Universidad Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Tesis

Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026

Para optar el Título Profesional de

Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Autora: Peña Pre, Enet

Código ORCID: https://orcid.org/0000-0001-8063-4289

Autora: Torres Contreras, Nitzi Kilian

Código ORCID: https://orcid.org/0009-0007-9581-9703

Asesora: Dra. Rojas Carbajal, Milagros Esther

Código ORCID: https://orcid.org/0000-0001-9930-3463

Lima – Perú

2026

Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 23/09/2026

Yo, Enet Peña Pre / Nitzi Kilian Torres Contreras egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Programa Académico de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026" Asesorado por la docente: Milagros Esther Rojas Carbajal DNI: 21881452 ORCID https://orcid.org/0000-0001-9930-3463 . tiene un índice de similitud de **18 (dieciocho) %** con código OID: trn:oid:::14912:628589225 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 1
Peña Pre Enet
DNI: 48055097

Firma de autor 2
Nitzi Kilian Torres Contreras
DNI: 75882238



……

Firma
Rojas Carbajal, Milagros Esther
DNI: 21881452

Lima, 23 de septiembre de 2026

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 jutificado en el siguiente recuadro.

Con el fin de evaluar exclusivamente el contenido original, se descartaron únicamente la portada, los índices, las referencias y la matriz de consistencia, al tratarse de secciones que no forman parte del cuerpo del texto analizable. Cabe precisar que no se aplicaron filtros adicionales

Agradecimiento

Agradecemos primeramente a Dios por la salud y sabiduría para culminar esta etapa. Nuestro sincero reconocimiento a la Universidad Norbert Wiener y a nuestra facultad por la formación profesional brindad. Finalmente, expresamos nuestra gratitud a la asesora por su valiosa guía, paciencia y generosidad académica durante este proyecto.

Índice general

Dedicatoria ii

Agradecimiento iii

Índice general iv

Índice de tablas v

Resumen vi

Abstract vii

I. INTRODUCCIÓN 1

II. METODOLOGÍA 3

III. RESULTADOS 6

IV. DISCUSIÓN 11

V. CONCLUSIONES 14

VI. REFERENCIAS 15

VII. ANEXOS 19

Índice de tablas

Tabla 1 Niveles para cuidados de enfermería y sus dimensiones 6

Tabla 2 Niveles para satisfacción y sus dimensiones 7

Tabla 3 Prueba de normalidad 8

Tabla 4 Contraste de hipótesis general 9

Tabla 5 Contraste de hipótesis específica 1 9

Tabla 6 Contraste de hipótesis específica 2 10

Tabla 7 Contraste de hipótesis específica 3 10

Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026

Nursing care and patient satisfaction in the Gastroenterology service at a private center in Lima, 2026

Enet Peña Pre y Nitzi Kilian Torres Contreras, Bachiller del Programa Académico de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud - Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.

Resumen

La investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima. El método fue de enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional, con un método hipotético deductivo, la muestra se formó por 60 pacientes, para medir los cuidados de enfermería se empleó el cuestionario elaborados por Avellaneda (2024) y para evaluar la satisfacción se usó el cuestionario elaborado por Abad (2025), ambos cuestionarios cuenta con validez realizado por intermedio de juicio de expertos y la confiabilidad para la variable cuidados de enfermería se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.924 y en satisfacción un alfa de Cronbach de 0.921. En el análisis descriptivo para cuidados de enfermería, se encontró que un 86,7% presentó un nivel bueno, otro 10,0% en moderado y el 5,0% por mejorar, mientras en satisfacción el 90,0% presentó un nivel satisfecho, el 5,0% en medianamente satisfecho y solo el 5,0% en insatisfecho. Asimismo, se halló una correlación de Spearman de 0.592 y p valor de 0.000. Esto demuestra que existe relación positiva moderada entre cuidado de enfermería y la satisfacción en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima.

Palabras clave: Cuidados de enfermería, satisfacción, empatía, seguridad.

Abstract

The overall aim of the study was to determine the relationship between nursing care and patient satisfaction in the Gastroenterology Department of a private healthcare centre in Lima. The study employed a quantitative, non-experimental and correlational approach, using a hypothetical-deductive methodology. The sample comprised 60 patients; to measure nursing care, the questionnaire developed by Avellaneda (2024) was used to measure nursing care, whilst the questionnaire developed by Abad (2025) was used to assess satisfaction. Both questionnaires have been validated through expert judgement; for the nursing care variable, a Cronbach's alpha of 0.924 was obtained, and for satisfaction, a Cronbach's alpha of 0.921. In the descriptive analysis of nursing care, it was found that 86.7 per cent reported a 'good' level, a further 10.0 per cent a 'moderate' level and 5.0 per cent a level requiring improvement; whilst for satisfaction, 90.0 per cent reported being 'satisfied', 5.0 per cent 'moderately satisfied' and only 5.0 per cent 'dissatisfied'. Furthermore, a Spearman's correlation coefficient of 0.592 and a p-value of 0.000 were found. This demonstrates that there is a moderate positive relationship between nursing care and satisfaction in the Gastroenterology department at a private centre in Lima.

Keywords: Nursing care, satisfaction, empathy, safety.

I. INTRODUCCIÓN

Las enfermedades digestivas representan una carga sanitaria relevante a nivel mundial, con millones de casos nuevos y muertes reportados anualmente, afectando de manera considerable los años de vida saludable (1). La OMS (2) advierte que para el año 2030, se proyecta un déficit aproximado de 4,5 millones de enfermeras a nivel mundial, situación que incrementa la presión sobre los sistemas de salud y puede afectar de manera directa la calidad de los cuidados brindados y la satisfacción de los pacientes (3).

La OMS, en el 2025, manifestó que la satisfacción del paciente sobre la atención de enfermería es un elemento fundamental para valorar la calidad de los servicios de salud, no se debe limitar únicamente a percepciones subjetivas, sino que se debe asociar a mejores resultados clínicos, mayor adherencia al tratamiento y al incremento de la seguridad del paciente (4).

La evidencia internacional confirma esta relación. En Brasil en el año 2022, los pacientes de un servicio de gastroenterología manifestaron altos niveles de satisfacción con el trato profesional y la empatía recibida (5), aunque en otro estudio del sistema públicos se identificaron las instalaciones físicas y los tiempos de espera como factores que disminuían la valoración global de la atención (6). En Ecuador, cerca de la mitad de los pacientes percibió que el personal no respuesta con prontitud a sus solicitudes (7), y en un hospital distinto el 44,0% expresó insatisfacción asociada a fallas de comunicación interna (8). En el contexto peruano, un estudio limeño reveló que el 82,7% percibió la atención como regular y un 6,0% cuidado deficiente, (9), mientras que en Arequipa solo el 66,7% se mostró satisfecho con la atención recibida en consultorios de gastroenterología (10).

Investigaciones previas desarrollas en Ecuador, República Checa y Ghana (11-15) han encontrado, en general, niveles altos o moderados de satisfacción asociados a un cuidado adecuado, aunque con áreas de mejora relacionada con la privacidad y el turno nocturno. En el ámbito nacional, estudios realizados en Lima, Amazonas y San Martin (16-20) reportan resultados heterogéneos: mientras algunos hallan un vínculo relevante entre la calidad del cuidado y la satisfacción, otros no logran evidenciarla, situación que hace indispensable continuar indagando la relación en distintos campos asistenciales, como el servicio de Gastroenterología de un centro privado de Lima.

