



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del
paciente postquirúrgico en el Hospital Santa María del
Socorro de Ica - 2025.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los servicios de salud

PRESENTADO POR

Gallardo Mozo, Mariyoly
Huamantupa Susaya, Irene Viviana

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

ASESOR

Mg. Acharte Champi, Walter Jesús
<https://orcid.org/0000-0001-6598-7801>

Chincha, Perú, 2025

Constancia de aprobación de investigación



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 11 de Octubre del 2025

Mg. Jose Yomil Perez Gomez
Decano de la Facultad de salud
Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que la Bach. GALLARDO MOZO, MARIYOLY y la Bach. HUAMANTUPA SUSAYA, IRENE VIVIANA, de la Facultad de ciencias de la salud, del programa Académico de ENFERMERIA, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTQUIRÚRGICO EN EL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO DE ICA - 2025.”

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

MG. ACHARTE CHAMPI WALTER JESUS
CODIGO ORCID: 0000-0001-6598-7801
DNI: 45549528

Declaratoria de autenticidad de la investigación

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Mariyoly Gallardo Mozo identificado(a) con DNI N° 42421441 e Irene Viviana Huamantupa Susaya, identificado(a) con DNI N° 44784151, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Enfermería de la Facultad de ciencias de la salud en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE POSTQUIRURGICO EN EL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO DE ICA - 2025, declaramos bajo juramento que:

- La investigación realizada es de nuestra autoría.
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

23%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 11 de Octubre del 2025



Mariyoly

Mariyoly Gallardo Mozo
DNI: 42421441



Irene

Irene Viviana Huamantupa Susaya
DNI: 44784151

FE DE SUSCRIPCION

SE PROCEDE A CERTIFICAR LA(S) FIRMA(S)
MAS NO EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO

INREDACCION

DOCUMENTO NO REDACTADO EN ESTA NOTARIA

 SIGUE VUELTA



NOTARIA ENRIQUE LUQUE VÁSQUEZ
LEGALIZACIÓN DE FIRMAS



CERTIFICO: La autenticidad de la(s) suscripción(es) de **MARIYOLY GALLARDO MOZO** identificado con D.N.I. N° 42421441, **IRENE VIVIANA HUAMANTUPA SUSAYA** identificado con D.N.I. N° 44784151, declara(n) haber suscrito y asumir toda la responsabilidad del documento. El notario legaliza(n) la(s) firma(s) mas no el contenido art. 108° D. Leg. II° 1049, doy fe. (17190-2025/0000/06LE). =====
ICA, 11 DE OCTUBRE DEL 2025. =====



ENRIQUE LUQUE VÁSQUEZ
 Abogado, Notario
COLEGIO DE NOTARIOS DE ICA



NOTARIA 0113218470

NOTARIA
LUQUE VÁSQUEZ VÁSQUEZ MANUEL ENRIQUE
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA

INFORMACIÓN PERSONAL
 DNI: 42421441
 Primer Apellido: GALLARDO
 Segundo Apellido: MOZO
 Nombres: MARIYOLY

CORRESPONDE
 La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.

GALLARDO MOZO MARIYOLY
 DNI 42421441

INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR
 Operador: 1110017, Fecha: 11/10/2025, Hora de Transacción: 11:10:25, Entidad: M2990303, LUQUE VÁSQUEZ VÁSQUEZ MANUEL ENRIQUE

VERIFICACIÓN DE CONSULTA
 Puede verificar la información en línea: <http://www.gob.pe/portal/verificacion>
 Número de Consulta: 1113218470

NOTARIA

NOTARIA
LUQUE VÁSQUEZ VÁSQUEZ MANUEL ENRIQUE
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA

INFORMACIÓN PERSONAL
 DNI: 44784151
 Primer Apellido: HUAMANTUPA
 Segundo Apellido: SUSAYA
 Nombres: IRENE VIVIANA

CORRESPONDE
 La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.

HUAMANTUPA SUSAYA IRENE VIVIANA
 DNI 44784151

INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR
 Operador: 1110017, Fecha: 11/10/2025, Hora de Transacción: 11:10:25, Entidad: M2990303, LUQUE VÁSQUEZ VÁSQUEZ MANUEL ENRIQUE

VERIFICACIÓN DE CONSULTA
 Puede verificar la información en línea: <http://www.gob.pe/portal/verificacion>
 Número de Consulta: 1113218470

Dedicatoria

A mis hijos, Emeral y Arjen quienes son mi fortaleza para seguir cumpliendo mis metas, a mis padres que nunca soltaron mi mano y a mi esposo por tu apoyo incondicional en esta etapa de mi formación profesional.

A mis padres Daniel y Valentina; a mis hijos Carlos y Hailen con todo mi corazón pues sin ellos no lo habría logrado. Tú bendición a diario a lo largo de mi vida me protege; y me lleva por el camino del bien. Por eso doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor los amo familia.

Mariyoly e Irene

Agradecimiento

En primer lugar a nuestro señor Dios, sin el nada sería posible en cada paso que damos siempre esta acompañándonos dándonos la sabiduría necesaria y el conocimiento para alcanzar nuestras metas.

A nuestros padres por el amor incondicional su apoyo constante y por ser muestra de inspiración para alcanzar nuestros sueños.

A mi docente asesor, Mg. Acharte Champi Walter Jesús, por brindarnos la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo y por alentarnos a culminar con éxito nuestros estudios.

Al Hospital Santa María del Socorro Ica, representada por el director ejecutivo, por brindarnos las facilidades para el proceso de aplicación de los instrumentos de recolección de datos mediante la encuesta y hacer posible la culminación del estudio; a los pacientes postquirúrgicos quienes hicieron posible el desarrollo de la investigación y el procesamiento de los datos recopilados.

