



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO  
ENFERMERO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN  
HOSPITAL DE IQUITOS, 2024**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ENFERMERÍA**

**AUTORAS : BACH.ENF.GRECIA VALENTINA ZEGARRA ALVAREZ  
BACH. ENF.MARÍA ISABELLE VELA ARMAS**

**ASESORA : LIC. ENF. ESPERANZA CORAL AMASIFUEN**

**SAN JUAN BAUTISTA - IQUITOS - PERÚ**

**2024**

*“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

## **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

### **“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE IQUITOS, 2024”**

De las alumnas: **GRECIA VALENTINA ZEGARRA ALVAREZ Y MARÍA ISABELLE VELA ARMAS**, de la Facultad de Ciencias de la Salud pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **15% de similitud**. Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 24 de mayo del 2024.



---

**Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores**  
Presidente del Comité de Ética – UCP

## INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucp.edu.pe">repositorio.ucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	4%
3	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="https://repositorio.unapiquitos.edu.pe">repositorio.unapiquitos.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://repositorio.udch.edu.pe">repositorio.udch.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="https://dspace.unl.edu.ec">dspace.unl.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Grecia Valentina Zegarra Alvarez  
Título del ejercicio: Quick Submit  
Título de la entrega: UCP\_ENFERMERIA\_2024\_T\_GRECIA ZEGARRA \_MARIA VELA\_VI  
Nombre del archivo: UCP\_ENFERMERIA\_2024\_T\_GRECIA\_ZEGARRA\_Y\_MARIA\_VELA\_...  
Tamaño del archivo: 546.55K  
Total páginas: 31  
Total de palabras: 5,562  
Total de caracteres: 29,656  
Fecha de entrega: 24-may.-2024 03:06a. m. (UTC+0700)  
Identificador de la entrega... 2386641553

### RESUMEN

La satisfacción del paciente es la suma de atenciones que reciba con calidad de parte del enfermero que está al cuidado de su salud y la confirmación de las expectativas positivas sobre los cuidados a recibir

Objetivo: Determinar el nivel Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024.

Metodología: Se utilizó la prueba de chi-cuadrado, observándose una correlación positiva significativa de  $p < 0.005$ .

Resultado: De los pacientes en estudio 30% estaban entre 57 a 70 años y 19% estaban entre 34 a 56 años. En cuanto al sexo 56% fueron femenino y 44% masculino. Nivel de escolaridad 12% tuvieron primaria; en el estado civil 38% fueron casados y 9% es viudo. Con respecto a nivel de satisfacción 70,4% experimentaron satisfacción media 25,9% satisfacción alta, en las dimensiones los pacientes experimentaron satisfacción media en accesibilidad 50,9%, explica y facilita 59,3%, conforta 54,7%, anticipa 58,3%, mantener relaciones de confianza 58,3% y con satisfacción alta accesibilidad 39,8%, explica y facilita 34,2%, conforta 36,6%, anticipa 25%, mantener relaciones de confianza 25%. En satisfacción baja: en accesibilidad 9,3%, explica y facilita 6,5%, conforta 11,7%, anticipa 16,7%, mantener relaciones de confianza 16,7%.

Conclusión: Los pacientes presentan nivel de satisfacción media, resultado que pone en evidencia que no se está cumpliendo con las expectativas que tiene los pacientes al recibir el cuidado enfermero y son pocos de ellos que tiene satisfacción alta con la atención recibida.

Palabras claves: Nivel de satisfacción del paciente, Calidad de atención, Cuidado Enfermero.

viii

iv

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 181-2024-UCP-FCS, del 15 de febrero de 2024, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como jurado evaluador y dictaminador de la sustentación de tesis a los señores:

Méd. Mgr. Jaime Zamudio Zelada	Presidente
Lic. Enf. Simith Herminia Arévalo Vargas	Miembro
Lic. Enf. Dersy Elizabeth Iglesias Curto	Miembro

Como asesora: Lic. Esperanza Coral Amasifuen.

En la ciudad de Iquitos, siendo la 02:00 p.m. horas, del día miércoles 12 de junio de 2024, en las instalaciones de la Universidad Científica del Perú, supervisado por el secretario académico, se constituyó el jurado para escuchar la sustentación y defensa de la tesis **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE IQUITOS, 2024.**

Presentado por las sustentantes:

**GRECIA VALENTINA ZEGARRA ÁLVAREZ**

**MARÍA ISABELLE VELA ARMAS**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de **LICENCIADO EN ENFERMERÍA.**

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

*ABSUELTAS*

El jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La sustentación es: *APROBADA POR MAYORÍA*

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.



Méd. Mgr. Jaime Zamudio Zelada  
Presidente



Lic. Enf. Simith Herminia Arévalo Vargas  
Miembro



Lic. Enf. Dersy Elizabeth Iglesias Curto  
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE IQUITOS, 2024.

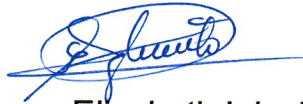
FECHA DE SUSTENTACION: 12 DE JUNIO DE 2024.



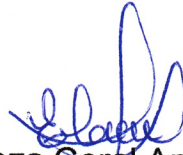
Méd. Mgr. Jaime Zamudio Zelada  
Presidente



Lic. Enf. Simith Herminia Arévalo Vargas  
Miembro



Lic. Enf. Dersy Elizabeth Iglesias Curto  
Miembro



Lic. Esperanza Coral Amasifuen  
Asesora

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado en primer lugar a Dios, por darme salud, sabiduría y guiarme por el buen camino para lograr mis objetivos. Dedico también a mis amados padres: Edwin y Margarita, pilares fundamentales en mi vida, quienes siempre me brindan apoyo y amor incondicional, ayudándome a cumplir esta meta profesional; a mi hermana Daniela por ser una gran enfermera y así ser mi ejemplo a seguir, por aconsejarme a crecer y superarme cada día; a mi sobrinito Samuel Valentino, quien aun siendo pequeño es mi motivación, fortaleza y felicidad; a mi novio Paolo por su apoyo, comprensión, amor y palabras de aliento para no rendirme.

**GRECIA VALENTINA ZEGARRA ALVAREZ.**

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios por ser inspirador y darme la fuerza en el proceso para obtener uno de mis anhelos más deseados. Se lo dedico con amor a mi Madre Angela que siempre me apoyó y fue mi pilar en este largo camino para llegar a ser una profesional, por los valores que me enseñó y por sus consejos. A mi hija Andiara Isabella por ser mi motivo para seguir adelante y nunca rendirme. A mi Padre Martin que su deseo era ver a su hija una profesional, por ello me acompañó y aconsejó esta etapa a pesar de la distancia. También a mi familia que de alguna forma aportaron en mi educación y en el transcurso de mi vida académica, en especial a mi tía Ada, gracias por todo.

**MARÍA ISABELLE VELA ARMAS.**

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Científica del Perú, por permitirme formar parte de su casa de estudios y darme la oportunidad de realizarme como profesional; agradezco a mi asesora, la Lic. Enf. Esperanza Coral Amasifuen por brindarme su capacidad y conocimiento científico. Mi gratitud se extiende a la Lic. Enf. Graciela Inga Mendoza, por ser una gran docente y compartir sus conocimientos, valores y principios, gracias por su disposición en todo el proceso y desarrollo de este trabajo.

### **GRECIA VALENTINA ZEGARRA ALVAREZ**

En primer lugar, agradezco a la Universidad científica del Perú por haberme aceptado y ser parte de su seno científico para poder estudiar mi carrera profesional y a los docentes que me brindaron sus enseñanzas.

Agradezco con mucha estima y reconocimiento a mi asesora Lic. Enf. Esperanza Coral por guiarnos en la elaboración del proyecto. También a la Lic. Enf. Graciela Inga por sus conocimientos compartidos, sus comentarios constructivos, sus orientaciones que nos fueron de gran ayuda.