A partir de este panorama, se formuló la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026?, seguidamente, se planteó el objetivo de investigación: Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026.

El estudio recurre a un análisis crítico de publicaciones científicas y literatura especializada, fortaleciendo el marco de conocimientos sobre la atención de enfermería y la valoración del paciente, se asume como eje fundamental la teoría del cuidado humano de Jean Watson, concibe la enfermería como una disciplina orientada a promover la salud física, emocional y espiritual mediante una atención ética y humanizada (21), junto con la teoría de la calidad percibida de Avedis Donabedian, para quien la experiencia y juicio propio del paciente son determinantes de su satisfacción (22).

Respecto a las bases teóricas, el cuidado de enfermería, se define como el conjunto integral de acciones ejecutados por profesionales, orientados a conservar, recuperar y fomentar la salud del paciente, abarca desde la valoración diagnostica y el seguimiento, hasta el diseño de un plan de cuidados individualizado, la administración de tratamientos y la evaluación (23). La satisfacción se define como la calidad percibida de la atención recibida, como la valoración integra la competencia técnica y el trato del personal, la rapidez y eficacia del servicio y las condiciones estructurales (24).

Finalmente, se formuló la hipótesis general Hi: existe relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026; frente a la hipótesis nula H0, que niega dicha relación. De igual forma, se plantearon las hipótesis especificas Hi1, Hi2 e Hi3, referidas a la relación entre las dimensiones humana, técnico-científica y entorno, respectivamente, como la satisfacción del paciente.

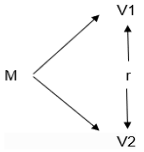
II. METODOLOGÍA

En cuanto al método empleado fue hipotético-deductivo, ya que las hipótesis planteadas se contrastaron mediante pruebas estadísticas. Este método consiste en formular hipótesis a partir de premisas y teorías científicas que contribuyen a la resolución de un problema, permitiendo entender el fenómeno a partir de las hipótesis planteadas (25).

El enfoque fue cuantitativo, pues la información recopilada sobre los cuidados de enfermería y la satisfacción se procesó con un programa estadístico. Este enfoque recurre a pruebas estadísticas para explicar los fenómenos estudiados y comprobar las hipótesis planteadas, facilitando el análisis de las relaciones y garantizando resultados que pueden ser susceptibles a generalizarse en la población de estudio (26).

El tipo de investigación correspondió al básico, dado que se recurrió a fuentes teóricas que respaldaran la exploración científica de ambas variables, con lo cual se buscó contribuir al incremento del conocimiento y a la construcción de marcos conceptuales. Este tipo de estudio tiene como fin extender o ampliar el saber científico a partir de contribuir en el fortalecimiento del desarrollo teórico (27) .

El diseño fue no experimental, puesto que los cuidados de enfermería no se manipularon en función de la satisfacción, sino que se observaron en su contexto natural. En este diseño solo se observan las variables, sin intervenciones intencionales (28). El nivel fue correccional, dado que se establecerá relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción. Por consiguiente, las investigaciones relacionales emplean la estadística a fin de poder relacionar fenómenos o conceptos, así como establecen el grado o nivel en la que sucede la relación (25).



Donde:

M: Tamaño de muestra

V_1: Observación de los cuidados de enfermería.

r: Relación

V_2: Observación de la satisfacción.

En referencia a la población, fue conformada por 60 pacientes programados en el mes de junio para procedimientos de colonoscopia y endoscopia en el servicio de Gastroenterología. En esa línea, se incluyeron a los pacientes del servicio de Gastroenterología que aceptaron firmar el consentimiento informado, pacientes mayores de edad y que hubieran recibido sedación con Propofol. Por otro lado, se excluyeron a los pacientes de otros servicios, con dificultades para comunicarse, con trastornos mentales, menores de edad o que hubieran recibido sedación con petidina, fentanilo y midazolam. En cuanto al tipo de muestra fue censal a través de un muestreo no probabilístico.

Respecto a las técnicas e instrumentos, se empleó la encuesta, herramienta que facilita la obtención de los datos y que aporta en el proceso de obtención de información. En esa línea, facilita el recojo de información, donde es necesario la aplicación de reglas que permitan un manejo apropiado del instrumento (29).

En cuanto a la validación de instrumentos, se realizó por juicios de expertos, se contó con la participación de tres profesionales con grado de maestro, quienes evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems propuestos en cuidados de enfermería y satisfacción del paciente. Posteriormente, se aplicó el análisis binomial mediante la evaluación de una proporción de referencia de 0,50 que equivales al 50%, en relación con la variable:

Variable 1: Cuidados de enfermería

Los resultados evidencian que la proporción observada fue de 1,00 que equivale al 100% en todos los jueces, lo que indica un acuerdo total entre los evaluadores; asimismo, la significación exacta bilateral fue 0.000, valor menor al 0,05.

Variable 2: Satisfacción del paciente

Se obtuvo una proporción observada de 1,00 que equivale al 100% en todos los jueces y una significación exacta bilateral de p = 0,000, lo que igualmente evidencia diferencias significativas respecto al valor de referencia. Estos resultados reflejan un consenso absoluto entre los expertos, indicando que los ítems del instrumento presentan un alto nivel de validez en cuanto a su pertinencia, relevancia y claridad.

En cuanto a la confiabilidad, los dos cuestionarios pasaron por una prueba piloto y se aplicó la prueba alfa de Cronbach. El instrumento que mide los cuidados de enfermería mostró un alfa

de 0,924. El instrumento sobre satisfacción mostró un alfa de 0,921. En ese contexto, se evidencia una fiabilidad excelente, siendo aplicables a la investigación.

Sobre el procesamiento y análisis de datos, la información obtenida mediante los cuestionarios de cuidados de enfermería y satisfacción se organizó y tabulo en Excel, luego se trasladó al programa estadístico SPSS v.27. Dicho programa permitirá presentar los hallazgos descriptivos por intermedio de tablas de frecuencias y porcentajes, mismo que se analizarán para desarrollar una interpretación coherente. Además, se realizó el análisis inferencial aplicando una prueba de relación paramétrica o no paramétrica conforme al resultado de normalidad, en el contraste de las hipótesis será necesario obtener un valor de $p <$ a 0.05 para que se confirmen las hipótesis.

Respecto a los principios éticos para la ejecución se tomó en consideración los principios de autonomía, beneficencia y justicia:

Principio de autonomía

Este principio se fundamentó en el respeto hacia los pacientes del servicio de Gastroenterología, así se pudo garantizar que los pacientes reciban información clara en referencia a los beneficios y riesgos de aceptar formar parte del estudio. Además, se garantizó que los encuestados pudieran rechazar o aceptar su inclusión a través de firmar el consentimiento informado teniendo en consideración que tienen la libertad de poder retirarse en cualquier momento sin que esta decisión afecte la calidad de atención recibida (30).

