

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE
PUCALLPA- UCAYALI 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO(A) EN ENFERMERIA**

**DIAZ OBREGON LUIS ESMYDER
CONISLLA FLORES KAREN ALICIA**

**UCAYALI - PERÚ
2024**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS MODALIDAD PRESENCIAL

En Pucallpa, a los **once (11)** días del mes de **diciembre de 2024**, siendo las **09:00** horas y de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Ucayali, se reunió el Jurado Calificador, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas
MIEMBRO : Dra. Nelly Graciela Tafur Flores
MIEMBRO : Dr. César Emigdio Llaja Rojas

Para proceder a la sustentación pública de la tesis titulada:

“CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA - UCAYALI 2024”.

Presentado por los **Bachilleres en Enfermería:**

LUIS ESMEYDER DIAZ OBREGÓN
KAREN ALICIA CONISLLA FLORES

Teniendo en calidad de asesora: **Dra. Auristela Chávez Vidalón (0000-0003-0034-7381)**
(DNI 00005798)

Finalizada la sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la siguiente conclusión: La tesis ha sido: **APROBADO**

Quedando los graduados expeditos para que se les otorgue el Título Profesional de **LICENCIADOS EN ENFERMERÍA**.

Siendo las **10:40** horas del mismo día se dio por concluido al acto académico.

Pucallpa, **once (11) de diciembre del 2024**

.....
Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas
PRESIDENTE

.....
Dra. Nelly Graciela Tafur Flores
MIEMBRO

.....
Dr. César Emigdio Llaja Rojas
MIEMBRO

La tesis titulada: “**CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA - UCAYALI 2024**” fue aprobada por los miembros del Jurado Calificador, conformado por:



Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas
Presidente



Dra. Nelly Graciela Tafur Flores
Miembro



Dr. César Emigdio Llaja Rojas
Miembro



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

N° V/0637-2024 .

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA- UCAYALI 2024"

Autor(es) : DIAZ OBREGON, LUIS ESMYDER
CONISLLA FLORES, KAREN ALICIA

Facultad : CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela : ENFERMERÍA

Asesor(a) : Dra. CHAVEZ VIDALON DE MORI, AURISTELA

Presenta un **porcentaje de similitud de 9%**, verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO, De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: Si Contiene un porcentaje aceptable de similitud, procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.**

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 08/11/2024



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, LUIS ESMEYDER DIAZ OBREGÓN
 Autor de la tesis titulada: "CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA Y LA SATISFACCION DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA - UCAYALI 2024"
Sustentada el año... 2024Asesor(a): Dra: AURISTELA CHAVEZ VIDALON DE MORIFacultad: CIENCIAS DE LA SALUDEscuela Profesional: ENFERMERIA

Autorizo la publicación:

PARCIAL

TOTAL

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 11 / 12 / 2024Email: LUISDIAZOBREGO92@gmail.com, Firma: Teléfono: 949129627 DNI: 47257430



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, KAREN ALICIA CONISLLA FLORES

Autor de la tesis titulada: "CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA - UCAYALI 2024"

Sustentada el año.....

Asesor(a): Dra. AURISTELA CHAVEZ VIDALON DE MORI

Facultad: CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional: ENFERMERÍA

Autorizo la publicación:

PARCIAL

TOTAL

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 11 | 12 | 2024

Email: Karen.conislla04@gmail.com Firma: 

Teléfono: 962980284 DNI: 74984259

DEDICATORIA

A familia, especialmente a mis hermanos por su amor incondicional y apoyo constante, por su presencia y cariño, gracias por ser mi pilar en aquellos momentos difíciles, este logro es para ustedes.

Luis Esmeyder

A Dios por brindarnos salud y sabiduría, en cada paso hacia nuestro éxito.

A mis padres por orientarme y brindar consejos valiosos en cada momento.

Karen Alicia

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Facultad Ciencias de la Salud, quienes nos brindaron sus conocimientos durante nuestra formación profesional.

Al personal de salud del Hospital Regional de Pucallpa, por ser accesibles con la aplicación de nuestro instrumento de investigación en los pacientes del servicio de cirugía.

A los pacientes, quienes nos brindaron su tiempo y palabras durante las encuestas realizadas.

A la Dra. Auristela Chavez Vidalon de Mori, por ser nuestra asesora, orientándonos y brindando consejos en base a su conocimiento y experiencia.

A los miembros del jurado por obsequiarnos su tiempo en revisión y recomendación brindada.

RESUMEN

El objetivo del estudio fue establecer la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa – 2024, de tipo prospectivo trasversal de nivel descriptivo correlacional, La población lo conforman 120 pacientes que cumple con los criterios de inclusión y exclusión, La técnica de recolección de datos para medir la calidad fue el cuestionario de calidad de la atención de enfermería (CARE Q) y para la satisfacción el cuestionario de satisfacción de usuario (CHS), los resultados muestran que la calidad del cuidado es buena en un 97.9%, es regular para un 2.1%, respecto a la dimensión accesibilidad es buena en un 93.6%, es regular en un 4.3%, en la dimensión explica y facilita es buena en un 97.1% es regular para un 0.8%, para la dimensión conforta se observa que es buena en un 97.9%, es regular en un 2.1%, en cuanto a la dimensión se anticipa es buena en un 94.3%, es regular en un 2.9%, es mala en un 1.7%, también se observa que en la dimensión mantiene relación de confianza es buena en un 9.7% , es regular para un 2.1%, por último en la dimensión monitorea y hace seguimiento es buena en un 93.6%, es regular para un 4.3%, Conclusión: existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, con un chi cuadrado de Pearson de $p=0,00$.

Palabras claves: Calidad, cuidado, enfermería, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The objective of the study was to establish the relationship between quality of nursing care and patient satisfaction in the surgery service of the Regional Hospital of Pucallpa - 2024, of a prospective cross-sectional type of descriptive correlational level. The population is made up of 120 patients who meet the the inclusion and exclusion criteria, The data collection technique to measure quality was the nursing care quality questionnaire (CARE Q) and for satisfaction the user satisfaction questionnaire (CHS), the results show that the quality of care is 97.9% good, 2.1% is fair, with respect to the accessibility dimension it is 93.6% good, 4.3% is fair, in the explains and facilitates dimension it is good 97.1% it is fair for 0.8%, for the comfortable dimension it is observed that it is good in 97.9%, it is regular in 2.1%, as for the dimension it is anticipated that it is good in a 94.3%, it is regular in 2.9%, it is bad in 1.7%, it is also observed that in the dimension maintains trust relationship it is good in 9.7%, it is regular in 2.1%, finally in the dimension monitors and does Follow-up is good for 93.6%, it is regular for 4.3%. Conclusion: there is a significant relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the surgery service of the Regional Hospital of Pucallpa, with a Pearson chi square of $p=0.00$.

Keywords: Quality, care, nursing, satisfaction, user.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE	xi
INDICE DE TABLAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I.....	17
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Descripción del problema.	17
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos.....	21
1.3. Objetivos:.....	22
1.3.1 objetivo general.....	22
1.3.2. Objetivos específicos:	22
1.4. Justificación.	23
1.5. Propósito o importancia.	23
CAPITULO II.....	25
MARCO TEÓRICO	25
2.1 Antecedentes del problema	25
2.1.1. Antecedentes internacionales	25
2.1.2. Antecedentes nacionales	29
2.1.3. Antecedentes locales	45
2.2 Bases Teóricas.....	47
2.2.1. Cuidado de enfermería	49
2.2.2. Satisfacción del paciente	58
2.3. Definición de términos básicos.	63
2.4 Hipótesis, variables y operacionalización de las variables.	65
CAPÍTULO III.....	69
METODOLOGÍA	69
3.1. Tipo de Investigación:	69
3.1.1. Diseño y esquema de investigación:	69
3.1.2. Lugar de estudio	69

3.2. Población y muestra:.....	70
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72
3.2.1. Técnica	72
3.3.2. Los instrumentos.....	72
3.4. Procedimiento de recolección de datos:.....	74
3.5. Tratamiento de datos	75
CAPÍTULO IV	76
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	76
CAPÍTULO V	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
5.1 Conclusiones.....	89
5.2 Recomendaciones.	90
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	92
ANEXOS.....	97

INDICE DE TABLAS

Tabla 01	Operacionalización de variables	Pág. 68
Tabla 02	Caracterizaciones sociales de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.....	Pág. 76
Tabla 03	Relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.....	Pág. 77
Tabla 04	Relación entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024	Pág. 79
Tabla 05	Relación entre la dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.....	Pág. 80
Tabla 06	Relación entre la dimensión conforta y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.....	Pág. 82
Tabla 07	Relación entre la dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.....	Pág. 84
Tabla 08	Relación entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.....	Pág. 86
Tabla 09	Relación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.....	Pág. 87

INDICE DE ANEXOS

Anexo 01	Matriz de consistencia	Pág. 98
Anexo 02	Instrumento de recolección de datos	Pág. 100
Anexo 03.	Consentimiento informado	Pág.103
Anexo 04.	Evidencia fotográfica de recolección de datos	Pág. 104

INTRODUCCIÓN

A nivel nacional las instituciones de salud reconocen el desafío que conlleva la mejora continua de la atención, valorando al máximo el bienestar y seguridad del paciente; A través de la apreciación que este posee del cuidado se puede traducir en satisfacción o insatisfacción; en los últimos años se evalúa de manera constante a las instituciones ya sea hospitales o centros de salud , enfatizando en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, considerando que la calidad debe ser el reflejo del perfeccionamiento en los procesos del cuidado. **(1)**

Donabedian, en su estudio: evaluación de la calidad de atención médica, determina que la calidad de la atención médica a la salud debe establecerse “como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud”. Así también menciona que los cuidados brindados al paciente quirúrgico nacen con el objetivo de priorizar y garantizar la continuidad de cuidados y la seguridad del paciente en cada una de las áreas y momentos en el que se desarrollara la actividad quirúrgica. **(2)**

Por su parte Ramirez, K. **(3)** menciona que los pacientes postoperados, son aquellos que presentaron una complicación en su salud y requirieron de una intervención quirúrgica, y al ser un procedimiento invasivo y por consiguiente llevar a una posible complicación postoperatoria, se requiere que los cuidados brindados por el enfermero sean óptimos para controlar el dolor, la infección, el equilibrio hidroelectrolítico, la alimentación, entre otras necesidades que el paciente pueda presentar como producto de la intervención quirúrgica. Por tanto, el profesional de enfermería cumple un rol fundamental en el cuidado del paciente que se encuentra hospitalizado en el servicio de cirugía, a quienes se prioriza brindar un cuidado de

calidad, integral, holístico y humanizado, al cubrir las necesidades de salud de los pacientes en base a los conocimientos profesionales y principios éticos y morales, a su vez satisfacer las expectativas de los mismos.

A su vez la misma autora sostiene que la satisfacción del paciente se comprende como la percepción de la atención brindada por el profesional de enfermería al paciente durante su estancia hospitalaria; donde el nivel de satisfacción que se puede encontrar es indispensable para valorar la calidad de atención, estando está dentro de los parámetros de un cuidado integral, holístico y humanizado; puesto que la atención implica ser física, social, psicológica y espiritual. **(3)** en tal manera se presenta los capítulos que se han desarrollado en esta investigación:

Capítulo I: El problema de la investigación. En este capítulo se describe el problema general y específicos junto con los objetivos y la justificación.

Capítulo II: Marco teórico. En este capítulo se detalla los antecedentes nacionales, internacionales y locales, incluyendo temas importantes sobre cada variable, además las definiciones de términos básicos, hipótesis y variables.

Capítulo III: Metodología. Aquí se describen el tipo, diseño y esquema de investigación, lugar de estudio, población y muestra, como también las técnicas de recolección de datos.

Capítulo IV: Resultado y discusión. En este apartado se muestran los resultados y discusiones.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones. Se presenta de manera resumida los resultados encontrados en el estudio, como también aquellas sugerencias a modo de mejorar ciertos aspectos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.

En la actualidad existen diversos estudios que demuestran una deficiencia muy significativa respecto a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, el cual se da a notar en mayor proporción en los servicios de cirugía, donde se observa una baja calidad en la atención y cuidado debido a conflictos que se genera entre el paciente y la enfermera donde una de las causas principales es la demanda del servicio por diversas patologías y la cantidad de profesionales de enfermería con la que cuenta los hospitales, lo que conlleva a una baja calidad de la atención y que no satisface las necesidades del paciente de tal manera que se ve reflejado en la insatisfacción (4).

Para las instituciones de salud a nivel mundial la Calidad de cuidado de enfermería conlleva a desafíos de mejora continua en el proceso del cuidado enfermero, valorando al máximo el bienestar y seguridad del usuario, que a través de la percepción de este, se traduce en satisfacción o insatisfacción; en los últimos años se evalúa constantemente la satisfacción en las instituciones con el propósito de mejorar las percepciones que los pacientes tienen sobre los cuidados que les proporciona el profesional de enfermería, considerando que la calidad del cuidado debe ser reflejo del perfeccionamiento en los procedimientos que se efectúan al brindar este servicio, situación que en múltiples ocasiones no se refleja por lo que continua ocurriendo eventos adversos que coadyuvan en ocasiones a elevar la tasas de morbilidad, costos, días de estancia hospitalarias y complicaciones patológicas impactando de manera significativa en el paciente (5).

Según la OPS, la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. El logro de estos atributos viene definido por la disponibilidad de los servicios y una organización y gestión adecuada. Conllevando así a la mejora de la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud el cual exige una transformación al fortalecer los sistemas de salud **(6)**.

En un estudio realizado por la OMS, se encontró datos relevante sobre la correlación entre la atención que recibe el usuario y el daño que genera, como consecuencia cada año más de 3 millones de personas fallecen y en los países bajos la realidad no es distinta ya que 4 personas por cada 100 habitantes mueren por este mismo motivo, estos daños se generan debido a diversos factores como: la identificación de los usuarios, diagnósticos (equivale al 0,7% de usuarios atendidos), administración de medicamentos, malas prácticas del profesional de enfermería , así como a caídas de los pacientes, etc, daños que según el estudio se podrían evitar hasta en un 50% (7).

Ruiz J. et al **(8)** menciona que al evaluar como el usuario percibe la calidad del cuidado de enfermería permite darse cuenta del déficit en el servicio prestado, para luego planificar estrategias de mejora, teniendo en cuenta la gran demanda de hoy en día respecto a un cuidado de calidad, por ello, es necesario valorar al paciente holísticamente buscando satisfacer sus necesidades de manera oportuna.

