Hospital Obrero N° 1, La Paz, Bolivia, gestión 2020. Tesis doctoral. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2021. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/28950/TM-1912.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Sillero A., Zabalegui A. Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en el perioperatorio. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27. 2019. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/?lang=pt>
25. Burnet J. Calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario. Tesis de grado. Argentina: Universidad Nacional del Comahue; 2020. Disponible en: <http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/15966/PDFJohana%20BURNET%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

26. Ramos L. Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería en pacientes ingresados en el Hospital San Luis de Otavalo, 2022. Tesis de grado. Ecuador. Universidad técnica del Norte; 2022. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12872>
27. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. Tesis de licenciatura. Chinchá: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
28. Ortega G., Rojas J., Vargas B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de Emergencia de un Hospital Nacional. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019.
29. Rodríguez R., Árevalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059. 2023. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7289>
30. Huamani L., Sánchez D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco 2020 [Tesis]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57445>
31. Ccoica G. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de Emergencia, centro de salud San Jerónimo, Apurímac, 2017. Tesis de licenciatura. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018.

32. Watson J. Nursing: the Philosophy and Science of caring. Boston: Little Brown and Company; 1979. p. 320.
33. Siles J. Un antídoto ante los riesgos del auge de las ideologías transhumanistas y poshumanistas: la poesía de los cuidados. 2023. Cultura de los Cuidados (Edición digital), 27(65). Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/133204/6/CultCuid65.pdf
34. Juárez P., García M. Revista de Enfermería del instituto Mexicano del seguro social. [Intrnet] [citado el 25 de enero] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=24975>.
35. Hospital Provincial Neuquén. Proceso de atención de enfermería. 2020. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.hospitalneuquen.org.ar/wp-content/uploads/2020/02/Proceso-de-Atencion-de-Enfermeria-2.pdfANEXOS
36. Euroinnova. Aprende sobre los tipos de cuidados de Enfermería. 2023. Disponible en: <https://www.euroinnova.ec/blog/tipos-de-cuidados-de-enfermeria#:~:text=Enfermer%C3%ADa%20de%20salud%20mental.,Enfermer%C3%ADa%20familiar>.
37. Molano M., Guerrero N. Características del enfermero que cuida y de la persona cuidada en un ambiente neonatal. Rev Cubana Enfermer 28(2): 169-180. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192012000200012&lng=es

38. Esan. Las competencias interpersonales más importantes en las empresas. 2020. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/las-competencias-interpersonales-mas-importantes-en-las-empresas>
39. Arroyo R. Habilidades Gerenciales. Desarrollo de destrezas, competencias y actitud. Bogotá, Colombia: Gráficas de Sabana: 2012
40. Centro Europeo de Postgrado (CEUPE). Medio ambiente hospitalario. 2021. Disponible en: <https://www.ceupe.do/blog/medio-ambiente-hospitalario-1.html>
41. Larson P. Assessing and measuring caring in nursing and health sciences. Segunda ed. Julia, editor: New York; 2009.
42. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. Tesis de licenciatura. Ica: Universidad de Ica; 2021. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
43. Folgar O. Sistemas consolidados de gestión ISO 9001: ISO 14001; OSHAS 18001. México: Artgraph. 2011; 1(33,4).
44. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis para optar el título de médico cirujano. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninamango_vw.pdf?sequence=1