Principio de beneficencia

Prioriza la seguridad del paciente, previniendo cualquier acción que pueda perjudicarlo y así asegurar la entrega oportuna de información. También, se adoptaron las medidas que se necesitan para preservar la confidencialidad de la información recolectada a fin de minimizar cualquier riesgo potencial (30).

Principio de justicia

Exige desarrollar una correcta administración y gestión de los recursos empleados para la ejecución de la investigación. Asimismo, se aseguró un trato de respeto y equitativo de los encuestados en el transcurso de la recolección de datos (30).

III. RESULTADOS

Tabla 1

Niveles para cuidados de enfermería y sus dimensiones

	Por mejorar		Moderado		Bueno		Total	
	f	%	*F*	%	*f*	%	*f*	%
Cuidados de enfermería	2	3,3	6	10,0	52	86,7	60	100,0
Dimensión humana	2	3,3	5	8,3	53	88,3	60	100,0
Dimensión técnico-científica	5	8,3	10	16,7	45	75,0	60	100,0
Dimensión entorno	3	5,0	1	1,7	56	93,3	60	100,0

La tabla 1, muestra la estadística descriptiva en cuidados de enfermería desde la percepción de los pacientes el 86,7% presentó un nivel bueno, otro 10,0% moderado y un 3,3% por mejorar, para dimensión humana el 88,3% en bueno, el 8,3% moderado y un 3,3% por mejorar, para dimensión técnico-científica el 75,0% en bueno, el 16,7% moderado y el 8,3% por mejorar, en dimensión entorno el 93,3% en bueno, otro 5,0% por mejorar y el 1,7% moderado. En ese contexto, en la dimensión humana predominó el nivel bueno, lo que significa que la mayor parte de pacientes ha percibido un trato que se caracteriza por la empatía, respeto y consideración a sus necesidades particulares. Además, la dimensión técnico-científica la mayor parte ha percibido un trato que sugiere la existencia de oportunidades para que se fortalezcan las competencias técnicas, correcta ejecución de procedimientos y actualización. También, en la dimensión entorno, el mayor parte percibido un ambiente organización, seguro, limpio y confortable en las atenciones recibidas, permitiendo afirma que los cuidados de enfermería se valoran positivamente, lo que refleja un desempeño profesional que está orientado a brindar un servicio de calidad e integral.

Tabla 2

Niveles para satisfacción y sus dimensiones

	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	f	%	*f*	%	*f*	%	*f*	%
Satisfacción	3	5,0	3	5,0	54	90,0	60	100,0
Dimensión capacidad técnica	6	10,0	7	11,7	47	78,3	60	100,0
Dimensión empatía	10	16,7	2	3,3	48	80,0	60	100,0
Dimensión comunicación	6	10,0	13	21,7	41	68,3	60	100,0
Dimensión seguridad	4	6,7	6	10,0	50	83,3	60	100,0

La tabla 2, muestra la estadística descriptiva en satisfacción el 90,0% presento un nivel satisfecho, el 5,0% medianamente satisfecho y otro 5,0% insatisfecho, para capacidad técnica el 78,3% satisfecho, el 11,7% medianamente satisfecho y un 10,0% insatisfecho, en empatía el 80,0% satisfecho, el 16,7% insatisfecho y el 3,3% medianamente satisfecho, para comunicación el 68,3% satisfecho, el 21,7% mediamente satisfecho y un 10,0% insatisfecho, en seguridad el 83,3% satisfecho, otro 10,0% mediamente satisfecho y el 6,7% insatisfecho. En ese contexto, en la dimensión capacidad técnica predominó el nivel satisfecho, lo que significa que la mayor parte tiene una percepción favorable sobre las competencias y habilidades del personal de enfermería. Además, en la dimensión empatía predominó el nivel satisfecho, lo que significa que la mayor parte tiene una percepción positiva sobre el trato recibido, atención personalizada y la comprensión de sus necesidades. Asimismo, en la dimensión comunicación predominó el nivel satisfecho, lo que significa que la mayor parte tiene una percepción positiva sobre la información que se brinda, interacción entre las enfermeras y pacientes, así como la calidad de las explicaciones, aspectos que son relevantes. También, en la dimensión seguridad predominó el nivel satisfecho, lo que significa que la mayor parte tiene una percepción positiva sobre la atención que reciben los pacientes y la capacidad técnica.

Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable cuidado de enfermería	,509	60	,000
Humana	,515	60	,000
Técnico-científica	,452	60	,000
Entorno	,535	60	,000
Variable satisfacción	,522	60	,000
Capacidad técnica	,470	60	,000
Empatía	,486	60	,000
Comunicación	,416	60	,000
Seguridad	,494	60	,000

La tabla 3, muestra un grado de libertad de 60 > a 50, por lo que correspondió aplicar la prueba de Kolmogórov-Smirnov cuyos resultados evidencia un p valor < a 0.05, aceptando la hipótesis alterna. Esto quiere decir que, la muestra no presenta una distribución normal, debiendo realizar la aplicación de la prueba rho de Spearman.

Tabla 4

Contraste de hipótesis general

			Satisfacción
Spearman	Calidad del cuidado de enfermería	Correlación	,592**
		Sig.	,000
		N	60

La tabla 4, muestra un r de 0.592, indica relación positiva moderada entre cuidado de enfermería y la satisfacción con un p valor de 0.000, se aceptó la Hi. Se puede decir que, cuando se mejore el cuidado de enfermería, se mejorará la satisfacción de los pacientes de Gastroenterología en un centro privado de Lima. Además, el coeficiente obtenido refleja un nivel moderado, quiere decir que, aunque la satisfacción de los pacientes puede también ser influenciadas por otros factores que son propios del servicio de salud, la calidad de los cuidados de enfermería es uno de los aspectos más importantes para crear experiencias positivas en la atención.

Tabla 5

Contraste de hipótesis específica 1

			Satisfacción
Spearman	Humana	Correlación	,460**
		Sig.	,000
		N	60

La tabla 5, muestra un r de 0.460, indica relación positiva débil entre humana y satisfacción con un p valor de 0.000, se aceptó la Hi. Se puede decir que, cuando se mejore la dimensión humana en el cuidado de enfermería, se mejorará la satisfacción de los pacientes de Gastroenterología en un centro privado de Lima. Además, el coeficiente obtenido refleja un nivel débil, se evidencia que la dimensión humana es un componente de vital relevancia del cuidado de enfermería, este favorece la creación del vínculo terapéutico entre la enfermera y el paciente, creando confianza y reduciendo la ansiedad durante el proceso de atención, fortaleciendo así la percepción del paciente frente al servicio recibido.

Tabla 6

Contraste de hipótesis específica 2

			Satisfacción
Spearman	Técnico-científica	Correlación	,546**
		Sig.	,000
		N	60

La tabla 6, muestra un r de 0.546, indica relación positiva moderada entre técnico-científica y satisfacción con un p valor de 0.000, se aceptó la Hi. Se puede decir que, cuando se mejore la dimensión técnico-científica en el cuidado de enfermería, se mejorará la satisfacción del paciente en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima. Además, el coeficiente obtenido refleja un nivel moderado, se evidencia que la dimensión técnico-científica es un componente de vital relevancia del cuidado de enfermería, esto demuestra que aplicar los conocimientos científicos, ejecutar correctamente los procedimientos y ser capaz de actuar oportunamente a las necesidades de los pacientes tiene impacto en la percepción de la satisfacción.