Se entiende que la satisfacción del paciente es la evaluación positiva que éste

hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida. La importancia de su evaluación está indicada por diferentes motivos, en los que se menciona: a) la medida de dicha variable permite conocer las percepciones del cliente acerca de los estilos de práctica, en los aspectos administrativos y la forma del tratamiento, b) la satisfacción está vinculada a mejores resultados en la salud y cumplimiento de tratamiento; c) los niveles de satisfacción están asociados a la continuidad del uso de servicios sanitarios, lo que se convierte en un indicador de calidad, por lo cual, conlleva a una competitividad en el mercado, lo que tiene implicado en costes e imagen institucional; y d) monitorizar la satisfacción es indispensable considerando que el paciente depende que la eficacia y eficiencia del sistema. A esto se agregan las condiciones sociodemográficas de los países en vías de desarrollo **(9)**.

A nivel nacional, la pandemia del covid19 ha dejado evidencias del estado en el que se encuentra nuestro sistema de salud: la falta de infraestructura, equipamiento, medicamentos, personal capacitado en los hospitales, siendo estos, algunos de los problemas que enfrentamos hace muchos años en las instituciones de salud, lo cual impide brindar una atención oportuna y de calidad para todos los peruanos influyendo significativamente en la satisfacción **(10)**.

El ministerio de salud (MINSA), a través del proceso de implementación de las direcciones de redes integradas en salud (DIRIS) pretende fortalecer los servicios en las instituciones de atención primaria de la salud de Lima metropolitana, con el objetivo de disminuir la demanda en los hospitales de mediana y alta complejidad cubriendo de esta manera las necesidades de los usuarios **(11)**.

Según el MINSA menciona que nuestro sistema de salud se caracteriza por ser segmentado, como consecuencia miles de peruanos y peruanas carecen de acceso

al sistema y a la vez la percepción del sector es pobre y mala. Por otro lado, el INEI señala que a nivel nacional los establecimientos de salud son el lugar donde los peruanos se han sentido más discriminados. Para mejorar nuestro sistema de salud hace falta trabajo organizado y conjunto entre sector público y privado, así como establecer metas e indicadores claros y realistas que tengan en cuenta las necesidades de la población (12).

En la región de Ucayali esta problemática de salud no es ajena pues los hospitales del MINSA superan un 64% de su capacidad donde encontramos dificultades respecto a la calidad de atención que no se han podido corregir como por ejemplo: precariedad de la infraestructura construida, dificultades en los procesos falta de personal de salud, en donde vemos que el sistema de salud público se ha limitado a una atención en salud de calidad de igual manera en aquellos establecimiento de mayor complejidad, donde se puede observar el descontento en la atención percibida por los pacientes, evidenciado por colas para sacar cita, ausencia del personal en los servicios, personal que no cumple con los horarios de atención, tiempo de espera por una atención, durante la atención hay interrupción por otros compañeros de trabajo y a la vez responden llamadas telefónicas en plena atención, la falta de medicamentos e insumos inadecuados, falta de privacidad en la atención, limpieza inadecuada, servicios higiénicos inadecuados, estas son partes de la molestias que refieren los pacientes que acuden en busca de una atención de salud de calidad **(13)**.

Por lo tanto, el presente estudio se realizó en el Hospital Regional de Pucallpa, que permitirá conocer la correlación que existe entre la calidad de cuidado y satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía cumpliendo con los criterios de

inclusión y exclusión respectivamente.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Como se relaciona la dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024?
- ¿Existe relación entre la dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión conforta con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024?
- ¿Como se relaciona la dimensión mantiene relación de confianza en la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa,2024?

- ¿Cómo se relaciona la dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa 2024?

1.3. Objetivos:

1.3.1 objetivo general

Establecer la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos:

- Describir la relación entre la dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
- Identificar como se relaciona la dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
- Describir la relación entre la dimensión conforta con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
- Establecer la relación entre la dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
- Identificar como se relaciona la dimensión mantiene relación de confianza con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

- Conocer la relación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

1.4. **Justificación.**

Justificación teórica: Se justifica de forma teórica, por que busca la reflexión y debate académico sobre los conceptos y teorías sobre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado.

Justificación practica: La presente investigación muestra información real del trabajo de enfermería en un centro hospitalario, datos importantes para estandarizar o implementar normas o estrategias que regulen la calidad del cuidado de enfermería y con ello mejorar la satisfacción del paciente hospitalizado, en tal sentido esta investigación nos permite conocer si existe relación significativa entre estas dos variables de estudio.

Justificación metodológica: Se justifica metodológicamente debido a que, mediante el análisis, interpretación y acción de métodos, se obtendrá repuestas a las interrogantes ya planteadas en el problema, a su vez también se lograra objetivos y se validara las hipótesis diseñadas en la investigación, por lo cual es esencial para poder llegar a las conclusiones y recomendaciones.

1.5. **Propósito o importancia.**

El cuidado es la esencia de enfermería, es una actividad que se realiza desde el ingreso del paciente hasta su egreso, es una actividad que requiere no solo de conocimientos para abordar las diferentes patologías o necesidades de los pacientes, estas actividades requieren de mucho mas como: la empatía, de dar seguridad al paciente hospitalizado, de atender de forma psicosocial, espiritual y ambiental, tomando así al paciente no como una patología si no

como persona que requiere de cuidados, de esta manera se brinda una atención humanizada, integral y holística, reflejándose en la satisfacción del paciente.

Lo antes mencionado; se ve afectado por el poco interés de las autoridades que rigen nuestro sistema de salud, pese a las evidencias de la importante labor del cuidado de enfermería en la salud de la persona, familia y comunidad, las instituciones no consideran de utilidad, al contrario lo considera una carga financiera, implicando para ellos reducir costos, afectando así a la contratación de profesional de enfermería, por tanto se considera indispensable realizar este tipo de investigaciones acerca del cuidado de enfermería en sus 4 campos de acción: asistencial, docente, investigativa y administrativa, generando evidencia científica de como la labor de enfermería tiene relevancia en indicadores de morbilidad, mortalidad de los pacientes, en su estancia hospitalaria, en la mejoría de la salud, en infecciones nosocomiales y en otros indicadores existentes, con la finalidad de generar un cambio respecto a mejorar las prestaciones de enfermería en los diversos escenarios de la práctica, así mismos estas prestaciones repercuten en la satisfacción del paciente, razón por la cual, su importancia radica en considerarla como un indicador para renovar la práctica del cuidar enfermero, desarrollar estrategias de mejora continua, satisfaciendo las necesidades del paciente de manera holística.

Por tanto, Resulta importante medir la calidad de atención de enfermería en nuestro sistema de salud y como se ve reflejada en la percepción del paciente, con el fin de plantear estrategias de mejora continúa manteniendo los estándares de calidad.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Para Zambrano E; et al. (14) al investigar sobre la percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal en el área de Cirugía del Hospital Naval, el objetivo general fue determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de la ciudad de Guayaquil, el tipo de investigación fue descriptiva y transversal permitiendo conocer la insatisfacción del usuario respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería en un periodo de 5 meses, de muestreo probabilístico, el instrumento utilizado fue la encuesta de satisfacción del usuario del ministerio de salud pública para luego procesar los datos en el programa estadístico SPSS versión 23, como resultados del estudio se observa que más del 50% de usuarios encuestados asistieron por lo menos una vez durante los meses de estudio al centro de salud durante el año 2019, por otro lado el 94.6% afirma un elevado nivel de satisfacción en los diferentes servicios, llegando así a la conclusión de una muy positiva percepción de los usuarios sobre la calidad de atención brinda por el profesional de enfermería.

Para Arcentales G; et al. (15) al estudiar sobre la satisfacción quirúrgicos con los cuidado de enfermería, tuvo como objetivo general determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidado de

enfermería, de estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo, transversal y no experimental, respecto a la muestra lo conforman todos los pacientes hospitalizados de ambos sexos según criterios de exclusión e inclusión, en un periodo dos meses en el año 2021, para la recolección de datos aplicaron el instrumento caring assessment instrument (CARE-Q) al que denominan como cuestionario de satisfacción del cuidado, de acuerdo al análisis de los datos los resultados mostraron que el personal de enfermería brinda una atención óptima la cual se ve reflejada en la satisfacción de los pacientes, por otro lado se observa que los pacientes se sienten más satisfechos con la atención brindada por el personal joven de enfermería. Conclusión: se evidencia una relación significativa entre las variables de estudio.

Sailema G; (16) realizó la investigación sobre cuidados de enfermería en pacientes postquirúrgicos de cirugías oftálmicas de cataratas, tuvo como objetivo identificar los principales cuidados de enfermería en pacientes postquirúrgicos de cirugías oftálmicas de cataratas para un mejoramiento de la calidad de vida del paciente. Teniendo una revisión cualitativa, con diseño no experimental, descriptiva y análisis documental, luego de la recopilación se utilizó un diagrama según metodología PRISMA, donde al inicio de la investigación se encontró 80 publicaciones relacionadas al tema de las cuales utilizándose 20 bibliografías. El resultado del estudio menciona que el análisis de la evidencia científica permite identificar las mejores prácticas de cuidados de enfermería postoperatorios de cirugía de cataratas; más efectivas y

las recomendaciones actualizadas para mejorar la atención de los pacientes.

García A; (17) estudió el nivel de satisfacción del manejo del dolor agudo en el área de cirugía en pacientes mayores de 60 años. Tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción en el manejo del dolor agudo en pacientes mayores de 60 años en la División de Cirugía del Hospital Central Dr. Ignacio Morones Prieto. Donde se realizó un estudio de cohorte, prospectivo analítico y observacional. Para análisis demográfico de las variables. En cuyo resultado se incluyó un total de 30 pacientes, edad media de 69 años. El promedio de estancia hospitalaria fueron 4.5 días. Los servicios involucrados fueron: ortopedia 56%, cirugía oncológica 13,3 %, cirugía vascular 10%, urología 6,6%. Medicamentos más empleados fueron: paracetamol 100%, seguido del tramadol 80%. Siendo el puntaje inicial de EVA promedio fue 8.33; EVA final promedio de 3,66, con un decremento de 45,6%. Del total de la población 18 pacientes tuvieron intervención geriátrica (60%), EVA inicial de 8.5, EVA final de 3,3; lo que representa una disminución de 38,8%. Para medir la satisfacción en la atención, se aplicó una encuesta, y en los resultados finales se observó que el 13,3% de los pacientes se sintieron muy satisfechos, el 80% estuvieron satisfechos y un 6,6% respondieron estar más o menos satisfechos. Por lo que la satisfacción global de la atención del manejo de dolor fue mayor al 93,3%.

Amed E; et al (18), elaboró la investigación sobre calidad de cuidado de enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Tuvo como objetivo evaluar la calidad del cuidado de

enfermería brindado por profesionales en instituciones de salud de Sincelejo (Colombia), mediante la aplicación del Care Q. cuya metodología de estudio fue descriptivo y transversal. La población se conformó por 515 pacientes, se estimó un cálculo de muestra inicial de 212 pacientes quienes respondieron al instrumento; tras eliminación por filtro a través de la pregunta control quedaron finalmente 123 pacientes que fueron captados mediante el tipo muestral no probabilístico de acuerdo con las condiciones de la investigación. la calidad fue valorada a través del instrumento Care Q que evalúa las siguientes dimensiones: accesibilidad, explica, facilita, conforta, se anticipa, mantiene relaciones de confianza, monitorea y hace seguimiento. Se utilizaron: el análisis de frecuencias, porcentajes con su intervalo de confianza y alfa de Cronbach para la comprobación de fiabilidad de instrumento "Care Q" al contexto. Donde se observan los resultados de calidad total alcanzada en un 62%. La dimensión con más alta calidad fue "monitorea y hace seguimiento" (73,2%) y la más baja "se anticipa" (56,1%). 42% de los pacientes dijeron no haber sido atendidos y no reconocen a la enfermera(o) del servicio. Obteniendo como conclusión, la calidad global del cuidado de enfermería percibido por el usuario en las IPS estudios es regular (62%), con amplias oportunidades de mejora, lo que merece una revisión desde las instituciones de salud, las enfermeras (os) y la academia.

Jacinto D; et al. (19) desarrolló la investigación efectividad de las rondas nocturnas de enfermería en la comodidad del paciente de un servicio de cirugía; tuvo como objetivo, determinar la efectividad de las rondas nocturnas de enfermería en la comodidad del paciente en un

servicio de cirugía cuyo método de investigación fue cuantitativo y cuasi-experimental, la muestra estuvo conformada por 32 pacientes en el grupo control y 32 en el grupo experimental. Obteniendo como resultados el nivel de comodidad mejoró desde un nivel medio a uno alto. Siendo la conclusión que las rondas de enfermería mejoran la comodidad del paciente, no sólo identificando oportunamente sus necesidades y dirigiendo sus acciones a las demandas biológicas, psicoespiritual, ambiental y social del paciente, sino también organizando de manera adecuada las intervenciones de enfermería y el cuidado nocturno.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Torres M; (20) desarrolló la investigación titulada la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, cusco – 2021. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José en la ciudad de Cusco en el año 2021. El trabajo de investigación fue de tipo aplicado, el diseño es no experimental, descriptivo-correlacional, la muestra corresponde a 70 pacientes, aplicando en ellos dos instrumentos, el primero para evaluar la calidad de atención y el segundo la satisfacción del paciente. En los resultados respecto a calidad de atención se observó que el 30.0 % de los encuestados perciben un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería, mientras que el 42.9% refieren un nivel regular y el 27.1% sostienen que existe un buen nivel de atención de enfermería, respecto a la segunda variable, satisfacción se observó que el 38.6% señalan un

bajo nivel de satisfacción y el 40% refieren un nivel medio de satisfacción, mientras que el 21,4% manifiestan una alta satisfacción. Por ende, se concluye que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, evidenciado en una correlación de Rho Spearman de 0.7000.

Para Blancas E; et al (21) quienes estudiaron sobre la calidad de atención y satisfacción del paciente post operado en el servicio de cirugía del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2020, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente post operado en el servicio de cirugía del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión, de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional de corte transversal, el estudio se realizó en las instalaciones del hospital ya mencionado en un periodo de 3 meses en el año 2020, para la recolección de datos utilizaron la entrevista y como instrumento la encuesta, en los resultados se puede observar que existe una correlación significativa entre las variables de estudio donde el 10% de pacientes post operados manifiestan una satisfacción baja, mientras que el 8% refieren una mala atención de calidad. Por otro lado, se observa que el 80% de pacientes post operados refieren una media calidad en la atención y un 74% refieren que es regular, mientras tanto un 10% perciben que la atención es alta y un 18% refieren que es buena, concluyendo de esta manera que existe una correlación entre las variables de estudio.

