



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
ENFERMERÍA

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO

EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA 2022

PATIENT SATISFACTION ABOUT NURSING CARE IN THE SURGERY

SERVICE OF A HOSPITAL IN LIMA 2022

TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORAS

ALESSANDRA NUÑEZ ALGALOBO

TRINIDAD KAREN NINAMANGO ZEGARRA

ASESORA

YAMILED OCHANTE AYACHO

LIMA – PERÚ

2024

JURADO

PRESIDENTE: Mg. Nancy Laura Salinas Escobar

VOCAL: Mg. Elizabeth Merida Garcia Dorregaray

SECRETARIA: Mg. Katia Veronica Martinez Quiroz

Fecha de sustentación: 03 de mayo del 2024

Calificación: Aprobado

ASESOR DE TESIS

ASESORA

Mg. Yamiled Ochante Ayacho

Departamento Académico de enfermería

ORCID: 0000-0002-3939-5674

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a nuestra asesora y a todas las personas que formaron parte del desarrollo de este proyecto académico, por el apoyo brindado y en especial a nuestras familias por ser la motivación para seguir adelante y cumplir nuestras metas personales y profesionales.

AGRADECIMIENTOS

A nuestra asesora del presente proyecto de investigación, por su dedicación, acompañamiento y orientación en el desarrollo del proyecto.

A nuestros compañeros y colegas, quienes representaron fortaleza y apoyo en los cinco años académicos de la carrera profesional.

A nuestros docentes de la universidad peruana Cayetano Heredia por su dedicación y pasión por la educación y vocación de servicio que serán la base de nuestro acto profesional en el cuidado a los paciente.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

La investigación será autofinanciada por las autoras.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

Las autoras declaran no tener conflictos de interés.

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA 2022

ORIGINALITY REPORT

23% SIMILARITY INDEX	22% INTERNET SOURCES	4% PUBLICATIONS	9% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	hdl.handle.net Internet Source	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	4%
3	repositorio.unprg.edu.pe Internet Source	2%
4	repositorio.upch.edu.pe Internet Source	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	2%
6	Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia Student Paper	1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Internet Source	1%
8	repebis.upch.edu.pe Internet Source	1%

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
I. INTRODUCCION	3
II. OBJETIVOS	9
III. MATERIALES Y MÉTODO	10
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSION.....	16
VI. CONCLUSIONES.....	17
VII. BIBLIOGRAFÍA:.....	18
ANEXOS	

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital nacional de Lima. Puesto que, el paciente demanda una mayor calidad del cuidado que logre la satisfacción de sus necesidades, lo cual contribuye a una percepción positiva de la atención recibida porque percibe disponibilidad del enfermero mediante una adecuada relación interpersonal. Por lo tanto, la valoración de la satisfacción del paciente aporta información para mejorar la calidad de la atención en beneficio del paciente.

La población del proyecto de estudio estará conformada por 272 pacientes adultos hospitalizados en el servicio de cirugía. Tipo de muestreo no probabilístico conformado por 160 pacientes. Además, se utilizará el Cuestionario Caring Assessment Instrument (CARE-Q) modificado y validado por las investigadoras peruanas Cubas J., Guerra M. y Parco R. mediante juicio de expertos y con un alfa de Crombach de 0.868. El instrumento presenta 4 dimensiones, 23 preguntas en total y la calificación mediante una escala de Likert de 4 puntos clasificada en bajo, medio y alto según el puntaje total obtenido. La recolección de datos será de manera presencial durante cuatro meses y la selección de participantes será de manera aleatoria. Por último, los datos recolectados serán ingresados a una base de datos en el programa Microsoft Excel 2017 para su análisis estadístico con el software STATA y la fórmula de Staninos para la obtención de intervalos de la variable de estudio y sus dimensiones.

Palabras clave: satisfacción del paciente, hospitalización, cuidado de enfermería, calidad asistencial (Fuente DeCS)

ABSTRACT

The main objective of this research project is to determine the level of patient satisfaction regarding nursing care in the surgery service of a national hospital in Lima. Since, the patient demands a higher quality of care that achieves the satisfaction of her needs, which contributes to a positive perception of the care received because she perceives the availability of the nurse through an adequate interpersonal relationship. Therefore, the assessment of patient satisfaction provides information to improve the quality of care for the benefit of the patient. The population of the study project will consist of 272 adult patients hospitalized in the surgery service. Non-probabilistic sampling type made up of 160 patients. In addition, the Caring Assessment Instrument Questionnaire (CARE-Q) modified and validated by the Peruvian researchers Cubas J., Guerra M. and Parco R. will be used through expert judgment and with a Crombach's alpha of 0.868. The instrument has 4 dimensions, 23 questions in total and is rated using a 4-point Likert scale classified as low, medium and high according to the total score obtained. Data collection will be in person for four months and the selection of participants will be random. Finally, the collected data will be entered into a database in the Microsoft Excel 2017 program for statistical analysis with the STATA software and the Staninos formula to obtain intervals of the study variable and its dimensions.