Tabla 7

Contraste de hipótesis específica 3

			Satisfacción
Spearman	Entorno	Correlación	,393**
		Sig.	,000
		N	60

La tabla 7, muestra un r de 0.393, indica relación positiva muy débil entre entorno y satisfacción con un p valor de 0.000, se aceptó la Hi. Se puede decir que, cuando se mejore la dimensión entorno en el cuidado de enfermería, se mejorará la satisfacción de los pacientes de Gastroenterología en un centro privado de Lima. Además, el coeficiente obtenido refleja un nivel débil, se evidencia que la dimensión entorno es un componente de vital relevancia del cuidado de enfermería, esto demuestra que las condiciones físicas como el orden, comodidad,

privacidad y disponibilidad de equipos impacto en la satisfacción.

IV. DISCUSIÓN

En referencia al objetivo general, se determinó relación positiva moderada entre cuidado de enfermería y la satisfacción (r=0.592 y p=0.000), se aceptó la hipótesis alterna (Hi). Se puede decir que, cuando se mejore el cuidado de enfermería, se mejorará la satisfacción del paciente en el área de Gastroenterología en un centro privado de Lima. Además, en la estadística descriptiva para cuidados de enfermería encontró que un 86,7% presentó un nivel bueno, otro 10,0% en moderado y el 5,0% por mejorar, mientras en satisfacción el 90,0% presentó un nivel satisfecho, el 5,0% en medianamente satisfecho y solo el 5,0% en insatisfecho. Las cifras respaldan con la investigación de Avellaneda (18) donde reportó para cuidados de enfermería el 53,8% presentó un nivel moderado, otro 26,3% en bueno y solo un 20,0% por mejorar y en satisfacción el 82,5% se mostró satisfecho y el 17,5% insatisfecho, así como se tuvo un r=0.506 y p=0.000. Los hallazgos permitieron concluir que el autocuidado y la satisfacción están estrechamente relacionadas. De igual manera, concuerda con Morat, et al. (11) quien reportó en satisfacción que un 90,0% de pacientes mostró un nivel alto y en autocuidado el 84,3% en alto, concluyendo que la atención de enfermería fue bien valorada, especialmente por la comunicación empática.

El cuidado de enfermería, consiste en proteger y asistir al paciente de forma completa, orientados a conservar, recuperar y fomentar la salud del paciente, este proceso abarca desde la valoración diagnóstica y la supervisión del paciente, hasta el diseño de un plan de cuidados individualizado, la aplicación de tratamientos y la constante evaluación. Además, es una rama de las ciencias de la salud dedicada a brindar una atención holística a las personas, atendiendo tanto sus aspectos físicos como emocionales, psicológicos y sociales, este acompañamiento es llevado a cabo por profesionales de enfermería calificados, quienes realizan una valoración, diseñan un plan, ejecutan intervenciones y reevalúan los cuidados, con el objetivo de promover la salud y el bienestar integral del paciente (23). Igualmente, la satisfacción, se define como la calidad percibida relacionada a la atención brindada, considera múltiples criterios como la competencia técnica, la preparación del personal, la agilidad del servicio, la relación terapéutica con los profesionales y la infraestructura del establecimiento. Además, es un proceso tanto emocional como cognitivo que surge al comparar las expectativas previas sobre la atención

médica con la experiencia real vivida. Un nivel elevado de satisfacción indica que la atención brindada ha cumplido o incluso superado las expectativas del paciente. También, influye directamente en la adherencia al tratamiento, la fidelización de los pacientes y la mejora permanente de los servicios médicos (24).

En relación con el primer objetivo específico, se determinó relación positiva débil entre la dimensión humana y la satisfacción (r=0.460 y p=0.000), se aceptó la hipótesis alterna (Hi). Se puede decir que, cuando se mejore la dimensión humana en el cuidado de enfermería, se mejorará la satisfacción del paciente en el área de Gastroenterología en un centro privado de Lima. También, en la estadística descriptiva para la dimensión humana, el 88,3% presentó un nivel bueno, otro 8,3% en moderado y un 3,3% por mejorar. Los resultados concuerdan con la investigación de Vizcardo, et al. (20), quien halló en la dimensión humana el 94,0% en regular y un 6,0% en bueno, en cuanto a la satisfacción el 52,0% en poco satisfecho y 48,0% se ubicó en satisfecho, así como se halló un r de 0.360 y p de 0,010. Del mismo modo, se asemeja a lo reportado por Merino (13) quien halló en la dimensión humana el 73,1% presentó un nivel medio y en satisfacción el 97% mostró un nivel medio, que la mayoría de pacientes perciben un nivel medio de satisfacción con la atención de enfermería, una pequeña fracción calificó su satisfacción como baja, lo que refleja deficiencias en ciertas áreas que impiden ofrecer una atención integral y efectiva.

En cuanto al segundo objetivo específico, se determinó relación positiva moderada entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción (r=0.546 y p=0.000), se aceptó la hipótesis alterna (Hi). Se puede decir que, cuando se mejore la dimensión técnico-científica en el cuidado de enfermería, se mejorará la satisfacción del paciente en el área de Gastroenterología en un centro privado de Lima. También, en la estadística descriptiva para la dimensión técnico-científica, el 75,0% presentó un nivel bueno, otro 16,7% en moderado y un 8,3% por mejorar. Las cifras son diferentes a la investigación de Quispe (19) quien halló un p valor de 0.189 > a 0.05. Se concluyó que no hay relación entre la dimensión técnico-científica y satisfacción, sin embargo, es concordante con la investigación de Herrera (17) quien halló para la dimensión técnico-científica el 50,0% en regular, un 30,0% en bueno y un 20,0% en edificante y en satisfacción el 72,0% en alto, otro 24,0% en medio y un 4,0% en bajo, así como se obtuvo un Chi2 de 11,750 y p de 0.019.

En relación con el tercer objetivo específico, se identificó relación positiva muy débil entre la dimensión entorno y la satisfacción (r=0.393 y p=0.000), se aceptó la hipótesis alterna (Hi). Se puede decir que, cuando se mejore la dimensión entorno en el cuidado de enfermería, se mejorará la satisfacción del paciente en el área de Gastroenterología en un centro privado de Lima. Además, en la estadística descriptiva para la dimensión entorno el 93,3% presentó un nivel bueno, otro 5,0% por mejorar y un 1,7% en moderado. Los resultados concuerdan con el estudio de Abad (16), en la dimensión entorno el 64,0% en bueno, otro 20,0% en regular y un 16,0% en deficiente, en cuanto a la satisfacción un 56,0% en satisfecho, el 22,0% medianamente satisfecho y otro 22,0% en insatisfecho, así como se tuvo un Chi2 de 24,025 y p valor de 0.000. Se concluyó relación entre el entorno y la satisfacción. En consecuencia, la dimensión entorno, consiste en las condiciones físicas, sociales, emocionales y culturales donde se brinda el cuidado, y cómo estos factores influyen en la curación y bienestar del paciente.