### **MARÍA ISABELLE VELA ARMAS.**

ÍNDICE DE CONTENIDO		Pág.
PORTADA		i
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS		ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN		v
HOJA DE APROBACIÓN		vi
DEDICATORIA		vii
AGRADECIMIENTO		viii
ÍNDICE DE CONTENIDO		ix
ÍNDICE DE CUADROS O TABLAS		xi
RESUMEN		xii
ABSTRACT		xiii
<b>Capítulo I: Marco teórico</b>		<b>14</b>
1.1 Antecedentes del estudio		14
1.2 Bases teóricas		18
1.3 Definición de términos básicos		21
<b>Capítulo II: Planteamiento del problema</b>		<b>23</b>
2.1 Descripción del problema		23
2.2 Formulación del problema		24
2.2.1 Problema general		24
2.2.2 Problemas específicos		24
2.3 Objetivos		24
2.3.1 Objetivo general		24
2.3.2 Objetivos específicos		24
2.5 Justificación de la investigación		25
2.5 Hipótesis		26
2.6 Variables		26
2.6.1 Identificación de las variables		26
2.6.2 Definición conceptual y operacional de las variables		26
2.6.3 Operacionalización de las variables		28

<b>Capítulo III: Metodología</b>	<b>31</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación	31
3.2 Población y muestra	31
3.3 Técnica, instrumento y procedimiento de recolección de datos	32
3.4 Procesamiento y análisis de datos	32
<b>Capítulo Resultados IV</b>	<b>34</b>
<b>Capítulo V: Discusión, conclusiones y recomendaciones</b>	<b>39</b>
<b>Referencias Bibliográficas</b>	<b>42</b>
<b>Anexos</b>	<b>46</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Consentimiento informado	
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	
Anexo 4. Solicitud de permiso para ejecución del proyecto	
Anexo 5. Criterios de evaluación del juicio de expertos	
Anexo 6. Autorización del comité de ética de la institución	
Anexo 7. Evidencia de la ejecución del proyecto	
Anexo 8. Fórmula (Hernández Sampieri, Roberto; et al 2023)	
Anexo 9. Los ítems cuentan con cuatro valores para su medición	

## ÍNDICE DE CUADROS O TABLAS

N°	TÍTULO	Pág.
1	Características sociodemográficas de los pacientes del servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024	22
2	Nivel Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024	23
3	Nivel de Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión de accesibilidad sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024	23
4	Nivel de Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión de explica y facilita sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024	24
5	Nivel de Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión de conforta sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024	24
6	Nivel Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión se anticipa sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía del hospital de un Iquitos, 2024	25
7	Nivel Satisfacción de los pacientes, con respecto a la dimensión de mantener relaciones de confianza sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024	25
8	Relación entre el nivel de satisfacción del paciente sobre cuidado enfermero dimensiones en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024	26

## RESUMEN

La satisfacción del paciente es la suma de atenciones que reciba con calidad de parte del enfermero que está al cuidado de su salud y la confirmación de las expectativas positivas sobre los cuidados a recibir

Objetivo: Determinar el nivel Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024.

Metodología: Se utilizó la prueba de chi-cuadrado, observándose una correlación positiva significativa de  $p < 0,005$ .

Resultado: De los pacientes en estudio 30% estaban entre 57 a 70 años y 19% estaban entre 34 a 56 años. En cuanto al sexo 56% fueron femenino y 44% masculino. Nivel de escolaridad 12% tuvieron primaria; en el estado civil 38% fueron casados y 9% es viudo. Con respecto a nivel de satisfacción 70,4% experimento satisfacción media 25.9% satisfacción alta. en las dimensiones los pacientes experimentaron satisfacción media en accesibilidad 50.9%, explica y facilita 59.3%, conforta 54.7%, anticipa 58.3%, mantener relaciones de confianza 58,3% y con satisfacción alta accesibilidad 39.8%, explica y facilita 34.2%, conforta 36.6%, anticipa 25%, mantener relaciones de confianza 25%. En satisfacción baja: en accesibilidad 9.3%, explica y facilita 6.5%, conforta 11.7%, anticipa 16.7%, mantener relaciones de confianza 16.7%.

Conclusión: Los pacientes presentan nivel de satisfacción media, resultado que pone en evidencia que no se está cumpliendo con las expectativas que tiene los pacientes al recibir el cuidado enfermero y son pocos de ellos que tiene satisfacción alta con la atención recibida.

Palabras claves: Nivel de satisfacción del paciente, Calidad de atención, Cuidado Enfermero.

## ABSTRACT

Patient satisfaction is the sum of the quality of care received by the nurse who is caring for the patient and the confirmation of positive expectations about the care to be received.

Objective: To determine the level of patient satisfaction with nursing care in the surgical service of a hospital in Iquitos, 2024.

The present study is quantitative, non-experimental, descriptive, with a population of 150 and a sample of 108 patients who were attended in the surgery service. The chi-square test was used for measurement, and a significant positive correlation of  $p < 0.005$  was observed.

Result: Of the patients under study 30% were between 57 and 70 years old and 19% were between 34 and 56 years old. Regarding sex, 56% were female and 44% male. Level of schooling 12% had elementary school; in marital status 38% were married and 9% were widowed. Regarding the level of satisfaction 70.4% experienced medium satisfaction 25.9% high satisfaction. In the dimensions patients experienced medium satisfaction in accessibility 50.9%, explains and facilitates 59.3%, comforts 54.7%, anticipates 58.3%, maintains trusting relationships 58.3% and with high satisfaction accessibility 39.8%, explains and facilitates 34.2%, comforts 36.6%, anticipates 25%, maintains trusting relationships 25%. In low satisfaction: in accessibility 9.3%, explains and facilitates 6.5%, comforts 11.7%, anticipates 16.7%, maintain trusting relationships 16.7%.

Conclusion: Patients have a medium level of satisfaction, a result that shows that the expectations that patients have when receiving nursing care are not being met, and few of them are highly satisfied with the care received.

Keywords: Patient satisfaction level, Care, Nursing Care.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes del estudio

#### A Nivel Internacional

Paillacho Montenegro, (Ecuador - 2021) realizó el estudio "Satisfacción con la atención de enfermería recibida por los pacientes". Se trata de un diseño cuantitativo, y descriptivo. Un lugar donde determinó que el 70 % del paciente estaba bien atendido. La sub escala predijo que el 84.97 % para un nivel medio de satisfacción. (1)

Arcentales Lema et al., (Ecuador - 2021), realizaron un estudio titulado "Satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería". La población de estudio incluyo a todos los hombres y mujeres de 18 a 65 años con patología quirúrgica. Concluyendo, que no existen deficiencias en la calidad de la atención de enfermería brindada en el establecimiento ni en el alto nivel de satisfacción del paciente. (2)

Leyes Quiñonez S. (Ecuador - 2021) evaluaron la calidad de la atención de enfermería relacionada con la satisfacción en una población de 97 pacientes que visitaron la sala de emergencias de un centro médico clase C en San Rafael". Mostraron que las enfermeras a menudo establecen relaciones con los pacientes y sus familias, que facilitan la relación terapéutica. El índice de comunicación entre los pacientes con enfermería es 90 % bueno. En resumen, el 98 % de las muestras seleccionadas están satisfechas con los trabajadores médicos. La preparación del cuidador se calificó como buena en el 58% de la muestra, la atención para la resolución de problemas se calificó como "buena" en el 47% y la resolución rápida de las

condiciones del paciente se calificó como "buena" en el 89% de los casos. (3)

Tenorio R.J. (Ecuador - 2021), realizó un estudio titulado "Archivo Digital PUCESE: Satisfacción de los pacientes de cirugía y medicina del Hospital Divina Providencia, San Lorenzo". El estudio fue descriptivo y debido al momento de corte transversal, a partir 31 pacientes, 17 quirúrgicos y 14 médicos. Los resultados obtenidos muestran que los aspectos más satisfactorios son la accesibilidad y la comodidad. Al comparar el nivel de satisfacción con cada servicio, obtuvimos los siguientes resultados. Los pacientes de cirugía se sintieron satisfechos en todos los aspectos del servicio, atención de enfermería brindada durante su estancia hospitalaria, a diferencia de los servicios de Medicina Interna donde se prestó mayor atención a los cambios en los niveles de satisfacción en algunos aspectos, se concluyó que las diferencias en el nivel de satisfacción radica en los aspectos explicados y facilita, predice, una relación de confianza. (4)

### **A Nivel Nacional**

Velarde del Rio PM. (Arequipa - 2022) realizó un estudio para determinar la asociación entre las percepciones y la satisfacción con la atención médica y quirúrgica del paciente hospitalizado mediante técnicas observacionales, transversales y analíticas. La muestra estuvo compuesta por 112 pacientes. Como resultado, el 54,5% de los encuestados eran hombres, el 41,1% recibió una atención altamente humana, el 67,9% tenía entre 31 y 50 años y el 65,2% estaba satisfecho con la atención recibida. Concluyeron que existe una asociación entre las percepciones de atención, la atención humanizada y la satisfacción del paciente. (5)

Carranza Altamirano YR. (Bagua Grande - 2022) evaluaron la atención de enfermería a pacientes de emergencia en clínicas. Este

estudio incluyó a 32 pacientes de 18 años. Constatando que la atención fue regular en un 62,5% y buena con un 37,5%. En cuanto a la satisfacción, fue regular con un 50% y 46.9% fue buena.