Keywords: patient satisfaction, hospitalization, nursing care, quality of care (Source DeCS)

I. INTRODUCCION

El profesional de enfermería está comprometido de ofrecer un cuidado de calidad que logre la satisfacción del paciente y su evaluación constante, aporta información de mejora en la atención de los servicios de salud tomando en cuenta las expectativas e intereses del paciente (1). Por ello, es importante que la enfermera tome en cuenta la percepción del paciente sobre el cuidado porque contribuye a reformar la calidad asistencial y la satisfacción sus necesidades durante su estancia hospitalaria (2).

Según el Ministerio de Salud (MINSA), la satisfacción del usuario es un resultado que dependerá de la asistencia de servicios de salud de buena calidad, puesto que logran cubrir o exceder las expectativas del paciente sobre la atención recibida (3).

Según el Colegio de Enfermeros del Perú, la satisfacción del usuario es el resultado o impacto de la atención de los servicios de salud que logra una mejora en el estado de salud y bienestar de los usuarios (4).

La evaluación del nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería mediante el cuestionario Care Q permite al profesional de enfermería ofrecer una atención confortable, anticipada, segura y agradable (5).

Segura O, Suxe S. en Perú, evaluó la satisfacción de pacientes hospitalizados en Chiclayo mediante la escala Care Q, obteniendo como resultado que el 48.5% de los pacientes percibió una comunicación media en el cuidado enfermero, lo cual demanda una mejora en la educación al paciente para fortalecer su autocuidado y prevenir la prolongación de la hospitalización. Además, el 48.9% percibió un bajo seguimiento y monitoreo del enfermero. En conclusión, el cuidado enfermero no satisface las expectativas o necesidades del paciente hospitalizado, puesto que el

mayor porcentaje de los pacientes presentan un nivel de satisfacción entre medio y bajo (6).

Evaluar la satisfacción del paciente sobre la atención de salud aporta información que beneficia a los pacientes, profesionales e instituciones de salud. Puesto que, durante nuestras prácticas preprofesionales nos dimos cuenta de que es importante conocer la opinión del paciente sobre el cuidado enfermero porque permite la integración o adaptación de intervenciones de enfermería según sus necesidades. Además, contribuye en la identificación de falencias u oportunidades de mejora de las intervenciones de enfermería necesarias para la recuperación de la salud del paciente (7).

El paciente hospitalizado demanda un cuidado de enfermería oportuno según el indicador “Accesibilidad” percibido como la disposición de tiempo de la enfermera. Además, demanda un cuidado planificado con anterioridad según el indicador “Se anticipa” percibido como la capacidad de la enfermera para prevenir complicaciones durante la hospitalización. Ambos indicadores del cuestionario de Care Q están relacionados a la dimensión de la calidad del cuidado enfermero (5).

Por otro lado, el paciente hospitalizado demanda un cuidado enfermero cómodo según el indicador “Confort” percibido como una atención que genere tranquilidad mediante una actitud amable y atenta. Además, es necesario el establecimiento de una relación interpersonal con el paciente según el indicador “Mantiene relación de confianza” percibida como una relación empática que favorece la recuperación del paciente. Ambos indicadores del cuestionario de Care Q están

relacionados a la dimensión de la calidez del cuidado enfermero. Estos cuatro indicadores nos permiten determinar la satisfacción del paciente e indican que la atención brindada es de calidad y calidez (5).

Silva F, et al. (2015) en Perú, evaluaron la percepción del paciente sobre el cuidado de un hospital del Callao, logrando como resultado que el mayor porcentaje de los pacientes percibió una atención de enfermería medianamente favorable, puesto que el 60% de los pacientes refirió que la enfermera a veces se preocupa por realizar una administración oportuna del medicamento y el 80% percibió una atención desfavorable con relación al confort. Los autores concluyeron en la necesidad de mejorar la atención de enfermería y brindar un cuidado de calidad (8).

Una percepción negativa del cuidado enfermero puede estar relacionada a diversos factores como la falta de personal de enfermería y gran demanda de pacientes, lo cual no permite brindar una atención satisfactoria y oportuna generando insatisfacción y una mala percepción del cuidado de enfermería (9).

Armas F, Castillo G. en Perú, determinaron la percepción de pacientes sobre la calidad del cuidado en Trujillo, obteniendo como resultado una mala calidad del cuidado enfermero percibido en un 60%. Las autoras refieren que este resultado se podría relacionar a las múltiples actividades del enfermero en su turno laboral y a la falta de recurso humano (10).

Gutiérrez V. en Perú, entrevistó a 303 pacientes hospitalizados de un hospital público de Chiclayo, logrando como resultado que el 33% de los pacientes percibió la disposición de la enfermera para brindar una atención oportuna. Sin

embargo, el 21% manifestó que la enfermera nunca “responde oportunamente a su llamado”. Este resultado puede relacionarse a factores como infraestructura inadecuada del servicio, gran demanda de atención y falta de recurso humano, puesto que 1 enfermero cuidaba a 15 pacientes siendo lo ideal que 1 enfermero cuide a solo 8 pacientes (9).