V. CONCLUSIONES

- Se determinó correlación positiva moderada entre cuidado de enfermería y la satisfacción (r=0.592 y p=0.000). Se puede decir que, cuando se mejore el cuidado de enfermería, se mejorará la satisfacción del paciente en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima. Además, aunque la satisfacción de los pacientes puede también ser influenciadas por otros factores que son propios del servicio de salud, la calidad de los cuidados de enfermería es uno de los aspectos más importantes.
- Se determinó correlación positiva débil entre la dimensión humana y la satisfacción (r=0.460 y p=0.000). Se puede decir que, cuando se mejore la dimensión humana en el cuidado de enfermería, se mejorará la satisfacción del paciente en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima. Además, se evidencia que la dimensión humana es un componente de vital relevancia del cuidado de enfermería, este favorece la creación del vínculo terapéutico entre la enfermera y el paciente, creando confianza y reduciendo la ansiedad durante el proceso de atención, fortaleciendo así la percepción del paciente.
- Se determinó correlación positiva moderada entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción (r=0.546 y p=0.000). Se puede decir que, cuando se mejore la dimensión técnico-científica en el cuidado de enfermería, se mejorará la satisfacción del paciente en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima. Además, se evidencia que la dimensión técnico-científica es un componente de vital relevancia del cuidado de enfermería, esto demuestra que aplicar los conocimientos científicos, ejecutar correctamente los procedimientos y ser capaz de actuar oportunamente a las necesidades de los pacientes impacta en la satisfacción.
- Se determinó correlación positiva muy débil entre la dimensión entorno y la satisfacción (r=0.393 y p=0.000). Se puede decir que, cuando se mejore la dimensión entorno en el cuidado de enfermería, se mejorará la satisfacción del paciente en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima. Además, se evidencia que la dimensión entorno es un componente relevante del cuidado de enfermería, esto demuestra que las condiciones físicas como el orden, comodidad, privacidad y disponibilidad de equipos impacto en la satisfacción.

REFERENCIAS

1. Wang F, Hu D, Sun H, Yan Z, Wang Y, Wang L, et al. Global, regional, and national burden of digestive diseases: findings from the global burden of disease study 2019. Front Public Health [Internet]. 2023 [citado 10 de abril de 2026]; 21(11). Disponible en: https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1202980

2. Worl Health Organization. Nursing and midwifery [Internet]. 2025 [citado 10 de abril de 2026]. Disponible en: https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/nursing-and-midwifery

3. World Health Organization. Nursing workforce grows, but inequities threaten global health goals [Internet]. 2025 [citado 10 de abril de 2026]. Disponible en: https://www.who.int/news/item/12-05-2025-nursing-workforce-grows--but-inequities-threaten-global-health-goals

4. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud de calidad [Internet]; 2025 [citado 10 de abril de 2026]. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services?utm_source=chatgpt.com

5. Hespanhol G, Brito E. Satisfacción del paciente en una unidad de gastroenterología. Acta paul. enferm [Internet]. 2022 [citado 10 de abril de 2026]; 23(4). Disponible en: https://doi.org/10.1590/S0103-21002010000400009

6. Da Costa M, Carvente C, Dos Santos V, Gomes M, De Toledo C. Socioeconomic profile and degree of satisfaction of patients attending Gastroenterology Outpatient Clinics of a University Institution. Rev. esc. enferm [Internet]. 2019 [citado 12 de abril de 2026]; 53(1). Disponible en: https://doi.org/10.1590/S1980-220X2018006303436

7. Moreta S, Flores L. Perceived quality of nursing care in trauma service. Revista Sapienza [Internet]. 2023 [citado 12 de abril de 2026]; 4(1). Disponible en: https://doi.org/10.51798/sijis.v4iSI1.659

8. Venegas B, Rodríguez M, Abril R, Calero G. Motivation and satisfaction of nursing staff in in third level care. Revista Sapienza [Internet]. 2022 [citado 13 de abril de 2026]; 3(3).

Disponible en: https://doi.org/10.51798/sijis.v3i2.390

9. Zarate M. Nursing care and patient satisfaction in the gastroenterology service of the Hipólito Unanue National Hospital, Lima 2023 [Internet]; 2024 [citado 10 de abril de 2026]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/items/e304807e-e305-4560-ba40-192b868ebf9e

10. Pampamallco S. Level of patient satisfaction with nursing care in the gastroenterology service in a clinic in Lima, 2023 [Internet]; 2024 [citado 10 de abril de 2026]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16125/Nivel_PampamallcoJara_Sussy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

11. Mora M, Narváez P, Congo L, Peñafiel B. Nivel de satisfacción del paciente en relación con la atención de enfermería en el servicio de cirugía de un hospital del Ecuador. Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería [Internet]. 2025 [citado 13 de abril de 2026]; 5(3). Disponible en: https://doi.org/10.33326/27905543.2025.3.2348

12. Jimenez E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes de un hospital de Santa Elena, Ecuador-2023 [Internet]; 2023 [citado 13 de abril de 2026]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122211

13. Merino E. Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del centro de salud N°1 [Internet]; 2023 [citado 13 de abril de 2026]. Disponible en: https://dspace.unl.edu.ec/items/35872c58-4dd5-4541-b81b-0775c42005e6

14. Plevová I, Kachlová M, Jarosová D, Zeleníková R, Mynaríková E. Satisfaction with nursing care of hospitalized patients: A descriptive, cross-sectional, multicenter study. Med Pr [Internet]. 2023 [citado 14 de abril de 2026]; 74(6). Disponible en: https://doi.org/10.13075/mp.5893.01364

15. Abdul F, Rahinatu B, Afizu A, Aniba J. Satisfaction with the quality of nursing care among older adults during acute hospitalization in Ghana. Nurs Open [Internet]. 2022 [citado 14 de abril de 2026]; 9(2). Disponible en: https://doi.org/10.1002/nop2.1169

16. Abad M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica, Lima 2024 [Internet]; 2025 [citado 15 de abril de 2026]. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/01d16943-a9d5-46a2-b7c9-a41ae4b1d87c

17. Herrera D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario servicio de cirugía y traumatología hospital "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua – Amazonas – 2024 [Internet]; 2024 [citado 15 de abril de 2026]. Disponible en: https://repositorio.unac.edu.pe/item/771e2d22-6a8b-479f-9b88-5a0dc4ac53f4

18. Avellaneda E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de medicina de un hospital nacional de Lima, 2023 [Internet]; 2024. [citado 15 de abril de 2026] Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/3487cf9c-fef6-4071-b228-3dd72e284ad2

19. Quispe E. Calidad de Cuidados de Enfermería y Nivel de Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en un Hospital de Rioja, 2023 [Internet]; 2024 [citado 14 de abril de 2026]. Disponible en: https://repositorio.ucss.edu.pe/item/ba3eac01-49e4-4462-b558-db2d04e80eb1

20. Vizcardo Y, Infanzon R, Pita V. Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un Hospital Castrense Lima, 2023 [Internet]; 2023 [citado 14 de abril de 2026]. Disponible en: https://repositorio.unac.edu.pe/item/c41cabb3-8634-45bf-875e-817c5ab7fbab