Las autoras

Resumen

La meta de esta investigación fue establecer la conexión que hay entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025. Para ello presenta una metodología de enfoque cuantitativo tipo básica de corte transversal y en cuanto al nivel se clasifica como una investigación relacional de diseño no experimental. Se contó con una población de 93 pacientes y una muestra de 88 pacientes postquirúrgico; la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios para analizar las dos variables. Respecto a los hallazgos mostraron que el 89.8% de los pacientes presentaron un nivel bueno de calidad del cuidado de enfermería; el 9.1% nivel regular, para la variable satisfacción de paciente el 86.4% se encuentra en un nivel alto y el 13.6% un nivel regular. Finalmente se logra concluir que existe relación significativa, existe relación significativa entre ambas variables de estudio; habiendo obtenido un p valor de 0.000; además de la correlación de Rho de Spearman fue de 0.485 lo que indica una correlación moderadamente positiva.

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

Abstract

The present investigation aimed to determine the relationship between the quality of nursing care and post-surgical patient satisfaction in the Surgery Department of the Santa María del Socorro Hospital in Ica - 2025. To do so, it presents a basic quantitative cross-sectional approach methodology and in terms of level, it is classified as a relational research with a non-experimental design. There was a population of 93 patients and a sample of 88 post-surgical patients; the technique used was the survey and two questionnaires as instruments to evaluate both variables. Regarding the results, it was shown that 89.8% of the patients demonstrated a good level of quality of nursing care; 9.1% a regular level, for the patient satisfaction variable, 86.4% were at a high level and 13.6% at a regular level. Finally, it is concluded that there is a significant relationship between both study variables; having obtained a p value of 0.000; The Spearman's Rho correlation was 0.485, which was moderately positive.

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

Índice general

Portada	i
Constancia de aprobación de investigación.....	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Índice general	ix
Índice de tablas académicas.....	xi
Índice de figuras	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
2.1. Descripción del problema	16
2.2. Pregunta de investigación General	19
2.3. Preguntas de investigación Específicas	19
2.4. Objetivo general	19
2.5. Objetivos específicos	19
2.6. Justificación e importancia	20
2.7. Alcance y limitaciones	21
III. MARCO TEÓRICO	23
3.1. Antecedentes	23
3.2. Bases teóricas.....	33
3.3. Marco Conceptual	42
IV. METODOLOGÍA.....	44
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	44

4.2.	Diseño de la Investigación.....	44
4.3.	Hipótesis general y específicas	45
4.4.	Identificación de las Variables	45
4.5.	Matriz de Operacionalización de variables	46
4.6.	Población – Muestra.....	49
4.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de Información ...	51
4.8.	Técnica de análisis y procesamiento de datos	54
V.	RESULTADOS	56
5.1	Presentación de resultados	56
5.2	Interpretación de resultados	67
VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	70
6.1.	Análisis Inferencial	70
	Prueba de normalidad	70
VII.	DISCUSION DE LOS RESULTADOS	75
7.1.	Comparación de resultados.....	75
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
	ANEXOS	93
	Anexo 1: Matriz de consistencia	94
	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	97
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	102
	Anexo 4: Base de datos	105
	Anexo 5: Evidencia fotográfica	109
	Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud	119

Índice de tablas académicas

Tabla 1	Baremación de la variable calidad del cuidado de enfermería y sus dimensiones	52
Tabla 2	Baremación de satisfacción del paciente y sus dimensiones	54
Tabla 3	Frecuencia edad	56
Tabla 4	Frecuencia sexo	57
Tabla 5	Frecuencia procedencia	57
Tabla 6	Frecuencia estado civil	58
Tabla 7	Frecuencia nivel educativo	59
Tabla 8	Frecuencia calidad del cuidado de enfermería	60
Tabla 9	Frecuencia información	61
Tabla 10	Frecuencia accesibilidad de tiempo	62
Tabla 11	Frecuencia comodidad, seguridad y confianza	63
Tabla 12	Frecuencia satisfacción del paciente	64
Tabla 13	Frecuencia dimensión técnica	65
Tabla 14	Frecuencia dimensión humana	66
Tabla 15	Prueba de kolmogorov-Smirnov	69
Tabla 16	Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente	70
Tabla 17	Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión técnica	72
Tabla 18	Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión humana	73

Índice de figuras

Figura 1	Frecuencia edad	56
Figura 2	Frecuencia sexo	57
Figura 3	Frecuencia procedencia	58
Figura 4	Frecuencia estado civil	59
Figura 5	Frecuencia nivel educativo	60
Figura 6	Frecuencia calidad del cuidado de enfermería	61
Figura 7	Frecuencia información	62
Figura 8	Frecuencia accesibilidad de tiempo	63
Figura 9	Frecuencia comodidad, seguridad y confianza	64
Figura 10	Frecuencia satisfacción del paciente	65
Figura 11	Frecuencia dimensión técnica	66
Figura 12	Frecuencia dimensión humana	67

I. INTRODUCCIÓN

La atención de enfermería es una profesión con valores éticos y morales con un conjunto de conocimientos que ayuda a recobrar el bienestar completo biopsicosocial, mejorando el cuidado y calidad es un aspecto que tiene una comprensión complicada, es decir

considerado en algunas veces una utopía, debido a las diversas variables que comprenden llegar a este punto. Asimismo, permite continuamente mejorar de manera constante, con la finalidad de lograr una calidad óptima entre los servicios que se ofrecen en los diversos ámbitos del área de salud; en esto se incluyen a las instituciones prestadoras de servicios sanitarios. En el mismo contexto, la calidad en las instituciones sanitarias se orienta principalmente a aquellas que tienen contacto directo con los pacientes, entre los cuales están principalmente el personal de enfermería quienes en el área de hospitalización se busca la óptima atención con el paciente; permitiendo obtener mejoras en el paciente tanto directa como indirectamente.¹