Puch-Ku G. et al en México, determinaron la satisfacción de los pacientes con el cuidado enfermero en una institución de II nivel, obteniendo como resultado que el 46.3% de los pacientes manifestó estar insatisfecho con el cuidado enfermero y el 30.7% percibió una falta de disposición del enfermero por exceso de trabajo administrativo (11).

La satisfacción del paciente es un indicador de la calidad asistencial porque fundamenta un cuidado individualizado y fortalece la relación entre el enfermero y paciente (11) basada en actitudes como empatía, escucha activa y acompañamiento continuo desde el ingreso hasta el alta hospitalaria (12). Además, es importante la comunicación verbal con el paciente que facilite la expresión de sentimientos, dudas e inquietudes generando tranquilidad y satisfacción durante la atención recibida (13).

Müggenburg A. et al en México, evaluaron el efecto del entrenamiento en habilidades de comunicación de enfermeras según la percepción de sus pacientes en un hospital de III nivel, obteniendo como resultado post entrenamiento que los comportamientos de empatía relacionados al contacto físico y comunicación presentaron cambios significativos y el nivel de satisfacción de los pacientes presentó un leve cambio a 9.7/10 (14).

El cuidado humanizado tiene como eje central al paciente y genera un cierto nivel de satisfacción, puesto que el paciente percibe disponibilidad mediante una relación interpersonal y capacidad de brindar un cuidado individualizado que logre satisfacer sus necesidades (15).

Zúñiga Q. en Perú, evaluó la satisfacción de 120 pacientes hospitalizados y su relación con cuidado humanizado de enfermería durante 3 meses, obteniendo como resultado que el 16.7% de los pacientes refirió deficiente empatía del enfermero, el 10.83% refirió deficiencia en la disponibilidad del enfermero en la atención y el 16.7% refirió un nivel regular de cuidado humanizado y poca satisfacción del paciente. Los autores concluyeron que hay una relación estadísticamente demostrativa entre las variables de estudio (16).

Pablo M. et al en Chile, evaluaron la percepción de 171 pacientes sobre el cuidado humanizado de enfermería y sus factores relacionados durante tres meses, obteniendo como resultado que el 62.6% percibió una atención empática y el 79.5% percibió disponibilidad del enfermero. Los autores concluyeron que un cuidado humanizado, oportuno y de calidad genera una percepción positiva del paciente sobre la atención de enfermería (17).

Se han realizado estudios de investigación evaluando la satisfacción del paciente con el cuidado enfermero tomando en cuenta la percepción del paciente sobre las intervenciones del profesional de enfermería (11).

Ganoza G. en Perú, estudio la satisfacción del paciente relacionado a la calidad del cuidado en un hospital de Trujillo, obteniendo como resultado que el 33.33%

presentó un nivel bajo de satisfacción y una deficiente calidad del cuidado enfermero (18).

Quispe G. en Perú, determinó la relación entre la calidad del cuidado y satisfacción del paciente, evidenciado que el 77.5% de nivel medio de calidad del cuidado relacionado con un nivel medio de satisfacción de los pacientes (19).

Sifuentes O. en Perú, determinó el nivel de calidad del cuidado y satisfacción del usuario del servicio de cirugía en Trujillo, obteniendo como resultado que el 43% percibió un nivel regular de calidad del cuidado y manifestó estar poco satisfechos con la atención recibida (20).

Llatasi C. en Perú, determinó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía de un hospital de Puno, obteniendo como resultado que el 13.33% de los pacientes refirió insatisfacción durante su hospitalización. Además, según indicadores de calidad asistencial relacionados a la satisfacción del paciente, la autora señala que el 43.33% de los pacientes nunca percibió confianza del enfermero, el 31.67% nunca percibió eficiencia ni competencia profesional del enfermero y el 45% nunca percibió continuidad del enfermero (21).

Pizarro B. en Perú, determinó la calidad del cuidado en los pacientes en una institución privada de Lima, obteniendo como resultado que el 37% percibió un nivel regular de calidad y el 28% refirió regular satisfacción con la atención recibida (22).

Lenis Victoria, et al. en Colombia, determinaron la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado enfermero en una clínica de Barranquilla, obteniendo como

resultado que el 93.22% percibió un buen nivel de calidad del cuidado y el 78,12% presentó un buen nivel de satisfacción, siendo la comunicación y confianza dos aspectos importantes para una adecuada relación enfermero paciente y lograr una buena percepción sobre la atención de enfermería (23).

Por lo anteriormente mencionado, es importante la participación del profesional de enfermería en la evaluación constante de la satisfacción del paciente postoperado porque requiere un cuidado individualizado teniendo en cuenta su grado de dependencia y complicaciones que pueda presentar durante su estancia hospitalaria. Estos resultados podrían ser utilizados como fuente de información para otros tipos de investigaciones y estrategias a favor de la calidad de atención de los pacientes del servicio de cirugía por parte del profesional de enfermería (23).

