



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio  
de cirugía en el hospital regional de Ica, 2024

**Para optar el Título de**  
Especialista en Cuidado Enfermero en Paciente Clínico Quirúrgico

**Presentado por:**

**Autora:** Quispe Jaime, Ambar

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-2965-4695>

**Asesora:** Mg. Valentin Santos, Efigenia Celeste

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-2793-6530>

**Lima – Perú**

**2024**

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo,...AMBAR QUISPE JAIME, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Paciente Clínico Quirúrgico**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “SATISFACCION DEL PACIENTE QUIRURGICO CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CIRUGIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2024” Asesorado por el docente: VALENTIN SANTOS EFIGENIA CELESTE, DNI 10029115...ORCID...0000 – 0003 – 2793 - 6530 ..... tiene un índice de similitud de (15) (QUINCE) % con código OID: 14912-393549550... 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  
 Nombres y apellidos del Egresado: Ambar Quispe Jaime  
 DNI: .....70106540.....



.....VALENTIN SANTOS EFIGENIA CELESTE.....

Firma  
 Nombres y apellidos del Asesor Mg: Valentin Santos Efigenia Celeste

DNI: ...10029115.....

Lima, ...16...de...octubre... de.....2024...

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

NORMAL _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	____ SE EXCLUYO LAS FRASEOLOGIA DE USO
--	--

Proyecto de tesis:

**“Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el  
servicio de cirugía en el Hospital Regional de Ica, 2024”**

**Línea de investigación: salud y bienestar**

**Asesor(a):** Efigenia Celeste Valentin santos

Código Orcid: (0000-0003-2793-6530)

**DEDICATORIA:**

A mi novio Jenmer P. por haber mostrado su apoyo incondicional a lo largo de estos años y por su actitud de aliento constante para el logro de mis objetivos.

### **AGRADECIMIENTO:**

- A Dios, por darme la bendición de la vida, sabiduría, confianza y salud para cumplir mis objetivos propuestos.
- A mis padres, por guiarme en todo momento y mostrarme su apoyo siempre.

## ÍNDICE

<b>1. EL PROBLEMA.....</b>	<b>9</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	9
1.2. Formulación del problema .....	11
1.2.1. Problema general .....	11
1.2.2. Problemas específicos .....	12
1.3. Objetivos de la investigación .....	12
1.3.1 Objetivo general.....	12
1.3.2 Objetivos específicos .....	12
1.4. Justificación de la investigación.....	13
1.4.1 Teórica .....	13
1.4.2 Metodológica .....	13
1.4.3 Práctica.....	14
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	14
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
2.1. Antecedentes .....	15
2.2. Bases teóricas .....	19
2.3. Formulación de hipótesis.....	27
2.3.1. Hipótesis general .....	27
2.3.2. Hipótesis Específica .....	27
<b>3. METODOLOGÍA .....</b>	<b>29</b>
3.1. Método de la investigación.....	29
3.2. Enfoque de la investigación.....	29
3.3. Tipo de investigación.....	29
3.4. Diseño de la investigación .....	29

3.5.	Población, muestra y muestreo .....	30
3.6.	Variables y Operacionalización.....	30
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.7.1.	Técnica .....	34
3.7.2.	Descripción de instrumentos.....	34
3.7.3.	Validación.....	35
3.7.4.	Confiabilidad .....	35
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos .....	35
3.9.	Aspectos éticos .....	36
<b>4.</b>	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>37</b>
4.1.	Cronograma de actividades .....	37
4.2.	Presupuesto.....	38
<b>5.</b>	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>39</b>
<b>6.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>44</b>
	Anexo 1: Matriz de consistencia .....	45
	Anexo 2: Instrumentos.....	47
	Anexo 3: Formato de consentimiento informado.....	49

## RESUMEN

**Objetivo:** El presente trabajo tiene como objetivo determinar cuál es la relación que existe entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital Regional de Ica en el año 2024.

**Metodología:** Se empleará el método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicado, diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional en la que van a participar 100 pacientes postoperados del servicio de hospitalización del hospital. Se les aplicará un instrumento que tiene dos partes: un cuestionario que medirá la variable calidad del cuidado del enfermero y el otro cuestionario medirá la satisfacción del paciente postoperado. La información recolectada será procesada a través del programa estadístico SPSS versión 25 y los resultados se expresarán en tablas y figuras con el programa Excel.

**Palabras clave:** cuidado de enfermería, satisfacción, paciente postoperado, enfermería.

## **ABSTRACT**

**Objective:** The aim of this study is to determine the relationship between surgical patient satisfaction with nursing care in the surgical hospitalization service at the Regional Hospital of Ica in the year 2024.

**Methodology:** The hypothetical deductive method will be used, quantitative approach, applied research type, non-experimental design, cross-sectional and correlational level in which 100 postoperative patients from the hospitalization service of the hospital will participate. A two-part instrument will be applied: a questionnaire that will measure the variable quality of the nurse's care and the other questionnaire will measure the satisfaction of the postoperative patient. The information collected will be processed through the statistical program SPSS version 25 and the results will be expressed in tables and figures with the Excel program.

**Key words:** nursing care, satisfaction, postoperative patient, nursing.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

A nivel mundial, todas las organizaciones sanitarias están establecidas para proporcionar servicios útiles a la sociedad, donde la asistencia brindada no solo depende de la tecnología avanzada sino también del equipo multidisciplinario, entre lo que destacada la labor de las enfermeras con el objetivo de brindar asistencia integral al paciente hospitalizado para su recuperación<sup>1</sup>.

Es esencial para los enfermeros y estudiantes en formación tener en cuenta los diversos aspectos, entornos y situaciones que pueden surgir en cualquier tipo de servicio en el que trabajen brindando apoyo a quienes lo requieran. Es importante que se tenga en cuenta el nivel de satisfacción proporcionado en el proceso, ya que esto actúa como un medio para mejorar la calidad de vida de los pacientes.<sup>2</sup>

La satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería hace referencia a las percepciones del paciente sobre la atención que recibe como habilidad, trato calidad y expectativas en cuanto a la eficacia de la atención<sup>3</sup>.