El trato que los profesionales de enfermería brindan a los pacientes influye en su recuperación. Por ello, el trato debe ser humano y de alta calidad, procurando satisfacer la mayoría de las expectativas que los pacientes puedan tener durante su estancia hospitalaria, recordando que los pacientes se encuentran en un entorno desconocido y deben ser asistidos por el personal de enfermería para que se sientan tranquilos y cómodos durante su estancia en el hospital. El objetivo de este estudio es determinar la relación entre los profesionales de enfermería y sus pacientes, y la satisfacción con los servicios de enfermería, con el fin de obtener datos estadísticos que puedan demostrar los objetivos del estudio y formular las recomendaciones adecuadas según corresponda.²

Una de las estrategias que se utilizan para reducir la inequidad en la sociedad es mejorar la calidad de los servicios de salud. Según la Organización Internacional de Estandarización (ISO) calidad es “el

grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”. El concepto de calidad en la atención de la salud es general, abstracto, objetivo y subjetivo. Se interpreta desde diferentes dimensiones, influidas por procesos culturales y actores empoderados. Donabedian define la calidad en la salud como “los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para los pacientes”. Al resultar tan amplia y diversa la calidad, para su evaluación se reconocen varias dimensiones, entre ellas una de las más estudiadas ha sido la satisfacción.³

En pacientes postoperados, el nivel de satisfacción que perciben con los servicios de salud ocupa una gran relevancia para su análisis, ya que la literatura manifiesta que en estos pacientes, existe cierto grado de insatisfacción con respecto al abordaje profesional asistencial que está dirigida a satisfacer las necesidades del paciente en su recuperación de su salud, donde la enfermera y médico quirúrgico en el tratamiento del dolor, en el trato recibido, en el tiempo de espera para ser atendido, entre otros aspectos que merecen ser abordados para conocer la problemática de la insatisfacción de pacientes que han salido de sala de operaciones, quienes requieren cuidados especiales debido a los procedimientos quirúrgicos.

Es por ello que a través del presente estudio se busco establecer el vínculo que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.

Desde la perspectiva formal, el presente trabajo de investigación se desarrollo conforme al esquema básico que está en vigencia en la institución, y este comprende las siguientes secciones:

En el capítulo I, se encuentra la introducción del presente trabajo de investigación.

Capitulo II. Planteamiento del problema; donde se plasma descripción del problema de investigación, preguntas generales y específicas de

investigación, establecimiento de objetivos y por último, justificación e importancia.

Capítulo III. Marco teórico; Se presenta de manera ordenada los aspectos vinculados a los antecedentes de la investigación, junto con el marco conceptual y las bases teóricas.

Capítulo IV. Metodología; en este acápite se hace referencia el tipo y nivel de investigación utilizado; diseño, también se plasma la hipótesis general como específicas; Identificación de las variables, Matriz de operacionalización de variables, población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información y técnicas de análisis de procesamiento de datos.

Finalmente se considera en el capítulo V. Resultados, presentación e interpretación de resultados. VI. Análisis de los resultados, se aportan análisis inferencial. VII. Discusión de resultados donde se comparan resultados, conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

Las autoras.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

El postoperatorio es una situación que frecuentemente es traumática en su proceso de recuperación, cada vez que se menciona calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado, se hace alusión a la capacidad que posee el trabajador de salud de satisfacer las necesidades urgentes e inmediatas del paciente después de una intervención quirúrgica siendo este motivo de investigación para este trabajo, esta investigación fue de gran importancia para conocer más sobre la atención brindada las cuales serán medidas con diversos parámetros e ítems.

La Organización Mundial de la Salud afirma, Cada año, entre 5,7 y 8,4 millones de personas que viven en países de ingresos bajos y medianos fallecen debido a deficiencias en la calidad de la atención de salud, lo que representa hasta el 15 % de las muertes en esos países. Cuatro de cada diez personas con enfermedades crónicas no confían en su sistema de salud. Para fomentar esta confianza, la asistencia ha de ser de alta calidad y la experiencia individual, positiva. En los países de ingresos bajos y medianos, la atención de calidad inadecuada ocasiona pérdidas de productividad por un valor de USD 1,4 a USD 1,6 billones anuales.⁴

En un estudio realizado en Cuba se realizaron 43 encuestas a personas mayores de 18 años, en el primer trimestre, siendo los valores negativos reflejados que causan insatisfacción al paciente, así: "Satisfacción del tiempo de espera en establecimiento" con un índice de percepción de -51, significa la falta de agilidad del servicio por parte de todos los profesionales de la unidad operativa, ya que representa un valor negativo y debe mejorarse mediante la implementación de estrategias o ciclos rápidos de mejora continua. "Instalaciones del establecimiento" con -56, indica que el usuario no está conforme con la infraestructura del mismo, situación que se dio

a conocer a las autoridades del ente objeto de estudio, por ello se están brindando los servicios en otras instalaciones, “Estado de mobiliario” con -35, este servicio también debe ser mejorado según la percepción de los encuestados, por lo que se encuentra en proceso de cambio. Al igual que en consulta externa de -100 a 79% se considera como un indicador de no conformidad. Es aquí donde se implementan los ciclos de mejora continua, se identifican los problemas, se involucra al personal, se establece tiempo de duración, propuesta de mejora, y un alcance cuantitativo y cualitativo.⁵

En un estudio en Paraguay se halló que el 59,7 % de pacientes se encuentran insatisfechos en la atención por parte del personal de salud. Siendo este un resultado de la mala calidad de atención que realiza el personal de enfermería hacia los pacientes demostrando así la insatisfacción del paciente en atenderse en dicho centro de salud.⁶

Otro estudio realizado en Ecuador con pacientes postoperados, afirma que existe una problemática en relación a la satisfacción con el cuidado de enfermería, al encontrar que un 62% de pacientes manifestaron que no están satisfechos con el servicio, lo cual estuvo relacionado a la demora en el tiempo de atención, el trato recibido, calificándolo en cierta manera como de mala calidad; de igual forma se evidencia que la atención del personal enfermero fue deficiente con alto grado de insatisfacción de pacientes postoperados. Otros indicadores de calidad de atención en estos pacientes, mostraron que el 46% están insatisfechos con el confort durante la estadía de recuperación, y que el manejo del dolor fue insatisfecho en el 25% de estos pacientes.⁷