Por ello, planteamos la siguiente pregunta de investigación **¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital nacional de Lima?**

II. OBJETIVOS

Objetivo principal:

Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Lima.

Objetivo específico:

- Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado enfermero de manera anticipada y accesible.

- Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidez del cuidado enfermero de manera confortable y confiable.

III. MATERIALES Y MÉTODO

Tipo de Estudio

Presenta un diseño no experimental, enfoque cuantitativo, puesto que los datos serán presentados numéricamente. Es descriptivo, ya que permite describir la satisfacción del paciente como variable de estudio. Es de corte transversal porque la recopilación de datos se realizará en un periodo de tiempo determinado.

Área de estudio:

El estudio se ejecutó de manera presencial durante cuatro meses en el servicio de cirugía de Hospital Santa Rosa ubicado en el distrito de Pueblo Libre, post aprobación de la institución del centro de salud. El servicio de cirugía brinda atención a los pacientes durante el preoperatorio y hospitalización del postoperatorio tardío.

Población:

La población estuvo conformada por 272 pacientes, tipo de muestreo no probabilístico de 160 participantes según la fórmula de población finita. Los participantes fueron seleccionados de manera aleatoria según su número de historia clínica, es decir, se seleccionó a los pacientes que tengan su historia clínica con número impar.

Criterios de inclusión:

- Paciente mayor de 18 años

- Paciente adulto hospitalizado en el servicio de cirugía.
- Paciente con 3 días mínimos de hospitalización.
- Paciente que acceda participar en el estudio con la firma del consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Paciente que no se encuentren en uso de sus facultades mentales.
- Paciente bajo efectos de sedación.
- Paciente que no hable español.

Definición operacional de variables:

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	DEFINICION	INDICADORES
Satisfacción del paciente	La satisfacción del paciente está en relación con el cuidado de enfermería percibido por el paciente. El cuidado de enfermería comprende varios elementos	Calidad en el cuidado de enfermería	La calidad del cuidado de enfermería son intervenciones que se realizan de manera oportuna (accesible) y planificado con anterioridad	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado anticipado • Cuidado accesible

	comenzando desde la valoración hasta los resultados logrados según las intervenciones.		(anticipado) para mejorar la satisfacción del paciente	
		Calidez en el cuidado de enfermería	La calidez del cuidado de enfermería está orientado en la comodidad (comfort) y la relación de confianza entre la enfermera y el paciente para mejorar su satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado confortable • Cuidado confiable

Procedimientos y técnicas:

La valoración de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería se realizó mediante el instrumento Caring Assessment Instrument (Care Q) modificado y validado en 2017 por las investigadoras peruanas Cubas J., Guerra M. y Parco R. mediante juicio de expertos y con un alfa de Crombach de 0.8680. El

cuestionario Care Q a pesar de que fue creado originalmente por Patricia & Ferketich en 1981 con una validez interna de 0.88 a 0.97 y un alfa de Crombach de 0.868 aún sigue siendo vigente a la fecha (5).

El cuestionario modificado Care Q seleccionado presenta una validez de contenido ($p= 0.009$), constructo ($p= 0.013$) y criterio ($p= 0.011$) mediante juicio de expertos. Además, presenta 23 preguntas relacionadas a cuatro de las seis dimensiones del instrumento original. La puntuación total del instrumento es de 92 puntos mediante una escala de Likert de 4 puntos calificando la ejecución de actividades de enfermería como siempre (4 puntos), casi siempre (3 puntos), casi nunca (2 puntos) y nunca (1 punto) (24).

NIVELES DE SATISFACCION SEGÚN PUNTUACION DE ESCALA

ESCALA	CLASIFICACION
Baja	23 – 49 puntos
Media	50 – 61 puntos
Alto	62 – 92 puntos

Recolección de datos:

Después de la conformidad del proyecto de investigación por el Comité Institucional de Ética (CIE) en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y la autorización del Comité Metodológico del Hospital Santa Rosa (CMI-HSR) se inició la ejecución del proyecto de investigación.

La recolección de datos se realizó de manera presencial durante cuatro meses. Cada investigadora utilizó su equipo de protección personal en cada intervención con el paciente, material que fue asumido por las investigadoras.

- Una de las investigadoras explico al paciente brevemente sobre el objetivo del estudio.
- Se entregó una copia del consentimiento informado en físico al paciente que aceptó participar de manera voluntaria. La aplicación del instrumento se realizó durante 15 minutos aproximadamente por participante.

Plan de análisis:

Los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados a los pacientes se registraron en una hoja de cálculo de Microsoft Excel 2017. Luego, se procesaron y analizaron con el programa software STATA y la fórmula de Staninos para la obtención de intervalos de la variable de estudio “Satisfacción del paciente” y sus dimensiones. Por último, los resultados fueron presentados en gráficos de frecuencia.