Estudios realizados en Colombia con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería, dan como resultado que los comportamientos que brindan mayor satisfacción a los usuarios incluyen brindar información clara y precisa sobre su estado de salud, escucha activa y trato amable, por ende, es importante valorar el nivel de satisfacción de los usuarios para identificar la calidad de la atención brindada por parte del profesional de enfermería.<sup>4</sup>

La Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere que anualmente se llevan a cabo 234 millones de cirugías aproximadamente a nivel mundial, teniendo como

resultado que el objetivo de toda cirugía es salvar la vida del paciente, muchas veces suelen complicarse en la etapa postoperatoria en un porcentaje de 3- 16% y con tasas de mortalidad de 0.4 – 0.8% aproximadamente.<sup>5</sup> Y al menos 1 millón de pacientes fallecen durante la operación o inmediatamente después. Por ende los cuidados que brinda enfermería juegan un papel importante para evitar posibles complicaciones en relación con su acción humanitaria dando tranquilidad, confianza y apoyo emocional al paciente<sup>6</sup>.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS); enfermería cumple un papel muy importante dentro del equipo sanitario, independientemente si están o no enfermos, en todas las situaciones que se podrían dar dentro del ámbito hospitalario. Por ello refiere que la calidad de atención en salud, es identificar las exigencias de salud en el ámbito de la prevención y promoción de la salud.<sup>7</sup>

Alvan M, et al, realizó un estudio en el año 2021 donde tuvo como objetivo medir la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos, esta investigación fue cuantitativo, de diseño descriptivo, transversal y correlacional; donde aplicó 2 encuestas; una sobre Calidad del Cuidado de Enfermería y otra sobre Satisfacción. Tuvo como resultado sobre Calidad del Cuidado de Enfermería el 76.5% de los pacientes mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 21.1% regular y 2.4% como calidad del cuidado de Enfermería mala. Con respecto a las actitudes del paciente, el 76.2% de los pacientes estuvieron satisfechos del cuidado brindado por la enfermera y 23.8% estuvieron insatisfechos, por ende existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente<sup>8</sup>.

Semanche A, en el año 2022 realizó una investigación donde tuvo como objetivo determinar nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes, utilizó una encuesta y tuvo como resultados que el 72,7% de las unidades muestrales se encuentran satisfechos, sobre la variable calidad del cuidado el 65,2% refiere que recibió un cuidado de calidad en su componente confianza y seguridad y 68,2% refiere haber recibido cuidado con tacto y escucha. Concluyó que existe una relación significativa positiva alta entre ambas variables<sup>9</sup>.

Diversos estudios realizados en Perú, observaron una evidente falta de calidad en la atención de los servicios en hospitalización. Entre 2026 y 2019, la Superintendencia Nacional De Salud (SUSALUD), reportó un aumento del 50% en los reclamos en las instituciones prestadoras de salud, lo que indica que los usuarios pueden estar insatisfechos con los cuidados que se brinda.<sup>10</sup>

Por lo tanto es de mi interés realizar este tipo de estudio sobre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital Regional de Ica, 2024, ya que al conocer la problemática a nivel en distintos lugares se ve la importancia de la realización del presente estudio partiendo de la pregunta ¿Qué relación existe entre satisfacción del paciente quirúrgico con cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del hospital regional de Ica 2024?

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital Regional de Ica, 2024?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Qué relación existe entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según la dimensión componente técnico-científico?

¿Qué relación existe entre de satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según la dimensión componente interpersonal?

¿Qué relación existe entre de satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según la dimensión componente del entorno?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

Determinar cuál es la relación entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital Regional de Ica, 2024.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar cuál es la relación entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según la dimensión componente técnico.

Identificar cuál es la relación entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según la dimensión componente interpersonal.

Identificar cuál es la relación entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según la dimensión componente del entorno.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1. Justificación Teórica**

Desde la teoría, este trabajo se plantea con el objetivo de desarrollar estrategias y así lograr el mejoramiento la calidad de atención y la satisfacción de todo usuario, empleando instrumentos de cuestionario que luego estarán a disposición para el uso de nuevos trabajos de investigación que luego ayudarán a consolidar las bases teóricas, dimensiones, indicadores y variables de estudio.

##### **1.4.2. Justificación Metodológica**

Para lo metodológico dispondremos a elaborar el proceso de interacción de ambas variables propuestas que se expondrán a los miembros de la población considerada cuya situación es la de hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital regional.

La elaboración del plan metodológico se organiza a través de la formación de la parte teórica, incluyendo sus principios fundamentales que sirven como base. Además, se formulan hipótesis con un enfoque metodológico ajustado a la población, lo cual es esencial para estructurar los resultados y así poder verificar los objetivos planteados.

### **1.4.3. Justificación Práctica**

En la práctica, los resultados de la investigación permitirán a las autoridades del hospital que puedan identificar errores y mejorar con la ayuda de capacitaciones a los profesionales de enfermería según las dimensiones tomadas de nuestro instrumento, esto también brindara a que las autoridades puedan tomar decisiones ejecutables, mediante la evaluación del paciente a través de encuestas en forma periódica. La metodología fomentada en la presente investigación, y los instrumentos utilizados, son producto de un análisis de las bases teóricas, adecuadas a la población de estudio, cumpliendo con la validación y confiabilidad respectiva; estos instrumentos servirán para las próximas investigaciones.

### **1.5 Delimitaciones de la investigación**

Son 100 los usuarios en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

Kannan S, et al, (2020) tuvo como objetivo “evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería en las unidades médicas en la India”. Para ello se empleó el método descriptivo y transeccional y se contó con la participación de 124 pacientes. El resultado permitió observar un nivel de satisfacción excelente en 28% de los participantes, un nivel muy bueno en 58% y un nivel bueno en 13% para la calidad del cuidado. Sobre la satisfacción del cuidado se obtuvo un 46% mayor a la satisfacción de la comunicación de la enfermera, obteniendo un 32%. Se pudo concluir que el elemento de la comunicación puede mejorar la satisfacción de los usuarios<sup>11</sup>.

Arcenales L, et al, (2021) se planteó el objetivo de “determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues, Ecuador”; la metodología fue: cuantitativa, prospectiva, descriptiva, transeccional y no experimental; se trabajó con una población dentro de los meses de febrero a marzo y a quienes se les administró un Cuestionario de Satisfacción del Cuidado. Utilizando la escala de Likert los pacientes comentaron su opinión de acuerdo y desacuerdo, teniendo cada categoría de calificación. El resultado mostró que el enfermero da una excelente atención médica y el paciente refiere sentirse satisfecho, se evidenció mayor satisfacción en el cuidado por parte de enfermeras mujeres jóvenes de tercer nivel en comparación con otro grado de instrucción<sup>12</sup>.