En otro estudio en la ciudad Lima Se halló una correlación directa entre las variables de satisfacción del paciente y calidad de atención percibida en hemodiálisis, y el 58.3% de los pacientes reportaron un nivel leve de insatisfacción con la atención que reciben.⁸

En un estudio nacional realizado en Chiclayo los resultados mostraron que el 32% de 16 usuarios percibió una mala calidad en la atención de consultas externas, lo que quiere decir que no se prioriza la salud bucodental de los usuarios y con referente a la satisfacción del paciente resulto el 48% se encuentran insatisfechos.⁹

A nivel local en un estudio realizado en los consultorios externos de los centros de atención primaria ubicados dentro de la red de salud de Ica. La insatisfacción usuaria fue en un 59.3.% fue mayor en el grupo de participantes que califican la calidad del trato como mala, las diferencias estadísticas fueron significativas. En el análisis de regresión logística binaria, se confirmó la asociación entre la mala calidad del trato con la insatisfacción usuaria.¹⁰

A nivel local en un Hospital de Ica se puede evidenciar que el 46.7% se encuentran medianamente satisfechos. Se puede constatar que el paciente postquirúrgico presenta un nivel medio de satisfacción; por lo tanto, se debe de motivar al personal de enfermería a seguir trabajando en el cuidado de los pacientes, desarrollar actividades y programas de capacitaciones fortaleciendo las técnicas no medicamentosas para contrarrestar o aliviar el dolor; es necesario que las autoridades realicen constantes evaluaciones de forma inopinadas para ver la calidad de atención que se le brinda al paciente.¹¹

En el Hospital Santa María del Socorro de Ica, se ve a diario el ingreso a pacientes que llegan con algún problema de salud que implica una operación. Así como el uso del servicio de cirugía para su recuperación postoperatoria, es en esta área donde el paciente conoce observa y siente como es atendido por el personal de enfermería durante el tiempo de recuperación. En tal sentido esta investigación tiene como propósito conocer más a fondo el concepto

que se lleva el paciente con referente a la calidad y la satisfacción que reciben por parte del personal de enfermería hasta el día de su alta. En torno a esta investigación y viendo las falencias con la que padece el personal de salud y la falta de la calidad de la atención es que realizamos el presente trabajo de investigación fundamentado en la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de paciente.

2.2. Pregunta de investigación General

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica - 2025?

2.3. Preguntas de investigación Específicas

PE1. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión técnica de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica - 2025?

PE2. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión humana de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica - 2025?

2.4. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.

2.5. Objetivos específicos

OE1. Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión técnica de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.

OE2. Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión humana de la satisfacción del paciente postquirúrgico

en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.

2.6. Justificación e importancia

Este trabajo se justifico en los siguientes aspectos:

Justificación teórica:

La teoría de Watson J, la Teoría del Cuidado Humano, se fundamenta en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de apoyo y confianza entre la persona que recibe el cuidado y el cuidador. Su teoría tiene un enfoque filosófico existencial- fenomenológico, con una base espiritual, considerando el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería. La filosofía de Jean Watson sostiene que el Cuidado Humano comprende: un Compromiso Moral de proteger y mejorar la dignidad humana; va más allá de la evaluación médica, la experiencia, la percepción y la conexión: mostrando un profundo interés en la persona. El cuidado humanizado requiere un compromiso moral por parte de los profesionales de la salud, lo que exige que cada individuo, ya sea sano o enfermo, mejore su calidad de vida, inmerso en la educación en cada cuidado proporcionado, y de esta manera elevar la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado.¹²

Justificación práctica:

El presente estudio tuvo como principales actores a los pacientes hospitalizados, siendo estos los que corroboren con la información sobre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado que tienen, sobre el personal de enfermería con referente a los cuidados y atención realizados durante su recuperación. En este contexto, para lograr una atención de enfermería de calidad, se debe partir del análisis de la satisfacción del paciente hospitalizado, mediante su opinión y percepción, abordando la problemática a evidenciar, lo que permite proponer

acciones y medidas a nivel institucional para mejorar la atención que recibe el paciente. Los datos sirvieron como modelo para la planificación y organización del servicio de hospitalización y de los diferentes servicios en general, quienes pueden mejorar la atención al evidenciar los principales resultados de los indicadores que se analizaron en el presente estudio.

Justificación metodológica:

El presente estudio busco analizar los resultados que muestren el impacto de esta problemática lo que permitió dar conclusiones precisas y alternativas de solución a la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado con estrategias a nivel institucional y que sirva de base para futuros estudios. Por otro lado, se utilizaron los instrumentos validados que ayudaron a evaluar a los pacientes.

Importancia

El desarrollo del presente estudio es importante ya que con los resultados obtenidos se determino el desempeño del profesional de enfermería en pacientes hospitalizados, resultados que servirán como bases de datos para el Ministerio de Salud.

A través de la presente investigación se observo y determino la atención de calidad y cuidado de enfermería, así como la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de cirugía lo cual hizo que el personal de la salud afiance y mejore la calidad en la atención a pacientes.

2.7. Alcance y limitaciones

Entre los alcances se pudo determinar:

Espacial o geográfica: La ubicación del estudio fue en el Hospital Santa María del Socorro de Ica ubicado en el distrito de Ica, provincia de Ica, departamento de Ica.

Alcance Temporal: Se recolectaron datos en el año académico 2025.

Alcance Social: Aquellos que participaron en esta investigación fueron los pacientes del área de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica pacientes mayores de edad que fueron intervenidos quirúrgicamente por algún problema de salud que necesitaron ingresar a sala de operaciones.