Mena y Pérez (Lima - 2020), evaluaron la “Satisfacción de pacientes hospitalizados en el Hospital San Juan de Lurigancho. Este estudio utilizó métodos cuantitativos y un diseño descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 89 pacientes hospitalizados. Manteniendo una relación de confianza, el nivel de satisfacción fue del 40%, la satisfacción media fue del 57% y la satisfacción baja fue del 3%. Seguimiento y supervisión, satisfacción alta 43%, satisfacción media 54%, satisfacción baja 2%. (7)

Dávila Valencia PK (Lima - 2018) realizó el estudio “Comportamiento ético y satisfacción en la atención al posparto en los servicios del Hospital Universitario Nacional Materno Infantil “San Bartolomé”, 2018” a partir de 80 pacientes posparto. Existiendo, una correlación entre el comportamiento ético de los profesionales de enfermería durante la atención y la satisfacción de las pacientes posparto". (8)

### **A Nivel Local**

Buezeville Barria, RA. (Iquitos - 2021) Utilizó métodos no experimentales, cuantitativos y descriptivos para evaluar perfiles de usuarios, calidad de atención y satisfacción en las salas de emergencia de hospitales en una muestra de 442 pacientes. Como resultado, el perfil de usuario, paciente masculino tratado, tenía este aspecto: Tenían entre 30 y 49 años, estudios secundarios, estaban casados y eran originarios de Iquitos. Además, la satisfacción general fue del 36,4%. Aspecto de calidad: capacidad, las respuestas arrojaron un 62% de satisfacción, un 55,4% de confiabilidad, un 34,6% de aspectos concretos, un 20,1% de sensación de seguridad y un 11,3% de empatía. (9)

Ramos Roque S.J (Iquitos - 2020), realizó el estudio “Enfermería de

pacientes COVID-19 en el centro de prevención Ipress I-3 Pevas de Iquitos”. El método utilizado fue un diseño descriptivo, de estudio de caso. Se concluyó: “Respecto a la experiencia personal de brindar atención a pacientes en un centro preventivo para el manejo rápido de pacientes diagnosticados con Covid- 19; Con necesidades de atención muy altas y falta de recursos humanos, a pesar de muchas carencias, poder brindar una atención humana a los pacientes rurales es una experiencia muy satisfactoria para mi desarrollo profesional en el cuidado y salvación de vidas. Esta emergencia sanitaria está afectando al mundo. (10)

Alvan y Quiroz (Iquitos - 2020), Alvan y Quiroz (Iquitos -2020) realizaron una encuesta sobre "la calidad ya la satisfacción de la enfermería en 336 pacientes. La investigación es un diseño cuantitativo, explicación, horizontal y correlación. En resumen, "Existe una relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de urgencias del Hospital de Apoyo Iquitos. (11)

Ríos Reátegui R (Iquitos - 2018), realizó el estudio “Clima organizacional del personal médico respecto a la satisfacción de los usuarios externos en el Departamento de Obstetricia y Ginecología del Hospital de Apoyo de Iquitos”. Este estudio fue no experimental, correlacional y transversal. La muestra estuvo compuesta por 187 mujeres (usuarias externas) y 59 empleados del ministerio. Obstetricia y Ginecología. Se aplicaron métodos de entrevista y encuesta: Concluyendo, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Obstetricia y Ginecología del Hospital Apoyo Iquitos en el año 2018. (12)

## 1.2. Bases teóricas

### Satisfacción de los Pacientes

Algunos autores conceptualizan el término satisfacción del paciente como: "Los estándares de satisfacción e insatisfacción en la comunicación con el paciente" (Ley y Spelman, 1967). Del mismo modo, Hulka *et al.* atribuye a las actitudes y cualidades personales del profesional de la salud y la satisfacción con el costo y las molestias del tratamiento prescrito. (13,14)". La satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad de la atención sanitaria. Influye en los resultados clínicos, la retención de los pacientes y las reclamaciones por negligencia médica. Afecta a la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente. (14)

De tal manera, la satisfacción es mayor cuando las expectativas de la atención recibida superan lo que realmente sucede. Por otro lado, la insatisfacción ocurre cuando la consideración y la atención no cumplen con las expectativas. (15).

### Grados de satisfacción

Al realizar el trabajo e investigación al respecto como el paciente percibe la atención de enfermeras se puede manifestar de manera objetiva en el siguiente término:

- **Accesibilidad:** se refiere a comportamientos de atención que se realizan de forma inmediata.
- **Explica y facilita:** Dar a conocer aspectos que para el paciente son desconocidos o difíciles de entender.
- **Conforta:** Se refiere al cuidado brindado por la enfermera, para que el paciente se sienta cómodo, en un ambiente promotor de la salud.

- Se anticipa: Son los cuidados que las enfermeras planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del paciente con el fin de prevenir complicaciones.
- Mantiene una relación de confianza: Es el cuidado que brinda la enfermera para que el paciente que ingresa a cirugía tenga una fuerte esperanza en él y que los cuidados brindados estén encaminados a su recuperación, lo que lo hace sentir especial, confiado, tranquilo y protegido.
- Monitoreo y seguimiento: Incluye conocer a cada paciente y dominar las cuestiones y procedimientos técnicos y científicos, aplicar procedimientos, y evaluar que todo se hace bien y oportuno. (16).

#### Dimensiones:

La satisfacción depende mucho de la percepción y la actitud que demuestra el profesional para generar expectativas y seguridad a los pacientes.

Las relaciones interpersonales se refieren a la relación entre individuos y pacientes.

Cortesía: Acogida, y buen trato a los pacientes manifestada en la educación.

Accesibilidad. Esto significa que los pacientes pueden recibir tratamiento fácilmente. Ejemplo: La enfermera permanece en el servicio durante el turno asignado.

Comunicación: Se debe informar a los pacientes en un idioma que comprendan, eliminando la jerga técnica.

Credibilidad: significa la honestidad del enfermero interesado en palabra y obra.

Seguridad: No existe peligro, riesgo o incertidumbre. Por ejemplo: evitar caídas, evitar infecciones hospitalarias, ambiente seguro, etc.

Conocimiento: Esfuerzo realizado por comprender a los pacientes y sus necesidades para poder atenderlos. Por ejemplo: Identifique sus necesidades psicológicas y sociales. (17).

#### Cuidado de la Enfermera

Los cuidados de enfermería son “todos los comportamientos y actitudes expresados a través de acciones adecuadas, garantizadas por la ley y desarrolladas con el posible apoyo de las personas cuidadas (incluidas sus familias) para mantener o mejorar la condición humana en el proceso de vivir y morir”. Las cualidades necesarias para desarrollar la práctica de enfermería que se traducen en conocimientos, habilidades, ingenio. (18).