Girón A. (2019) se planteó en el estudio el objetivo de “analizar la percepción y satisfacción de las usuarias sobre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en UNL Hospital Gineco Obstétrico y Neonatal en Bolivia”. La metodología empleada fue cuantitativa, descriptiva y transeccional, en la que tomaron parte 136 pacientes a las que se les aplicó un cuestionario. En el resultado se pudo apreciar que un 48.97% de los usuarios respondieron no estar satisfechos en el trato personalizado ofrecido por el enfermero, un 49.48% señaló no ser atendidos de manera oportuna y un 46.39% indicó estar insatisfecho de la atención brindada. Respecto a la conclusión, se determinó la necesidad de poner en marcha una estrategia y un plan de mejora con el objetivo de promover el conocimiento del personal para utilizar la mejor atención a los pacientes basada en valores humanos<sup>13</sup>.

Pinto, (2020) tuvo como objetivo “determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de los cuidados de enfermería, durante el post operatorio inmediato en el servicio de cirugía del Hospital Eduardo Eguía Tupiza, tercer trimestre del año 2019”. Se optó por la metodología descriptiva, correlacional y transeccional y con la participación de 40 usuarios y 15 profesionales de enfermería. Se les administró cuestionario. El resultado mostró que las enfermeras brindaron un cuidado eficiente en un 65% y un cuidado regular en un 30%. Las opiniones sobre el cuidado de enfermería fueron buenas en un 60%, la información fue clara en un 40%, el cuidado estandarizado fue eficiente en un 60%. En cuanto a la relación de la satisfacción y la percepción del enfermero sobre el trato humano fue de 73.3%. La conclusión evidenció que el usuario

percibió el cuidado del enfermero como eficiente, a la vez fue regular sobre claridad de la información. Respecto a la satisfacción, se percibió completa<sup>14</sup>.

Parrado E, et al (2020) tuvieron como objetivo “determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de Enfermería en Villavicencio, Colombia”. La metodología fue: cuantitativa, descriptiva, transeccional. Se administró el Cuestionario Care-Q. Resultados: Las conductas que los usuarios encuentran más efectivas son: administrar tratamiento y medicamento a tiempo, brindar claridad y precisión en la información respecto al estado de salud, escuchar con paciencia; explicar el procedimiento a realizar. Conclusiones: la evaluación de la satisfacción de los usuarios sobre la enfermera ayuda a identificar la calidad de la atención brindada por ellas, debilidades, fortalezas y necesidades de mejora<sup>15</sup>.

### **Antecedentes nacionales**

Pecho N, (2020) se planteó el objetivo de “analizar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia”. La metodología empleada fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, prospectiva y transeccional. Participaron 182 usuarios. Se aplicó la encuesta como técnica y como instrumentos fueron el Care-Q y el CUCACE. En el resultado se apreció respecto a la calidad de enfermería un nivel alto en 52.2% y un nivel medio en 46.7%. El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados fue de 58.8% satisfechos, 35.2% muy satisfechos y el 6.0% poco satisfechos. La conclusión fue que si se encontró relación entre las variables estudiadas<sup>16</sup>.

Alvan M, et al, (2021) se plantearon el objetivo de “medir la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos”. La metodología utilizada fue cuantitativa, descriptiva, transeccional y correlacional; en el estudio se contó con la participación de 336 usuarios. Se emplearon el cuestionario para medir la Calidad del Cuidado de la Enfermera y el cuestionario sobre Satisfacción. El resultado mostró que la calidad del cuidado obtuvo un nivel bueno en 76.5%, un nivel regular en 21.1% y un nivel malo en 2.4%. Sobre la actitud del paciente, mostró satisfacción en 76.2% y la insatisfacción en 23.8%. Finalmente, se llegó a concluir de que hay una relación entre ambas variables estudiadas<sup>17</sup>.

Cuba A, et al, (2023) se plantearon el objetivo de “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital de Huaycán”. La metodología empleada fue: deductiva, básica, cuantitativa, no experimental, descriptiva transeccional y correlacional. En el estudio participaron 92 pacientes post operados. El resultado arrojó que, respecto a la calidad de la atención, se obtuvo un nivel bueno en 57.6%, de manera especial en el elemento entorno confort en 56.5%. Sobre la satisfacción, se obtuvo un nivel bueno en 59.8% y un nivel muy bueno en 27.2%. Respecto a sus dimensiones, se alcanzó un 58.7% en necesidades, un 42.4% en expectativas y un 48.9% en percepción. Se concluyó que existe una relación directa entre las dos variables del estudio<sup>18</sup>.

Barrial L, (2022) tuvo como objetivo “determinar el nivel de satisfacción de pacientes postoperados y cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del

hospital sub regional de Andahuaylas-2021”. La metodología empleada fue: cuantitativa, correlacional, no experimental y transeccional. Participaron 60 pacientes y se empleó el cuestionario como instrumento. El resultado permitió evidenciar un nivel regular del cuidado de enfermería en 51,7%; asimismo, se encontró a los pacientes muy satisfechos en 51,7% y satisfechos en 35%. La conclusión a la que se llegó fue la estrecha relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente<sup>19</sup>.

Senmache A, (2022), se propuso el objetivo de “determinar nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes”. Exploración cuantitativa, no experimental, transversal correlacional, desarrollada en una muestra de 66 pacientes, los que respondieron una encuesta para levantar los datos sobre la temática. Los resultados nos muestran que el 72,7% de las unidades muestrales se encuentran satisfechos, sobre la variable calidad del cuidado el 65,2% refiere que recibió un cuidado de calidad en su componente confianza y seguridad y 68,2% refiere haber recibido cuidado con tacto y escucha. Concluyó que existe una relación significativa positiva alta entre ambas variables<sup>20</sup>.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Satisfacción**

Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE), definió a la satisfacción del paciente como: “El afecto de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad, es un fenómeno que siempre está ligado a aspectos

objetivos que directamente afectan al paciente en su pensamiento” (Ramirez, 2015)<sup>21</sup>.

Por otro lado, Thompson (citado por el Ministerio de Salud, 2002) refiere que la satisfacción del cliente no solo tiene relación con la calidad de atención recibida, sino con el servicio que espera. “Los usuarios quedan satisfechos cuando un servicio cumple o supera sus expectativas”<sup>22</sup>.

La satisfacción del paciente se encuentra establecida por la evaluación que hace la enfermera sobre su cuidado hacia el paciente. El cuidado al ser humano tiene que ser realizado teniendo en cuenta a un ser humano que puede sentir, sufrir, razonar y requerir menos medicinas y más comprensión y muestras de amor y afecto. Cada persona tiene sus propios sueños, temores, necesidades diferentes, dependiendo de sus creencias, cultura y realidad cotidiana<sup>23</sup>.

Es muy importante evaluar la calidad de la atención de enfermería midiendo la satisfacción de la población que recibe dichos servicios de salud y para poder conseguirlo es relevante mantener una atención de calidad, un diálogo adecuado y satisfacer las expectativas del paciente hospitalizado para su pronta recuperación<sup>24</sup>.