Limitaciones: Al realizar el presente estudio una de las mayores limitaciones fue que muchos pacientes se negaron a brindar información lo cual implicó que se viera la manera de como convencer y persuadir al paciente a participar de la investigación. Otra limitación para el desarrollo del presente trabajo de investigación fue la aplicación de los instrumentos de investigación a los paciente ya que, por ser postoperados se requería la estabilidad emocional y la conciencia clara. Asi también el factor tiempo, sin embargo, los investigadores se dieron el tiempo para poder cumplir con las actividades que involucro la investigación, de manera que se culminó en las fechas establecidas de forma satisfactoria.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Carvajal G.et al.(2025) Cuba, en el estudio de satisfacción de usuarios y calidad del servicio de salud en el primer grado de atención tiene como **Objetivo** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad del servicio recibido en el área de consulta externa del centro de salud Cebadas.

Metodología: Se realizó una investigación descriptiva y transversal. Universo constituido por 219 pacientes atendidos en el servicio de consulta externa. La muestra quedó conformada por 141 pacientes. A cada sujeto de investigación se le aplicó una encuesta para obtener información sobre las variables de investigación: características generales de los pacientes, nivel de satisfacción y factores que inciden en la calidad del servicio. Se utilizó la prueba de t de Student para determinar significación de los resultados.

Resultados: Promedio de edad de 48,38 años, predominaron usuarios entre 40-49 años (36,88 %), del sexo femenino (64,54 %) y con nivel de satisfacción medio (46,80 %). Los principales factores identificados como deficientes fueron el déficit de citas médicas y para procedimientos médicos (71,63 %) y problemas con el mobiliario clínico y no clínico (59,57 %).

Conclusiones: Existen factores que influyen en la calidad de los servicios de salud; esta situación repercute en el nivel de satisfacción de los usuarios, en el cual predominan los niveles de satisfacción medio y bajo.¹³

López A. et al. (2024) México, en el estudio de grado de satisfacción con la atención de enfermería que recibe el paciente después de una cesárea en el hospital naval mexicano **Objetivo** Establecer el grado de satisfacción de los pacientes después de una cesárea con el cuidado de enfermería en el servicio de tococirugía entre junio y agosto de 2024, e identificar áreas que requieren mayor atención.

Metodología: Estudio observacional, descriptivo, transversal y prospectivo en 39 pacientes post cesárea, seleccionadas por conveniencia. Se aplicó un cuestionario con datos sociodemográficos y la Escala de Satisfacción de Eriksen 1988, utilizando una escala Likert de 4 puntos. El análisis se realizó con SPSS v26.0, empleando estadísticas descriptivas y pruebas de Chi-cuadrado o exacta de Fisher ($p < 0.05$). **Resultados:** El 97.4% ($n=38$) de las pacientes se clasificaron como "muy satisfechas". Sin embargo, se identificaron áreas que requieren mejora: asistencia en autocuidado (solo el 7.7% siempre recibió ayuda para bañarse; 10.3% para comer; 5.1% para ir al baño), continuidad del cuidado (20.5% siempre atendidas por las mismas enfermeras) y educación al paciente (56.4% siempre recibió enseñanza sobre autocuidado al regresar a casa). No hubo asociaciones significativas entre el nivel de satisfacción y las variables sociodemográficas ($p > 0.05$). **Conclusiones:** La mayoría de las usuarias reportó un alto nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería, lo cual contrasta con los comentarios verbales negativos iniciales. No obstante, aun cuando se cumple de forma global con los estándares de calidad, persisten áreas por fortalecer, como la asistencia en actividades básicas, la continuidad del personal y la educación al paciente, para garantizar una atención integral y centrada en las necesidades de las pacientes post cesárea.¹⁴

Mora K. et al. (2023) México, en su artículo: Relación entre la calidad de los tratamientos de ortodoncia finalizados y la satisfacción de los pacientes atendidos en la UASLP desde el año 2019 hasta el 2022. **Objetivo:** El estudio busca entender la relación entre la calidad del tratamiento de ortodoncia, evaluada mediante el índice de la ABO, y la satisfacción del paciente en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. **Metodología:** Se realizó un estudio retrospectivo y analítico en el posgrado de Ortodoncia y Ortopedia de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. se incluyeron 26 pacientes que cumplieron con criterios específicos y se les aplicó tanto el índice de

la ABO como un cuestionario de satisfacción modificado. **Resultados:** De los 26 pacientes, el 54% tuvo un tratamiento "aceptable" según el índice de la ABO, mientras que el 80% reportó un alto nivel de satisfacción en el cuestionario. No se encontró una correlación significativa entre la calidad del tratamiento y la satisfacción del paciente. **Discusión:** A pesar de los resultados "aceptables" en el índice de la ABO, la satisfacción del paciente no se correlacionó con estos resultados. Esto sugiere que otros factores, como la relación médico-paciente y la comunicación, podrían jugar un papel más significativo en la satisfacción del paciente que la calidad técnica del tratamiento. **Conclusiones:** No se encontró una relación entre la calidad del tratamiento ortodóncico y la satisfacción del paciente. Los resultados sugieren la necesidad de implementar estrategias educativas para mejorar la calidad del tratamiento, sin perder de vista que la satisfacción del paciente también depende de otros factores más allá de la calidad técnica.¹⁵

Ulloa I. et al. (2021) Colombia, en su artículo: Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario **Objetivo:** Establecer la satisfacción y la experiencia en relación con el servicio proporcionado por los alumnos de enfermería de la Universidad Industrial de Santander, basándose en lo que piensan los pacientes hospitalizados en un centro público de salud. **Metodología:** Investigación cuantitativa, transversal y descriptiva con una muestra de 217 pacientes hospitalizados en un centro de salud, a quienes se les administró el Cuestionario de Calidad de Atención de Enfermería (CUCACE), versión en español. Se llevó a cabo un análisis descriptivo, tanto de la muestra como de los ítems del instrumento, en lo que respecta a las dimensiones de satisfacción y experiencias relacionadas con la atención. Asimismo, se analizó la relación entre las calificaciones de las dimensiones. **Resultados:** En el 99.1% de los casos, los usuarios consideraron la atención que les brindaron los alumnos como positiva. En la dimensión de satisfacción, se obtuvo una puntuación de 92.3 y en la de experiencia

de atención, una puntuación de 88.4. El 66.2 % de los usuarios caracterizó la atención como que no requería mejoras. **Conclusiones:** Los usuarios reportan una percepción positiva en las dimensiones de experiencias y satisfacción.¹⁶