Para Rodríguez J; et al (22) desarrollo la investigación satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía "B" del Hospital Regional Docente de Trujillo 2020, en su objetivo general buscó determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de cuidado de enfermería del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía B del Hospital Regional Docente Trujillo, el estudio es de tipo cuantitativo, su diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, respecto a la muestra no probabilística lo conforman 35 usuarios, respecto a la técnica de recolección de datos utilizaron la encuesta y como instrumento un cuestionario, los resultados del análisis de los datos obtenidos fueron: de acuerdo a cada dimensión según variables el 65.7% manifiesta una buena satisfacción, el 34.3% refieren una regular satisfacción y ningún usuario refiere un nivel de satisfacción bajo, para la segunda variable el 74.3% perciben como buena a la calidad de cuidados de enfermería, el 25.7% indica que es regular, por otro lado se observa que ningún usuario lo manifiesta como mala, concluye que existe correlación entre las variables de estudio con un nivel de significancia de 5% respectivamente.

Para García J; (23) el estudio sobre calidad de atención y satisfacción de usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque, tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de la atención y satisfacción de sus usuarios en el servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque, de estudio no experimental, correlacional transversal, con un enfoque cuantitativo, respecto a la muestra lo conformaron 56 pacientes, para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios uno para cada variable de estudio, según el análisis de los

datos recolectados y procesados en el programa SPSS versión 25.0, los resultados mostraron una correlación entre las variables estudiadas con una significancia de 0.058 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.057. pues el nivel de calidad de atención fue percibido como muy buena en un 82.14% y buena lo consideran un 17.86%, para la segunda variable el 89.2% de los usuarios se manifiestan como muy satisfechos mientras el 7% satisfecho por otro lado un 3.8% se muestran regularmente satisfechos. En conclusión, se observó que hay una relación significativa entre las variables estudiadas.

Así mismo Cuadros K; et al (24) presentó la investigación factores institucionales de calidad de atención y satisfacción de usuarios hospitalizados en el servicio del Hospital de Apoyo Silvia – Ayacucho 2023, tuvo como objetivo de estudio determinar la relación entre los factores institucionales de la calidad de la atención y satisfacción de usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental, con corte transversal correlacional, para la recolección de datos utilizaron la encuesta y sus respectivos instrumentos, la muestra lo conforman los pacientes hospitalizados en el servicio en un periodo de 2 meses en el año 2023, siguiendo los criterios de inclusión y exclusión, el análisis de los datos obtenidos fueron procesados en el aplicativo SPSS versión 2.5 según dimensiones dando como resultados que los factores institucionales son inadecuados respecto al entorno 82.5%, humano 55% y técnico científico 55%, para la variable nivel de satisfacción los resultados muestran una insatisfacción en sus dimensiones: capacidad de respuesta, empatía,

fiabilidad y seguridad por más del 50%. En conclusión, según el resultado obtenido mediante la correlación de Spearman de 0.540 resultado mayor a 0.05 evidencia que no existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Según Uriarte L; et al (25) estudió la satisfacción laboral de la enfermera y calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa 2023, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honoria Delgado Arequipa 2023, de enfoque cualitativo, tipo básica y con un diseño correlación no experimental transversal, la muestra está conformada por pacientes y enfermeras del servicio haciendo un total de 92 personas, cumpliendo con criterios de inclusión y exclusión, para la recolección de datos se utilizó la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma como instrumento y el cuestionario de calidad de Atención de Javier Condezo, según el análisis de los datos se puede observar que existe relación significativa entre las variables de estudio, con valores de 0.0000 y un coeficiente de Spearman de 0.753, de tal manera el autor concluye infiriendo que a mayor sea la el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, mayor será la calidad de atención que se brinda a los usuarios en el servicio.

García M; (26) investigó la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en el usuario del servicio de cirugía del Hospital II Jorge Reategui Delgado Essalud Piura, 2023, mencionó que el objetivo general

del estudio fue determinar la correlación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción, de tipo descriptivo, de corte transversal no experimental, correlacional, la muestra lo conformaron 150 pacientes hospitalizados cumpliendo los criterios de inclusión y exclusión, en la recolección de información utilizaron la encuesta y el cuestionario que mide las variables estudiadas, los datos obtenidos fueron analizados en el aplicativo estadístico SPSS versión 21.0, dando como resultados menos del 50% pacientes perciben a la calidad de atención como buena, por otro lado un porcentaje considerable manifiesta una regular calidad en la atención, mientras que un porcentaje menor refiere que es baja, respecto a la variable satisfacción más de 50% manifiesta una satisfacción media, un porcentaje considerable alta y un mejor porcentaje de usuarios indica que es baja, concluyendo que existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

Uceda D; (27) estudió la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo 2022, el objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes en el área de cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo, de estudio tipo básico, de diseño no experimental, la población lo conforman 35 pacientes atendidos en el mes de septiembre cumpliendo con los criterios de inclusión y exclusión, para la recolección de información utilizaron la encuesta y dos cuestionarios con una confiabilidad positiva alfa de 8177 y 845, el análisis de los datos obtenidos fue realizado mediante tablas y gráficos de barra, para la validación del estudio utilizaron la prueba exacta

de Fisher significativa al 0.05, entendiendo así que hay una relación positiva y significativa entre las variables de estudio.(p-valor es 0.720).

Campana D; et al (28) desarrollo la investigación sobre los cuidados post quirúrgicos y calidad de atención en pacientes del servicio de cirugía del Hospital Sub Regional Andahuaylas, 2023. Su objetivo fue determinar la relación entre los cuidados post quirúrgicos y la calidad de atención en pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Regional Andahuaylas. De enfoque cuantitativo, tipo básico, correlacional no experimental, la muestra lo conformaron 136 pacientes, para la recolección de datos utilizaron la encuesta y los cuestionarios, en los resultados podemos observar, respecto a la variable cuidados post quirúrgicos que mas del 50% refieren que es buena, mientras que un 36.8% manifiestan que es regular y un 2.2% indican que es mala, respecto a la variable calidad de atención se observa que más del 50% de pacientes refieren una buena calidad en la atención, mientras que un 40.4% indican que es regular y solamente el 1.5% manifiesta que es mala. De tal manera se llega a la conclusión de que según Rho de Spearman = 0.773 existe una correlación altamente positiva y significativas entre las variables estudiadas.

Cervantes T; et al (29) realizó un estudio sobre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas-concepción, 2022. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes

oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas- Concepción,2022. Cuya investigación es básica, descriptivo correlacional de corte transversal. Con una muestra de 163 pacientes que reciben quimioterapia. En los resultados indican que la mayoría de los pacientes percibe que el nivel de la calidad de atención es regular (99%), y la mayoría de los pacientes se sienten satisfechos (50%). Concluyendo que existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas- Concepción, 2022. ($p=0.016<0.05$).

Díaz B; (30) investigó la calidad de enfermería y nivel de satisfacción del paciente pre quirúrgico del hospital referencial Ferreñate, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente prequirúrgico del hospital Referencial Ferreñafe. La metodología fue básica, correlacional y de diseño experimental- analítica. Teniendo como población a 120 pacientes en etapa preoperatoria del servicio de cirugía durante los meses de febrero-mayo y la muestra siendo 52 pacientes; la técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron: cuestionario de Calidad de cuidado de enfermería de 20 ítems cuya fiabilidad es alta de 0.83 y el cuestionario del Nivel de satisfacción de pacientes prequirúrgicos de 20 ítems cuya fiabilidad es alta de 0.83; según el coeficiente de Alfa de Cronbach. Cuyo resultado mencionan que la percepción de la calidad del cuidado de enfermería varía entre los pacientes, con un 11.5% considerando que es deficiente, un 44.2% calificándola como regular y un 44.2% considerando

que es buena. En relación al nivel de satisfacción del paciente prequirúrgico, un 5.8% de estos pacientes indica una satisfacción baja, mientras que un 57.7% mencionan satisfacción media y un 36.5% expresaron una satisfacción alta. Teniendo como conclusión que existe relación directa y significativa con un valor de Rho de Spearman de 0.585 y un valor $p=0.000$ entre calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente, indicando que a medida que aumenta la calidad del cuidado de enfermería, también aumenta la satisfacción del paciente.

Miranda S; (31) estudió la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en una institución de salud, Nuevo Chimbote, 2023. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Institución de Salud, nuevo Chimbote, 2023. Cuya metodología fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y correlacional; teniendo una muestra de 105 pacientes hospitalizados, se utilizó los instrumentos de Care Q y el CUCACE. Los resultados demostraron que existe una relación directa entre las variables de estudio, indicando que la dimensión accesibilidad está en relación con la satisfacción del paciente ($r=0.796$; $p<0.05$); la dimensión explica y facilita está en relación directa con la satisfacción del paciente ($r=0.814$; $p<0.05$); la dimensión conforta está en relación directa con la satisfacción del paciente ($r=0.764$; $p<0.05$); la dimensión se anticipa esta en relación directa con satisfacción del paciente ($r=0.783$; $p<0.05$); la dimensión monitoreo y seguimiento está en relación directa con la satisfacción del paciente ($r=0.819$; $p<0.05$). concluyendo que en el

hospital en estudio se confirma la correlación moderada entre las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna.

Campos L; et al (32) investigó la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes post operados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. Cuyo objetivo fue evaluar la calidad del cuidado de enfermería desde la percepción de los pacientes post operados de un Hospital Nacional de Lima. Siendo el método estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal, diseño no experimental, teniendo como población a 230 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, donde la muestra fue 119; se aplicó la escala tipo Likert validada de SERVQHOS-E, que abarca la percepción de los aspectos tangibles e intangibles del cuidado de enfermería, siendo valorada de forma cualitativa y cuantitativa: adecuada (60-80), medianamente adecuada (81-85), inadecuada (16-27). Para el análisis de los datos se aplicó estadística descriptiva como frecuencias absolutas y porcentuales mediante el software estadístico IBM-SPSS versión 22. Obteniendo como resultado, participando 68,10% pacientes de sexo femenino; 72,17% de los pacientes percibían la calidad del cuidado de enfermería como adecuada y 27,83 %, medianamente adecuada. Según las dimensiones, 67,46% y 75,37 % de pacientes consideraron los aspectos tangibles e intangibles como adecuados.

Céspedes F; (33) realizó una investigación sobre gestión de políticas públicas y calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes -2021. Tuvo como objetivo determinar en qué

medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes, durante el 2021. Cuyo método de investigación fue cuantitativa, aplicada, descriptiva de diseño correlacional. La población de muestra estuvo compuesta por 44 profesionales de salud el área de cirugía, como instrumentos se utilizó el cuestionario de gestión de políticas públicas y el cuestionario de calidad de atención en el servicio de cirugía. Donde los resultados nos permiten concluir: se determinó relación de intensidad alta entre gestión de políticas públicas con la calidad de atención de servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes, durante el año 2021 ($R=0,0869$, $p=0,000$, alfa $0,05$).

Para Márquez M., (34) investigó las estrategias de telesalud y nivel de satisfacción del paciente del servicio de cirugía de un hospital de Lima, 2021. Tuvo como objetivo determinar la relación entre las estrategias de telesalud y el nivel de satisfacción del paciente del servicio de cirugía de un hospital de Lima 2021. Siendo la metodología de estudio observacional, de nivel correlacional y de corte transversal, en una muestra probabilística de 191 pacientes que reciben la atención de telemedicina en el servicio de cirugía, se aplicó una encuesta mediante un instrumento validado y confiable. Se usó la prueba de hipótesis de chi-cuadrado y el coeficiente de correlación de Spearman para la correlación. Presentando en el resultado que la estrategia de telesalud tiene un nivel de satisfacción alto (90,6%) en el paciente atendido en el servicio de cirugía de un hospital de Lima, 2021. En la prueba de hipótesis de chi-cuadrado se obtuvo un valor $p=0,02045$ ($<0,05$) que permitió rechazar la

hipótesis nula. La prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0,145$ ($<0,05$) nos indicó que la relación entre ambas variables es moderada y estadísticamente significativa. Se corroboró que, existe diferencias estadísticamente significativas con un valor $p=0,000$ en el nivel de satisfacción entre los dos grupos de estrategias de telesalud. Teniendo como conclusión que existe relación estadísticamente significativa ($p<0,05$) entre la estrategia de telesalud, tanto por tele llamada como por video llamada, con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de cirugía de un hospital de Lima 2021, siendo estadísticamente más significativa con la video llamada.

Zegarra G; et al (35) realizó la investigación titulada satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024. Cuyo objetivo fue, determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Iquitos, 2024. Teniendo como metodología: el uso de la prueba de Chi-cuadrado, observándose una correlación positiva significativa de $p < 0,005$. Siendo el resultado, 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, siendo el nivel de satisfacción 70,4% experimento satisfacción media 25,9% satisfacción alta. En las dimensiones los pacientes experimentaron satisfacción media en la accesibilidad con un 50,9%, explica y facilita un 59,3%, conforta 54,7%, anticipa 58,3%, mantener relaciones de confianza 58,3% y con satisfacción alta se obtuvo una accesibilidad que es representada en 39,8%, explica y facilita 34,2%, conforta 36,6%, anticipa 25%, mantener

relaciones de confianza 25%. N satisfacción baja: la accesibilidad fue representada en 9.3%, explica y facilita 6.5% conforta 11.7%, anticipa 16.7% mantener relaciones de confianza 16.7%. Como conclusión mencionó; 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 con la atención recibida.

Senmache N; (36) realizó el estudio nivel de satisfacción en pacientes post operados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo 2020. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción en pacientes post operados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes; el tipo y diseño de investigación es cuantitativa no experimental, de corte transversal y correlacional, con una población de 100 pacientes post operados y una muestra de 66 pacientes hospitalizados, a los cuales se les aplicó una encuesta de 20 preguntas. Cuyos resultados fueron acorde a los objetivos, teniendo como primer resultado, que el nivel de satisfacción en relación a los cuidados de enfermería es del 72.2% satisfecho y el 27.2% se encuentra medianamente satisfecho. El nivel de satisfacción en relación a la dimensión de confianza y seguridad, se obtuvo que el 65.2% de los pacientes post operados se encuentran satisfechos; en cuanto a las relación con el apoyo emocional se encontró que el 66.7% están satisfechos; con relación al tacto y escucha el 68.2% se encontró satisfechos; y por último, en cuanto al nivel de satisfacción de los

pacientes post operados con relación a la dimensión de ética y respeto, el 72.7% se encuentra satisfecho y el otro 27.3% insatisfechos. En conclusión, los pacientes post operados hospitalizados en el servicio de Cirugía se sintieron satisfechos con los cuidados brindados por el personal de enfermería.