El cariño es un sentimiento que denota una relación afectuosa, cuando la presencia de otra persona es importante para ti; una relación de lealtad, llevada al extremo, resulta dolorosa para la otra persona. (19)

La atención de enfermería brinda atención regular, inmediata y las 24 horas del día a todos los que la necesitan, ya que la labor de enfermería es necesaria e imprescindible en los equipos sanitarios. (20)

Existen conceptos sobre el tema del cuidado para interactuar con los demás, obtener una comprensión profunda de sus conocimientos, experiencias y expectativas. (21)

Quintero & Gómez, (2010), citando a Cuervo NR. Destaca el nivel de apoyo destinados a elevar el espíritu humano de los demás. Términos y condiciones de su desarrollo integral. (22)

## Dimensiones del Cuidado de la Enfermera

Tronto resumió la naturaleza del cuidado en cuatro aspectos y los vinculó a una serie de elementos morales correspondientes que equivalen a las virtudes: conciencia (cuidar); Responsabilidad (cuidado); Capacidad (apoyo) y retroalimentación (recibir apoyo). (23) La aplicación del cuidado radica en tres dimensiones (información, actitud y representación), abarcando el presente, pasado y futuro, reuniendo un conjunto de acciones y situaciones observadas para describir el proceso de atención; La primera es la hermenéutica, que implica el ir y venir de explicaciones científicas empíricas, derivadas de las observaciones realizadas internamente con la enfermera, lo que le motiva a sentir la necesidad de ayudar a la persona. El segundo es el diálogo, creando un diálogo verbal activo entre la enfermera y la persona. La tercera es la dialéctica, que está moldeada por la práctica, que significa acción reflexiva, que implica no sólo la integración del conocimiento sino también la aplicación previa del conocimiento científico y práctico. Además del cuidado físico, la experiencia de enfermería también aborda cuestiones mentales. Apoyo, seguido de la adopción de cuidados de enfermería. (24).

Marriner A, Raile MA afirma que las enfermeras creen que la atención debe dirigirse establecer y mantener buenas prácticas mediante la prestación de una atención integral. (18).

### **1.3. Definición de términos básicos**

Calidad. Excelencia que una organización pretende alcanzar para satisfacer a sus clientes o usuarios (25).

Calidad de servicio. Es el conjunto de buenas funciones de servicio proporcionadas al usuario. (26).

Enfermero. La principal tarea del especialista es cuidar y priorizar la

salud del paciente. (19).

Satisfacción del paciente. Abstracción global de clases exóticas de la configuración del usuario fuera de servicios robustos. Para los usuarios internos, esta es una percepción general de la realidad interna del sistema. (28)

Satisfacción. Paradigmas de la educación humana que se dan en la historia y la sociedad, es decir, la brecha entre lo que sucede en la práctica educativa y los ideales educativos que esa historia planteó en aquellas épocas para modelos de una determinada sociedad, (Valdés, H. y Pérez, F. 1999. Jardín. 87).

Servicios de salud. Trabajo realizado por profesionales de la salud, con el objetivo de restaurar la salud (29,30).

Satisfacer necesidades. Pueden hacer cambios en los estándares mínimos (31).

Servicio. Cualquier acto o servicio prestado por una persona a otra que es en principio intangible y no implica transferencia de propiedad de nada (32)

Servicio de salud. Satisface las necesidades de los individuos, no su deseo de una mejor o más salud (Agudelo, 2006), citado en (29). usuario. Se transforma de mero espectador a consumidor (33).

## CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

La satisfacción del paciente es un indicador de calidad durante cualquier episodio o ingreso hospitalario; esto significa proporcionar las mejores instalaciones, infraestructura y materiales a los pacientes para brindar la mayor calidad posible de atención médica. (34)

La OMS define la calidad de la salud como “garantizar una buena atención al paciente, porque maneja tiempos adecuados, cuenta con los recursos, profesionales capacitados para una máxima satisfacción del paciente”. (34)

Asimismo, investigaciones realizadas en nuestro país, como la arrojada por Febres Ramos en su estudio realizado en Huancayo, señalan un nivel de insatisfacción del 57,1% y del 55,5% en las dimensiones tangible y responsiva en el ámbito de la salud, y una insatisfacción generalizada de 40% entre la población. Usuarios que acuden a centros de salud. (35, 36)

Este problema también se refleja en los prestadores de servicios médicos de la ciudad de Iquitos; como destacó Buezeville Renzo en su estudio, donde el nivel de satisfacción general de los usuarios fue del 36,4%, mostrando así que el 63,6% estaban insatisfechos con el soporte recibido en IPRESS. (9) Esto se manifiesta en mala velocidad, falta de claridad de comprensión, accesibilidad, comunicación, capacidad, que de no corregirse provocará estancamiento, en perjuicio de los usuarios.

## **2.2. Formulación del Problema**

### **2.2.1. Problema General**

¿Cuál es el nivel Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024?

### **2.2.2. Problema Específico**

¿Cuánto es el nivel Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión de accesibilidad sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de hospital de Iquitos, 2024?

## **2.3 Objetivos**

### **2.3.1. Objetivo General**

Determinar el nivel Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024.

### **2.3.2. Objetivos Específicos**

- Conocer el nivel de Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión de accesibilidad sobre el cuidado enfermero.
- Identificar el nivel de Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión de explica y facilita sobre el cuidado enfermero.
- Determinar el nivel de Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión de confort sobre el cuidado enfermero.
- Conocer el nivel Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión se anticipa sobre el cuidado enfermero.
- Conocer el nivel Satisfacción de los pacientes, con respecto a la dimensión de mantener relaciones de confianza sobre el cuidado enfermero.

- Establecer la relación entre el nivel de satisfacción del paciente sobre cuidado enfermero.

## **2.4 Justificación de la Investigación**

Los profesionales sanitarios se enfrentan a retos a la hora de lograr la calidad de los servicios y medir la satisfacción de los pacientes con los tipos concretos de atención que reciben.

La prestación de servicios de calidad es el desarrollo gradual de un conjunto de disposiciones básicas para hacer posible la intervención, y representa un ejemplo verdaderamente innovador porque integra aspectos técnicos.

- Conceptos y comportamiento. Nada menos que hacer que los pacientes usuarios expresen su satisfacción al recibir el servicio.

Los usuarios del servicio de salud son en gran medida el motor, el eje y centro del sistema; un mayor protagonismo de los pacientes y usuarios, un nuevo tipo de relación del profesional médico o enfermera / paciente, usuario.

Se hace necesario que los hospitales presten servicios de calidad a los usuarios para ello es fundamental conocer la opinión de ellos. Por lo que se pretende determinar el nivel de satisfacción de los pacientes a fin de tomar medidas correctivas orientadas al mejoramiento de la calidad del servicio.

El estudio permitirá a los profesionales de enfermería a seguir innovando en el cuidado humanizado tomando como eslabón importante al usuario y en la práctica tomar decisiones correctivas oportunas de las debilidades en todas las dimensiones del cuidado a fin de alcanzar la satisfacción de los pacientes.

## 2.5 Hipótesis

H1 El nivel de satisfacción del paciente es alto sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024.

H0 El nivel de satisfacción del paciente es bajo sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024.

## 2.6 Variables

### 2.6.1 Identificación de las variables

Variable dependiente: Satisfacción del paciente

Variable independiente: Cuidado enfermero

### 2.6.2 Definición conceptual y operacional de las variables

#### Definición conceptual

La Variable dependiente, satisfacción del paciente: Es el estado de bienestar final y completo de la persona tras recibir atención médica. (Donabedian, 1984, p. 73).

Variable independiente, cuidado enfermero: El comportamiento humano conocido como "cuidar" se describe como un proceso y una conexión con un objetivo final que trasciende la enfermedad. Los cuidados de enfermería se consideran la esencia del campo e incluyen componentes tanto fisiológicos como afectivos. El profesional que presta los cuidados debe demostrar en la práctica compromiso, humanismo, profesionalidad y empatía hacia la persona que los recibe.