Valle M. et al. (2021) Ecuador. En su estudio Cuidado de enfermería durante el postoperatorio inmediato se determinó lo siguiente: **Objetivo** del proceso investigativo fue describir las acciones de enfermería en el postoperatorio inmediato y los elementos que restringen la atención en tres departamentos hospitalarios provinciales Imbabura, Ecuador. **Metodología:** El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, mediante un estudio no experimental, descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 29 profesionales de las instituciones de salud involucradas. Los datos fueron recopilados mediante un cuestionario validado por una prueba de alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,84. El análisis de las limitaciones para el desarrollo de las intervenciones de enfermería en las dimensiones investigadas permitió establecer el predominio de los elementos relacionados con las demandas de los pacientes (48,28%); siendo la falta de tiempo el menos señalado, para un 6,9%. **Los resultados:** Los resultados y el análisis de las limitaciones para el desarrollo de las intervenciones de enfermería en las dimensiones investigadas permitió establecer el predominio de los elementos relacionados con las demandas de los pacientes en 48.28% siendo la falta de tiempo el menos señalado, para un 6.9% **Conclusiones:** Dentro de las conclusiones cabe mencionar que sería importante potenciar el uso de herramientas estandarizadas de valoración como las diversas escalas, del punto profesional el profesional de enfermería debe involucrarse mas en las demandas de pacientes el tiempo exceso de registros y la falta de recursos de talento humano.¹⁷

Antecedentes nacionales

Ramos B. (2023) Lima. calidad de la atención brindada por enfermería y grado de satisfacción del paciente ingresado en un centro médico nivel II Lima 2023. **El objetivo** de esta investigación fue establecer la conexión entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un centro de salud de nivel II y la calidad del cuidado brindado por enfermería. 2023, Lima. **La metodología** la empleada fue deductiva, cuantitativa, no experimental, descriptivo-correlacional y transversal. Se conformó un grupo de 131 pacientes hospitalizados a los que se les aplicaron dos herramientas: una que evalúa la calidad de atención mediante 22 cuestionarios ($\alpha=0.854$) y otra que mide la satisfacción con 23 cuestionarios ($\alpha=0.820$).

Los resultados El 51.1% de los pacientes ingresados en el hospital consideraron que la calidad de atención fue alta, mientras que el 40.46% la consideró media y únicamente el 8.40% la consideró baja. Las dimensiones de elementos tangibles, seguridad y fiabilidad fueron las siguientes: 66.4%, 57.3% y 61.1%, respectivamente; posteriormente, empatía y capacidad de respuesta con un 62.6% y un 51.9% de alta calidad de atención, respectivamente. Además, el 52.67% de los pacientes hospitalizados reportaron un nivel medio de satisfacción, el 38.93% un nivel alto y solo el 8.40% un nivel bajo.

Conclusiones: Hay una relación positiva, significativa y alta entre la calidad de atención enfermera y el grado de satisfacción del paciente que está hospitalizado en un centro médico de nivel II; el Rho Spearman es igual a 0.779 ($p<0.05$). En esta investigación se observa una relación bastante elevada entre la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción del paciente ingresado en el hospital.¹⁸

Quiñonez. et al. (2023) Lima con su estudio titulado: Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de

Huaycán Lima-Perú 2023 tiene como **objetivo**: Establecer el vínculo entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los pacientes con respecto a la atención brindada por enfermería a los pacientes que han sido sometidos a cirugía. **Metodología**: La investigación fue un estudio aplicado de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental transversal y muestreo probabilístico, que se llevó a cabo con 42 pacientes postoperados en el área de cirugía. Los datos fueron codificados e ingresados al paquete estadístico SPSS, usando el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Para recopilar datos, se aplicaron dos encuestas a cada variable: la satisfacción del paciente postoperado, que contenía 26 preguntas, y la calidad de la atención, que incluía 32 preguntas. **Resultado**: Se nota que el valor P es igual a 0.00 y menor que 0.05; por lo tanto, la variable Calidad del cuidado tiene una relación significativa con Satisfacción del paciente, lo que significa que existe una conexión importante que ejerce un impacto significativo. **Conclusiones**: Los pacientes postoperados tuvieron una percepción alta y, en general, están satisfechos. No hay relación entre la dimensión cualidades del quehacer de enfermería y la dimensión trato percibido por los pacientes post operados, pero sí existe una conexión entre las dimensiones cualidades del quehacer de enfermería y competencia técnica percibida por los pacientes post operados.¹⁹

Tamara E. et al (2022) Callao con su estudio titulado. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022 **Objetivo**: Determinar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y medir la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022. **Metodología**: El presente estudio de investigación es un estudio básico cuantitativo, transversal y correlacional, de diseño no experimental y descriptivo. La población para el presente estudio estará constituida por los pacientes hospitalizados que pertenecen a

los servicios de medicina interna que alcanzan un total de 128 pacientes. **Resultados:** Por medio de las pruebas de chi-cuadrado, admitimos la hipótesis planteada (H1) con un nivel de significancia del 0.05, ya que el valor es menor a este ($0.001 < 0.05$). En el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2022, hay una conexión entre la percepción sobre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que está hospitalizado en los servicios de medicina interna. **Conclusiones:** Se determinó que hay una conexión entre la apreciación de la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente ingresado en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022.²⁰