Ramírez K; et al, (3) desarrolló el estudio calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes post operados del servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. Presentó como objetivo determinar la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021, siendo la metodología de estudio descriptivo, cuantitativo y transversal, no experimental-correlacional, con muestra de 147 pacientes post operados, empleándose la técnica de encuesta y como instrumento 2 cuestionarios validados, y con alta confiabilidad. Teniendo como resultados la calidad del cuidado de enfermería fue de nivel regular 49%, nivel deficiente 28.6% y nivel bajo 22,4%; según sus dimensiones, se encontró mayor predominio de calidad de nivel regular en accesibilidad 73,5%, explica y facilita 69,4% conforta 71,4%, se anticipa 59,9%, mantiene relación de confianza 61,2%, y monitorea hace seguimiento 73,5%. la satisfacción fue de nivel medio 46,3% nivel bajo 26,5% y nivel alto 27,2%; según sus dimensiones se encontró mayor proporción nivel medio en el trato recibido 52,4%, continuidad del cuidado 42,9%, resultado del cuidado 41,5%, se halló relación significativa entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado ($r=0.434$; $p=0.000$) y resultado del

cuidado ($r=0,353$; $p=0,001$). Cuya conclusión fue que la calidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción en los pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2021.

Condori J., et al (37), estudió la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Teniendo como objetivo determinar la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue. Siendo la metodología de estudio de tipo descriptivo, transversal con enfoque cuantitativo; con una muestra conformada por 60 pacientes adultos que acudieron al servicio de Emergencia; utilizándose como instrumento el cuestionario de escala de Likert elaborado por la Lic. Romero L. y modificado por las autoras. Cuyos resultados fueron: la dimensión de la percepción componente interpersonal favorable (70%), medianamente favorable (11,7%), medianamente desfavorable (11,7 %) y desfavorable (6,7%). En la dimensión de la percepción componente confort favorable (13,3%), medianamente favorable (51,7%), medianamente desfavorable (26,7%) y desfavorable (8,3%). Concluyendo en que, más de la mitad de los pacientes (58,3%) tienen una percepción favorable acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera(o) en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue.

Para Coveñas D; (38) investigó el 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. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de Cirugía y Medicina. Teniendo en su metodología un estudio cuantitativo de corte transversal, descriptivo, prospectivo, la muestra fue seleccionada cumplimiento los criterios de inclusión y exclusión, tomando a la población de estudio al 100% conformada por 55 pacientes al alta de los servicios de Cirugía y Medicina durante el mes de febrero a quienes se les aplicó un cuestionario denominado CARE-Q que evaluó la satisfacción de los cuidados según seis dimensiones. Se determinó en el resultado que el estudio deja en evidencia que, el 25.5% de ellos pacientes se encuentran satisfechos. La mayoría de los investigados, 69.1% se encuentran medianamente satisfechos, mientras que el 5,5%, se muestra insatisfecho. En lo que respecta a las dimensiones; la accesibilidad del del servicio, el 45.5% se encuentran satisfechos, 41.8% medianamente satisfechos, el 29.6% satisfecho y el 3.7% se encuentra insatisfecho, respecto a la dimensión se anticipa, el 63.6% esta medianamente satisfecho, el 23.6% satisfecho y el 12.7% se muestra insatisfecho, en la quinta dimensión relación de confianza el 74.5% esta medianamente satisfecho, el 14.5% satisfecho, y el 10.9% insatisfecho, en la última dimensión monitorea y hace seguimiento el 52.7% esta medianamente satisfecho, el 47.3% satisfecho y no se encontró insatisfacción 0%. Se concluyo que el nivel de satisfacción d ellos cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de Cirugía y Medicina durante su estancia hospitalaria fue medianamente satisfecho 69.1%.

2.1.3. Antecedentes locales

Bastos R; (39) investigó el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. Tuvo como objetivo del estudio determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. Cuya metodología corresponde a un diseño no experimental; descriptivo, transversal y prospectivo; población de 62 madre de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa durante los meses de noviembre y diciembre de 2020. Siendo los resultados, el 51, 6% (32) de las expresan nivel de satisfacción intermedia; el 25,8% (16) expresan nivel de satisfacción completa; y el 22,6% (14) de ellas expresan insatisfacción. Obteniendo como conclusión; más de la mitad de los elementos analizados expresan nivel de satisfacción intermedia con tendencia al nivel de satisfacción completa, pero aún persiste un considerable porcentaje que expresan insatisfacción. La satisfacción, en la dimensión elementos tangibles, en un poco más de la mitad (59.7%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa; en la dimensión fiabilidad, en un poco más de la mitad (56.5%) expresa satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa; en la dimensión capacidad de respuesta, en un poco más de la mitad (53.2%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa; en la dimensión seguridad, en un poco más de la mitad (56.5%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción

completa; en la dimensión empatía, en un poco más de la mitad (59.7%) expresaron satisfacción intermedia con tendencia a satisfacción completa.

Guerrero B; et al (40) desarrolló la investigación titulada calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023. Siendo su objetivo de estudio determinar la calidad de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023. Teniendo como metodología un enfoque cuantitativo de diseño no experimental transversal con un nivel descriptivo- correlacional. Cuya población fue de 60 adultos mayores. Teniendo como resultado que los adultos mayores del Hospital Amazónico de Yarinacocha indican que la calidad de cuidado que brinda la enfermera es adecuada con un 73.3%, respecto a satisfacción el nivel fue medio con un 61.7%. Así, en sus dimensiones: técnico el 80.0% es adecuada, mientras que la satisfacción es medio con 68.3%; referente a la dimensión humano es adecuada 83.3%, mientras que la satisfacción es medio con un 71.7% y finalmente indica que en la dimensión entorno logró obtener que esta es adecuada con un 91.7% y la satisfacción es medio con 80.0%. Cuya conclusión fue, los adultos mayores del Hospital Amazónico de Yarinacocha indican que la calidad del cuidado de enfermería es adecuada y la satisfacción es medio. No existe relación significativa ($p=0.911$) entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor.

2.2 Bases Teóricas

La investigación está fundamentada por las teorías de Avedis Donabedian y otro autor.

De acuerdo a Piedad; el autor Avedis Donabedian define la calidad de la atención como: una adecuación precisa de la atención a sus necesidades particulares del usuario (sujeto de cuidado), en su teoría analiza ventajas de la utilización de los resultados como indicadores de calidad de los proceso de atención, donde menciona tres niveles: estructura, proceso y resultado, con sus dimensiones estrechamente relacionas a la calidad, la primera dimensión hace se refiere a destreza, habilidades, actitudes, nivel de conocimientos y resolución de problemas al contacto con el usuario enfatizando la labor del profesional de enfermería. La segunda dimensión hace referencia a las relaciones interpersonales entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo, relacionado con las expectativas del usuario, las normas sociales y profesionales; en la última dimensión el autor hace referencia al entorno o ambiente, en donde se brinda el servido del cuidado de la salud delimitado por sus indicadores: accesibilidad, comodidad, conforts necesarios para ofrecer un adecuado servicio (41).

Así mismo Estrada (42) considera que, en las organizaciones la calidad y eficiencia no solo hace mención a crear un producto o brindar un servicio que este de la mano con el precio, más aún se menciona que en la actualidad la calidad se encamina con crear productos y servicios competitivos, con estándares que estén al nivel de las expectativas del usuario o consumidor.

- **La teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo**

Esta teoría propuesta por Herzberg quien indica que existen factores determinan la satisfacción e insatisfacción del usuario, según esta teoría cualquier factor puede producir satisfacción o insatisfacción, pero esta dependerá de la importancia que este factor tenga para cada persona. (43)

Se indica que la satisfacción es la congruencia entre las expectativas del paciente de una atención ideal y la percepción de la atención que realmente reciben; así también las emociones y sentimientos del paciente juntamente con la impresión de la atención medica recibida. (44)

- **Teoría de paradigma de la confirmación y des confirmación de Churchill de la satisfacción como una expectativa.**

Esta teoría propuesta por Churchill donde menciona que la expectativa del usuario basada en experiencias vividas es importante para valorar la satisfacción, teniendo en cuenta esto las empresas tratan de brindar la mejor experiencia al consumidor, cuidado a detalle cometer el más mínimo error, aceptando la opinión del usuario para mejorar aspectos que realcen la calidad de su servicio buscando el máximo de satisfacción en el usuario, por tanto la opinión y percepción del cliente siempre será válida, en tal sentido esta teoría recomienda incorporar en las escalas de medición de la satisfacción aspectos que estén relacionados con la práctica, la economía y aspectos psicométricos ya que considera de suma importancia en la percepción del usuario. (45)

2.2.1. Cuidado de enfermería

Patricia Larson & Ferketich define el cuidado de enfermería como acciones intencionales que llevan al cuidado físico y la preocupación emocional para lograr un sentido de seguridad en la persona que la recibe. (46)

2.2.1.1. Calidad de Atención de Enfermería

Según Santiago define la calidad de atención de enfermería como aquello que se ve reflejada en el nivel de conocimiento del profesional de enfermería y corresponde a los resultados en el estado de salud de los usuarios, dentro de la bibliografía podemos encontrar al autor Donabedian, el cual manifiesta que calidad de atención es el modelo de asistencia esperado para maximizar el nivel de bienestar del paciente, tomando en cuenta los beneficios y pérdidas que se esperan en todas las fases del proceso asistencial, por lo tanto cuando hablamos de calidad de atención nos referimos a la excelencia de una disciplina, a la perfección de un proceso, a la obtención de buenos resultados de una técnica del cuidado de enfermería, en palabras resumidas sería: “ hacer bien las cosas correctas”. (47)

En el documento: Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. La calidad requiere de un enfoque que involucra prestar atención efectiva, centrada en los usuarios y que sea oportuna, equitativa, integrada y eficiente, entonces calidad es

el grado en el cual los servicios de salud para la personas, familia y comunidad mejoran las posibilidades de los resultados deseados en salud que van de la mano con el conocimiento profesional actual. no obstante menciona que para una salud de alta calidad involucra una atención correcta, en el momento justo y exacto, el cual debe responder a las necesidades y preferencias de los pacientes del servicio, para minimizar daños y desperdicios de recursos, por lo tanto indica que con una atención de calidad se aumenta la probabilidad de resultados esperados y es coherente con las características con las que se mide calidad en los servicios de salud, estas son: efectividad, seguridad, centralidad en las personas, oportunidad, equidad, integración de atención y eficiencia, también nos muestra evidencia a través de un ejemplo, indicando que en Pakistán el aumento en la accesibilidad en el primer contacto con los profesionales de la salud, por medio del programa de trabajadores de la salud mejoro el manejo de la neumonía y redujo la mortalidad neonatal. (48)

Para Cabadas R; define calidad como: el cumplimiento de objetivos que involucra a pacientes, profesional de enfermería y personal administrativo, argumentando de que cada uno de ellos en el área donde se desempeña tiene un concepto diferente de calidad por que el trabajo en conjunto es importante para brinda la mejor atención al usuario. (49)

Para Gonzales R; et al, proponen como definición lo siguiente: existe calidad en la atención de la salud cuando los resultado o efectos de este proceso satisfacen los requisitos de los pacientes internos y externos, y que además cumplen con las normas, procedimientos y reglamentos institucionales establecidos. De modo que calidad beneficia a la comunidad, a los pacientes y a los trabajadores y en sentido más amplio a la institución (50).

Según Torres M; la calidad se define como una situación deseable de la atención del profesional de enfermería hacia el paciente, la familia y la comunidad, donde se busca alcanzar ciertas metas que van desde lo correcto, ser eficiente, eficaz, oportuno, competente, profesional, responsable, personalizado, con valores humanizado y con buen trato al usuario asegurando el mayor bienestar posible. (20)

Entonces, podemos decir que, calidad de cuidado de enfermería es brindar una atención cubriendo las necesidades de la persona, familia y comunidad, con un trato amable y humanizado, siendo empático y aplicando conocimientos de manera óptima y objetiva.

De acuerdo con Ramirez; para Puig, Duran, la adherencia y la evaluación de la calidad, en las organizaciones de servicio; están basadas en principios de gestión desarrollados en las normas ISO 9000, que menciona la garantía y gestión de la

calidad como las pautas para su uso. Así mismo menciona que para valorar la calidad en los servicios es indispensable definir las exigencias comprendidas y clasificables, por lo que son evaluadas y controladas, las cuales se clasifican en dos tipos: (51)

- Cuantitativas: retrasos, tiempo de espera, número de llamadas, visitas o entrevistas para solucionar las problemáticas, tiempo de entrega, grado de cumplimiento de los servicios.
- Cualitativas: estética, temperatura, clima, amabilidad, confort, simpatía en el trato, seguridad del producto o servicio, mejora de la calidad de vida, confianza, seguridad, higiene del ambiente.
- **Medición de la calidad de cuidado de enfermería**

Sepulveda indica que la calidad de cuidado de enfermería debe ser vista como una oportunidad por el profesional de enfermería para demostrar habilidades y destrezas por medio de los cuidados que brinda a su vez estos deben satisfacer las necesidades de los usuarios, logrando alcanzar las expectativas de calidad, teniendo en cuenta que la opinión del paciente es un indicador esencial en la calidad asistencial, por lo que hoy en la actualidad existen diversos instrumentos que miden la calidad del cuidado de enfermería, y uno de ellos es el instrumento

QARE-Q (Caring Assessment Instrument), el cual mide los sientes elementos o subescalas. (52)

- **Accesibilidad:**

El mismo autor Sepúlveda G; et al refiere que el comportamiento del cuidado de enfermería es un aspecto indispensable en la relación usuario enfermero: el cual involucra acercase al paciente, dedicarle tiempo, etc. (52)

Comes Y; et al, define como el medio en que los servicios de salud llegarían a la población, presentándose de esta manera la necesidad de erradicar todo aquello que impida su desarrollo; las barreras más relevantes fueron: Las barreras geográficas, aquellas que imposibilitan acercar los servicios a la población debido a accidentes geográficos o barreras construidas por el mismo hombre; las barreras económicas, refieren al deteriorado acceso por falta de dinero, tanto para el transporte como para acceder a medicamentos; las barreras administrativas, alude a las limitaciones que impone la organización al brindar los servicios, por ejemplo: los horarios de atención o los turnos; La barrera cultural; hace mención a las diferencias de culturas entre el personal que brinda los servicios y la población que lo recibe. (53)

Zamora S; menciona que es definida como la posibilidad de ser atendidos por los servicios que la organización pueda

brindar; donde hace referencia a tres tipos: 1) Material, indicando la distancia, el transporte y los horarios como punto de referencia ante las respuestas positiva o negativas que estas involucren antes, durante o después de brindar los servicios; 2) Económicas, donde engloba a los costos de viaje y los honorarios de la población o el personal que brinda los servicios; 3) Sociales o Culturales, haciendo hincapié sobre las barreras por diferencia de cultura, idioma entre otras condiciones que se puedan presentar. (54)