IV. RESULTADOS

NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO

NIVEL	N	%
BAJA	14	8,8
MEDIA	10	6,2
ALTA	136	85,0
TOTAL	160	100,0

El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero, que prevaleció, en el servicio de cirugía de un hospital de Lima fue el nivel alto con el 85.0%, mientras que un 8.8% presentó bajo nivel de satisfacción durante su atención.

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD
DEL CUIDADO ENFERMERO DE MANERA ANTICIPADA Y**

ACCESIBLE

NIVEL	N	%
Bajo	15	9,4
Medio	10	6,2
Alto	135	84,4
TOTAL	160	100,0

El nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado enfermero que prevaleció en el servicio de cirugía de un hospital de Lima fue el nivel alto con el 84.4%, mientras que un 9.4% presentó un bajo nivel satisfacción del paciente.

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDEZ DEL
CUIDADO ENFERMERO DE MANERA CONFORTABLE Y**

CONFIABLE

NIVEL	N	%
BAJO	14	8,8
MEDIO	11	6,9
ALTO	135	84,4
TOTAL	160	100,0

El nivel de satisfacción del paciente sobre la calidez del cuidado enfermero que prevaleció en el servicio de cirugía de un hospital de Lima fue el nivel alto con el 84.4%, mientras que un 8.8% presentó bajo nivel satisfacción del paciente.

V. DISCUSION

La participación del profesional de enfermería en la valoración de la satisfacción del paciente es importante porque permite un cuidado anticipado, accesible, confiable, confortable y de calidad que favorece la recuperación y tratamiento del paciente. Así mismo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el 2016, afirma que una atención de alta calidad permite una identificación completa y precisa de las necesidades de salud. (25).

En el primer gráfico del estudio se alcanzó un 85% de alta satisfacción con el cuidado de enfermería. Este resultado se asemeja al estudio de Rosero (2019) donde un 84.8% percibió un nivel alto de satisfacción (26).

La razón por la que ambos estudios concuerdan en sus resultados puede deberse a la similitud en la edad de los participantes y su déficit de autocuidado durante su estancia hospitalaria, lo cual genera un aumento de necesidades que son atendidas por la enfermera y los usuarios manifiestan satisfacción.

En el segundo gráfico se obtuvo un nivel alto de satisfacción con la calidad del cuidado enfermero en un 84.4% de los pacientes. En cambio, el estudio de Coveñas (2019) presenta un 45.5% de nivel medio de satisfacción, esto puede deberse a que no se atendió oportunamente el llamado del paciente en algún momento de su hospitalización, lo cual puede estar relacionado con sobrecarga laboral (27). Sin embargo, en el presente estudio no ocurrió esta problemática debido a que por la pandemia del COVID-19 se dispuso de mayor personal de enfermería lo que favoreció una atención oportuna.

En el tercer gráfico, el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidez del cuidado enfermero fue de un 84.4%. Este resultado es semejante al estudio de Parrado (2020) con un nivel alto de satisfacción en un 85% de los pacientes (28).

El resultado similar a nuestra investigación puede deberse a que el personal de enfermería se interesa por la comodidad y descanso del paciente, logrando que perciba un nivel alto de satisfacción. Sin embargo, el estudio se realizó bajo cumplimiento de protocolos durante la pandemia de COVID-19, lo cual generó menos interacción entre la enfermera y familia del paciente, restricción de visitas de familiares al servicio y poco acercamiento corporal como no tomar las manos del paciente para brindar calma o consuelo.

VI. CONCLUSIONES

- Los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Santa Rosa presentan un nivel alto de satisfacción con tendencia a un nivel medio en relación con el cuidado enfermero.
- Los pacientes presentaron un nivel alto de satisfacción sobre la calidad del cuidado enfermero de manera anticipada y accesible. Sin embargo, se evidenció falta de educación antes de iniciar un procedimiento y comunicación relacionada a su estado de salud.
- Los pacientes presentaron un nivel alto de satisfacción sobre la calidez del cuidado enfermero de manera confortable y confiable. Sin embargo, se evidenció falta de disposición de la enfermera para brindar consuelo y comunicación con la familia del paciente.

VII. BIBLIOGRAFÍA:

1. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Salud Pública Mex* [Internet].1993 [citado de 5 abril de 2024];35(3):238-47. Disponible en: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5653>
2. Martínez de los Santos S, Gómez Hernández F, Lara Gallegos, M. Percepción y cumplimiento del trato digno como indicador de calidad en la atención de enfermería en derechohabientes de una institución de salud. *Horiz medio* [Internet]. 2015 [citado 5 abril del 2022];14(3):96–100. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457844966004>
3. Vigo Obando I, Morón Pastor C, Carbajal Nicho R, Cerna Palomino B, Morales Bendezú M, Borja Hernani A. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud [Internet]. Minsa. Lima; 2002. Available from: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07> - Encuesta Usuarios Externos.pdf
4. Colegio de Enfermeras del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. Lima: CEP; 2008. 50 p. Informe N°237
5. Sepúlveda Carrillo G, Rojas Cifuentes L, Cárdenas Jimenez O, Guevara Rojas E, Castro Herrera A. Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘CARE–Q’ en versión al español en población colombiana. *Rev Colomb Enferm.* [Internet]. 2009; [citado 7