Carrero k.et al. (2022) San Martín. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital de Moyobamba, 2022. **Objetivo:** Establecer la relación entre la calidad de la atención de enfermería y el grado de satisfacción del paciente en el servicio de urgencias del Hospital de Moyobamba, 2022. **Metodología:** La investigación realizada fue de tipo no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 45 pacientes a los que se les emplearon herramientas validadas por expertos para determinar el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención brindada por enfermería. Los coeficientes de alfa de Cronbach adquiridos fueron 0,997 (99,7%) y 0,996 (99,6%), respectivamente; esto señala una gran confiabilidad de los instrumentos empleados. **Resultados:** El 62,22% de los pacientes evaluados eran mujeres, y el 46,67% de ellas tenían entre 18 y 30 años. Se estableció que el 77,78% contaba con Seguro Integral de Salud. El 62,63 % de los pacientes, además, recibieron cuidados de enfermería de calidad media y el 60 % indicó estar medianamente satisfecho con el servicio que se les brindó. El coeficiente de Rho de Spearman alcanzó un valor de 0.743. **Conclusiones:** Se concluye que hay una relación directa entre la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción de los pacientes, con un valor

p igual a 0.001. Sin embargo, es crucial capacitar al personal de enfermería y establecer protocolos claros para la atención del paciente, promoviendo de esta manera una cultura de comunicación eficaz y colaboración. Además, se sugiere poner en marcha un sistema de retroalimentación que permita medir la satisfacción del paciente.²¹

Velarde P. (2022) Arequipa. En la revista peruana de medicina integrativa donde Velarde habla sobre: La percepción de la atención humanizada y el grado de satisfacción en los pacientes hospitalizados por cirugía o medicina en un centro médico peruano. En los servicios sanitarios, la satisfacción del usuario y la calidad de atención han cobrado gran relevancia en tiempos recientes. **Objetivo:** Establecer la relación entre la percepción del cuidado humanizado y el grado de satisfacción en los pacientes que han sido internados en Medicina y Cirugía en un hospital peruano. **Metodología:** Estudio observacional, transversal y analítico, usando como muestra a 112 pacientes ingresados en el servicio de Medicina y Cirugía de un hospital de la Policía Nacional del Perú ubicado en Arequipa. La variable dependiente fue la que midió el grado de satisfacción, empleando para ello el instrumento SERVQUAL. La variable independiente, en cambio, fue la percepción del cuidado humanizado, que se calculó con la tercera versión de la Escala de Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería (PCHE) Clinicountry. Se utilizó chi cuadrado para llevar a cabo el análisis estadístico. **Resultados:** De 112 pacientes, el 54,5% eran hombres y el 41,1% tenía entre 31 y 50 años. El 67,9% se sintió muy satisfecho con la atención de enfermería y el 65,2% percibió un cuidado humanizado elevado. Se encontró una relación entre la percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción, así como con sus dimensiones: los atributos de realizar enfermería en los pacientes, la apertura a que las enfermeras se comuniquen y la disposición para atender a los pacientes ($p < 0.001$ en todos los casos). **Conclusiones:** Se estableció una correlación

significativa entre la percepción del cuidado humanizado y el grado de satisfacción en los pacientes del servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Regional PNP Julio Pinto Manrique.²²

Salcedo M. (2022) Amazonas con su estudio titulado: Satisfacción del Paciente Hospitalizado a la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022. **Metodología:** Tipo de estudio es descriptivo correlacional, de diseño no experimental, el nivel es básico y de corte transversal, **Resultados:** Se observa, que el 50,0% de calidad de atención es malo e insatisfacción; a nivel regular y poco satisfecho 73,9%; nivel bueno y satisfecho con un 77,2%. de los pacientes hospitalizados al egreso hospitalario a la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022. En otra tabla , se visualiza que el nivel de satisfacción del paciente insatisfecho a nivel técnico malo un 40,0%; regular 11,1% y bueno 1,9%; para el nivel poco satisfecho 40,0% técnico malo, 59,3% regular y 22,6% bueno; a nivel satisfecho: 20,0%; malo, 29,6% regular y 75,5 % bueno. En tabla 3, se visualiza que en el nivel de satisfacción del paciente insatisfecho a nivel humano malo tiene un 50,0%, regular 18,8% y bueno 1,5%; para el nivel poco satisfecho: 25,0% de nivel humano malo, 56,3 % regular y 31,8 % bueno; a nivel satisfecho: 25,0% nivel malo, 25,0% regular y 66,7% bueno. En tabla 4, se visualiza que en el nivel de satisfacción del paciente insatisfecho en entorno malo: un 45,5%, a nivel regular 6,9% y bueno 1,0%; para el nivel poco satisfecho: 36,4% de nivel técnico malo, 58,6% regular y 22,0% bueno; a nivel satisfecho: 18,2% malo, 34,5% regular y 76,0% bueno. **Conclusiones:** que la satisfacción del paciente hospitalizado y la calidad de atención de enfermería tienen correlación moderada.²³

Antecedentes regionales y locales

Ynoñan C. (2024) Pisco en su estudio titulado: Relación entre enfermera y paciente según Hildegard Peplau, así como el grado de satisfacción del paciente con la atención de enfermería proporcionada en el servicio de cirugía y medicina del hospital San Juan de Dios en Pisco donde el **Objetivo:** Establecer la relación entre el paciente y la enfermera con los cuidados de enfermería proporcionados en las áreas de medicina y cirugía del hospital San Juan de Dios, ubicado en Pisco, durante 2024. **Metodología:** Investigación de naturaleza cuantitativa, descriptiva, transversal y prospectiva, empleando 108 pacientes como muestra. Se utilizó la técnica de encuestas y se implementaron cuestionarios como herramienta para obtener los resultados. **Resultados:** Se constató que en la dimensión de orientación, el 68% es adecuado y el 32% inadecuado; en la de identificación, el 76% es adecuado y el 24% inadecuado; en aprovechamiento, el 78% es adecuado y el 22% inadecuado; en resolución, el 71% es adecuado y el 29% inadecuado. Esto demuestra que la relación entre enfermera y paciente es adecuada para un 65%, mientras que un 35% no lo es. En cuanto a necesidades, se observó que un 82% está satisfecho y un 18%, insatisfecho; con respecto a las expectativas, un 77% está satisfecho y un 23%, insatisfecho; por último, en términos de percepciones, un 68% está satisfecho y un 32%, insatisfecho. Esto indica que conforme a la variable del nivel de satisfacción del paciente hacia los cuidados de enfermería, hay una satisfacción del 79% frente a una insatisfacción del 21%. **Conclusiones:** Se concluye que, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco, la relación entre enfermeras y pacientes es apropiada. Esto demuestra que la mayoría de las enfermeras cumplen con el deber de interactuar con los pacientes durante su estancia en el hospital.²⁴