- **Explica y facilita:**

Así también Sepúlveda G; et al, se refiere a los cuidados que hace el profesional de enfermería al brindar información clara, precisa y correcta que el usuario desconoce de su patología, tratamiento, rehabilitación, haciendo llevadera su estancia hospitalaria. (52)

Así mismo Rojas W; et al, indican que es la información que dan a conocer al paciente con relación a la realidad de su salud brindando una adecuada educación y enseñanza sobre esta. (55)

Igualmente, Ortega G; et al., hace mención que el profesional de enfermería brinda información al paciente, con la finalidad de aclarar dudas y conocimientos que en algunas

ocasiones pueden ser difíciles de comprender sobre el cuidado y tratamiento. (56)

- **Conforta:**

De igual manera Sepúlveda G; et al, se refiere a los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para crear un vínculo entre paciente, familia y allegados generando un ambiente cómodo, transmitiendo ánimos y vigor, fomentando el bienestar en general. (52)

Ortega G., et al, menciona que el paciente puede experimentar emociones satisfactorias cuando el profesional de enfermería brinda un cuidado adecuado a sus necesidades, complementándolo con un trato amable en el cual incentiva a la familia a participar en su cuidado. Así mismo indica que el paciente espera que el profesional de enfermería realice los cuidados ofreciendo la comodidad que requiere, brindando un buen trato, priorizando la recuperación y el bienestar de su salud. (56)

- **Se anticipa:**

Sepúlveda G., et al, evalúa los cuidados que brinda el profesional de enfermería respecto a la planificación con el fin de evitar complicaciones en los pacientes. (56)

De igual manera Ortega G., et al, indica que se realizan acciones brindando comodidad en circunstancias que lo necesita juntamente con cubrir las necesidades que requiera con la finalidad de prevenir próximos escenarios que comprometan el bienestar. Así también hace mención que el enfermero deberá tomar decisiones sobre los cuidados que brindará al paciente para evitar posibles complicaciones que se puedan presentar durante una emergencia de riesgo o desastre actuando oportunamente. (56)

- **Mantiene relación de confianza:**

Sepúlveda G; et al, se refiere a los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para generar un vínculo a través de la empatía en los usuarios de tal manera que su estancia hospitalaria sea más llevadera, estas acciones van dirigidas en pro de su recuperación, fomentando en el usuario un espíritu de lucha, haciéndolo sentir único, confiado, sereno y seguro, en palabras cortas tiene que ver con la cercanía y presencia física del enfermero. (52)

Así también Ortega G; et al, indica que los cuidados que brinda el profesional de enfermería deben ser realizados en brevedad, de esta manera el paciente se sentirá estimado y atendido, formando un estado alegre en el paciente, lo que conllevará a su recuperación y bienestar sintiendo como una persona única y en confianza con su cuidador. A su vez refiere

que el paciente al estar en constante comunicación con el profesional de enfermería y sus familiares tiene un espacio para expresarse y a su vez estar en confianza lo que favorece a brindar mejores cuidados en pro de su salud y mejoría. (56)

- **Monitorea y hace seguimiento:**

Sepúlveda G., et al, se refiere al cuidado de enfermería respecto a el conocimiento que tiene de cada paciente, destreza de procedimientos que realiza, conocimiento científico técnico, así mismo del manejo del personal a cargo observando y controlando que todo se haga de la manera correcta. (52)

Ortega G., et al, menciona las actividades que el profesional de enfermería brinda deberá ser organizado y contar con conocimientos sobre los cuidados que se realizaran, incluyendo los objetivos ya aclarados para continuar con el seguimiento adecuado de las actividades a realizar. (56)

El rol del enfermero en el servicio de cirugía es indispensable para realizar un cuidado oportuno de acuerdo a las diferentes necesidades que los pacientes pueden presentar con relación al estado de salud que presente juntamente al grado de dependencia en el que se encuentra, puesto que las acciones del enfermero varia a la necesidad del paciente, al cual se le brinda un cuidado humanizado y holístico previniendo de

esta forma complicaciones en el estado de salud de cada paciente en el servicio.

2.2.2. Satisfacción del paciente

Para Torres M; la satisfacción se define como el estado mental intuitivo de sentir plenitud o inapetencia a causa de una retroalimentación cerebral, una congruencia entre lo que espera y lo que percibe de la atención brindada, es una vivencia subjetiva que reflejada el grado con el que la institución, enfermera y los servicios cumplieron con el paciente por tanto es una función deseable. (20)

Castelo W; et al, definen a la satisfacción del paciente como el resultado de una atención de calidad, que engloba un conjunto de aspectos objetivos como subjetivas, las cuales deben ser medidas en base a la precepción y experiencia de los usuarios relacionadas a los cuidados de enfermería recibidos. (56)

Castro M; et al, Satisfacción se refiere a la complacencia del usuario (en función a sus experiencias) por el personal de salud, el servicio recibido y por las condiciones en las cuales se dio el servicio. (57)

Feldman L; et al refieren que la satisfacción es evaluación positiva que el usuario hace de las diferentes dimensiones de la atención de enfermería que recibe como: estilos de prácticas, aspectos administrativos, administración de medicamentos, la satisfacción va asociada a mejoras en el estado de salud del paciente, por tanto, es importante realizar un monitoreo de la satisfacción considerando que el paciente depende de la eficacia del sistema. (9)

Según MINSA “la satisfacción es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece”. (58)

Ramirez et al menciona a Zeithaml, B; y Gremler, quienes indican que la satisfacción es el resultado de la plenitud del consumidor. Las descripciones de un producto o servicio pueden brindar un nivel de satisfacción vinculada con el consumo. En términos más simples se puede interpretar que la definición indica la satisfacción de la evaluación del usuario hacia un producto o servicio en función de si este logro cumplir con las necesidades y expectativas del usuario en. (51)

2.2.2.1. Medición de la satisfacción del paciente

Feldman indica que la satisfacción en el usuario se puede medir por medio del cuestionario: cuidado de su salud durante la hospitalización (CSH), el cual permite definir estándares de calidad que satisfagan los requerimientos del paciente, valorar la eficiencia y el confort de la atención que se ofrecen y en ese sentido ayuda a identificar áreas de mejora de forma práctica, planificar estrategias de intervención y establece acciones con la finalidad de brindar un mejor servicio. (9)

En cuanto a Mira J, en su estudio la satisfacción del paciente teorías, medidas y resultados, define a la satisfacción como un concepto multidimensional donde se toman en cuenta la expectativa o situación personal del paciente con ello busca

identificar características de la variable para que sean tomadas como dimensiones de estudio, según esta investigación las dimensiones serían: accesibilidad, confort, capacidad de respuesta, competencia de los profesionales, cortesía en el trato, información, continuidad de los cuidados. (59)

Según De los Rios J; et al, en su estudio: Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente, toman a la satisfacción como un elemento deseable e importante en la actuación médica y de enfermería relacionada con las cualidades personales para la interrelación enfermero - Paciente, en este estudio muestran diez factores que engloban a la satisfacción como: la accesibilidad de los servicios, la disponibilidad de los recursos, la continuidad de los cuidados, la eficacia de los cuidados, el costo de los servicios, la humanización de los servicios, la información al paciente, el acceso a la información, la competencia profesional del trabajador de la salud, el entorno terapéutico, concluyendo que : la satisfacción del paciente es un indicador consistente y suficiente para la evaluación de la calidad de los servicios de salud, brindando información necesaria de como el paciente percibe la atención de enfermería en los diferentes servicios que conforman un hospital. (60)

- **Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería:**

Feldman L., en este ítem se evalúa el trabajo que realiza el profesional de enfermería respecto a su actitud en cada una de sus actividades al contacto con el paciente. (9)

Para De los Rios j, et al en esta dimensión valora la actitud del profesional infiriendo en que estos deben adoptar conductas amables de apertura y comprensión de los problemas de salud de los pacientes. (60)

- **Evaluación de las condiciones ambientales y sociales del hospital:**

Feldman L., evaluar los ambientes donde se entendió al paciente relacionado a los espacios, ventilación, iluminación, equipos, instrumental, etc. (9)

De igual manera Castelo W; define a elementos tangible como: aquello que compone la infraestructura como: las instalaciones, equipos, materiales y todo aquello que brinde confort de forma física. (56)

Múnera H; menciona que evaluar las condiciones de la estructura proporciona una base para asegurar que se dispone de las condiciones óptimas para el buen funcionamiento en los niveles de calidad esperados influenciando en el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado, puesto que toda

organización de salud deber tener en cuenta la infraestructura respecto a los ambientes, ventilación, iluminación, equipos, etc. (61)

- **Evaluación de la mejoría física percibida:**

Feldman L., se evalúa la evolución del paciente, correlacionando la atención y el trato recibido por parte del profesional de enfermería. (9)

Silva J, et al menciona que evaluar la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería se debe tener en consideración ciertos aspectos como: la atención personalizada, humanizada, continua y eficiente de acuerdo a los estándares de una práctica competente y responsable en un tiempo determinado en que el paciente estuvo hospitalizado y en constante interacción con el enfermero. (62)

- **Información de enfermería proporcionada:** Feldman L., se evalúa la información que recibe el usuario por parte del profesional de enfermería, correspondiente a tu estado de salud, procedimientos que se realizan, etc. (9)

Para De los Rios J, et al menciona que la información proporcionada debe ser clara y que haya una escucha activa enfermero – paciente y sobre | mostrar interés por los problemas de salud de los pacientes. (60)

- **Valoración del rendimiento del servicio:**

Feldman L., en este ítem se valora el tipo de atención que recibe el paciente por parte de profesional de enfermería respecto al dominio de los procedimientos, en por ejemplo la administración de medicamentos en las horas requeridas, etc. (9)

De los Rios et al define a esta dimensión como: habilidades y conocimientos propios de la profesión de enfermería. (60)

Múnera H, manifiesta que en la evaluación del proceso del cuidado deber ser de manera sistémica donde se tome en cuenta la actuación técnica, esto quiere decir sus conocimientos y criterios de resolución de problemas, destrezas en el accionar de enfermería todo ello dentro de una servicio humanizado e individualizado. (62)

2.3. Definición de términos básicos.

- Autocuidado: Entendida como una función humana reguladora de debe aplicar cada individuo de forma deliberada con el fin de mantener su vida y su estado de salud, desarrollo y bienestar
- Cuidado de enfermería: Esta referido como una acción autónoma e integral hacia las personas y pacientes de diferentes edades a nivel hospitalario. (46)
- Elementos no tangibles: Se desarrollan en funcional buen trato, eficiencia y la empatía. (56)

- Empatía: Es un pilar de la atención sanitaria, su importancia radica en comprender lo que siente el paciente, ser respetuoso y considerado al momento de brindar la atención. (56)
- Enfermero: Es el recurso humano en salud.
- Estancia hospitalaria: son los días de permanencia del paciente en un servicio hospitalario para su recuperación.
- Expectativa: Es una posibilidad subjetiva de una propuesta de lo que puede ocurrir en el futuro inmediato o mediano, en función a las experiencias previas o de otras personas.
- Humanidad: sensibilidad, compasión, bondad hacia los semejantes. (63)
- Necesidades básicas: se entiende como la carencia de algunos elementos indispensables o sustanciales para mantener la vida como: respirar, ingerir alimentos, eliminar, moverse etc.
- Paciente hospitalizado: es aquella persona que presenta alguna dolencia o enfermedad y necesita ser internado por un periodo de tiempo
- Percepción personal: se entiende como la capacidad de poder reconocer cualquier objeto o situación que está presente en el entorno de la persona usando los 5 sentidos, permitiendo obtener una perspectiva de lo que pasa a su alrededor.
- Percepción: Es el resultado de la capacidad del individuo de sintetizar las experiencias del pasado y las señales sensoriales del presente
- Racionalidad Lógica y Científica: el conocimiento médico, optométrico y tecnológico se reúnen para atender un problema de salud, con criterios de lógica y optimización de recursos. (64)

- Satisfacción del usuario y atención humanizada: tener en cuenta una serie de necesidades de índole cultural, religiosa, estilos de vida que mantengan en alto la dignidad del paciente. (64)
- Suficiencia e Integridad: Es la satisfacción oportuna de las necesidades de salud del usuario, en forma adecuada a su estado de salud y de manera integral, entendidas con acciones de promoción y prevención, curación y rehabilitación. (64)

2.4 Hipótesis, variables y operacionalización de las variables.

2.4.1. Hipótesis

2.4.1.1. Hipótesis general

- **Hi:** Existe relación significativa entre calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
- **Ho:** No existe relación significativa entre calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Regional de Pucallpa, 2024.

2.4.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis 1

- **Hi:** La dimensión accesibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
- **Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Hipótesis 2

- **Hi:** Se relaciona significativamente la dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
- **Ho:** No se relaciona significativamente la dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Hipótesis 3

- **Hi:** No existe relación significativa entre la dimensión conforta y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
- **Ho:** La dimensión conforta no se relacionan significativamente con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Hipótesis 4

- **Hi:** Se relaciona significativamente la dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
- **Ho:** No se relaciona significativamente la dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Hipótesis 5

- **Hi:** La dimensión mantiene relación de confianza se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
- **Ho:** La dimensión mantiene relación de confianza no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional Pucallpa, 2024.

Hipótesis 6

- **Hi:** La dimensión monitorea y hace seguimiento se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
- **Ho:** La dimensión monitorea y hace seguimiento no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

2.4.2. Variables:

2.4.2.1. VARIABLE 1

- Calidad del cuidado de enfermería

2.4.2.2. VARIABLE 2

- Satisfacción del paciente

2.4.3. Operacionalización de Variables

La operacionalización de variables del estudio se presenta a continuación en la siguiente tabla:

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual de la variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Valor final
V1: calidad de cuidado de enfermería	Según Santiago define la calidad de atención de enfermería como aquello que se ve reflejada en el nivel de conocimiento del profesional de enfermería y corresponde a los resultados en el estado de salud de los usuarios. (47)	Accesibilidad	Cuidado de enfermería indispensable Relación usuario enfermero	Nominal	Cuestionario de calidad de la atención de enfermería (CARE Q) 1= nunca 2= a veces 3= casi siempre 4=siempre. - Buena: de 54 a más puntos. - Regular: de 26 a 53 puntos. - Mala: menor de 27 puntos.
		Explica y facilita	Información clara Información precisa	Nominal	
		Conforta	Ambiente cómodo Bienestar general	Nominal	
		Se anticipa	Evalúa Planifica	Nominal	
		Mantiene relación de confianza	Empatía Estancia hospitalaria llevadera	Nominal	
		Monitorea y hace seguimiento	Conocimiento científico técnico	Nominal	
V2: satisfacción Del paciente	Grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención recibida. (20)	Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería	Contacto con el paciente Actitud del profesional de enfermería	Nominal	Cuestionario de Satisfacción del usuario (CHS) Satisfacción Si: 1 Insatisfacción No: 2 - Satisfacción: mayor de 16. - Insatisfacción: menor de 15.
		Condiciones ambientales y sociales de la hospitalización	Ambiente Ventilación Equipos Instrumental	nominal	
		Evaluación de la mejoría física percibida	Evolución del paciente		
		Información de enfermería proporcionada	Información brindada por el enfermero.	Nominal	
		Valoración del rendimiento del servicio	Dominio del procedimiento.	Nominal	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación:

La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, de tipo prospectivo. Transeccional o transversal debido a que se buscó determinar la relación entre las variables de estudio, así también se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único, de diseño correlacional pues tienen como objetivo describir la relación entre las variables calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario.