El personal de enfermería está en condiciones de mantener una estrecha relación no solo con los pacientes sino con todo el sistema de salud, porque su trabajo es el factor principal para conseguir la calidad de la atención. Guevara (2005) escribe que Peplau, pionera de la escuela de interacción, en su libro “Relaciones interpersonales en enfermería” describe su labor profesional como un proceso de interacción social con enfermedades y problemas de salud, en su trabajo pone todas sus fuerzas<sup>25</sup>.

### **Nivel de satisfacción del cuidado**

- Satisfecho: ocurre cuando el paciente supera sus expectativas brindadas por el cuidado de enfermería.
- Medianamente satisfecho: es cuando el paciente recibe un cuidado ideal pero no supera todas sus expectativas.
- Insatisfacción: ocurre cuando no se alcanza las expectativas sobre el cuidado recibido.

### **Dimensiones de Satisfacción**

Pezo y Ríos (2012) plantearon que el objetivo final de la enfermera es lograr la satisfacción del público atendido por medio de una atención adecuada y oportuna la cual incluye dimensiones que se muestran a continuación<sup>26</sup>:

#### **Dimensión de las necesidades**

Entre todas las necesidades humanas, algunas son básicas como la de alimentar, respirar, tener seguridad, entre otras. Lograr la satisfacción de dichas necesidades puede indicar el estado de salud de todo ser humano.

Abraham Maslow, propuso la “Teoría de la Motivación Humana” en 1943 e identificó 5 categorías sobre las necesidades; estas son: Fisiológicas, seguridad y protección, amor y pertenencia, estima y, autorrealización<sup>27</sup>.

Para efectos del presente estudio, se considerarán las tres primeras:

**Necesidades fisiológicas.** Llegan a ser importantes por la supervivencia y toman en cuenta las necesidades básicas como la respiración, tomar agua, dormir, comer, la práctica del sexo, refugiarse entre otras. En cuanto a los pacientes, satisfacer estas necesidades significa recibir inmediata y directa

de enfermeras que abordan cuestiones tales como óptima nutrición, eliminación oportuna de las excretas, la práctica del descanso, sentirse cómodo y aliviado o evitar el dolor.

**Necesidades de seguridad y protección.** Luego de haber alcanzado la satisfacción en las necesidades fisiológicas, se hace presente el siguiente nivel en la jerarquía que se refiere a la necesidad de sentir seguridad y protección, la que se evidencia en sentirse vulnerado y débil en la gestión de la vida propia y se trata de buscar un entorno seguro para la vida humana y protegido, sin alguna amenaza física (reales o no), sin actitudes violentas y que busquen alguna privación. Esto significa que la enfermera deba participar en la provisión de un entorno que mantenga a los pacientes seguros y prevenga accidentes e incidentes que podrían provocar lesiones.

**Necesidades de amor y pertenencia.** Surgen cuando los requerimientos de seguridad han llegado a obtener un mínimo necesario de satisfacción. La necesidad de amor y pertenencia se encuentran vinculadas con la filiación a un determinado grupo social que van alejando a la persona de aquellos sentimientos tanto de soledad como de desarraigo. Es casi inevitable que la intervención quirúrgica deje a los pacientes con efectos psicológicos de ansiedad y baja autoestima al aislarlos de su entorno social y reducir sus capacidades por un corto tiempo. La atención de enfermería oportuna y compasiva puede calmar a los pacientes y evitar que sus necesidades y oportunidades emocionales se dañen.

## **Dimensión de las Expectativas**

Un importante estudio realizado por Berry, Parasuraman y Zeithami (1991) sobre la prestación de servicios y las expectativas de los usuarios, confirma la existencia de áreas clave en las cuales se centran las expectativas. Hay condicionantes como:

**Accesibilidad.** Hace referencia a la facilidad de comunicación con la entidad de salud en función con las necesidades y limitaciones del paciente.

**Fiabilidad.** Se ofrece en cada momento el servicio de forma oportuna y de manera correcta, desde el inicio hasta el fin del proceso de atención.

**Comunicación.** Se busca mantener un permanente diálogo a fin de informar al usuario del servicio de salud usando palabras que son fáciles de entender para personas como los pacientes que no están capacitados en procedimientos médicos.

## **Dimensión de las Percepciones**

Pezo y Ríos (2012) afirmaron que la percepción del paciente se convierte en una autoimagen creada a partir de los cuidados posteriores que recibe de los cuidados de enfermería. Sus principales aspectos son:

**Disponibilidad.** Capacidad de la enfermera para responder a las necesidades y deseos del paciente, administrarle una nutrición adecuada o un tratamiento especial.

**Cortesía.** Requiere una buena relación entre la enfermera y el paciente, la cual permite la existencia de la amabilidad en el trato. La enfermera tiene que ver a la persona que necesita ayuda profesional en su totalidad.

**Confianza.** Es un conjunto de recursos que tienen las enfermeras para mantener relaciones eficaces entre enfermera y paciente. Se fundamenta en una comprensión empática de aquellos procesos psicológicos de todo paciente.

**Competencia.** Se refiere al grupo de habilidades, destrezas, conocimientos y actitudes que capacitan a las enfermeras para realizar tareas profesionales como la toma de muestras y procedimientos que requieren más habilidades, como por ejemplo está el colocar un catéter o vías periféricas.

### **2.2.2 Cuidado de enfermería**

Jean Watson, concluyó que el cuidado debe ser humano, no solo el conocimiento científico sino también incluyendo los valores, interés y compromiso para apoyar esas necesidades, volviéndolo más humanístico. El cuidado es el desarrollo de una relación entre enfermero y paciente, que implica protección personal, dignidad humana, compasión, integridad y mantenimiento de la paz interior. Se puede definir al cuidado como el desarrollo de las relaciones entre dos personas: la enfermera y el paciente que se caracteriza por la protección del ser humano, la preservación de su dignidad, de su benevolencia, integridad y paz interior<sup>28</sup>.

El cuidado es recibido en cada momento de la vida de toda persona y constituye una necesidad de tipo básico y cotidiano; viene a ser compromiso asumido por el profesional quien brinda al individuo a través del contacto diario; debido a ello, se observa toda emoción y sentimiento por parte de los pacientes puesto que estos buscan recibir una atención óptima que los haga experimentar la sensación de importancia. El cuidado humanizado se fundamenta en los valores humanos y en

la ética y tiene como misión buscar la satisfacción de las necesidades y el mejoramiento de la calidad de vida.