45. Pascoe G. La satisfacción del paciente en atención primaria: una revisión y análisis de la literatura: Eval Plann Programa; 1983.
46. Sepúlveda G., Rojas L., Cárdenas O., Rojas E., Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario 'CARE-Q' en versión al español en población colombiana. 2009. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6986449.pdf>
47. Carrasco S. Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación, editorial San Marcos E I R Ltda., 2019
48. Hernández R., Mendoza C. Metodología de la Investigación. 2018 Las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta. Mc Graw-Hill. 2018.
49. Tamayo J., Tamayo M. Metodología formal de la investigación científica. 2nd ed. Limusa; 1997.
50. Cenía L. Cuidados de Enfermería. España. 1998.
51. Hamui L., Fuentes R., Aguirre R., Ramírez O. La satisfacción/insatisfacción de los usuarios del sistema de salud con la atención desde sus expectativas y experiencias en México. (V. S. Especialidad, Ed.) México. Distrito Federal, México: Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
52. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Tesis de licenciatura. Lima: Universidad César Vallejo; 2016. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7107>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: “Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<i>Problema General</i>	<i>Objetivo General</i>	<i>Hipótesis General</i>		
¿Existe relación entre los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023?	Determinar la relación que existe entre los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.	Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.	Variable de Relación 1 Cuidados de enfermería Variable de Relación 2 Satisfacción de los pacientes	Tipo de Investigación El tipo de investigación fue aplicada, ya que contribuirá a incrementar el conocimiento de las variables en estudio. Método de Investigación La investigación se realizó con el método deductivo, porque se analizó la realidad problemática y luego se formuló el problema en un escenario específico. Diseño de la Investigación La investigación fue de diseño cuantitativo porque la variable será medida en diferentes niveles; será observacional (no experimental) porque no se intervino en el comportamiento del evento en la población; también, será descriptivo porque explicó la naturaleza de las variables y de corte transversal porque fue medido en un determinado tiempo y con una población definida. muestra La muestra estuvo constituida por 133 los pacientes que se atienden en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue en el mes Mayo-Julio del periodo 2023.
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Habilidades Humans de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Habilidades Técnicas de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Componentes del Entorno de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023?	Determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidades Humanas de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023. Determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidades Técnicas de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023. Determinar la relación que existe entre la dimensión Componentes del Entorno de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023.	Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Habilidades Humanas de los cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023. Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Habilidades Técnicas de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023. Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Componentes del Entorno de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023		

Anexo 2. Instrumentos de Recolección de Datos

Variable 1: Cuidados de Enfermería

GUÍA DE OBSERVACIÓN

ASEVERACIONES	Si cumple	No cumple
<p>Habilidades Humanas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La enfermera le saluda y trata por su nombre. 2. La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha. 3. La enfermera le brinda un trato amable. 4. La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente. 5. La enfermera acude oportunamente al llamado. 6. La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas. 7. La enfermera mantiene la privacidad del paciente. <p>Habilidades Técnicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza. 9. La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio 10. Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera. 11. La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la). 12. Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera 13. La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar <p>Componentes del entorno</p> <ol style="list-style-type: none"> 14. El profesional de enfermería muestra interés por la higiene y el orden. 15. Su unidad se encuentra en buenas condiciones de limpieza. 16. La enfermera le hace participar en su autocuidado. 17. La enfermera muestra interés y preocupación por el confort y reposo. 18. La enfermera orienta al paciente y familia la deambulacion. 19. La enfermera le orienta al paciente y familia sobre los cuidados que debe tener en casa 20. La enfermera le enseña a paciente y familia como debe tomar sus medicamento en casa. 		

Valoración

2 = Si Cumple

1 = No Cumple

Variable 2: Satisfacción de los pacientes

CUESTIONARIO

I. **Introducción:** El presente estudio tiene como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de Enfermería brindados en un Servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

II. Datos Generales:

1. Edad:

2. Sexo: a. Femenino () b. Masculino ()

3. Estado Civil: a. Soltero () b. Casado () c. Conviviente () d. Divorciado ()

4. Grado de instrucción: -----

III. Instrucciones:

Marque con un aspa X la atención recibida de los cuidados de enfermería brindados en la sala de recuperación, según corresponda: SI = Satisfecho y NO= Insatisfecho

ASEVERACIONES	SI	NO
<p>Accesibilidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos. 2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo. 3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud. 4. La enfermera responde rápidamente a su llamado. 5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal <p>Conforta</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente. 7. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento. 8. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles. 9. La enfermera es alegre. 10. La enfermera lo escucha con atención. 11. La enfermera habla con usted amablemente. 12. La enfermera involucra a su familia en su cuidado 		
ASEVERACIONES	SI	NO
<p>Mantiene relación de confianza</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación 14. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud. 15. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor 16. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados. 17. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento. 18. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted. 19. La enfermera se identifica y se presenta ante usted. 		