### Definición Operacional

La Variable: Satisfacción de los pacientes se define operacionalmente como apreciación expresada luego de recibir un servicio, en las dimensiones de accesibilidad

### 2.6.3 Operacionalización de las variables

Variable Dependiente	Definición	Dimensiones	Definición operacional	Escala de medición	Medio de verificación
Satisfacción del paciente	Evaluación de la labor y actitud del cuidado enfermero		Mide la expresión de bienestar de la persona que se encuentra hospitalizado en post de recuperar su salud ante el cuidado de enfermería que recibe durante su permanencia.	Satisfacción Baja 46-92 puntos Satisfacción Media: 93-138 puntos satisfacción alta 139-184 puntos	Escala de CARE Q
		Accesibilidad	cuidados de enfermería rápidos y adaptados a sus necesidades.	Será medido en los ítems del 1 al 15	

		Explica Y Facilita	Información comprensible y directa sobre la enfermedad del paciente.	Se medirá desde el ítem 06 al 10	
		Confort	Los cuidados de enfermería pretenden proporcionar un entorno cómodo, de apoyo y orientado al bienestar.	Será medido con los ítems 11 al 19	
		Se Anticipa	Organizar los cuidados de enfermería con antelación para evitar dificultades al paciente	Se medirá con los ítems 20 al 29	

		Confianza	Establecer una buena relación con el paciente para que pueda expresar sus problemas y necesidades.	Será medido en los ítems 38 al 39, con los valores:	
		Monitoreo y seguridad	conocimiento científico, dominio y planes con acciones de seguimientos que garantizan el cuidado enfermero para una recuperación optima de la persona hospitalizada.	-	

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### Nivel de Investigación

De acuerdo con el objetivo de la investigación, este trabajo se inscribe en el nivel aplicado, ya que utilizó el conocimiento para abordar un problema práctico acuciante. Era necesario conocer para actuar y dar sentido a la realidad tangible. Ávila, R. B. 1999, pg. 25)

#### Tipo de Investigación

La investigación es de tipo correlacional porque se midió la variable Satisfacción de los pacientes en el área de Cirugía, posteriormente con los resultados obtenidos se estableció la relación con la variable del cuidado enfermero (Hernández, R. et al 2006, pg. 105)

#### Diseño de Investigación

La investigación es de diseño No Experimental porque no se manipuló la variable en estudio y de diseño específico transaccional descriptivo por que se estudió los hechos o variable en un momento determinado del tiempo.

### **3.2. Población y muestra**

#### Población

Pacientes adultos, desde los 18 hasta 70 años, de ambos sexos, de un Hospital de Iquitos, distrito del mismo nombre, que en base al número de atenciones mensuales en el servicio de Cirugía 2024, son en promedio 150 adultos.

#### Muestra

Pacientes adultos, es decir, los 108 que en promedio solicitaron

atención en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos 2024.

Fórmula (Hernández Sampieri, Roberto; et al 2023) (Ver anexo 8)

### **3.3. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos**

Técnica de recolección de datos

En la aplicación de los instrumentos, la técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta, porque se observó el objeto de estudio en forma indirecta.

Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario estructurado de satisfacción del usuario CARE-Q (Caring Assesment Questionnaire). El instrumento CARE- Q es mundialmente conocido y considerado confiable para la medición de la calidad de atención de enfermería. Es un instrumento validado al español en Colombia con una prueba piloto en el año 2008. (36)

Los ítems cuentan con cuatro valores para su medición: (Ver anexo 9)

Validez y confiabilidad del instrumento

El instrumento del estudio de investigación pasó por revisión de juicios de expertos, donde 5 profesionales en enfermería validaron el cuestionario.

### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

Procesamiento de la información

La información fue procesada a través del paquete estadístico SPSS versión 26 MINITAB versión 17 sobre la base de datos.

## Análisis de la Información

Se utilizó la estadística descriptiva (frecuencia, promedio (  $\bar{x}$  ) y porcentaje) La estadística inferencial no paramétrica Chi Cuadrada ( $X^2$ ) con  $p < 0.05$  % para la prueba de la hipótesis.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 1: Características sociodemográficas de los pacientes del servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024.

<b>Características sociodemográficas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
18-30 años	25	23%
31-43años	30	28%
44- 56años	20	19%
57-70 años	33	30%
<b>Sexo</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
Femenino	60	56%
Masculino	48	44%
<b>Nivel de escolaridad</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
Primaria	15	12%
Secundaria	35	32%
Superior	58	56%
<b>Estado civil</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
Soltero	30	28%
Casado	40	38%
Divorciado	15	12%
Viudo	10	9%
Conviviente	13	12%

Fuente: Propia del autor.

En la tabla 1, se observa que el 30% de la muestra presenta una edad comprendida entre 57 y 70 años, mientras que el 19% se encuentra en el rango de 34 a 56 años. En cuanto al sexo, el 56% corresponde a individuos de sexo femenino y el 44% a sexo masculino. El 56% posee educación de nivel superior, mientras que el 12% tiene educación primaria. Por último, en relación al estado civil, el 38% se encuentra casado y el 9% es viudo.

Tabla 2: Nivel Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024.

Nivel de satisfacción	Encuestados	Porcentaje
Satisfacción baja	4	3.7%
Satisfacción media	76	70.4%
Satisfacción alta	28	25.9%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia del autor.

En la tabla 2 se evidencia que el 70.4% experimentó una satisfacción media, el 25.9% alta y el 3.7% baja.

Tabla 3: Nivel de Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión de accesibilidad.

Dimensión: "Accesibilidad"	Encuestados	Porcentaje
Satisfacción baja	10	9.3%
Satisfacción media	55	50.9%
Satisfacción alta	43	39.8%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia del autor.

En la tabla 3 se muestra que, el 50.9% experimenta una satisfacción media, el 39.8% alta y el 9.3% baja.

Tabla 4: Nivel de Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión de explica y facilita.

<b>Dimensión: “Explica y facilita”</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfacción baja	7	6.5%
Satisfacción media	64	59.3%
Satisfacción alta	37	34.2%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia del autor.

En la tabla 4 se muestra que, el 59.3% experimenta una satisfacción media, el 34.2% alta y el 6.5% baja.

Tabla 5: Nivel de Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión de confort.

<b>Dimensión: “Conforta”</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfacción baja	15	11.7%
Satisfacción media	60	54.7%
Satisfacción alta	33	33.6%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia del autor.

En la tabla 5 se muestra que, el 54.7% experimenta una satisfacción media, el 33.6% alta y el 11.7% baja.

Tabla 6: Nivel Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión de se anticipa.

<b>Dimensión: "Se Anticipa"</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfacción baja	18	16.7%
Satisfacción media	63	58.3%
Satisfacción alta	27	25.0%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia del autor.

En la tabla 6 se muestra que, el 58.3% experimenta una satisfacción media, el 25.0% alta y el 16.7% baja.

Tabla 7: Nivel Satisfacción de los pacientes, con respecto a la dimensión de mantener relaciones de confianza.

<b>Dimensión: "Mantener relaciones de confianza"</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfacción baja	18	16.7%
Satisfacción media	63	58.3%
Satisfacción alta	27	25.0%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia del autor.

En la tabla 7 se muestra que, el 58.3% experimenta una satisfacción media, el 25.0% alta y el 16.7% baja.

Tabla 8: Relación entre el nivel de satisfacción del paciente sobre cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024.

Cuidado enfermero Dimensiones	Nivel de satisfacción						Total		Chi Cuadrado ( $\chi^2$ ) Valor de p
	Satisfacción baja		Satisfacción media		Satisfacción alta		N	%	
	N	%	N	%	N	%			
Accesibilidad	8	7.4	20	18.3	10	9.3	38	35.0	000.1
Explica y facilita	4	3.7	20	18.3	12	11.5	36	33.5	000.1
Conforta	4	3.7	14	13.0	4	3.7	22	20.4	000.1
Anticipa	0	0.0	4	3.7	4	3.7	8	7.4	000.2
Mantener relaciones de confianza	0	0.0	4	3.7	0	0.0	4	3.7	0.004
Total	16	14.8	62	57.0	30	28.2	108	100%	

Fuente: Propia del autor.

En la tabla 8 se evidencia que, en el conjunto total representado por el 100%, en relación con el grado de satisfacción del paciente con respecto a las diversas dimensiones del cuidado enfermero en el ámbito del servicio de cirugía, se observa que los pacientes exhibieron un nivel medio de satisfacción en términos de accesibilidad, explicación y facilitación con un 18.3%, confort con un 13.0% y anticipación y mantenimiento de relaciones de confianza con un 3.7%. Respecto a la satisfacción alta, se registró un 11.5% en explicación y facilitación, un 9.3% en accesibilidad y un 3.7% en confort y anticipación. Finalmente, en relación con la satisfacción baja, se encontró un 7.4% en accesibilidad, un 3.7% en explicación, facilitación y confort.