### **Dimensiones del cuidado**

**Dimensión componente Técnico-Científico.** Está referido a toda acción especializada del profesional de las ciencias de la salud. Sus características principales vienen a ser:

- Efectividad. Esta puede verificarse cuando el estado de salud del paciente es transformado de forma favorable.
- Eficacia. Corresponde a una forma correcta de aplicar la norma en el campo administrativo y técnico que busca encaminar los objetivos de toda organización.
- Eficiencia. Referida al uso eficaz de los recursos para lograr metas establecidas.
- Continuidad. Consiste en proporcionar servicios de forma continua sin interrupción o repetición de procesos.
- Seguridad. Hace referencia a que todo riesgo necesita haber sido previsto y minimizado.
- Integralidad. Se refiere a que la atención tiene que ser la adecuada a la situación problemática específica de cada paciente. Es necesario expresar preocupación por la situación de bienestar del acompañante.

**Dimensión componente interpersonal.** Se refiere a la relación de personas originada por la atención. Sus características son las siguientes:

- Respeto al ser humano en sus derechos humanos, su cultura y sus características propias.

- Información sobre la situación actual del paciente, la cual debe ser expresada de forma completa, con veracidad, oportunidad y clara.
- Interés en el individuo interno, así como en sus percepciones, sus necesidades y requerimientos.
- Trato amable, cordial, con calidez y empatía en la atención.
- Ética conforme a los valores sociales y principios éticos y deontológicos que guían al trabajador de la salud en su conducta y deberes propios.

**Dimensión componente del Entorno.** Hace referencia a los beneficios de las organizaciones sanitarias que se consideran valor añadido. “Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio”<sup>29</sup>.

### **Teorías de enfermería**

Según Jean Watson la enfermería es un arte puede comprender, reconocer y experimentar las mismas respuestas emocionales que sus pacientes, también sostiene que es una ciencia humanista ya que vincula la experiencia de salud de individuos con diferentes enfermedades al vincular cualidades profesionales y personales.<sup>30</sup> La teoría del cuidado humanizado, habla sobre los valores, voluntad, conocimientos y de manera especial el compromiso de cuidar a otros; incluso, Watson se fundamentó en la armonía de la psique, cuerpo y espíritu, a través del vínculo ayuda/confianza y el individuo con la necesidad de ser cuidada<sup>31</sup>.

Esta teoría sugiere un compromiso profesional con el cuidado y la ética que se considera esencial en enfermería. Además, los profesionales deben tener conocimientos y practicas espirituales para ayudar a los pacientes. Por lo tanto, esta teoría se basa en este concepto para que las enfermeras puedan brindar una

atención de calidad basada en necesidades de los pacientes y mejorar la visión tradicional de la enfermería.<sup>32</sup>

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**H1:** Existe relación entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital Regional de Ica, 2024

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital Regional de Ica, 2024

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Hi: Existe relación entre la satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según dimensión componente técnico científico en el hospital regional de Ica, 2024

Ho: No Existe relación entre la satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según dimensión componente técnico científico en el hospital regional de Ica, 2024

Hi: Existe relación entre la satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según dimensión interpersonal en el hospital regional de Ica, 2024

Ho: No Existe relación entre la satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según dimensión interpersonal en el hospital regional de Ica, 2024

Hi: Existe relación entre la satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según dimensión componente del entorno en el hospital regional de Ica, 2024

Ho: No Existe relación entre la satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según dimensión componente del entorno en el hospital regional de Ica, 2024

.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

Deductivo, hipotético, de acuerdo a las definiciones establecidas por Sampieri establecen que el proceso hipotético deductivo se fundamenta en el planteamiento de hipótesis que pueden ser confirmadas o no ante una población establecida.

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

El estudio presenta un enfoque cuantitativo se da mediante la recolección de una serie de datos que van a servir de fundamento en la comprobación de la hipótesis, mediante el establecimiento de datos de manera numérica para el análisis estadístico.

#### **3.3. Tipo de investigación**

Tipo de investigación es básica o fundamental ya que el fundamento de aplicación es la mejora de la calidad del conocimiento que se tiene en la actualidad de cada uno de los diferentes procesos que se pueden presentar, para poder contribuir a la mejora de la sociedad y cambiar los retos al futuro.

Nivel correlacional se refiere a que este tipo de estudio se fundamenta en determinar la existencia de una relación entre los fenómenos que se buscar estudiar y logrando determinar la relación entre uno o más términos o variables.

#### **3.4. Diseño de Investigación**

El diseño es no experimental ya que no se busca la modificación de los hábitos de la población; será transversal ya que se van analizar los datos en un periodo de tiempo.

### **3.5. Población**

#### **Población**

Son 100 los usuarios postoperados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, se trabajará con la población total.

#### **Criterios de inclusión**

- Pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica.
- Pacientes mayores de edad de 18 a 65 años.

#### **Criterios de exclusión**

- Pacientes menores de edad y aquellos que no quieran participar en la investigación.
- Pacientes con dificultad motora y sensorial.

### **3.6.- VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN**

#### **Variable independiente**

Cuidado de enfermería

#### **Definición Conceptual**

Watson define como la armonía de la psique, cuerpo y espíritu, a través de la relación ayuda/confianza y la persona con necesidad de ser cuidada. Esta teoría sugiere un compromiso profesional con el cuidado y la ética que se considera esencial en enfermería.

#### **Definición operacional**

La medición de la calidad de los cuidados de enfermería son el resultado de la gestión del cuidado que los licenciados del servicio de Cirugía del Hospital Regional de Ica brindan a los pacientes hospitalizados, será medido en 3

dimensiones: componente técnico, componente interpersonal y componente del entorno.

### **Variable dependiente**

Satisfacción del paciente

### **Definición Conceptual**

La RAE define satisfacción del paciente como: “El afecto de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad, es un fenómeno que siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al paciente en su pensamiento” (Ramirez, 2015)<sup>20</sup>.

### **Definición operacional**

La satisfacción del paciente viene a ser el resultado de la aplicación de toda actividad profesional por parte del enfermero encaminado a buscar la satisfacción de cada requerimiento del usuario y que se medirá en 3 dimensiones a saber: necesidades, expectativas, percepciones.