Valoración

2 = Si

1= No

Anexo 3. Validez del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

	Dimensión 1: Accesibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos	√		√		√		
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	√		√		√		
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	√		√		√		
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	√		√		√		
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	√		√		√		
	Dimensión 2: Conforta							
6	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	√		√		√		
7	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	√		√		√		
8	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	√		√		√		
9	La enfermera es alegre.	√		√		√		
10	La enfermera lo escucha con atención.	√		√		√		
11	La enfermera habla con usted amablemente.	√		√		√		
12	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	√		√		√		
	Dimensión 3: Mantiene relación de confianza							
13	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	√		√		√		
14	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	√		√		√		

15	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor	√		√		√	
16	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	√		√		√	
17	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	√		√		√	
18	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	√		√		√	
19	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es aplicable, porque comprendo totalmente la indicación.
 aplicabilidad: Aplicable [57] Aplicable después de corregir [1] No aplicable [] Opinión de _____
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Nancy Chalco Castillo DNI: 08547900
 Especialidad del validador: ENFERMERA, DOCTORA EN SALUD PÚBLICA.
04 de Agosto del 2016.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Nancy Chalco Castillo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

	Dimensión 1: Accesibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos	√		√		√		
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	√		√		√		
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	√		√		√		
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	√		√		√		
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	√		√		√		
	Dimensión 2: Conforta							
6	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	√		√		√		
7	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	√		√		√		
8	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	√		√		√		
9	La enfermera es alegre.	√		√		√		
10	La enfermera lo escucha con atención.	√		√		√		
11	La enfermera habla con usted amablemente.	√		√		√		
12	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	√		√		√		
	Dimensión 3: Mantiene relación de confianza					√		
13	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	√		√		√		
14	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	√		√		√		

15	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor	√		√		√	
16	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	√		√		√	
17	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	√		√		√	
18	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	√		√		√	
19	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr. / Mg: Gonzalo Quiroga Felipe DNI: 37169557

Especialidad del validador: Docente metodólogo

17 de 06 del 2016

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

	Dimensión 1: Accesibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos	√		√		√		
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	√		√		√		
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	√		√		√		
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	√		√		√		
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	√		√		√		
	Dimensión 2: Conforta							
6	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	√		√		√		
7	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	√		√		√		
8	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	√		√		√		
9	La enfermera es alegre.	√		√		√		
10	La enfermera lo escucha con atención.	√		√		√		
11	La enfermera habla con usted amablemente.	√		√		√		
12	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	√		√		√		
	Dimensión 3: Mantiene relación de confianza							
13	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	√		√		√		

14	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	√		√		√	
15	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor	√		√		√	
16	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	√		√		√	
17	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	√		√		√	
18	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	√		√		√	
19	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente Opinión de
 aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: RAÚL MORALES GUTIÉRREZ DNI: 08147901
 Especialidad del validador: PROFESOR DE I+D+D CIENTÍFICA
05 de Abril del 2016

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dr. Raúl Morales

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Técnica.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.	√		√		√		
2	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio	√		√		√		
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.	√		√		√		
4	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la).	√		√		√		
5	Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera.	√		√		√		
6	La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Humanas.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La enfermera le saluda y trata por su nombre.	√		√		√		
8	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.	√		√		√		
9	La enfermera le brinda un trato amable.	√		√		√		
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.	√		√		√		
11	La enfermera acude oportunamente al llamado.	√		√		√		
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresara sus problemas.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Entorno	Si	No	Si	No	Si	No	