Con relación entre las variables, se observa una correlación positiva significativa, con resultados de  $p < 0.005$ , entre el nivel de satisfacción del paciente con respecto a las diferentes dimensiones del cuidado enfermero en el servicio de cirugía. Por consiguiente, se confirma la hipótesis alternativa, lo que indica que existe una relación entre las variables mencionadas.

## **CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES**

### **DISCUSIÓN**

El cuidado enfermero es muy importante en la recuperación de la salud de la persona, y una forma de saber si se está realizando el cuidado de forma correcta es conocer el nivel de satisfacción del paciente.

En la presente investigación se cumplió con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes, respecto al cuidado enfermero atendidos en el servicio de cirugía de un hospital en el 2024. Para ello, se aplicó un instrumento de medición, obteniéndose 70.4% de satisfacción medio del paciente; estudio similar lo muestra Paillacho Montenegro 2021, donde los pacientes mostraban 70% de satisfacción en el nivel medio, con respecto al cuidado que recibieron. Estudios que difiere son los mostrados por Arcentales en el 2021 y Velarde 2022, donde el primero dice haber encontrado un alto nivel de satisfacción de los pacientes quirúrgicos y el segundo que encontró un 65.2% de alta satisfacción del paciente. De igual manera difiere Buezeville 2021 con su investigación, cuando reporta un nivel satisfactorio de 36.4% de los pacientes atendidos en un hospital.

Respecto a las dimensiones del cuidado enfermero estudiadas, encontramos la dimensión anticipa que presenta un 58.3% de satisfacción media estudio similar lo muestra Paillacho 2021 que reporta en la escala anticipa un 84.97% de nivel medio.

En cuanto a la dimensión mantener relación de confianza, se encontró que 58.3% presentan satisfacción media; estudio similar reporta Buezeville 2021, donde reporta un 62% de satisfacción y un 55,4% de fiabilidad del paciente en el cuidado; más difiere Leyes Quiñonez 2021, con un 98% en la confiabilidad; de igual forma también Mena 2020, difiere al mostrar en su investigación un 40% de relación de confianza con un nivel alto en la satisfacción del paciente.

## **CONCLUSIÓN**

En el nivel de satisfacción de los pacientes se evidencia satisfacción media, resultado que pone en evidencia que no se está cumpliendo con las expectativas que tienen los pacientes al recibir el cuidado enfermero y son pocos de ellos que tiene satisfacción alta con la atención recibida.

Al analizar las dimensiones del cuidado enfermero se pone en evidencia también satisfacción media del paciente seguido de una satisfacción alta en menor escala mostrando que no se está cumpliendo con las expectativas de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía.

Finalmente, esto lo demuestra la aceptación de la hipótesis alterna donde la variable satisfacción del paciente están relacionados con el cuidado enfermero con un  $p < 0.005$ , de significancia.

## **RECOMENDACIONES**

Al profesional enfermero, a brindar cuidados con calidad a los pacientes, teniendo como esencia el cuidado humanizado. Mostrando una mayor accesibilidad, jugando un papel importante en el apoyo emocional de los pacientes y sus familias, ofreciendo consuelo, escucha activa y asistencia en momentos difíciles; siendo empáticos con sus necesidades y temores, sólo así los profesionales serán sensibles a las necesidades espirituales de los demás, ya que constituye un elemento fundamental en la interacción enfermera – paciente, y de ese modo se podrá obtener una satisfacción alta de los pacientes.

A la comunidad científica, a continuar investigando en búsqueda de nuevas estrategias de mejora de la calidad del cuidado al paciente.

A la sociedad en general, a seguir confiando en los profesionales enfermeros y/o profesional de la salud que estamos en constante innovación en el cuidado de la salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Paillacho Montenegro AL. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería que reciben las pacientes en el servicio de ginecología del hospital Delfina Torres de Concha. [Ibarra - Ecuador]: Universidad Técnica del Norte; 2021.
2. Arcentales Lema GC, esa Cano IC, Ramírez Coronel AA, Gafas Gonnzáles Ca. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. [Ecuador]: Universidad Católica de Cuenca; 2021.
3. Leyes Quiñonez S. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del centro de salud tipo C San Rafael. [Esmeraldas, Ecuador]: Pontificia Universidad Católica de Ecuador; 2021.
4. Tenorio Caicedo RJ. Repositorio Digital PUCESE: Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Que Asisten Al Servicio De Cirugía Y Medicina Interna, Frente A La Atención De Enfermería En El Hospital Fiscomisional Divina Providencia Cantón San Lorenzo [Internet]. 2021 [citado 20 de enero de 2023]. Disponible en:  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2485>
5. Velarde Del Rio Prescila M. Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía en un hospital peruano. 2022;
6. Carranza Altamirano Yessica R. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA JAEN SAC, 2022. 2022.
7. Mena Paredes DT, Cántaro Pérez S. Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado que brinda la enfermera del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, enero-marzo 2020. Repositorio Institucional - UMA [Internet]. 24 de septiembre de 2020 [citado 1 de octubre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/287>
8. Davila Valencia PK. Conducta ética de los profesionales de enfermería en el cuidado y el nivel de satisfacción de las Ginecología pacientes puérperas en el Servicio de del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”, 2018. [Lima]: Universidad Peruana Unión; 2019.

9. Buezeville Barria, Renzo Arturo B. Perfil del Usuario, Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción en la Emergencia del Hospital III EsSalud de Iquitos, 2021.
10. Ramos Roque SJ. Cuidado de enfermería al paciente con COVID-19 en el centro de contingencia de la Ipress I-3 Pevas, Iquitos 2020. 2022 [citado 21 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/8725>
11. Alván Mori GC, Quiroz Murrieta LL. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Apoyo Iquitos 2020. [Iquitos - Perú]: Universidad Científica del Perú; 2021.
12. Ríos Reátegui R. Clima organizacional del personal asistencial en la satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Apoyo Iquitos [Iquitos, Perú - 2018]
13. Mira JJ, Vitaller J, Aranaz J, Herrero JF, Buil JA. Satisfacción del Paciente: Concepto y aspectos metodológicos. Revista de Psicología de la Salud. 1992;4(1).
14. Ortega C. Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla [Internet]. QuestionPro. 2021 [citado 20 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>
15. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica. 2000;
16. Ariza Olarte C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardíaco [Internet]. 2004 [citado 20 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.medwave.cl/2001-2011/2712.html>
17. Pacha Turpo SP. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua 2018. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann [Internet]. 2019 [citado 18 de enero de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>
18. De los Rios JL, Ávila TL. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. 2004;22(2):128-37.
19. García Hernández M de L, Cárdenas Becerril L, Arana Gómez B, Monroy Rojas A, Hernández ortega Y, Salvador Martínez C. Construcción emergente del concepto: cuidado profesional de

- enfermería. [Santa Catarina, Brasil]: Universidade Federal de Santa Catarina; 2011.
20. Begazo Aspillaga D, Escate Ruiz L, Laura Zevallos J, Pablo Montes J. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Huaycán el año 2015. [Lima - Perú]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2015.
  21. Molina Cardona EM. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria en Bogotá D.C. [Bogotá D.C.]: Universidad Nacional de Colombia; 2011.
  22. Quintero MT, Gómez M. El cuidado de enfermería significa ayuda. abril de 2010;10(1):8-18.
  23. Del Socorro Villanueva-Sáenz C, Pichardo-García LMaG. Elementos éticos del cuidado en enfermería como medio para lograr prácticas de excelencia. Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas. septiembre de 2015;20(3):284-93.
  24. Báez-Hernández FJ, Nava-Navarro V, Ramos-Cedeño L, Medina-López OM. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería. 2009;9(2):127-34.
  25. Horovitz J. Calidad del servicio, a la conquista del cliente. México: Mc Graw - Hill; 1994.
  26. Otero MJ. Gerencia en odontología. Vol. 2. Lima-Perú; 2002.
  27. Sepúlveda Carrillo GJ, Rojas Cifuentes LA, Cárdenas Jiménez OL, Guevara Rojas E, Castro Herrera AM. Estudio piloto de la validación del cuestionario «CARE-Q» en versión al español en población colombiana. 2009;
  28. Vicuña Ramírez MJ. Calidad de la atención del servicio de cirugía percibida por los pacientes hospitalizados, en el hospital «Augusto Hernández Mendoza» Ica - Perú abril -junio 2018. [Ica-Perú]: Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2018.
  29. Losada Otálora M, Rodríguez Orejuela A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. 2007;20(34).
  30. Zárraga Cano L, Molina Morejón, VM, Corona Sandoval E. La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. 2018;7(18).