Tabla 1

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala	Niveles y rangos
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>						
<b>Satisfacción del paciente</b>	La RAE define satisfacción del paciente como: “El afecto de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad, es un fenómeno que siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al paciente en su pensamiento” (Ramirez, 2015)	La satisfacción del paciente viene a ser el resultado de la aplicación de toda actividad profesional por parte del enfermero encaminado a buscar la satisfacción de cada requerimiento del usuario y que se medirá en 3 dimensiones a saber: necesidades, expectativas, percepciones.	De las necesidades	1-13	Likert	Insatisfecho: 20-46 Medianamente satisfecho:47-73 Satisfecho: 74-100
			De las expectativas	14-16	Likert	
			De las percepciones	17-20	Likert	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>						
<b>Cuidado de enfermería</b>	Watson define como la armonía de la psique, cuerpo y espíritu,	Para medir la calidad del cuidado de la enfermera es el resultado del manejo del cuidado	Técnico-Científico	1 -6	Likert	Baja (15 a 35 pts.) Regular (36 a 55 pts.) Buena (56 a 75 pts.)
			Componente Interpersonal	7-12	Likert	

	<p>por medio de la relación entre ayuda y confianza y el individuo con necesidad de cuidado. La teoría plantea un compromiso por parte del profesional respecto al cuidado y la ética que se considera esencial en enfermería.</p>	<p>brindado en el servicio de cirugía del hospital hacia todo paciente hospitalizado y se medirá en 3 componentes: técnico científico, interpersonal y entorno.</p>	<p>Componente del entorno</p>	<p>13-15</p>	<p>Likert</p>	
--	--	---	-------------------------------	--------------	---------------	--

### **3.7.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.7.1.- TÉCNICA**

La técnica a utilizar para recolectar datos va a ser la encuesta la cual se refiere a tomar datos de forma directa a través de la aplicación de un instrumento como es el cuestionario.

#### **3.7.2.- DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

El instrumento que se plantea usar es el creado y validado por el investigador Lecca en Perú en 2017 en su estudio “calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado de la clínica San Borja, Lima 2016”. Este instrumento consta de los siguientes cuestionarios estructurados de acuerdo a la escala Likert. El primero contiene 15 preguntas para medir el cuidado de enfermería; del ítems 1 al 6 pertenece a la dimensión componente técnico-científico, del ítems 7 al 12 pertenece a la dimensión interpersonal, del ítems 13 al 15 pertenece a la dimensión entorno, cada ítems vale 5 puntos, obteniendo 15-35 puntos como bajo, 36-55 puntos como regular y 56-75 puntos como bueno. El segundo cuestionario contiene 20 preguntas para medir la satisfacción de los pacientes postoperados; del ítems 1 al 3 pertenece a la dimensión de las necesidades, del ítems 4 al 6 pertenece a la dimensión de las expectativas, del ítems 7 al 10 pertenece a la dimensión percepciones, cada ítems vale 5 puntos, obteniendo 20-46 puntos como insatisfecho, 47-73 puntos como medianamente satisfecho y 74-100 puntos como satisfecho.

### **3.7.3.- VALIDACIÓN**

Los instrumentos han pasado por un proceso de validación a cargo de Lecca para su investigación “calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado de la clínica San Borja, Lima 2016”, en la que participaron 10 jueces expertos manifestando la validez del cuestionario.

### **3.7.4.- CONFIABILIDAD**

Los instrumentos pasaron por una prueba piloto en la que participaron 15 pacientes. Del resultado de dicha prueba se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0,798 para el cuestionario de la variable 1 y para el cuestionario de la variable 2 fue de 0,859; esto hace que ambos cuestionarios sean confiables para poder ser aplicado en el presente estudio.

## **3.8.- PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para la recolección de los datos se tomará en cuenta los siguientes de pasos:

1. Autorización de la Jefatura de enfermería del Hospital Regional de Ica
2. Coordinación con la jefatura de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Regional de Ica
3. Aplicación escalonada de los instrumentos a cada paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía.

En cuanto al análisis de la información obtenida como producto de la aplicación de los instrumentos, estas serán procesadas a través del programa de Excel a fin de estandarizar y se ingresarán al programa SPSS versión 25 donde se

ejecutará el análisis de la información y el cruce de las mismas con el fin de conseguir las tablas y figuras que puedan permitir aclarar respuestas a los objetivos planteados.

### **3.9.- ASPECTOS ÉTICOS**

Dentro de las consideraciones éticas que se tienen en la aplicación de los procesos tenemos los principios de:

**Confidencialidad:** ya que todos los datos que se obtengan serán usados solo para el proceso de investigación.

**Autonomía:** ya que la participación es voluntaria y libre de participar y de poder retirarse en cualquier momento.

**No maleficencia:** donde todos los datos que se obtengan serán para el beneficio de los profesionales de la salud que laboran en la institución y del paciente, no debe infringir daños.

**Justicia:** el instrumento será equitativo para todos los participantes, esta investigación tendrá resultados por igual para todos.

**Beneficencia:** la investigación busca el bienestar para el paciente y el profesional de enfermería.

#### 4.- ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1.- CRONOGRAMA

Cronograma de actividades	2024								
	E	F	M	A	M	J	J	A	S
Revisión Bibliográfica									
Elaboración del Proyecto de Investigación									
Presentación del proyecto									
Aprobación del proyecto									
Recopilación de Información									
Procesamiento de Datos									
Elaboración del informe final									
Presentación del informe final									
Sustentación de la tesis									

## 4.2.- PRESUPUESTO

Cantidad	Descripción	P.unitario(s/.)	Total
10 unid	Lapicero	1.00	10.00
10 unid.	Lápices	1.00	10.00
3 Millares de	Hojas a4	24.00	72.00
2 unid.	Tableros	12.00	24.00
4 unidad	Usb	30.00	120.00
1 caja	Grapas	15.00	15.00
10 unidades	Cd	1.00	10.00
10	Anillados	2.50	25.00
08 unid.	Tintas	33.00	264.00
	Internet	99.00	99.00
	Telefonía	80.00	80.00
	Transporte	180.00	180.00
	Software SPSS v.15.0	250.00	250.00
	Pago para aplicar cuestionario en hospital	190.00	190.00
4 unid.	Empastado	50.00	200.00
	Asesoría externa	250.00	250.00
	Búsqueda de las fuentes	120.00	120.00
		TOTAL:	1919.00