- abril del 2022]; 4(4):13–22. Disponible en:
<https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/1408>
6. Segura Olano L, Suxe Suxe K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina sobre el cuidado enfermero, Hospital Regional Docente las Mercedes - 2017. [tesis de licenciatura en Internet]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán, 2018. 55p. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5049>
 - Jiménez Reyes MO, Fuentes González N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados. Rev Investig Salud Univ Boyacá [Internet]. 2018 [citado 10 abril del 2022]; 5(2):219–45. Disponible en:
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/319/430> doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.319>
 7. Silva Fhon J, Ramón Cordova S, Vergaray Villanueva S, Palacios Fhon V, Partezani Rodrigues R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enfermería Univ [Internet]. 2015; [citado 12 abril del 2022]; 13(2):114–23. Disponible en: <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/144> doi: <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>
 8. Gutierrez Vasquez DE. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina [tesis de licenciatura en Internet]. Chiclayo: Univ Católica

- Santo Toribio Mogrovejo, 2019. 79 p. Disponible en:
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/1981>
9. Armas Monzon F, Castillo Oloya G. Calidad del cuidado de enfermería y nivel de depresión del adulto mayor hospitalizado [tesis de licenciatura en Internet]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2016. 84 p. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.14414/13633>
10. Puch Ku G, Uicab PoolG, Ruiz Rodríguez M, Castañeda Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* [Internet]. 2016 [citado 12 abril del 2022]; 24(2):129–36. Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=65624>
11. Müggenburg C, Riveros-Rosas A, Juárez-García F. Entrenamiento en habilidades de comunicación en enfermeras y percepción del paciente que recibe su cuidado. *Enfermería Univ* [Internet]. 2016 [citado 15 de abril 2022] 13(4):201–7. Disponible en: <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/65> doi: <https://doi.org/10.1016/j.reu.2016.08.001>
12. Bautista Rodríguez LM. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. *Aquichan* [Internet]. 2008;8(1):74–84. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2670465&info=resumen & idioma=SPA>

13. Müggenburg C, Robles R, Valencia A, Hernández Guillén M, Olvera S, Riveros Rosas A. Evaluación de la percepción de pacientes sobre el comportamiento de comunicación del personal de enfermería: diseño y validación en población mexicana. *Salud Ment* [Internet]. 2015 [citado 15 abril del 2022]; 38(4):273-280. Disponible en: http://revistasaludmental.mx/index.php/salud_mental/article/view/S.M.0185-3325.2015.037 doi: <https://doi.org/10.17711/SM.0185-3325.2015.03>
14. Echevarría Schmidt H. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. *Cuid y salud Kawsayninchis* [Internet]. 2017; [citado 16 abril del 2022]; 3(1): 239–48. Disponible en: https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1421 doi: https://doi.org/10.31381/cuidado_y_salud.v3i1.1421
15. Zúñiga Quintana R. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - 2017. [tesis de licenciatura en Internet]. Universidad Cesar Vallejo [Internet]. Lima :Universidad César Vallejo; 2017. disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8788>

16. Monje V P, Miranda C P, Oyarzún G J, Seguel P F, Flores G E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Cienc y Enferm [Internet]. 2018;24(5):1–10.[citado 18 de abril del 2022] disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es
17. Ganoza Gavidia L. Satisfacción de paciente frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belen Trujillo. [tesis de licenciatura en Internet] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo;[Internet] 2018. Disponible en: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=1)
18. Quispe Gamboa V. Calidad de cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del paciente adulto hospitalizado . [tesis de licenciatura en Internet] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; [Internet] 2016. disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7690>
19. Sifuentes León G. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo. [tesis de licenciatura en Internet] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; [Internet] 2016. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>

20. Calisaya Llatasi B. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado del servicio de cirugía “A” del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno - Abril Julio 2015. [tesis de licenciatura en Internet] Puno: Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”; [Internet] 2016. [citado 22 abril del 2022] disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/634>
21. Pizarro Barrenechea D. Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados de la clínica internacional sede San Borja, Octubre – Noviembre, 2017 . [tesis de licenciatura en Internet]Lima: Universidad César Vallejo; 2017[Internet]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11979>
22. Lenis Victoria CA., Manrique Abril FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan.[Internet] 2015;15(3):413–25. [citado 23 abril del 2022] disponible en: <https://doi.org/10.5294/aqui.2015.15.3.9>.
23. Cubas Bejar JM, Guerra Silva MF, Parco Alarcón RY. Satisfacción Con El Cuidado Enfermero Que Recibe El Adulto Mayor Hospitalizado En Un Hospital Nacional De Lima, 2016. [tesis de licenciatura en Internet] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; [Internet] 2017. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/745/Satisfaccio_n_Cub asBejar_Jackeline.pdf?sequence=1&isAllowed=v