31. Ribotta S. Necesidades y derechos: un debate no zanjado sobre fundamentación de derechos (consideraciones para personas reales en un mundo real). 2008;5(1):29-56.
32. Kotler P. Dirección de mercadotecnia, análisis, planeación, implementación y control. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.; 1996.
33. Hurtado Guapo MA, Fernández Falero M del R. Reconciliando las tipologías de usuarios de internet. mayo de 2015;(89).
34. UNIR LU en I. UNIR México. 2022 [citado 23 de octubre de 2023]. El concepto de Calidad en Salud y su importancia. Disponible en: <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/>
35. Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López AM, Montiel-Jarquín ÁJ, Gutierrez-Gabriel I, Romero-Figueroa MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev salud pública. abril de 2018;20:254-7.
36. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana. julio de 2020;20(3):397-403.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación	Problema	objetivos	hipótesis	Tipo y diseño de investigación	Población de estudio y procedimiento	Instrumento de recolección de datos
Satisfacción del Paciente sobre al cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024	<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es el nivel Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuánto es el nivel Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión de accesibilidad sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de hospital de Iquitos, 2024?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el nivel Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Conocer el nivel de Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión de accesibilidad sobre el cuidado enfermero.</p> <p>Identificar el nivel de Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión de explica y facilita sobre el cuidado enfermero.</p> <p>Determinar el nivel de</p>	<p><b>Hipótesis</b></p> <p>H<sub>1</sub> El nivel de satisfacción del paciente es alto sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024.</p> <p>H<sub>0</sub> El nivel de satisfacción del paciente es bajo sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024.</p>	<p>Investigación cuantitativa.</p> <p>Diseño no experimental descriptivo correlacional.</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>150 pacientes del servicio de Cirugía de un Hospital de Iquitos, asistidos durante el cuarto trimestre del año 2024.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>108 pacientes atendidos en el servicio de cirugía en el cuarto trimestre de un hospital de Iquitos 2024. En la que se usará el muestreo no probabilístico por conveniencia</p>	<p>Escala CARE Q del Cuidado Enfermero</p>

		<p>Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión de confort sobre el cuidado enfermero.</p> <p>Conocer el nivel Satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión se anticipa sobre el cuidado enfermero.</p> <p>Conocer el nivel Satisfacción de los pacientes, con respecto a la dimensión de mantener relaciones de confianza sobre el cuidado enfermero.</p> <p>Establecer la relación entre el nivel de satisfacción del paciente sobre cuidado enfermero.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

## ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha: ...../...../.....

PRESENTACIÓN: Sr (a), tenga Ud. Muy buenos días, somos bachilleres de Enfermería de la Universidad científica del Perú, el motivo de este acercamiento hacia su persona es para informarle que estamos aplicando una encuesta a las personas adultas referente a la Satisfacción Del Paciente Sobre El Cuidado Enfermero, con el fin de mejorar nuestros cuidados que brindamos los enfermeros hacia ustedes. Por lo tanto, necesitamos su valiosa participación en el estudio, ya que será voluntaria. Todos los datos que se obtengan de Ud. Serán en forma anónima y se respetará la confidencialidad, ya que dichos datos del presente estudio solo serán utilizados por los investigadores con fines de investigación.

Por favor coloque sus datos y firma en este formato, con lo cual usted está dando la autorización para la participación en este estudio.

Yo .....con DNI.....acepto participar voluntariamente en el estudio de investigación y autorizo se me realice el cuestionario correspondiente, considerando la importancia que tiene mi participación.

Firma .....

### ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CARE Q Este instrumento determina el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de cuidado enfermero que fue modificado para ser aplicado en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos.

Le solicitamos que lea cuidadosamente cada uno de las afirmaciones y responda marcando una opción según sea el caso.

**Edad:** \_\_\_\_\_,

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Nivel de escolaridad:**

Primaria ( )

Secundaria ( )

Superior ( )

**Estado civil:**

Soltero/a ( )

Casado/a ( )

Divorciado/a ( )

Viudo/a ( )

Conviviente ( )

Dimensiones	N°	Ítems	nunca	A veces	Casi siempre	siempre
			1	2	3	4
ACCESIBILIDAD	1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
	2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo				
	3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
	4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
	5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA	6	La enfermera le informa sobre su control y seguimiento que debe llevar para su recuperación de su enfermedad.				
	7	La enfermera le explica sobre su tratamiento que debe cumplir en casa en el momento del alta para su recuperación total.				
	8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
	9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
	10	La enfermera le explica claramente sobre el proceso de su recuperación si cumple con su tratamiento a seguir.				
CONFORT	11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
	12	La enfermera lo motiva a expresar los elementos que pueden estar interfiriendo con su descanso.				
	13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
	14	La enfermera es alegre.				
	15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
	16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				

	17	La enfermera lo escucha con atención.				
	18	La enfermera habla con usted amablemente.				
	19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
SE ANTICIPA	20	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.				
	21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su cuidado que requiere para recuperar su de salud.				
	22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención				
	23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
	24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
	25	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted.				
	26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
	27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables para su autocuidado.				
	28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
	29	La enfermera concilia con usted; es decir obtiene su consentimiento antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA	30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				
	31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
	32	La enfermera lo anima para que formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud				
	33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.				

	34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
	35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
	36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
	37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
	38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
	40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
	41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
	42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
	43	La enfermera es calmada.				
	44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
	45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
	46	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.				

¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo 4: SOLICITUD DE PERMISO PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO

Solicito: autorización para ejecución de proyecto de tesis

Dr. Carlos Alberto Coral Gonzales

Director del Hospital Iquitos Cesar Garayar García

Yo, María Isabelle Vela Armas con DNI 71114667 y Grecia Valentina Zegarra Alvarez, identificada con DNI 73268358 somos Bachiller en enfermería de la Universidad Científica del Perú, nos presentamos con el debido respeto para exponer lo siguiente:

Que, habiendo culminado la carrera de Enfermería y teniendo la necesidad de culminar mi proyecto de tesis titulado: "Satisfacción Del Paciente Sobre El Cuidado Enfermero En El Servicios De Cirugía De Un Hospital De Iquitos, 2024" solicitamos a Usted permiso para ejecución de mi proyecto de tesis en el servicio de Cirugía de la institución que Ud. dignamente dirige.

Sin otro particular, agradecemos de antemano su atención.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Iquitos, <sup>30</sup>..... Enero del 2024



Grecia Valentina Zegarra Alvarez

María Isabelle Vela Armas

DNI 73268358

DNI: 71114667

## Anexo 5: CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS

Título del proyecto: "SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE IQUITOS, 2024"

**Instrucciones:**

Conocedora de su experiencia profesional en relación al conocimiento, diagnóstico y manejo de pacientes, solicitamos su apoyo para evaluar el presente instrumento que se aplicará a las personas participantes en el estudio, con el propósito de conocer la Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero.

Nombre: LIC. ENF. TERESA C. MONTALVÁN LLERENA Fecha: 16/01/24

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS SOBRE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
		1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión			X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles			X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría			X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X
Sumatoria parcial				9	12
Sumatoria total				=	21

Firma:

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO  
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD DE LORETO  
 Hospital "Miguel Alemán Cevallos"  
  
 Lic. ENFERMERA TERESA C. MONTALVÁN LLERENA  
 C.P. N° 22089 - REE N° 019734  
 Jefe del Departamento de Enfermería

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS

Título del proyecto: "SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE IQUITOS, 2023"

**Instrucciones:**

Conocedora de su experiencia profesional en relación al conocimiento, diagnóstico y manejo de pacientes, solicitamos su apoyo para evaluar el presente instrumento que se aplicará a las personas participantes en el estudio, con el propósito de conocer la Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero.