## 5. REFERENCIAS

1. Díez J, Arcau A, Zarazaga J, Espes S. Cuidados de enfermería en el postoperatorio inmediato del trasplante cardíaco. Revista Electrónica de Portales Medicos.com [revista en Internet] 2021 [acceso 06 de Julio 2024]. 16(6):275. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revistamedica/cuidados-de-enfermeria-en-el-postoperatorio-inmediato-del-trasplantecardiaco/>
2. García A. Análisis de investigaciones brasileñas enfocadas en el cuidado de enfermería. Rev ciencia y enferm XI años. 2020; (2): 35–46. [citado 2024 Julio 08] Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000100016&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100016&lng=es).
3. Felipa F. Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. Universidad Autónoma de Nueva León. Facultad de enfermería. Tesis para obtener el grado de maestría en Ciencias de Enfermería. 2022. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/1034/1/1080116276.PDF>
4. Parrado E, Reyes R, (2021). Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Boletín Semillero de Investigación En Familia, 2, 52-60. [citado 06 de Julio 2024]. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
5. Deng H, Yang M, Ruan J, Mu L, Wang Q. Effects of nursing care in fasttrack surgery on postoperative pain, psychological state and patient satisfaction with nursing for glioma. World J Clin Cases [revista en Internet] 2021 [citado 06 de Julio 2024]. 9(20):5435–41. Disponible en: <https://www.wjgnet.com/2307-8960/abstract/v9/i20/5435.htm>
6. Parrado E, Reyes R, (2021). Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Boletín

- Semillero de Investigación En Familia, 2, 52-60. [citado 06 de Julio 2024]. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
7. Vargas V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud. Parámetros de medición. *Revistas Ciencias Sociales* [Internet] 2021; 19(4): 663 – 671 p. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>
  8. Alván M, GC, Quiroz Murrieta LL. Calidad Del Cuidado De Enfermería Y Satisfacción Del Paciente En El Servicio De Emergencia Del Hospital Apoyo Iquitos - 2020. Tesis De Licenciatura. Perú Iquitos. Universidad Científica Del Perú: 2021
  9. Caring Assessment Tool (CAT-V). *Rev. Latino-Am. Enfermagem.* 2021;252965. [citado 22 de Julio del 2024]; Disponible en: [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v25/es\\_0104-1169-rlae-25-e2965.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v25/es_0104-1169-rlae-25-e2965.pdf).
  10. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en cirugía de Hospitales Públicos de Lima Este, Perú [Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración]. Lima: Universidad San Martín de Porras, 2020. Disponible en: <http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2020>".
  11. Kannan S, et al. "Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital India". (tesis de maestría). India Universidad Autónoma De Guerrero. 2020
  12. Arcentales L, Cano ICM, Coronel AAR, González CG. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. 2021; *Archivos Ecuatorianos de Farmacología y terapéutica*, [Publicado el 11 de septiembre de 2021] Disponible en: [https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft\\_3\\_2021/2\\_satisfaccion\\_pacientes\\_quir%C3%BArgicos.pdf](https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quir%C3%BArgicos.pdf)
  13. Giron A. Nivel de satisfacción de pacientes frente a la calidad de cuidados de enfermería, durante el post operatorio inmediato del servicio de cirugía, Hospital

- Eduardo Eguía, Tupiza 2019. tesis de maestría. Bolivia-Tupiza. Universidad autónoma
- Juan Misael Saracho. 2020
14. Pinto. Tesis “Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería” (Tesis De Maestría). México-Puebla. Universidad Autónoma De Puebla. 2019
  15. Parrado E. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Boletín Semillero de Investigación en Familia [Internet]. 2020;2:52–60. Available from: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
  16. Pecho Nuñez NI. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020. Tesis De Maestría. Perú-Lima. Universidad Nacional Del Callao. 2020
  17. Alván M, Quiroz LL. Calidad Del Cuidado De Enfermería Y Satisfacción Del Paciente En El Servicio De Emergencia Del Hospital Apoyo Iquitos - 2020. Tesis De Licenciatura. Perú Iquitos. Universidad Científica Del Perú: 2021
  18. Cuba A, et al. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019. Tesis De Maestría. Perú Lima. Universidad Nacional Mayor De San Marcos: 2019
  19. Barrial C. Satisfacción de pacientes postoperados y cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas-2021. Tesis De Maestría. Perú Lima. Universidad Cesar Vallejo:2022
  20. Senmache Arriola NC. Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo 2020. Tesis De Licenciatura. Perú-Lambayeque: 2022
  21. Diccionario de la Lengua Española (2014). Ed. 23° del Tricentenario.
  22. Minsa (2022). Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Recuperado

23. Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. (1991). La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas. *Revista* 67, pp. 74-75
24. Cabello, E. (2021). Calidad de la Atención Médica: Paciente o cliente. *Revista médica herediana*, 12(3), 96-99.
25. Guevara, L. (2019). Calidad de la interrelación enfermera-paciente según la teoría de Peplau en los Servicios de Cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019. Universidad Nacional Mayor de San Marcos
26. Suarez M. Huahuasoncco G. Calidad de interrelación de la enfermera según Peplau y satisfacción de pacientes quirúrgicos, servicio de cirugía hospital regional Honorio Delgado Arequipa 2019 (citado 2024 octubre) disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2433/Ensuolmi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Pezo, D. y Ríos, A. (2019). Satisfacción del paciente postoperado con la atención de enfermería en el servicio de cirugía del HOSPITAL II-2 MINSA Tarapoto. Junio-agosto 2012. Universidad Nacional de San Martín.
28. Thompson Ivan. La Satisfacción del Cliente [sitio en internet] Texas EE.UU. [consulta 30 de julio 2024]. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfacción.cliente.htm>
29. Watson J. Nursing: the philosophy and science of caring. (Citado 2024 agosto disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v16n1/a16v16n1.pdf>
30. Lagoueyte M. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. *Revista de la Universidad Industrial de Santander [revista en Internet]*2015[acceso 27 de julio 2024]. 47(209–213). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/suis/v47n2/v47n2a13.pdf>
31. Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson. [Internet].2017. (citado: 28 de julio 2024). Disponible en

<https://encolombia.com/medicina/revistasmedicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/1>

32. El Cuidado. Virginia Henderson. [Internet].2012. (citado: 28 de julio 2024).

Disponible en

<http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/virginiahenderson.html>

## **ANEXOS**

## 6.1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital Regional de Ica, 2024?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Qué relación existe entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según la dimensión componente técnico? ¿Qué relación existe entre de satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según la dimensión componente interpersonal? ¿Qué relación existe entre de satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según la dimensión componente del entorno?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital Regional de Ica, 2024</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar la relación que existe entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según la dimensión componente técnico. Identificar la relación que existe entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según la dimensión componente interpersonal. Identificar la relación que existe entre</p>	<p><b>Hipótesis General</b> H1: Existe relación entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital Regional de Ica, 2024 H0: No existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital Regional de Ica, 2024</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p><b>Cuidado de enfermería</b> Dimensiones ✓ Técnico-Científico ✓ Componente interpersonal ✓ Componente del entorno</p> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p><b>Satisfacción del paciente</b></p> <p>Dimensiones: ✓ De las necesidades ✓ De las expectativas ✓ De las percepciones</p>	<p><b>Tipo de Investigación Aplicada</b> <b>Correlacional</b> <b>Método y diseño de la investigación</b> Estudio Cuantitativo, correlacional, de corte transversal, no experimental. <b>Población Muestra</b> Serán todos los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Regional de Ica.</p>

	satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía según la dimensión componente del entorno.			
--	--	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos

### Universidad Privada Norbert Wiener

#### CUESTIONARIO SOBRE CUIDADO DE ENFERMERIA

Estimado (a) Sr(a), buenos días, soy la Lic. Enf. Ambar Quispe Jaime, de la UNIVERSIDAD NORBERT WIENER, estos cuestionarios están dirigidos a los pacientes que se encuentran hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica.