21. Julca M, Guzmán M. Cuidado humanizado del profesional de enfermería relacionado con principios bioéticos en pacientes del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022. Apuntes de bioética [Internet]. 2024 [citado 7 de mayo de 2026]; 7(). Disponible en: https://doi.org/10.35383/apuntes.v7i1.1078

22. Yang J, Liu F, Yang C, Wei J, Ma Y, Xu L, et al. Application of Donabedian Three-Dimensional Model in Outpatient Care Quality: A Scoping Review Ju Nurs Manag [Internet]. 2025 [citado 10 de mayo de 2026]; 24. Disponible en: https://doi.org/10.1155/jonm/6893336

23. Mamani R, Huanca B, Zapata D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes post operados del servicio de cirugía. Revista Paraguaya de Salud [Internet]. 2025 [citado 16 de abril de 2026}; 2(5). Disponible en: https://doi.org/10.33996/rps.v2i5.26

24. Zapata D, Vizcacho E. Satisfacción percibida y cuidado humanizado en enfermería en un hosital de EsSalud. Revista Investigación e Innovación [Internet]. 2021 [citado 24 de abril de 2026]; 1(2). Disponible en: https://doi.org/10.33326/27905543.2021.2.1234

25. Hernandez Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill Interamericana Editores; 2018.

26. Muñoz Rocha CI. Metodología de la investigación. OXFORD; 2016

27. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la tesis: Ediciones de la U; 2018.

28. Niño V. Metodología de la investigación. Diseño, ejecución e informe: Ediciones de la U; 2019.

29. Rebollo P, Ábalos E. Metodología de la Investigación / Recopilación: Editorial Autores de Argentina; 2022.

30. Azulay A. Los principios bioéticos: ¿Se aplican en la situación? Anales de Medicina Interna. 2001 [citado 24 de mayo de 2026]; 18(12). Disponible en: https://scielo.isciii.es/pdf/ami/v18n12/humanidad.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÌTEMS	ESCALA	NIVELES
V1: Cuidados de enfermería	Se define como un grupo integral de acciones y servicios ejecutados por profesionales del área, orientados a conservar, recuperar y fomentar la salud de quienes la reciben, este proceso abarca desde la valoración diagnóstica y el seguimiento del paciente, hasta el diseño de un plan de cuidados individualizado, la aplicación de tratamientos específicos y la constante evaluación de los resultados obtenidos (23).	La variable cuidados de enfermería se medirá a través de un cuestionario que presenta 27 ítems.	Humana	• Respeto • Interés • Información • Educación • Amabilidad • Ética	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	Ordinal	Por mejorar (27-63) Moderado (64-99) Bueno (100-135)
			Técnico-científica	• Efectividad • Eficiencia • Eficacia • Integridad • Continuidad	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21		
			Entorno	• Orden • Comodidad • Privacidad • Ambientación • Limpieza	22, 23, 24, 25, 26, 27		

V2: Satisfacción	Hace referencia a cómo los pacientes perciben la calidad de la atención brindada en los servicios de salud, esta evaluación considera múltiples aspectos, como la destreza y el conocimiento del personal, la rapidez y eficacia de la atención, la interacción con los profesionales de salud y las condiciones generales del lugar donde se brinda el servicio (24).	La variable satisfacción se medirá a través de un cuestionario que presenta 20 ítems.	Capacidad técnica	• Claridad • Capacitación • Comodidad • Consentimiento • Atención	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal	Insatisfecho (20-47) Medianamente satisfecho (48-73) Satisfecho (74-100)
			Empatía	• Amabilidad • Paciencia • Respeto • Privacidad • Interés	6, 7, 8, 9, 10		
			Comunicación	• Saludo • Información • Identificación • Lenguaje • Escucha	11, 12, 13, 14, 15		
			Seguridad	• Diligencia • Protección • Prontitud • Apoyo • Interés	16, 17, 18, 19, 20		

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Mitológico
Problema general: ¿Cuál es la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026? **Problemas específicos:** ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026? ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026?	**Objetivo general:** Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026. **Objetivos específicos:** Determinar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026. Determinar la relación entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026.	Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026. Ho: No existe relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026. **Hipótesis Específicas** Hi: Existe relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes en el servicio de	**V1.** Cuidados de enfermería **V2.** Satisfacción	**Tipo:** Básica **Enfoque:** Cuantitativo **Diseño:** No experimental Correlacional **Población y Muestra:** 60 pacientes **Técnica:** Encuesta: **instrumento:** Cuestionario

		Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026.
¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026?	Determinar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026.	Hi: Existe relación significativa entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026. Hi: Existe relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026.

Anexo 3. Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE CUIDADOS DE ENFERMERÍA

Estimado (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre los cuidados de enfermería que recibió en el servicio de Gastroenterología. Esta información permitirá mejorar nuestra calidad de atención, para ello pedimos su colaboración respondiendo con sinceridad. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

INSTRUCCIONES: las preguntas que se le presenta son importantes, lea, concéntrese, dese su tiempo y con (X) marque la opción ideal.

1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Humana						
1	La enfermera se identifica y se presenta ante usted con respeto.					
2	Durante su estadía en el servicio la enfermera lo llamó por su nombre.					
3	La enfermera le brinda información clara sobre los procedimientos a realizar.					
4	La enfermera escucha atentamente cuando usted describe sus síntomas					
5	La enfermera es amable con usted y familiares.					
6	La enfermera sostiene su mano para que se sienta más tranquila(o)".					
7	La enfermera respeta sus creencias y costumbres.					
8	La enfermera lo visita cuando usted se encuentra en sala de reposo para verificar su estado de salud.					
9	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.					
10	La enfermera le educa antes de iniciar un procedimiento.					
11	La enfermera con sus cuidados contribuye a la recuperación de su salud.					
12	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
Dimensión 2: Técnico-científica						
13	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					

14	La enfermera le explica sobre los efectos secundarios de la medicación.					
15	La enfermera le explica con fundamento a usted y su familiar sobre cómo cuidar su salud.					
16	La enfermera realiza procedimientos aplicando medidas preventivas para evitar o disminuir riesgos para su salud.					
17	La enfermera realiza procedimientos con medidas de seguridad y uso adecuado de materiales.					
18	La enfermera responde rápidamente al llamado.					
19	La enfermera reporta los procedimientos y pendientes sobre su estado de salud.					
20	La enfermera y el médico se comunican adecuadamente sobre su atención.					
21	La enfermera lo incluye para que participe en la planificación y manejo de su cuidado.					
Dimensión 3: Entorno						
22	Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos.					
23	Las salas de procedimiento se encontraban limpias y ordenadas durante su permanencia en su servicio.					
24	La cama, colchón, sillas y ropa de cama eran cómodas permitiendo su bienestar.					
25	El ambiente donde permanece cuenta con espacio, iluminación y ventilación adecuados.					
26	La enfermera con sus cuidados logra que usted descanse cómodamente.					
27	Las enfermeras comentan con otras personas sobre su condición de salud.					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN

Estimado (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción que recibió en el servicio de Gastroenterología. Esta información permitirá mejorar nuestra calidad de atención, para ello pedimos su colaboración respondiendo con sinceridad. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

INSTRUCCIONES: las preguntas que se le presenta son importantes, lea, concéntrese, dese su tiempo y con (X) marque la opción ideal.