Nombre: Loirena del Pilar Armas Navas ..... Fecha: 16-01-24

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS SOBRE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
		1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				✓
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría			✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable			✓	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				✓
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				✓
Sumatoria parcial				6	16
Sumatoria total				=	22

Firma:

  
 Gerencia Regional de Salud - Loreto  
 Hospital Regional de Loreto  
 "Felipe Ariola Iglesias"  
 LIC. ENF. LORENA DEL PILAR ARMAS NAVAS  
 C.E.P.N. N° 24899  
 Responsable Asesor del Servicio de Central de Esterilización

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS

**Título del proyecto:** "SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE IQUITOS, 2024"


**Instrucciones:**  
 Conocedora de su experiencia profesional en relación al conocimiento, diagnóstico y manejo de pacientes, solicitamos su apoyo para evaluar el presente instrumento que se aplicará a las personas participantes en el estudio, con el propósito de conocer la Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero.

Nombre: Lic. Milagros Bosantes Arévalo Fecha: 16-01-24.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS SOBRE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
		1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión			X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles			X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría			X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable			X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados			X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento			X	
Sumatoria parcial					
Sumatoria total					

Firma:

GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
 Hospital Los "Cesos" César García

  
LIC. LIC. MILAGROS BOSANTES ARÉVALO  
 Coordinadora del Dpto. de Cirugía  
 CEP 23312

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS

Título del proyecto: "SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE QUITOS, 2024"

**Instrucciones:**

Conocedora de su experiencia profesional en relación al conocimiento, diagnóstico y manejo de pacientes, solicitamos su apoyo para evaluar el presente instrumento que se aplicará a las personas participantes en el estudio, con el propósito de conocer la Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero.

Nombre: JUAN E. PINEDO CHIRINO ..... Fecha: 16-01-24

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS SOBRE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
		1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				✓
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				✓
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				✓
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				✓
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				✓
Sumatoria parcial					24
Sumatoria total					24

Firma:

GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO  
 HOSPITAL REGIONAL DE LORETO  
 "Felipe Arriola Iglesias"  
  
 LIC. ENF. JUANA ERLITA PINEDO CHIRINO  
 C.E.P. 42551 RNE. 16817  
 Jefe del Departamento de Enfermería

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS

Título del proyecto: "satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024"

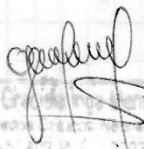
Instrucciones:

Conocedora de su experiencia profesional en relación al conocimiento, diagnóstico y manejo de pacientes, solicitamos su apoyo para evaluar el presente instrumento que se aplicará a las personas participantes en el estudio, con el propósito de conocer la Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero.

Nombre: Graciela Inga Mendoza Fecha: 16.01.2024

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS SOBRE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
		1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X
Sumatoria parcial					24
Sumatoria total					24

Firma:



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
Escuela de Enfermería  
CICLO 2023-2024

## Anexo 6: AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA DE LA INSTITUCIÓN



"Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA N° 004-CIEI-HICGG-2024

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Iquitos "Cesar Garayzar García" Certifica que el Proyecto de Investigación, señalado a continuación, fue APROBADO para CONTINUAR el estudio, siendo catalogado como un ESTUDIO CON BAJO RIESGO, visto el resumen y los objetivos del proyecto de investigación, se detalla los siguientes datos:

**Título del Proyecto:** "Satisfacción del Paciente Sobre el Cuidado Enfermero en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Iquitos, 2024".

**Código de Inscripción:** 004-ID-COMITÉ DE ETICA HICGG – 2024.

**Modalidad de Investigación:** Extra Institucional.

**Investigador Principal:** Grecia Valentina Zegarra Alvarez  
Bachiller de Enfermería  
María Isabelle Vela Armas  
Bachiller de Enfermería

La **APROBACION** considera el cumplimiento de los estándares del Instituto Nacional de Salud, las Prioridades Regionales de Investigación, el balance riesgo/beneficio y la confidencialidad de los datos, entre otros.

Cualquier enmienda, desviaciones, eventualidad deberá ser reportada de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El Investigador alcanzará un informe final al término de este. La aprobación tiene vigencia desde la emisión del presente documento (1 año calendario) hasta el 25 de marzo 2025. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Iquitos, 25 de marzo del 2024.

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
Hospital Iquitos "César Garayzar García"  
  
MI CARLOS ALBERTO CORAL GUNZALES  
PRESIDENTE  
COMITÉ DE ETICA EN INVESTIGACIÓN

## Anexo 7: EVIDENCIA DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO



### Sustentación de anteproyecto de tesis ante el comité de ética



### Aplicación de encuestas por los investigadores

## Anexo 8: Fórmula (Hernández Sampieri, Roberto; et al 2023)

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

Donde:

Z = Intervalo de confianza (1,96) o 96,5.

P = Proporción de aciertos (0,05)

Q =

Complemento

de P N

= Población

total (150)

e = Margen de error calculado

(0,05) o 5%. NOTA: P+Q=1 Por

consiguiente Q= 0,50

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (150)}{(0.05)^2 (149) + (0.50) (0.50) (1.96)^2}$$

$$n = \frac{(3.84) (0.25) (150)}{(0.0025) (149) + (0.25) (3.84)}$$

$$n = \frac{176.4}{0.37475}$$

$$n = \frac{470.68}{0.37475}$$

$$n = 1255.8$$

$$n = 1255.8$$

$$n = 108$$

### Criterios de inclusión

- Pacientes de ambos sexos hospitalizados en el servicio de cirugía
- Pacientes que hayan aceptado participar voluntariamente y que firmen el consentimiento informado.
- Pacientes sin alteraciones de conciencia
- Pacientes mayores de edad, desde los 18 hasta 70 años.

### Criterios de exclusión

- Pacientes hospitalizados en otros servicios
- Pacientes menores de edad
- Pacientes que se nieguen a participar

- Pacientes con estado de conciencia alterado
- Pacientes que trabajan en el hospital donde se realizará la investigación

Anexo 9: Los ítems cuentan con cuatro valores para su medición:

- Nunca (1 punto)
- A veces (2 puntos)
- Casi siempre (3 puntos)
- Siempre (4 puntos).

La satisfacción fue medida en escala nominal de la siguiente manera:

- Satisfacción Baja 46-92 puntos
- Satisfacción Media: 93-138 puntos
- satisfacción alta 139-184 puntos

Patricia Larson explica que la satisfacción consta de seis dimensiones, como sigue:

1. Accesibilidad: esta dimensión fue medida en los ítems del 1 al 5 Cuyos valores son:
  - Satisfacción alta: 16-20
  - Satisfacción media: 11-15
  - Satisfacción baja: 05- 10
2. Explica y facilita: fue medido con los ítems 6 al 10, cuyos valores son
  - Satisfacción alta: 16- 20
  - Satisfacción media: 11-15
  - Satisfacción baja: 05 -10
3. Confort: esta dimensión se midió con los ítems 11 al 19, cuyos valores son:
  - Satisfacción alta: 28 - 36
  - Satisfacción media: 19 -27
  - Satisfacción baja: 09 – 18
4. Se anticipa: dimensión que incluye a los ítems 20 al 29 y los

valores que ayudaron en su medición son:

- Satisfacción alta: 31 - 40
  - Satisfacción media: 21 - 30
  - Satisfacción baja: 10 – 20
5. Confianza: esta dimensión fue medido con los ítems 30 al 39, y valores son:
- Satisfacción alta: 25 - 32
  - Satisfacción media: 17 - 24
  - Satisfacción baja: 08 – 16
6. Monitoreo y Seguimiento: los ítems 40 al 46, son los que midieron esta dimensión, cuyos valores finales son:
- Satisfacción alta: 25 - 32
  - Satisfacción media: 17 - 24
  - Satisfacción baja: 08 – 16