Instrucciones: En las siguientes preguntas que se le formulan de acuerdo a la escala indicada, marque con un “X” sobre la casilla que considere adecuada.

#### I. DATOS GENERALES

1. Edad:

2. Sexo:

3. Tiempo de Hospitalización:

<b>A. DIMENSION TECNICO - CIENTIFICA</b>	<b>Nunca</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1. ¿Cree usted que está mejorando favorablemente con la atención recibida?					
2. ¿Considera que la enfermera aplica los protocolos de la institución?					
3. ¿Considera que la enfermera realiza un buen uso de los recursos de la clínica?					
4. ¿Considera que la atención que se le brinda es sin interrupciones?					
5. ¿La atención que se le brinda la considera como segura y adecuada?					
6. ¿Recibe usted todas las atenciones que se requiere para mejorar su salud?					
<b>B. DIMENSION HUMANA</b>					
7. ¿Recibe usted un saludo cordial de la enfermera que lo atiende?					
8. ¿La enfermera le brinda información a sus familiares sobre los cuidados que recibe?					
9. ¿Ante una inquietud o duda, la enfermera que lo atiende muestra interés por ello?					
10. ¿Considera que recibe un trato amable y empático durante la atención que recibe?					
11. ¿Recibe un trato respetuoso durante sus atenciones?					
12. ¿Considera que se guarda la confiabilidad debida sobre su diagnóstico?					
<b>C. DIMENSION DEL ENTORNO</b>					
13. ¿Considera que el ambiente es agradable, cómodo y tranquilo(fuera de ruidos molestos para su buen descanso)?					
14. ¿La habitación en la que se encuentra tiene buena iluminación y ventilación?					
15. ¿La habitación donde permanece está constantemente limpia y ordenada?					

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DEL PACIENTE

Instrucciones: En las siguientes preguntas que se le formulan de acuerdo a la escala indicada, marque con un "X" sobre la casilla que considere adecuada.

A. DE LAS NECESIDADES	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿La enfermera se preocupa por ver que su suero esté pasando bien?	<input type="checkbox"/>				
2. ¿La enfermera está pendiente de retirar o cambiar el suero cuando este se ha terminado?	<input type="checkbox"/>				
3. ¿Le colocan la chata o el urinario (papagayo) cuando usted lo requiere?	<input type="checkbox"/>				
4. ¿Le asisten alcanzándole una rifonera en caso de presentar vómitos?	<input type="checkbox"/>				
5. Cuando le indican que se siente o camine ¿le ayudan a hacerlo?	<input type="checkbox"/>				
6. ¿Siente usted que su cama y unidad se encuentran ordenadas y limpias durante el día?	<input type="checkbox"/>				
7. ¿La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación (ejercicios respiratorios, sentarse en la cama, otros) para disminuir el dolor?	<input type="checkbox"/>				
8. ¿La enfermera le indica el por qué antes de realizarle algunos procedimientos?	<input type="checkbox"/>				
9. ¿La enfermera le controla la temperatura, presión arterial, respiración y el pulso, durante el día?	<input type="checkbox"/>				
10. ¿La enfermera evalúa y previene el riesgo de caídas?	<input type="checkbox"/>				
11. ¿La enfermera observa las gasas que cubren su herida para saber si están secas y limpias?	<input type="checkbox"/>				
12. ¿La enfermera se preocupa por preguntarle cómo se siente?	<input type="checkbox"/>				
13. ¿La enfermera le hace sentir que para ella su recuperación es importante?	<input type="checkbox"/>				
B. DE LAS EXPECTATIVAS	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
14. De acuerdo a su necesidad ¿se siente satisfecho (a) por la verificación y/o cambió rápido de la vía endovenosa que realiza la enfermera?	<input type="checkbox"/>				
15. De acuerdo a sus necesidades ¿la enfermera le brinda atención en el momento oportuno?	<input type="checkbox"/>				
16. ¿Puede expresar lo que siente y desea, esperando obtener una respuesta amable y comprensible por parte de la enfermera?	<input type="checkbox"/>				
C. DE LAS PERCEPCIONES	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
17. ¿La enfermera se muestra cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea vía oral o vía endovenosa?	<input type="checkbox"/>				
18. ¿La enfermera le brinda un trato amable durante la atención?	<input type="checkbox"/>				
19. ¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera?	<input type="checkbox"/>				
20. ¿La enfermera se preocupa para que su habitación permanezca limpia y ordenada?	<input type="checkbox"/>				

### **Anexo 3: Formato de consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACION DEL**

#### **CIE-VRI**

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Quispe Jaime, Ambar

Título: “Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital Regional de Ica, 2024”

---

---

**Propósito del Estudio:** Se está invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital Regional de Ica, 2024”. Este estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener: Lic. Quispe Jaime Ambar. El propósito de este estudio es: Determinar la relación que existe entre satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital Regional de Ica, 2024. Su ejecución ayudara/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

**Procedimientos:**

Si usted decide participar en este estudio se le realizara lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente.
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta.
- Firmar el consentimiento informado.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**Beneficios:** Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le pueda ser de mucha utilidad.

**Costos e incentivos:** Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico 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 la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del participante:** Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento o no participar en un parte del estudio sin perjuicio alguna. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Quispe Jaime Ambar al 959425424 y/o al comité que valido el presente estudio: Dra Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Privada Norbert Wiener, tel. 7065555 anexo 3285, [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwiener.edu.pe)

## **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que 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 consentimiento.

---

**Participante**

**Nombres:**

**DNI:**

---

**Investigador**

**Nombres:**

**DNI:**

## ● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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	<b>uwiener on 2024-02-25</b> Submitted works	1%
2	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
3	<b>uwiener on 2024-05-01</b> Submitted works	1%
4	<b>uwiener on 2023-04-07</b> Submitted works	<1%
5	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>uwiener on 2024-07-18</b> Submitted works	<1%
7	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>uwiener on 2024-03-09</b> Submitted works	<1%