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Muy satisfecho

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Capacidad técnica						
1	La enfermera le brinda información sencilla cuando le realizan un procedimiento.					
2	Los cuidados de higiene, confort, entre otros que le realiza la enfermera es oportuna y organizada.					
3	La enfermera demuestra estar capacitada cuando le realiza los cuidados.					
4	La enfermera le brinda atención exclusiva cuando está realizando algún cuidado.					
5	La enfermera le informa claramente y verifica su comprensión del consentimiento informado.					
Dimensión 2: Empatía						
6	La enfermera es amable cuando lo cuida.					
7	La enfermera brinda un trato respetuoso cuando lo atiende.					
8	La enfermera demuestra paciencia cuando lo cuida.					
9	La enfermera demuestra interés en solucionar cualquier problema sobre su estado de salud.					
10	La enfermera brinda cuidado a su privacidad cuando lo atiende.					
Dimensión 3: Comunicación						

11	La enfermera saluda cuando ingresa a su sala de procedimiento.					
12	La enfermera que lo cuidad se identifica y se presenta ante usted.					
13	La enfermera brinda información empleando palabras sencillas sobre su estado de salud.					
14	La enfermera escucha sus preocupaciones o inquietudes.					
15	La enfermera usa palabras sencillas cuando se comunica con usted.					
Dimensión 4: Seguridad						
16	La enfermera transmite seguridad frente a los procedimientos que le realiza.					
17	La enfermera demuestra capacidad para absolver con rapidez sus inquietudes o dudas.					
18	La enfermera responde con prontitud para acudir a su llamado cuando necesita ayuda.					
19	La enfermera se interesa por ayudarle en su recuperación.					
20	La enfermera demuestra interés por su estado de salud.					

Anexo 4. Validación de instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster: Diana Cristina Rojas Aira

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de académico de enfermería requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el título profesional de licenciada en enfermería. El título nombre de mi proyecto de investigación es "Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Enet Peña Pre

DNI: 48055097



Nitzi Kilian Torres Contreras

DNI: 75882238

[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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia, debido a que el conjunto de ítems incluidos permite abarcar de manera adecuada los diferentes aspectos de la variable en estudio.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ ]

Aplicable después de corregir [X]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rojas Aira Diana Cristina

DNI: 10689269

Correo electrónico: diana.rojasa@essalud.gob.pe

Especialidad del validador:

Metodólogo [X]

Temático [X]

Estadístico [ ]

Lima, 03 de marzo del 2026



Firma del experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster: Matos Valverde Carmen Victoria

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de académico de enfermería requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el título profesional de licenciada en enfermería. El título nombre de mi proyecto de investigación es "Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Enet Peña Pre

DNI: 48055097



Nitzi Kilian Torres Contreras

DNI: 75882238

[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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia, debido a que el conjunto de ítems incluidos permite abarcar de manera adecuada los diferentes aspectos de la variable en estudio.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ ]

Aplicable después de corregir [X]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Matos Valverde Carmen Victoria

DNI: 15729278

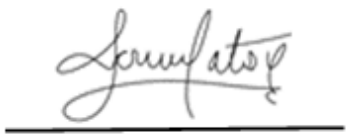
Correo electrónico: carmen.matos@uwiener.edu.pe
Especialidad del validador:

Metodólogo [X]

Temático [X]

Estadístico [ ]

Lima, 03 de marzo del 2026



Firma del experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster: Perez Zea Carmen Elizabeth

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de académico de enfermería requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el título profesional de licenciada en enfermería. El título nombre de mi proyecto de investigación es "Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Enet Peña Pre

DNI: 48055097



Nitzi Kilian Torres Contreras

DNI: 75882238

[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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia, debido a que el conjunto de ítems incluidos permite abarcar de manera adecuada los diferentes aspectos de la variable en estudio.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ ]

Aplicable después de corregir [X]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Perez Zea Carmen Elizabeth

DNI: 46198010

Correo electrónico: carely1024111@gmail.com
Especialidad del validador:

Metodólogo [ ]

Temático [X]

Estadístico [ ]

Lima, 03 de marzo del 2026

MINISTERIO DE SALUD
DIRIS LIMA SUR RIS VMT
CMI DANIEL ALCIDES CARRION
C. CARMEN ELIZABETH PEREZ ZEA
ENFERMERA
CEP. 83231 ESPC RNE 036748
AUDITORA REG. 001771

Firma del experto

Prueba binomial para cuidados de enfermería

		N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Juez 1	Grupo 1	27	1,00	,50	,000
	Total	27	1,00		
Juez 2	Grupo 1	27	1,00	,50	,000
	Total	27	1,00		
Juez 3	Grupo 1	27	1,00	,50	,000
	Total	27	1,00		

Prueba binomial para satisfacción

		N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Juez 1	Grupo 1	20	1,00	,50	,000
	Total	20	1,00		
Juez 2	Grupo 1	20	1,00	,50	,000
	Total	20	1,00		
Juez 3	Grupo 1	20	1,00	,50	,000
	Total	20	1,00		

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

Escala: Cuidados de enfermería

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	27

Escala: Satisfacción

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	20

Anexo 6. Formato de consentimiento informado

FORMULARIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	
Título del Proyecto de Investigación: "Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026"	
Universidad /Institución: Universidad Privada Norbert Wiener	
Autores Responsables: Nitzi Kilian Torres Contreras y Enet Peña Pre	
Estimado(a) participante: Le invitamos a participar en un estudio de investigación titulado: "Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026", desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A. (UPNW). A continuación, le proporcionamos información detallada sobre el estudio y su participación.	
INFORMACIÓN	
2.1	**Propósito del estudio:** Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026.
2.2	**Duración del estudio:** 2 semanas
2.3	**Número esperado de participantes:** 60 pacientes
2.4	**Criterios de Inclusión:** • Pacientes del servicio de Gastroenterología que aceptaron formar parte del estudio. • Pacientes mayores de edad. • Pacientes que han recibido sedación con Propofol. **Criterios de exclusión** • Pacientes de servicios distintos a Gastroenterología. • Pacientes con dificultades para comunicarse. • Pacientes con trastornos mentales. • Pacientes menores de edad. • Pacientes que han recibido sedación con petidina, fentanilo y midazolam.
2.5	**Procedimientos del estudio:** Se usarán cuestionarios y tendrán una duración de 20 minutos, al finalizar se indicará que los resultados serán tratados con estricta confidencialidad y se les entregarán en forma individual.
2.6	**Riesgos:** No existen riesgos
2.7	**Beneficios:** Ampliación del conocimiento sobre los cuidados de enfermería y satisfacción.
2.8	**Costos e incentivos:** La participación no implicará ningún costo para usted, ni recibirá incentivos económicos ni materiales a cambio de su colaboración.
2.9	**Confidencialidad:** Su información será codificada para proteger su identidad. Si los resultados del estudio se publican, no se incluirá ninguna información que permita identificarlo. Los datos estarán disponibles solo para el equipo de investigación.
2.10	**Derechos del participante:** Su participación es completamente voluntaria. Puede negarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalización o pérdida de derechos.
2.11	**Preguntas/Contacto:** Si tiene preguntas o inquietudes, puede comunicarse con el autor responsable Nitzi Kilian Torres Contreras con Nº Cel: 940756895, con correo:

<table>
<tr><td></td><td>a2019200293@uwiener.edu.pe y Enet Peña Pre con Nº Cel: 936606693, con correo: a2016100109@uwiener.edu.pe. También, puede contactar al Comité de Ética que validó este estudio a través del Dr.(a) Angelica Karina Minaya Galarreta, presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la UPNW, al correo comite.etica@uwiener.edu.pe</td></tr>
<tr><td>2.12</td><td>Ocurrencias/Reclamos: En caso de existir alguna ocurrencia o reclamo, puede contactar al Comité de Ética que validó este estudio a través del Dr.(a) Angelica Karina Minaya Galarreta, presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la UPNW, al correo comite.etica@uwiener.edu.pe</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Declaro haber leído y comprendido el contenido de este Formulario de Consentimiento Informado. He recibido una explicación clara sobre el objetivo, procedimiento y finalidad del estudio, así como respuesta a todas mis preguntas. Entiendo que mi participación es voluntaria y tengo derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este Formulario.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td rowspan="2">___ / ___ /2026
Fecha
(dd/mm/aaaa)</td></tr>
<tr><td>FIRMA DEL PARTICIPANTE
Nombre del Participante:
DNI/Carné de Extranjería/Otros:</td><td>HUELLA DACTILAR</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td rowspan="2">14 / 04 /2026
Fecha</td></tr>
<tr><td>FIRMA DEL AUTOR RESPONSABLE
Nombre del Autor: Nitzi Kilian Torres Contreras
DNI: 75882238</td><td>HUELLA DACTILAR</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td rowspan="2">14 / 04 /2026
Fecha</td></tr>
<tr><td>FIRMA DEL AUTOR RESPONSABLE
Nombre del Autor: Enet Peña Pre
DNI: 48055097</td><td>HUELLA DACTILAR</td></tr>
</table>

Anexo 7. Carta de autorización

Universidad Norbert Wiener

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

LRQA CERTIFIED ISO 9001 UKAS

Lima, 26 de Mayo de 2026

CARTA N°01153-2026-SG-UPNW-CP

Dr. Fernando Antonio Salazar Muente
Director del área de gastroenterología
Clínica Ricardo Palma
Calle los Milanos 123 San Isidro Lima – Lima

ASUNTO: Autorización para aplicación de estudio de campo

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentar a las estudiantes del Programa Académico de **Enfermería**; **Nitzi Kilian Torres Contreras y Enet Peña Pre**, con código de matrícula **2019200293 y 2016100109** con la finalidad de solicitar se brinde todas las facilidades pertinentes para que pueda aplicar los instrumentos de recolección de datos a 60 pacientes programados que se realizaran los procedimientos de colonoscopia y endoscopia en el servicio de Gastroenterología.

Toda la información que solicita a las tesistas **Nitzi Kilian Torres Contreras y Enet Peña Pre**, para la elaboración de su proyecto de investigación denominado: **"Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026."** dirigido por la asesora de tesis Dra. Milagros Esther Rojas Carbajal, para la obtención del Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Agradeciendo por anticipado su autorización a las tesistas para que logre su propósito, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Firmado digitalmente por:
Khristian Vigil Vega
DNI: 44025157
RUC: 20466246370
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/05/2026 Hora: 15:27:07

Universidad Norbert Wiener

Khristian Vigil Vega
Secretario General
Universidad Privada Norbert Wiener S.A.

Anexo 8. Constancia de aprobación de comité de ética

Universidad Norbert Wiener

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN
DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 14 de abril del 2026.

Autor Responsable:
NITZI KILIAN TORRES CONTRERAS

Exp. Nº: 0907-2026

De mi consideración:
Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica (CIEIC) de la Universidad Privada Norbert Wiener evaluó y **APROBÓ** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: **"Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026"**

Versión Nro. 1, aprobada por el asesor en fecha 14/04/ 2026.

El cual tiene como Autor(es) a:
NITZI KILIAN TORRES CONTRERAS
ENET PEÑA PRE

La **APROBACIÓN** otorgada comprende la verificación del cumplimiento de las buenas prácticas éticas, la adecuada evaluación del balance riesgo/beneficio, la idoneidad del equipo de investigación y la garantía de confidencialidad en el manejo de los datos, entre otros aspectos éticos y metodológicos pertinentes.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La aprobación otorgada por el CIEIC tiene una **vigencia de veinticuatro (24) meses** contados desde la fecha de emisión del presente documento. Esta vigencia es exclusiva para los procedimientos éticos revisados por el Comité y no sustituye ni aplica a los trámites administrativos ante la Oficina de Grados y Títulos.
- La constancia de aprobación por el CIEIC **no garantiza** la **aceptación** por parte de las **instituciones** en las que se planea realizar la investigación.
- En caso de requerir una **enmienda**, entendida como una modificación menor que **no altera de manera sustantiva** el proyecto aprobado, esta deberá ser presentada al CIEIC y no podrá ejecutarse sin su aprobación previa. **Cualquier cambio sustantivo deberá tramitarse como proyecto nuevo** ante el CIEIC.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidente
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Clínica Ricardo Palma "Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

CARTA DE ACEPTACION

Lima, 2 de junio del 2026

Bach.

Torres Contreras Nitzi Kilian

Investigadora Principal

Bach.

Enet Peña Pre

Autora 2

Presente.-

Asunto: Autorización para la aplicación de instrumentos

Ref.: Proyecto: "Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología en un centro privado de Lima, 2026"

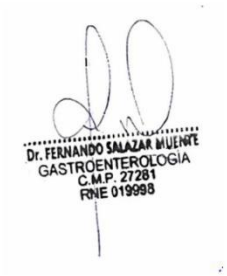
De mi especial consideración:

Me dirijo a usted con el agrado de saludarla cordialmente y, al mismo tiempo, notificarle que, tras la evaluación correspondiente, se ha **APROBADO** la autorización para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en nuestra institución.

Es menester recordar que, en su condición de Investigadora Principal, asume el compromiso ético y académico de remitir el Informe Final formal una vez concluida la fase de campo, el procesamiento de datos y la culminación del estudio. Asimismo, se deja constancia de que el desarrollo del proyecto deberá salvaguardar estrictamente el anonimato y la confidencialidad de los participantes, conforme a las normativas de bioética vigentes.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y desearle el mayor de los éxitos en el desarrollo de su investigación.

Atentamente



18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

16% Fuentes de Internet
2% Publicaciones
15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

16% Fuentes de Internet
2% Publicaciones
15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1 Internet
repositorio.uwiener.edu.pe 6%

2 Trabajos entregados
uwiener on 2024-03-22 3%

3 Internet
repositorio.upla.edu.pe 1%

4 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2026-06-13 1%

5 Internet
core.ac.uk 1%

6 Internet
repositorio.ucv.edu.pe <1%

7 Trabajos entregados
Universidad Cesar Vallejo on 2026-08-06 <1%

8 Internet
repositorio.utea.edu.pe <1%

9 Internet
www.coursehero.com <1%

10 Trabajos entregados
D.A. de Ingeniería de Sistemas on 2026-06-10 <1%

11 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2022-09-02 <1%