3.1.1. Diseño y esquema de investigación:

La investigación es de diseño no experimental puesto que se realizó sin manipular deliberadamente las variables, efectuando un estudio de las variables manteniendo su originalidad sin ninguna modificación, es decir se obtuvo la información sin producir cambios intencionales, según señala Kerlinger “La investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. (65)

3.1.2. Lugar de estudio

El estudio se realizó en el Hospital Regional de Pucallpa, en el servicio de Cirugía, el mismo que está distribuido en 14 ambientes de acuerdo a las necesidades requeridas, las cuales son: tóxico, hospitalización urología, hospitalización traumatología, hospitalización neurología, hospitalización cirugía pediátrica, hospitalización en cirugía general, hospitalización

otras especialidades, área de nutrición, estar médico, estar de enfermería, depósito de equipos, sala de reuniones, servicios higiénicos adaptados a las necesidades de los pacientes, el servicio cuenta con 37 camas disponibles que se ajustan de acuerdo con la afluencia de pacientes y a su grado de dependencia, se observa que por turno cuenta con tres licenciados en enfermería junto a dos técnicos en enfermería y un médico, de apoyo el servicio cuenta con estudiantes de medicina, enfermería quienes realizan su internado clínico junto con ellos practicantes técnicos en enfermería.

3.2. Población y muestra:

3.2.1. Población.

La población del estudio se aplicó a los pacientes que se encontraron hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Regional de Pucallpa durante los meses de julio y agosto; según el informe mensual del estado del paciente por lo general acuden al servicio 110 pacientes aproximadamente al mes, por lo que la muestra corresponderá a 220

3.2.2. Muestra

Según Jaramillo J., menciona que la muestra viene a ser una porción de la población a la cual estudiamos (66).

Esta investigación estuvo conformada por 140 pacientes entre: adultos jóvenes, adultos y adultos mayores hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa en los

meses de julio y agosto del 2024, quienes cumplen con los criterios de inclusión y exclusión respectivamente.

a) Diseño de muestreo

Los pacientes fueron seleccionados mediante muestreo probabilístico por conveniencia en los meses de julio y agosto del 2024, teniendo en cuenta:

Criterio de inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes que recibe atención en el servicio de cirugía.
- Paciente con más de 3 días de hospitalizado.

Criterios de exclusión:

- Paciente que no desea participar voluntariamente.
- pacientes con demencia senil.
- pacientes con lenguaje sordo mudo.
- pacientes con problemas neurológicos.
- pacientes con dificultades comunicativas.
- pacientes que hablen idiomas diferentes al español.
- paciente con menos de 3 días de hospitalizado.

Tiempo periodo:

- 2 meses

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.2.1. Técnica

La técnica empleada fue la encuesta, la cual nos permitió recolectar mejor los datos al adaptarse juntamente con los instrumentos empleados. (68)

3.3.2. Los instrumentos

Para este estudio se utilizaron instrumentos validados, los cuales se muestran y detallan a continuación:

El Instrumento para valorar la calidad de atención de enfermería fue: CARE Q el cual presenta 20 preguntas distribuidas en 6 dimensiones que son: primero es la accesibilidad con 4 preguntas, segundo, explica y facilita con 2 preguntas, tercero conforta con 2 interrogantes, cuarta se anticipa con 2 preguntas, quinta mantiene relación de confianza con 6 preguntas, y finalmente monitorea y hace seguimiento con 4 preguntas. Este cuestionario fue creado por Patricia Larson con una varianza de 52% y un alfa de Cronbach de 0.868 donde el paciente hospitalizado tuvo entre 7 a 10 minutos para responder a las interrogantes del instrumento.

La interpretación del instrumento se llevó a cabo mediante la aplicación de la escala de Likert donde 1= nunca, 2= a veces, 3= casi siempre, 4=siempre. (52)

Siendo la valoración final de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de la dimensión calidad, de la siguiente manera:

- Buena: de 54 a más puntos.
- Regular: de 27 a 53 puntos
- Mala: menor de 26 puntos.

El instrumento empleado para La valoración de la satisfacción del paciente atendido en el servicio de Cirugía del Hospital Regional de Pucallpa 2024, responde al nombre de Cuestionario de Satisfacción del usuario (CSH) este se presenta como una herramienta para la medición válida y confiable de la satisfacción del paciente con una varianza de 38%, el cual consta de 5 dimensiones con 15 interrogantes distribuidas de la siguiente manera: en la primera evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería con preguntas, en la segunda; condiciones ambientales y sociales de la hospitalización con preguntas, en la tercera evaluación de la mejoría física percibida con 3 preguntas, cuarta información de enfermería proporcionada con 3 preguntas, y finalmente quinta dimensión: valoración del rendimiento del servicio con 3 preguntas, que miden la satisfacción de paciente en una escala dicotómica. (9)

La interpretación de este instrumento fue:

- Satisfacción
Si: 1
- Insatisfacción
No: 2

Siendo la valoración de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de la dimensión satisfacción, de la siguiente manera:

- Satisfacción: mayor de 16 puntos.
- Insatisfacción: menor de 15 puntos.

3.4. Procedimiento de recolección de datos:

Para iniciar el proceso de recolección de datos se consideraron los siguientes aspectos:

- Se realizó una solicitud a la jefatura del Hospital Regional de Pucallpa, para tener acceso a los sujetos de estudio.
- Se informó y solicito la firma del consentimiento al personal de salud que labora en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa para ejecutar la investigación.
- Se realizó la captación de los pacientes que acuden al servicio de Cirugía del Hospital Regional de Pucallpa para aplicar la encuesta teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.
- Se procedió a aplicar los instrumentos, previa lectura de las instrucciones.
- La aplicación de los instrumentos se llevó a cabo en los meses de julio y agosto del 2024, en un tiempo de 7 a 10 min por cada paciente, las preguntas fueron respondidas de manera personal y directa.

Prueba de hipótesis:

La prueba estadística para establecer la relación entre las variables calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente con sus diferentes dimensiones, será la prueba de Chi Cuadrado, es una prueba para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables, en la

presente investigación el nivel de significancia que se tendrá en cuenta para rechazar la hipótesis nula (H_0) será de $p < 0.05$ o $p > 0.05$ para aceptar la hipótesis nula.

3.5. Tratamiento de datos

La información recolectada fue registrada y procesada en el programa Microsoft Excel, pasando al programa IBM SPSS Statistics, versión 26.0, identificando la realidad de cada variable de estudio con sus respectivas dimensiones, como la variable 1: calidad de atención de enfermería, y sus dimensiones que fueron: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, monitorea y hace seguimiento, en cuanto a la variable 2: satisfacción del paciente con sus dimensiones: evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería, condiciones ambientales y sociales de la hospitalización, evaluación de la mejoría física percibida, información de enfermería proporcionada, valoración del rendimiento del servicio, este tratamiento de datos nos permitió llegar a un diagnóstico preciso y veras de las variables estudiadas en esta investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 01. Caracterizaciones sociales de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Características sociales	N°	%
Sexo		
Masculino	79	56.4
Femenino	61	43.6
Edad		
19-29 años	30	21.4
30-49 años	50	35.7
50-60 años	55	39.3
61 a más	5	3.6
Estado civil		
Casado(a)	31	22.1
Soltero(a)	15	10.7
Conviviente	90	64.3
Viudo(a)	4	2.9
Grado de instrucción		
Sin instrucción	3	2.1
Primaria	20	14.3
Secundaria	77	55.0
Superior	40	28.6
Religión		
Católico(a)	95	67.9
Evangélico(a)	35	25.0
Adventista	15	7.1

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes del Hospital Regional de Pucallpa 2024.

En la presente tabla se detalla, las características sociales de los pacientes del servicio de Cirugía en el Hospital Regional de Pucallpa, donde el género predominante es el masculino con un 56.4% y el femenino con un 43.6% ,en cuanto a la edad de los pacientes un 21.4% tienen entre 19 – 29 años, un 35.7% corresponde a las edades de 30 – 49 años, seguido de un 39.3% con edades entre 50 – 60 años, y un 3.6% tienen más de 61 años, respecto al estado civil se puede observar que un 64.3% son convivientes, el 22.1% son casados,

el 10.7% son solteros y el 2.9% son viudos, según el grado de instrucción el 55.0% tienen secundaria completa, el 2.1 sin instrucción, el 14.3% tienen primaria y el 28.6% cuentan con estudios superiores, por otro lado tenemos a la religión de los pacientes donde el 67.9% son católicos el 25.0 % son evangélicos y el 7.1% son adventistas.

Diferente a los resultados de Campos L et al **(32)** debido a que en su estudio mencionan las características de los pacientes, donde el sexo predominando con 68.91% fue el sexo femenino, por otro lado, el 43.7% se encuentra entre las edades de 50 a 59 años, también menciona el estado civil de los pacientes donde el 43.7% son convivientes y el 55.46% tenían estudios secundarios, finalmente menciona que un 76.6% de los pacientes son católicos.

Tabla 02. Relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Calidad del cuidado	Satisfacción del paciente					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	137	97.9	0	0.0	137	97.9
Regular	0	0.0	3	2.1	3	2.1
Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	137	97.9	3	2.1	140	100.0

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes del Hospital Regional de Pucallpa 2024.

La tabla 2 presenta la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa – 2024, donde se observa que en la dimensión calidad del cuidado de enfermería es buena en un 97.9%, respecto a la satisfacción del paciente el 97.9 % refiere estar satisfecho y un 0.0 % percibe insatisfacción. Podemos observar que en la dimensión calidad del cuidado de enfermería es regular en un 2.1%,

respecto a la satisfacción del paciente 2.1% refieren estar insatisfechos y 0.0 % refieren satisfacción. Se observa que en la dimensión calidad del cuidado en mala en un 0.0% y respecto a la dimensión insatisfacción del paciente es mala en un 0.0%.

Al aplicar la prueba de hipótesis con un nivel de significancia menor a 0.05 obteniendo un valor p de 0.00 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la alterna.

- **Hi:** Existe relación significativa entre calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
- **Ho:** No existe relación significativa entre calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Los resultados encontrados fueron Similares a Arcentales G., Et al **(15)**, que en su investigación satisfacción quirúrgico con los cuidados de enfermería, los resultados mostraron una atención optima por parte del profesional de enfermería la cual se vio reflejada en la satisfacción de los pacientes atendidos, llegando a la conclusión que existe relación significativa entre las variables de estudio.

De igual manera para Torres M., **(20)** quien en su estudio los resultados fueron: respecto a la calidad de atención se muestra que el 30.0% la perciben como deficiente, por otro lado el 42.9% refiere que es regular y el 27.1% sostiene que existe una buena atención, respecto a la satisfacción un 38.6% la perciben

como nivel bajo y el 40% refieren un nivel alto y un 21.4% manifiestan una alta satisfacción, llegando así a la conclusión de que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente.

Tabla 03. Relación entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Accesibilidad	Satisfacción del paciente					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	131	93.6	0	0.0	131	93.6
Regular	6	4.3	3	2.1	9	6.4
Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	137	97.9	3	2.1	140	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a pacientes del Hospital Regional de Pucallpa 2024.

En la tabla 3 se describe la relación entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024, los resultados muestran que la accesibilidad es buena en un 93.6% al igual que la satisfacción con un 0.0% de insatisfacción por parte de los pacientes atendidos, se observa que la dimensión accesibilidad es regular en un 6.4%, respecto a las satisfacción es de 4.3% con una insatisfacción de 2.1%, se observa que la accesibilidad del usuario es mala en un 0.0% al igual que la variable satisfacción del paciente.

Al aplicar la prueba de hipótesis con un nivel de significancia menor a 0.05 obteniendo un valor p de 0.00 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la alterna.

- **Hi:** La dimensión accesibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
- **Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Los resultados difieren con Ramírez K; et al **(3)**, puesto que se observa en la dimensión accesibilidad un mayor predominio con un 73.5% evidenciando que más de la mitad de los pacientes atendidos manifiestan que la accesibilidad en el servicio es de nivel regular, llegando así a la conclusión de que se debe realizar mejoras en las acciones del cuidado del profesional de enfermería.

Tabla 04. Relación entre la dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Explica y facilita	Satisfacción					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Buena	136	97.1	0	0.0	136	97.1
Regular	1	0.8	3	2.1	4	2.9
Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	137	97.9	3	2.1	140	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a pacientes del Hospital Regional de Pucallpa 2024.

En la tabla 4 se observa la relación entre la dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024, los resultados muestran que la dimensión explica y facilita es buena en un 97.1% al igual que la satisfacción con un 0.0% de insatisfacción por parte de los pacientes atendidos, se observa que la dimensión explica y facilita

es regular en un 2.9%, respecto a la satisfacción es de 0.8% con una insatisfacción de 2.1%, se observa que la explica y facilita del paciente es mala en un 0.0% al igual que en la variable satisfacción del paciente.

Al contrastar la hipótesis planteada con un nivel de significancia menos a 0.05 obteniendo un valor P de 0.00 se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna.

- **Hi:** Se relaciona significativamente la dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
- **Ho:** No se relaciona significativamente la dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Los resultados difieren con Zegarra G; et al **(35)**, debido a que en su investigación se observa que la dimensión “explica y facilita” alcanza un 59.3% teniendo en cuenta que el estudio se realizó a pacientes de ambos sexos entre los 34 a 70 años de edad en todas sus facultades mental, evidenciando una satisfacción media de 70.4% debido a la poca claridad con la que se brinda la información de los tratamientos o procedimientos de enfermería, concluyendo: en que los pacientes presentan satisfacción media debido a que no se cumple con las expectativas al recibir el cuidado enfermero, difiere en el presente estudio ya que la dimensión “explica y facilita” alcanza un porcentaje elevado de 97.1% resaltando el actuar del profesional de enfermería que brinda sus cuidado en el servicio de Cirugía del Hospital Regional de Pucallpa.