24. Collantes Delgado D, Clavo Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *facsalud* [Internet]. 2020 [citado 14 de junio de 2023];4(7):11-2. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>
25. Rosero Tulcanaza YA. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado, servicio de cirugía, Hospital San Vicente de Paúl, Ibarra 2019 [Tesis de pregrado en Internet]. ; 2019 [citado 19 julio 2023]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9531>
26. Coveñas Chiroques DA. “Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de cirugía y medicina del hospital de la amistad Perú – corea santa rosa II – 2, febrero 2019”. [tesis de licenciatura en Internet] Piura: Universidad Nacional de Piura. [Internet] 2019.[citado 22 julio 2023] disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1729/ENF-COV-CHI-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Parrado Erazo MP, Reyes Rojas IM. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. *Boletín Semillero de Investigación en Familia*. Universidad de los Llanos; [Internet] 2020. [citado 27

julio 2023] disponible en:

<https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>

Anexo: Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero según la dimensión cuidados con calidad

ACCESIBILIDAD	Nunca/Casi nunca		Casi siempre/Siempre		TOTAL N (%)
	n	%	n	%	
	La enfermera se acerca a usted para ofrecerle medidas que alivien su malestar.	16	10.0	144	
La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	16	10.0	144	90	160(100.0)
La enfermera responde rápidamente a su llamado.	21	13.1	139	86.9	160(100.0)
La enfermera le explica que debe llamarla si usted se siente mal	21	13.1	139	86.9	160(100.0)

SE ANTICIPA	Nunca/Casi nunca		Casi siempre/Siempre		TOTAL N (%)
	n	%	n	%	
	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted sobre su situación de salud.	39	24.4	121	
La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir complicaciones en su estado de salud.	19	11.9	141	88.9	160(100.0)
La enfermera le brinda un adecuado cuidado durante su estancia hospitalaria con el fin de prevenir riesgos.	20	12.5	140	87.5	160(100.0)
Cuando la enfermera está realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	30	18.8	130	81.2	160(100.0)
La enfermera continúa al pendiente de su estado de salud a pesar de presentar mejorías.	25	15.6	135	84.4	160(100.0)
La enfermera lo educa antes de iniciar un procedimiento.	41	25.6	119	74.4	160(100.0)

Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero según la dimensión cuidados con calidez

CONFORTA	Nunca/Casi nunca		Casi siempre/Siempre		TOTAL N (%)
	n	%	n	%	
La enfermera le brinda comodidad y confort para que usted pueda descansar tranquilo.	4	2.5	156	97.5	160(100.0)
La enfermera lo motiva a identificar los aspectos positivos de su cuidado.	19	11.9	141	88.2	160(100.0)
La enfermera se muestra comunicativa.	19	11.9	141	88.2	160(100.0)
La enfermera coge su mano cuando usted necesita consuelo.	88	55.0	72	45.0	160(100.0)
La enfermera lo escucha con atención.	40	25.0	120	75.0	160(100.0)
La enfermera habla con usted amablemente.	19	11.9	141	88.1	160(100.0)
La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	94	58.8	66	41.4	160(100.0)

MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA	Nunca/Casi nunca		Casi siempre/Siempre		TOTAL N (%)
	n	%	n	%	
La enfermera lo identifica, lo saluda por su nombre y lo trata a usted como una persona individual.	21	13.1	139	86.9	160(100.0)
La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	23	14.4	137	85.6	160(100.0)
La enfermera se muestra agradable con sus familiares.	64	40.0	96	60.0	160(100.0)
La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos.	58	36.3	102	63.7	160(100.0)
La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	23	14.4	137	85.6	160(100.0)
La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su estado de salud.	16	10.0	144	90	160(100.0)

Anexo 2: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

(Adultos)	
Título del estudio:	“Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital
Investigador(a)	Ninamango Zegarra, Trinidad Karen Nuñez Algalobo, Alessandra
Institución	Universidad Peruana Cayetano Heredia – Facultad de Enfermería

Propósito del estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio de investigación a cargo de investigadoras de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, el cual tiene como objetivo conocer la satisfacción del paciente con el cuidado de la enfermera con la finalidad de mejorar la calidad de la atención de enfermería durante la hospitalización y prevenir la sobrecarga laboral del personal de enfermería.

Procedimientos:

Si decide participar en este estudio se realizará lo siguiente:

1. Una de las investigadoras explicará brevemente el objetivo del estudio.
2. Luego, se entregará el cuestionario en físico al paciente que acepto participar de manera voluntaria con su firma en el documento. La aplicación del instrumento tendrá una duración de 15 minutos aproximadamente por participante

Durante la intervención, usted no podrá nombrar a personas, facultades, instituciones y/o cualquier información que pudieran afectar o dañar la honra de terceros, durante la intervención, en caso de que esto sucediera, tendremos que eliminar esa información del archivo en presencia de usted.