13	La enfermera Mantiene la privacidad del paciente.	√		√		√	
14	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.	√		√		√	
15	La enfermera le hace participar en su autocuidado.	√		√		√	
16	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.	√		√		√	
17	Su ambiente debe de estar en buenas condiciones y libre de riesgos.	√		√		√	
18	La enfermera le enseña a usted como debe tomar su medicamento en casa.	√		√		√	
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa	√		√		√	
20	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

aplicabilidad: Aplicable Aplicable despu3s de corregir No aplicable

Sí es suficiente

Opini3n de

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: RAÚL MORALES BUTIENNEZ

DNI: 08149901

Especialidad del validador: PROFESOR DE INV. CIENTÍFICA

D.S. de 2008 del 20.16

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensi3n específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado. Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensi3n

[Firma manuscrita]
Dr. Raúl Morales

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Técnica.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.	√		√		√		
2	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio	√		√		√		
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.	√		√		√		
4	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la).	√		√		√		
5	Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera.	√		√		√		
6	La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Humanas.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La enfermera le saluda y trata por su nombre.	√		√		√		
8	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.	√		√		√		
9	La enfermera le brinda un trato amable.	√		√		√		
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.	√		√		√		
11	La enfermera acude oportunamente al llamado.	√		√		√		
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresara sus problemas.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Entorno	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La enfermera Mantiene la privacidad del paciente.	√		√		√		
14	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.	√		√		√		

15	La enfermera le hace participar en su autocuidado.	√		√		√	
16	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.	√		√		√	
17	Su ambiente debe de estar en buenas condiciones y libre de riesgos.	√		√		√	
18	La enfermera le enseña a usted como debe tomar su medicamento en casa.	√		√		√	
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa	√		√		√	
20	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es aplicable, porque comprendo todo lo indicado. Opci3n de
 aplicabilidad: Aplicable [57] Aplicable despu3s de corregir [4] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador, Dr. / Mg: Nancy Chalco Castillo DNI: 08547900
 Especialidad del validador: ENFERMERA, DOCTORA EN SALUD P3BLICA.
04 de ABRIL del 2016.

¹ Pertinencia: El item corresponde al concepto te3rico formulado.
² Relevancia: El item es apropiado para representar el componente o dimensi3n especifca del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensi3n

[Handwritten signature]

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Técnica.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.	√		√		√		
2	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio	√		√		√		
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.	√		√		√		
4	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la).	√		√		√		
5	Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera.	√		√		√		
6	La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Humanas.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La enfermera le saluda y trata por su nombre.	√		√		√		
8	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.	√		√		√		
9	La enfermera le brinda un trato amable.	√		√		√		
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.	√		√		√		
11	La enfermera acude oportunamente al llamado.	√		√		√		
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresar sus problemas.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Entorno	Si	No	Si	No	Si	No	

13	La enfermera Mantiene la privacidad del paciente.	√		√		√	
14	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.	√		√		√	
15	La enfermera le hace participar en su autocuidado.	√		√		√	
16	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.	√		√		√	
17	Su ambiente debe de estar en buenas condiciones y libre de riesgos.	√		√		√	
18	La enfermera le enseña a usted como debe tomar su medicamento en casa.	√		√		√	
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa	√		√		√	
20	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia Opinión de

aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Guillermo Omar Felipe DNI: 37169557

Especialidad del validador: Docente Metodol3gico

17 de 06 del 2016

¹ **Fertilitud:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensió3 específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensió3


Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Cuidados de enfermería

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.896	20

Instrumentos sobre cuidados de enfermería: 0.896 lo cual confirma la alta confiabilidad del instrumento.

Estadísticas de fiabilidad

Satisfacción del paciente

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.885	19

Instrumento sobre satisfacción del paciente: 0.885, lo cual confirma una alta confiabilidad del instrumento.

Anexo 5. Consentimiento Informado



Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Miriam Rosario Zarate Zuñiga

Título: “Cuidados de Enfermería y Satisfacción de los Pacientes en el Servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2023.”