Tabla 05. Relación entre la dimensión confort y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Conforta	Satisfacción					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	137	97.9	0	0.0	137	97.9
Regular	0	0.0	3	2.1	3	2.1
Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	137	97.9	3	2.1	140	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a pacientes del Hospital Regional de Pucallpa 2024.

En la tabla 5 que describe la relación entre la dimensión confort y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024, los resultados muestran que la dimensión confort es buena en un 97.9% al igual que la satisfacción con un 0.0% de insatisfacción por parte de los pacientes atendidos, se observa que la dimensión confort es regular en un 2.1%, respecto a la satisfacción es de 0.0% con una insatisfacción de 2.1%, se observa que la dimensión confort es mala en un 0.0% al igual que en la variable satisfacción del paciente.

Al contrastar la hipótesis planteada con un nivel de significancia menos a 0.05 obteniendo un valor P de 0.00 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Hi:** No existe relación significativa entre la dimensión confort y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

- **Ho:** La dimensión confort no se relacionan significativamente con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Los resultados son Similares a Calle D., Et al **(19)**, debido a que en su investigación los resultados mostraron que las rondas nocturnas mejoran efectivamente el nivel de comodidad en los pacientes hospitalizados en un servicio de cirugía, pero no solo aquellas necesidad físicas si no también aquellas de tipo psicoespiritual, ambiental y social, con un enfoque humanizado y holístico, en el presente estudio la dimensión confort es buena en un 97.9% demostrando que en el servicio de cirugía el profesional de enfermería es capaz de realizar cuidados dentro del enfoque ya antes mencionado.

Los resultados difieren a Condori J., Et al **(37)**, debido a que en su investigación los resultados permiten determinar la percepción del paciente, con respecto a la dimensión percepción – componente confort favorable correspondiente al 13.3%, mediana mente favorable 51.7%, medianamente desfavorable (26.7%) y desfavorable 8.3%, llegando a la conclusión de que más de la mitad de los pacientes atendidos tienen una percepción desfavorable respecto al confort, difiere al presente estudio debido a que en los resultados de la dimensión “confort” se obtuvo un 97.9% evidenciando así la calidad del cuidado brindado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa por el profesional de enfermería.

Tabla 06. Relación entre la dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Se anticipa	Satisfacción					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	132	94.3	0	0.0	132	94.3
Regular	4	2.9	3	2.1	7	5.0
Mala	1	0.7	0	0.0	1	0.7
Total	137	97.9	3	2.1	140	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a pacientes del Hospital Regional de Pucallpa 2024.

En la tabla 6 que establece la relación entre la dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024, los resultados muestran que la dimensión se anticipa es buena en un 94.3% al igual que la satisfacción con un 0.0% de insatisfacción por parte de los pacientes atendidos, se observa que dimensión se anticipa es regular en un 5.0%, respecto a la satisfacción es de 2.9% con una insatisfacción de 2.1%, se observa que dimensión se anticipa es mala en un 0.7%, respecto a la satisfacción 0.7% considera que es mala, con una insatisfacción de 0.0%.

Al contrastar la hipótesis planteada con un nivel de significancia menos a 0.05 obteniendo un valor P de 0.00 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Hi:** Se relaciona significativamente la dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

- **Ho:** No se relaciona significativamente la dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Por otro lado, los resultados Difieren a Miranda S. **(31)** debido a que en la dimensión se anticipa está directamente relacionado a la satisfacción del paciente, llegando a la conclusión de que en el hospital de estudio existe una correlación entre sus variables por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna.

Los resultados se asemejan a Amed E., Et al **(18)** debido a que en su estudio los resultados demuestran que la calidad total alcanzada corresponde a un 62%, dentro de sus dimensiones podemos observar que la dimensión “se anticipa” tiene el porcentaje más bajo con un 56.1% donde los pacientes refieren no haber sido atendido y que no reconocen a la enfermera del servicio, llegando a concluir: la calidad global del cuidado de enfermería es regular en un 62%, con amplias oportunidades de mejora, desde las instituciones prestadoras del servicio, los enfermeros e instituciones académicas(universidades), difiere al presente estudio donde se observa que la dimensión “se anticipa” tiene un porcentaje elevado correspondiente a 94.3%, un indicador importante para el profesional de enfermería ucayalino.

Tabla 07. Relación entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Mantiene relación de confianza	Satisfacción					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	137	97.9	0	0.0	137	97.9
Regular	0	0.0	3	2.1	3	2.1
Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	137	97.9	3	2.1	140	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a pacientes del Hospital Regional de Pucallpa 2024.

En la tabla 7 que establece la relación entre la mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024, los resultados muestran que la dimensión mantiene relación de confianza es buena en un 97.9% al igual que la satisfacción con un 0.0% de insatisfacción por parte de los pacientes atendidos, se observa que la dimensión mantiene relación de confianza es regular en un 2.1%, respecto a la satisfacción es de 0.0% con una insatisfacción de 2.1%, se observa que la dimensión mantiene relación de confianza es mala en un 0.0%, al igual que la satisfacción e insatisfacción del paciente.

Al contrastar la hipótesis planteada con un nivel de significancia menos a 0.05 obteniendo un valor P de 0.00 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Hi:** La dimensión mantiene relación de confianza se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

- **Ho:** La dimensión mantiene relación de confianza no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional Pucallpa, 2024.

Los resultados se asemejan a Senmache N. **(36)** debido a que en su estudio los resultados obtenidos demuestran que el nivel de confianza de los pacientes post operados respecto a la satisfacción es de un 65.2%, demostrando así que más del 50% de los pacientes confían en las acciones del profesional de enfermería, en cuando al presente estudio los resultados dan a denotar que el 97.7% de los pacientes mantienen una buena relación de confianza.

Tabla 08. Relación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Monitorea y hace seguimiento	Satisfacción					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	131	93.6	0	0.0	131	93.6
Regular	6	4.3	3	2.1	9	6.4
Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	137	97.9	3	2.1	140	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a pacientes del Hospital Regional de Pucallpa 2024.

En la tabla 8 se observa la relación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024, los resultados muestran que la dimensión monitorea y hace seguimiento es buena en un 93.6% al igual que la satisfacción con un 0.0% de insatisfacción por parte de los pacientes atendidos, se observa la dimensión monitorea y hace seguimiento es regular en un 6.4%, respecto a la

satisfacción es de 4.3% con una insatisfacción de 2.1%, se observa que la dimensión monitorea y hace seguimiento es mala en un 0.0%, al igual que la satisfacción e insatisfacción del paciente.

Al contrastar la hipótesis planteada con un nivel de significancia menos a 0.05 obteniendo un valor P de 0.00 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Hi:** La dimensión monitorea y hace seguimiento se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
- **Ho:** La dimensión monitorea y hace seguimiento no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Similar a Coveño D. (38) en su estudio podemos observar que los resultados muestran que más del 50% se muestran medianamente satisfechos, dentro de sus dimensiones podemos observar que un 52.7% corresponde a "Monitorea y hace seguimiento" el cual esta medianamente satisfecho, el 47.3% satisfecho y no se encontró insatisfacción, el autor concluye en que el sí existe relación entre la dimensión y la variable estudiada.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa – 2024. En los resultados se demuestra que la calidad de atención es buena en su mayoría y el paciente lo percibe como satisfactoria.
- Existe relación entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa – 2024. Los resultados demuestran porcentualmente que la accesibilidad es buena en su mayoría y que los pacientes la perciben como satisfactoria.
- Existe relación significativa entre la dimensión facilita y explica con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa – 2024. Los resultados demuestran de manera porcentual que la dimensión facilita y explica es buena en su mayoría y los pacientes la perciben como satisfactoria.
- Existe relación significativa entre la dimensión conforta y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa – 2024. Los resultados demuestran porcentualmente que la dimensión conforta es buena en su mayoría y que los pacientes la perciben como satisfactoria.
- Existe relación significativa entre la dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital

Regional de Pucallpa – 2024. En los cuadros de resultados se puede observar que la dimensión se anticipa es buena en su mayoría y que el paciente la percibe como satisfactoria.

- Existe relación significativa entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa – 2024. Los cuadros de resultados se observan que la dimensión mantiene relación de confianza es buena en su mayoría y que los pacientes la perciben como satisfactoria.
- Existe relación significativa entre la dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción el paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa – 2024. Los cuadros de resultados muestran que la dimensión monitorea y hace seguimiento es buena y los pacientes la perciben como satisfactoria.

5.2 Recomendaciones.

- A la jefa de enfermería del área de Cirugía continuar con el plan de mejoras en el servicio para satisfacer las necesidades del paciente mediante el cuidado enfermero.
- Al profesional de enfermería del área de cirugía, indagar sobre el tema de investigación tratado ya que se considera de mucha importancia saber si se está brindando un cuidado enfermero de calidad y sobre todo si el paciente está satisfecho con el servicio brindado, esto nos ayudara a encontrar barreras y posibles soluciones respecto al cuidado de nuestros pacientes engrandeciendo nuestra profesión.

- A los licenciados de enfermería del área de cirugía, atender las necesidades físicas del paciente, considerando aquellos aspectos psicoespirituales, ambientales y sociales dentro de un enfoque humanizado y holístico.
- Al personal asistencial del área de cirugía, conservar la esencia del cuidado lo cual implica como actividad mantener un valor en lo profesional y lo personal con el fin de conocer a cada paciente tratándolo como persona y no como patología.
- A todos los profesionales del servicio de cirugía, mantener relaciones interpersonales entre colegas, pacientes y familiares de los pacientes, practicando la escucha activa de tal manera que se brinde comodidad, confort y privacidad, todo esto como parte de la calidad del cuidado de enfermería logrando la satisfacción del paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Mazzetti P, Del Carmen J, Pdestá L, Chaw I. Sistema de gestión de la calidad en salud. [Online].; 2006.. Disponible en: https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf.
2. Campos L, Chico J, Cerna L. calidad del cuidado de enfermería en la seguridad integral del paciente quirúrgico del Hospital base Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo - 2014. Sciendo. 2015; 17(1).
3. Ramírez K, Uruce I. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. Enfermería a la vanguardia. 2023; 11(2).
4. Naranjo Y, Concepción J, Rodríguez M. La teoría déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. Gaceta Médica Espirituana. 2017; 19(3): p. 11.
5. Ruiz Cerino JM TLMMGLTHLDBT. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus. 2021; 5(14).
6. Salud OPdl. Organización Panamericana de la Salud. [Online]; 2021. Acceso 17 de setiembre de 2021. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica,-La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos>.
7. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2023. Acceso 11 de septiembre de 2023. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>.
8. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Scielo. 2021; 5(14).
9. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alvarez V, Pérez M, Bustamante s. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Revista de Calidad Asistencial. 2007; 22(3).
10. universales B. Defensoria de Pueblo. [Online].; 2022. Acceso 13 de Mayo de 2022. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>.
11. Universales B. MINSA. [Online].; 2017. Acceso 16 de Junio de 2017. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/13676-minsa-fortalece-servicios-en-establecimientos-de-salud-de-primer-nivel-en-lima-metropolitana>.
12. RPP noticias. RPPnoticias. [Online]; 2021. Acceso 20 de mayo de 2021. Disponible en: <https://rpp.pe/campanas/valor-compartido/es-posible-transformar-el-sistema-de-salud-cinco-claves-para-mejorar-el-sector-atencion-medica-ministerio-de-salud-hospitales-noticia-1337884?ref=rpp>.
13. Marco Z. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro

- de salud Nuevo Paraíso- pucallpa 2018. tesis pregrado. Pucallpa: Universidad Alas Peruanas, facultad de medicina humana y ciencias de la salud.S/ISBN.
14. Zambrano E, Vera T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. Publicando. 2020; VII(25).
 15. Arcentales G, Mesa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. AVFT- Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica. 2021; 40(3).
 16. Sailema G. Cuidados de enfermería en pacientes postquirúrgicos de cirugías oftálmica de cataratas. Artículo científico post grado. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes, Cirugía.
 17. García Aguirre N. nivel de satisfacción del manejo del dolor agudo en el área de cirugía en pacientes mayores de 60 años. tesis de especialidad. Mexico: Universidad atónoma de San Luis Potosí, cirugía.ISSN.
 18. Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. ciencia y cuidado UFPS. 2019; 16(2).
 19. Calle D, Loncharich N. Efectividad de las rondas nocturnas de enfermería en la comodidad del paciente de un servicio de cirugía. Scielo. 2020; 14(1).
 20. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco -2021. Tesis de pregrado. Chincha: Universiad autónoma de ica, hospitaización.S/ISBN.
 21. Blancas E, Castillo M, Victorio K. Calidad de atención y satisfacción del paciente post operado en el servicio de cirugía del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrion- Huancayo 2020. tesis post grado. Callao: Universidad nacional del Callao, Cirugía.
 22. Rodríguez J, Torres A. Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía "B" del hospital Regional Docente de Trujillo, 2020. tesis pre grado. Trujillo: Universidad César Vallejo, Cirugía.
 23. García J. Calidad de atención y satisfacción de usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Bélen Lambayeque. tesis post grado. Chiclayo: Universidad César Vallejo, Cirugía.
 24. Cuadros K, Aucatoma. Factores institucionales de la calidad de atención y satisfacción de usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía del hospital de apoyo sivia-ayacucho,2023. tesis post grado. Callao: Universidad Nacional del Callao, Cirugía.
 25. Uriarte e, Ugarte Z, Zevallos M. Satisfacción laboral de la enfermera y calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del hospital regional Honorio Delgado; Arequipa 2023. tesis de Post grado. Callao: Universidad Naiconal del Callao, Cirugía.
 26. García M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción en el usuario del servicio de cirugía. Hospital II Jorge Reategui Delgado_ESSALUD_Piura, 2022. tesis post grado. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cirugía.
 27. Uceda D. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de

- cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo. tesis post grado. Chiclayo: Universidad César Vallejo, Cirugía.
28. Campana D, Choccare E, Perez M. Cuidados post quirúrgicos y calidad de atención en pacientes del servicio de cirugía del hospital sub regional Andahuaylas, 2023. tesis post grado. Andahuaylas: Universidad nacional del Callao, Cirugía.
 29. Cervantes t, Lima K. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas-Concepción, 2022. tesis de pre grado. Huancayo: Universidad Roosvelt, Oncología.
 30. Diaz B. Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente pre quirúrgico del hospital referencial Ferreñafe. tesis de posgrado. Chiclayo: Universidad Señor de sipan, Cirugía.
 31. Miranda s. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en una institución de salud, Nuevo Chimbote, 2023. tesis pos grado. Chimbote: Universidad César Vallejo, Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.
 32. Campos L, Cuba J, Merino A. calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. Scielo. 2022; 38(3).
 33. Céspedes Arteaga F. Gestión de políticas públicas y calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes-2021. tesis de posgrado. Tumbes: universidad Ceésar Vallejo, Cirugía.
 34. Márquez cerda M. estrategias de telesalud y la satisfacción del paciente del servicio de cirugía de un hospital de Lima, 2021. tesis posgrado. Lima: Universidad Norbert Wiener, Cirugía.
 35. Zegarra G, Vela M. Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un hospital de Isquitos, 2024. tesis de pre grado. Iquitos: Universidad Científica del Perú, cirugía.
 36. Senmache N. Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo 2020. tesis pre grado. Pimentel: Universidad Señor Sipán, cirugía.
 37. Condori J, Uchazara M, Guevara N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Científica de Enfermería. 2022; 2(1).
 38. Coveñas D. 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 pre grado. Piura: Universidad Nacional de Piura, Cirugía - Medicina.
 39. Bastos R. Nivel de satisfacción de las madre de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría del hospital regional de Pucallpa, 2020. tesis de post grado. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali, Pediatría.S/ISBN.
 40. Guerrero B, Caceres A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023. tesis pre grado. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali, Hospitalización.S/ISBN.
 41. Piedad B. Auditoría del servicio. CES Salud Publica. 2015; 6(1).