Durante la intervención, usted no podrá nombrar a personas, facultades, instituciones y/o cualquier información que pudieran afectar o dañar la honra de terceros, durante la intervención, en caso de que esto sucediera, tendremos que eliminar esa información del archivo en presencia de usted.

Riesgos:

Este estudio no representa ningún riesgo para el participante.

El consentimiento informado no es un compromiso legal, aunque usted lo haya firmado tiene la libertad de retirarse del estudio cuando lo desee.

Beneficios:

Usted no se beneficiará de este estudio económicamente, pero los resultados de este estudio proporcionarán información para mejorar el nivel de calidad del cuidado de enfermería según su satisfacción y/o manifestaciones durante su hospitalización en el hospital.

Costos y compensación

La participación en este estudio no tiene costo. Además, no recibirá ningún

incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar con un estudio de investigación cuyos resultados buscan mejorar la calidad del cuidado enfermero durante la hospitalización y la satisfacción del paciente.

Confidencialidad:

Le podemos garantizar que la información que usted brinde es absolutamente confidencial. Sólo los investigadores tendrán acceso a la información obtenida. La recolección de los datos será de manera anónima, por ello no existe forma de identificar al participante. Cada participante será identificado con un código, lo cual asegurará la confidencialidad de la información. Si los resultados de este trabajo de investigación son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

Usted puede hacer todas las preguntas que desee antes de decidir si desea participar o no, las cuales responderemos gustosamente. Si, una vez que usted ha aceptado participar, luego se desanima o ya no desea continuar,

puede hacerlo sin ninguna preocupación, no se realizarán comentarios, ni habrá ningún tipo de acción en su contra.

Derechos del participante:

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin daño alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio o llame a Alessandra Nuñez Algalobo, al teléfono [REDACTED]

Si tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Dr. Luis Arturo Saona Ugarte, presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia al teléfono 01-3190000 anexo 201355 o al correo electrónico: duict.cieh@oficinas-upch.pe

Declaración del participante:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, declaro haber sido informado y comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

_____ Nombres y Apellidos Participante	_____ Firma	Fecha y Hora
--	----------------	--------------

_____ Nombres y Apellidos Testigo (si el participante es analfabeto)	_____ Firma	Fecha y Hora
---	----------------	--------------

_____ Nombres y Apellidos Investigador	_____ Firma	Fecha y Hora
--	----------------	--------------

Anexo 3: INSTRUMENTO CARE - Q

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PACIENTE ADULTO HOSPITALIZADO SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes con relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Una investigadora le realizará las preguntas y usted debe responder 1: si es NUNCA, 2: CASI NUNCA, 3: CASI SIEMPRE y 4: SIEMPRE según sea el caso. Si tiene alguna duda, usted puede preguntar a la investigadora encargada del cuestionario.

Código: _____

Fecha: _____

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

01. Edad: _____ años

02. Sexo: Masculino () Femenino ()

03. Grado de instrucción:

- a. Sin instrucción ()
- b. Primaria ()
- c. Secundaria ()
- d. Superior Técnica
- e. Superior Universitaria ()

04. Tiempo de hospitalización: _____

05. Hospitalizaciones previas: No () Si ()

06. Seguro de salud No () Si ()

ÍTEMES DEL INSTRUMENTO

DIMENSIONES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
ACCESIBILIDAD				

1	La enfermera se acerca a usted para ofrecerle medidas que alivien su				
2	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para				
3	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
4	La enfermera le explica que debe llamarla si usted se siente mal				
SE ANTICIPA		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
5	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted sobre su situación de salud.				
6	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir complicaciones en su estado de salud				
7	La enfermera le brinda un adecuado cuidado durante su estancia hospitalaria con el fin de prevenir riesgos.				
8	Cuando la enfermera está realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted				
9	La enfermera continúa al pendiente de su estado de salud a pesar de presentar mejorías.				
10	La enfermera lo educa antes de iniciar un procedimiento.				
CONFORTA		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
11	La enfermera le brinda comodidad y confort para que usted pueda descansar tranquilo.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los aspectos positivos de su cuidado.				

13	La enfermera se muestra comunicativa.				
14	La enfermera coge su mano cuando usted necesita consuelo.				
15	La enfermera lo escucha con atención.				
16	La enfermera habla con usted amablemente.				
17	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
18	La enfermera lo identifica, lo saluda por su nombre y lo trata a usted como una persona individual.				
19	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
20	La enfermera se muestra agradable con sus familiares.				
21	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos.				
22	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted				
23	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas con relación a su estado de salud.				

PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
4 = SIEMPRE	Cuando las actividades son realizadas siempre para satisfacer sus necesidades.
3 = CASI SIEMPRE	Cuando las actividades son realizadas frecuentemente para satisfacer sus necesidades.
2 = CASI NUNCA	Cuando las actividades son realizadas de vez en cuando o en muy rara ocasión.
1 = NUNCA	Cuando nunca se realiza la actividad.