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Cuidados de Enfermería y Satisfacción de los Pacientes en el Servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2023.” Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Miriam Rosario Zarate Zuñiga. El propósito de este estudio es Determinar como los Cuidados de Enfermería se relaciona con la Satisfacción de los pacientes Su ejecución ayudará a obtener resultados relevantes que aportarán a contribuir con los hallazgos.

Procedimientos del estudio

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguientes:

- Orientaciones para el correcto marcado del cuestionario.
- Aplicación de cuestionarios mediante técnica de encuesta.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 a 25 minutos. Los resultados de los cuestionarios se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio de investigación no presenta riesgos debido a que no se manipularán los datos, ni transgredirán derechos o normas, que afecten a su integridad personal y familiar.

Beneficios

Usted se beneficiará cuando se obtenga los resultados en el informe final de investigación, conociendo los niveles en el que se encuentra las variables en estudio y la relación que guarda con la asociación o correlación de las mismas.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar ningún costo monetario por su participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la aplicación de la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la investigadora, Miriam Rosario Zarate Zuñiga número de teléfono:993169042 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. *E-mail:* comité.ética@uwiener.edu.pe

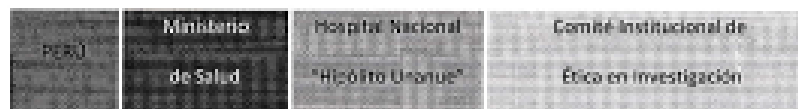
CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento, Recibiré una copia firmada de este documento.

Participante
Nombres:
DNI:

Investigador
Nombres:
DNI:

Anexo 6. Carta de aprobación de la institución para recolección de los datos



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CARTA N° 106 - 2023 - CIEI - HHU

A : MIRIAM ROSARIO ZARATE ZUÑIGA

ASUNTO : Aprobación de Proyecto de tesis

Referencia : Expediente N° 23 - 031353 - 001

FECHA : El Agustino, 17 de agosto del 2023

Es grato dirigirme a usted, para saludarle y dar respuesta al documento de referencia donde solicita revisión y aprobación del Proyecto de tesis titulado: "Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el Servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023", para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería EAPE- UPNW.

El Comité, en sesión virtual de fecha miércoles 16 de agosto del presente año, y según consta en el Libro de actas N° 9, Acordó por unanimidad: Aprobar el Proyecto de tesis antes mencionado.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE
DR. ANGELICA CARRERA BELCA
Presidencia del Comité de Ética en Investigación

ARY
Archivo



Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
"Hipólito Unanue"

Dirección
General

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el desarrollo"

El Agustino, 07 de Setiembre de 2023

CARTA N° 159 -DG-2023-OADI N° 078 /HNHU

Srta.:

MIRIAM ROSARIO ZÁRATE ZÚÑIGA

Investigadora Principal

Presente.-

Asunto: Aprobación de Proyecto de Investigación

Ref. : a) Carta 106-2023-CIEI-HNHU

Exp. 031353

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y hacer de su conocimiento que mediante el documento de la referencia a), el Comité Institucional de ética en Investigación comunica que, en sesión virtual de fecha miércoles 16 de agosto del 2023, según consta en el Libro de Actas N° 9, acordó **APROBAR** el Proyecto de Investigación titulado:

- **"Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el Servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023"**

En tal sentido y visto el expediente presentado, esta Dirección General **AUTORIZA** la ejecución del Proyecto de tesis en mención.

atentamente,


ROBERTO BAZÁN ALVARADO
Director General (a)
DUP-17181



dgener@nhu@gmail.com

Av. César Vallejo N° 1390
El Agustino - Lima 10, Perú
Tel. 362-7777 anexo 2202
(Fax) 4760270



Turnitin

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net Internet	2%
2	repositorio.unid.edu.pe Internet	2%
3	uwiener on 2023-11-18 Submitted works	2%
4	Submitted on 1692890259550 Submitted works	2%
5	Universidad Católica de Santa María on 2019-10-14 Submitted works	1%
6	uwiener on 2023-02-27 Submitted works	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
8	uwiener on 2023-12-08 Submitted works	<1%