42. Estrada Vera W. Servicio y atención al cliente. [Online].; 2007.. Disponible en:
<https://historico.pj.gob.pe/CorteSuprema/cij/documentos/ServicioAtencionCliente110708.pdf>.
43. Carmona A, Leal A. La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. 1998; 4(1): p. 53-80.
44. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital cayetano heredia, Lima-2018. tesis posgrado. Lima: Universidad peruana cayetano heredia, Emergencia.S/ISBN.
45. Xi Shi SL. Una revisión empírica de las herramientas de descubrimiento de bibliotecas. Journal of Service Science and Management. 2015; 8(5).
46. Olarte CA. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardíaco. Medwave. 2004; 03(2712).
47. Santiago A J, PMHA. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Scielo. 2020; XXVI.
48. Organización Mundial de la Salud, Grupo Banco Mundial, Organización de Cooperación y Desarrollo. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal: Organización Mundial de la Salud, Organización de cooperación y Desarrollo Económico y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/banco Mundial, 2020; 2020.
49. cabadas R. la calidad asistencial: ¿de qué estamos hablando? CMA cirugía mayor ambulatoria. 2015; 20(2).
50. González R FMGBCCVELGe. Calidad de la atención en salud. Oral suplemento. .
51. Ramírez Palomino RJ. calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2014. tesis pre grado. Andahuaylas: universidad nacional José María Arguedas, Medicina.
52. Sepúlveda G RLCOGECA. Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care-Q" en versión al español en población colombiana. REvista colombiana de enfermería. 2016; IV(8-25).
53. Comes Y, Solitario R, Garbus P, Mauro M, Czerniecki S, Vázquez A, et al. El concepto de accesibilidad: la perspectiva relacional entre población y servicios. Anuario de investigaciones. 2007; 14.
54. Zamora S. satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horizonte Médico (Lima). 2016; 16(1).
55. Rojas W, Barajas M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. Ciencia y Cuidado. 2012; 9(1).
56. Castelo W, Cueva J, Castelo A. Satisfacción de pacientes ¿qué se debe saber? Dialnet. 2022; VII(6).
57. Castro M VHSS. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena: Mayo-Agosto del 2023. Sistema de bibliotecas:

- universidad Nacional de Santiago Antonio Abad del Cusco. 2003; 12(23)(47-53).
58. Ministerio de Salud. "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo" RM N° 527-2011/MINSA Lima; 2011.
 59. Mira J. la satisfacción del paciente. En Mira JJ. Calidad Asistencial.; 2006. p. 90-96.
 60. De los Ríos J, Ávila T. algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y educación en enfermería. 2004; XXII(2).
 61. Múniera H. La calidad de la atención en salud, más allá de la mirada técnica y normativa. investigación y educación en enfermería. 2011; XXIX(1): p. 77-86.
 62. Silva J, Ramón S, Vergaray S, Palacios V, Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enfermería Universitaria. 2015; 12(2): p. 80-87.
 63. Gutiérrez R. La humanización de (en) la atención primaria. Revista clínica de medicina de familia. 2017; X(1).
 64. Durán L. Calidad de prestación de servicios de salud. Tesis de postgrado. Bogotá.S/ISBN.
 65. Hernández R, Fernández C, Bautista P. Metodología de la Investigación Morelos: McGRAW-HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. DE C.V.; 1997.
 66. Jaramillo J. Metodología de la investigación médica I. [Online].; 2023.. Disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-privada-san-juan-bautista/metodologia-de-la-investigacion/separata-8-la-poblacion-es-el-conjunto-de-elementos-individuos-que-representan-caracteristicas/6244997>.
 67. Dagnino J. Inferencia estadística: pruebas de hipótesis. Revista Chilena de Anestesia. 2014; 43: p. 125-128.
 68. Hernández Sampierí R. FCC,BLP. Metodología de la investigación cuarta edición. En Hernández Sampierí R. FCC,BLP. Metodología de la investigación cuarta edición. México: Mc Graw Hill; 2006. p. 5.

ANEXOS

**ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título: CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA- UCAYALI, 2024.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variab les	Dimensiones	Indicadores	Marco teórico	Tipo, nivel diseño	Población muestra
<p>General:</p> <p>¿cómo se relaciona la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de Pucallpa, 2024?</p> <p>Específico</p> <p>¿como se relaciona la dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de Pucallpa, 2024?</p> <p>¿existe relación entre la dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de Pucallpa,</p>	<p>General:</p> <p>Establecer la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de Pucallpa, 2024.</p> <p>Específicos</p> <p>Describir la relación entre la dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de Pucallpa, 2024.</p> <p>Determinar como se relaciona la dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de Pucallpa, 2024.</p> <p>Describir la relación entre la dimensión conforta con la satisfacción del paciente</p>	<p>General:</p> <p>Existe relación significativa entre calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, en el servicio de cirugía del hospital regional de Pucallpa, 2024.</p> <p>Especifica</p> <p>La dimensión accesibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de Pucallpa, 2024.</p> <p>Se relaciona significativamente la dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de Pucallpa, 2024.</p> <p>La dimensión conforta se relaciona significativamente</p>	<p>V1</p> <p>Calidad de cuidado de enfermería</p>	<p>Accesibilidad</p> <p>Explica y facilita</p> <p>Conforta</p> <p>Se anticipa</p> <p>Mantiene relación de confianza</p> <p>Monitorea y hace seguimiento</p>	<p>Cuidado de enfermería indispensable Relación usuario enfermero</p> <p>Información clara Información precisa</p> <p>Ambiente cómodo Bienestar general</p> <p>Evalúa Planifica</p> <p>Empatía Estancia hospitalaria llevadera</p> <p>Conocimiento científico técnico</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planteamiento del problema - Justificación del proyecto - Objetivos - Antecedentes - Marco teórico - Metodología - Cronograma de actividades - Presupuesto bibliográfica - Anexo 	<p>Tipo de investigación</p> <p>Prospectivo-transversal</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Descriptivo - correlacional</p> <p>Población</p> <p>Para artilles et al, la población es el conjunto de individuos y</p>	<p>Población:</p> <p>Total: 220 pacientes del servicio de cirugía del hospital regional de Pucallpa.</p> <p>Muestra:</p> <p>140 pacientes que cumplan con los criterios de inclusión</p> <p>Además, deberán</p>

<p>2024?</p> <p>¿cómo se relaciona la dimensión confort con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de pucallpa, 2024?</p> <p>¿cómo se relaciona la dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de pucallpa, 2024?</p> <p>¿cómo se relaciona la dimensión mantiene relación de confianza en la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de pucallpa, 2024?</p> <p>¿cómo se relaciona la dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de pucallpa, 2024?</p>	<p>en el servicio de cirugía del hospital regional de pucallpa, 2024.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de pucallpa, 2024.</p> <p>Identificar como se relaciona la dimensión mantiene relación de confianza con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de pucallpa, 2024.</p> <p>Conocer la relación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de pucallpa, 2024.</p>	<p>con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de Pucallpa, 2024.</p> <p>Se relaciona significativamente la dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de pucallpa, 2024.</p> <p>La dimensión mantiene relación de confianza se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de pucallpa, 2024.</p> <p>La dimensión monitorea y hace seguimiento se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional de pucallpa, 2024.</p>	<p>V2</p> <p>La satisfacción del paciente</p>	<p>Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería</p> <p>Evaluación de las condiciones ambientales y sociales de la hospitalización</p> <p>Evaluación de la mejoría física percibida</p> <p>Información de enfermería proporcionada</p> <p>Valoración del rendimiento del servicio.</p>	<p>Contacto con el paciente Actitud del profesional de enfermería.</p> <p>Ambiente Ventilación Equipos Instrumental</p> <p>Evolución del paciente Información brindada por el enfermero.</p> <p>Clara Precisa Confiable</p> <p>Dominio del procedimiento Cuidado de enfermería indispensable Relación usuario enfermero</p>	<p>elementos en los cuales se pueden presentar determinadas características susceptibles de ser estudiadas (66), para el estudio la población lo conforman adultos jóvenes, adultos y adultos mayores, tomando en cuenta el flujo de estos pacientes en un periodo de 2 meses mayo y junio.</p> <p>Técnica: encuestas</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>	<p>aceptar participar firmando el consentimiento informado</p> <p>Tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia</p>
---	--	---	---	---	---	--	---

ANEXO 02

Cuestionario de calidad de la atención de enfermería (CARE Q)

PRESENTACION: Sr(a) Somos Bachilleres de enfermería de la Universidad Nacional de Ucayali y estamos realizando un estudio que permita conocer la calidad de la atención que reciben los pacientes en relación a la atención que brinda la enfermera. En tal sentido, solicitamos su colaboración, así mismo, le comunico que se mantendrá anónima su identidad. Agradezco anticipadamente su participación

No hay respuestas buenas o malas.

- Nunca: 1
- A veces: 2
- Casi siempre: 3
- Siempre: 4

Instrucciones:

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems
- Seleccionar la alternativa de respuesta que considere según su valoración.
- Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada.
- De no comprender alguno de los ítems consúltelo con el investigador.

Nº	ITEMS	1.NUNCA	2. A VECES	3. CASI SIEMPRE	4.SIEMPRE
ACCECIBILIDAD					
01	El trato por parte del personal de enfermería es óptimo				
02	El personal de enfermería es receptivo a sus opiniones				
03	El personal de enfermería es receptivo a sus necesidades				
04	Es de calidad la asistencia sanitaria que usted ha recibido				
EXPLICA Y FACILITA					
05	El personal de enfermería es claro en la explicación de su tratamiento				
06	Es de calidad la información clínica recibida sobre su problema de salud				

CONFORTA					
07	Es de calidad el trato por parte del personal de enfermería				
08	El personal de enfermería respeta sus derechos como paciente				
SE ANTICIPA					
09	El personal de enfermería está disponible cuando lo necesita				
10	El personal de enfermería está atento a su evolución				
MANTIENE RELACION DE CONFIANZA					
11	La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño)				
12	El personal de enfermería lo trata con calidez humana y preocupación				
13	Es tratado con calidez humana y preocupación por el personal				
14	Se siente valorado y escuchado por el personal de enfermería				
15	El profesional de enfermería, entiende su dolor, su temor y su ansiedad				
16	Todos los profesionales y personal del hospital le brindan atención. y actúan coordinadamente				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO					
17	El profesional de enfermería transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad				
18	La enfermera(o) es capaz de resolver los problemas que le plantea el paciente				
19	El personal realiza los procedimientos transmitiéndole confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad.				
20	La enfermera se preocupa por la alimentación del paciente				

Cuestionario de Satisfacción del usuario (CHS)

PRESENTACION: Sr(a) Somos Bachilleres de enfermería de la Universidad Nacional de Ucayali y estamos realizando un estudio que permita conocer la opinión del paciente con respecto a la atención de enfermería que recibe. En tal sentido, solicitamos su colaboración, así mismo, le comunico que se mantendrá anónima su identidad. Agradezco anticipadamente su participación

Instrucciones:

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems
- Seleccionar la alternativa de respuesta que considere según su valoración.
- Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada
- De no comprender alguno de los ítems consúltelo con la investigadora.

Nº	ITEMS	1. SI	2. NO
EVALUACION DE LA LABOR Y ACTITUD DEL PERSONAL DE ENFERMERIA			
1	Le estimulan a preguntar sus dudas		
2	Ha estado más de 24 horas en el servicio de cirugía		
3	El profesional de enfermería respeta su integridad		
CONDICIONES AMBIENTALES Y SOCIALES DE LA HOSPITALIZACION			
4	Ambientes silenciosos		
5	Comodidad de la cama		
6	Iluminación de ambientes		
EVALUACION DE LA MEJORIA FISICA PERCIBIDA			
7	A mejorado su salud con los cuidado de enfermería		
8	Son óptimos los cuidados que brinda el personal de enfermería		
9	Recomendaría los cuidados del personal de enfermería		
INFORMACION DE ENFERMERIA PROPORCIONADA			
10	Le explican rutinas y procedimientos		
11	Conoce sobre su enfermedad		
12	Le explican el tiempo aproximado de hospitalización		
VALORACION DEL RENDIMIENTO DEL SERVICIO			
13	Está satisfecho por los cuidados dados por el profesional de enfermería		
14	Los cuidados dados por el profesional de enfermería son los que esperaba		
15	El profesional de enfermería cumple con el horario del tratamiento		

ANEXO 3

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI****FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD****ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA****CONSENTIMIENTO INFORMADO****Buenos días Sr(a). Usuario(a)**

Estamos realizando un estudio de investigación con autorización de la Dirección de Escuela Profesional de Enfermería, la cual tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Usted deberá responder a todas las preguntas que a continuación se le presentan. Su participación es libre y voluntaria. La información que usted brinde es de uso exclusivo para la investigación y contribuirá a la implementación actividades que ayuden a brindar una atención de calidad en todos los pacientes.

Yo.....Identificado con DNI
 acepto participar en la investigación, siendo informado de todos los aspectos que concierne.

.....

Firma

ANEXO 04

Trabajo de campo