Huamani M.et al (2021) Pisco con su estudio titulado: Calidad del cuidado del paciente que ingresa a centro quirúrgico del hospital san juan de dios de pisco Ica 2021 ejecutaron un estudio con el **Objetivo** Para determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención enfermera en el Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios, en Pisco – Ica 2021. **Metodología:** Investigación cuantitativa, básica y no experimental, que se desarrolla con un diseño descriptivo correlacional de tipo transversal. Se utilizó la encuesta como método para recopilar datos y, como instrumentos, un cuestionario enfocado en la calidad del cuidado de enfermería y otro sobre la satisfacción del paciente. En cuanto al procesamiento de datos, se empleó la estadística descriptiva para mostrar los resultados en figuras y tablas, así como la estadística inferencial para verificar las hipótesis. Participantes: Se proyectó una muestra de 92 pacientes encuestados, pero debido a varias razones solo fue posible realizar 68 encuestas, las cuales se seleccionaron utilizando la técnica de muestreo probabilístico. **Resultados:** En términos generales, respecto a la variable de la calidad del cuidado de enfermería, el 20.59% lo considera excelente, el 36.76% que es bueno y el 39.71% que es regular; por último, el 2.94% sostiene que es deficiente. Con relación a la satisfacción del paciente, en cambio, un 55.88% piensa que está satisfecha, un 42.65% cree que está medianamente satisfecha y solo un 1.47% afirma que no está satisfecha. **Conclusiones:** En el estudio de 2021 realizado en el hospital San Juan de Dios de Pisco-Ica, se determinó que existe una conexión directa entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención enfermera en el centro quirúrgico; esto se evidenció con un coeficiente $p=0,000 < 0,05$. A su vez, se encontró un coeficiente Rho de Spearman $r=0.751$, lo que indica una correlación positiva alta entre las variables analizadas.²⁵

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Calidad del cuidado de enfermería

3.2.1.1. Definición de calidad del cuidado de enfermería

La calidad del cuidado de enfermería es definida por Cobos et al. como aquella atención de calidad que se encarga de cubrir las necesidades de salud de los pacientes, proporcionando un alto grado de competencia que satisfaga las expectativas del mismo, dicho de otro modo, la calidad consiste en otorgar atención médica al paciente con oportunidad y de forma eficiente, en base a conocimientos de la profesión y principios éticos vigentes, el cual permita que el paciente mejore su estado de salud. para lograr un buen nivel de calidad en el cuidado, los enfermeros deben incidir en diversos aspectos tales como mejorar su competencia profesional, proporcionar un cuidado humanizado y espiritual, participar en el área de gestión del servicio y sobre todo proporcionar escucha activa, empatía y realización de procedimientos de forma inmediata y oportuna, obteniendo de esta el confort del paciente²⁶.

Según Henderson la calidad de atención de enfermería se define como la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, Para aplicar el cuidado, se necesita desarrollar habilidades metacognitivas que permitan ordenar y estructurar las actividades, fomentando el desarrollo y fortaleciendo el análisis para la toma de decisiones, que conduzca a la solución de las situaciones en las que se interviene.

Por otro lado, se señala que son las intervenciones de enfermería es una serie de consideraciones en relación con el trato humano a los pacientes, cuyos objetivos son solucionar necesidades y problemas de los pacientes con la finalidad de mejorar la calidad del cuidado; teniendo en cuenta que el proceso de cuidar es el resultado de la identificación del problema de salud y sus necesidades. Al considerar algunos aspectos que pueden dar idea de la calidad del cuidado de enfermería es el resultado alcanzado a través de la gerencia del cuidado, de la satisfacción de las

necesidades reales y sentidas de los usuarios; persona, familia y comunidad, en lo cual intervienen el personal de salud²⁷.

Finalmente se refiere al conjunto de indicadores que evalúan desde la perspectiva del paciente, el quehacer profesional de la enfermera, en relación a la ejecución de procedimientos médicos profesionales. Es decir que el paciente opinará sobre la competencia técnica profesional que realiza la enfermera, y si satisface de manera oportuna sus necesidades de la persona desde una perspectiva holística, respetando sus valores culturales, creencias y convicciones para el éxito de los cuidados y la satisfacción y el bienestar de la persona en su integralidad²⁸.

Después de realizar un análisis sobre la calidad del cuidado de enfermería, podemos afirmar que son funciones, características y acciones que permiten la recuperación de cada paciente, con una atención que debe ser óptima, ventajosa y profesional. Teniendo en cuenta los valores de la sociedad y los pacientes, donde se tiene la habilidad de lograr el máximo beneficio y satisfacción posible para los usuarios.

3.2.1.2. **Dimensiones de calidad de cuidado de enfermería**

Para el presente estudio se toma en consideración 3 dimensiones fundamentales para determinar la calidad de cuidado de enfermería dentro de las dimensiones consideradas por Fernández et al²⁹, se consideran las siguientes dimensiones:

Información: Se refiere a la satisfacción del usuario respecto a las actividades que el personal de enfermería lleva a cabo, en particular en lo que concierne a la información sobre indicadores relacionados con temas de salud, como son los detalles acerca de su enfermedad, tratamiento o recuperación, así como aspectos que le resulten difíciles de comprender o que desconozca. Se le proporciona la información necesaria de manera clara y comprensible.

Accesibilidad y tiempo: Se refiere a actitudes de cuidado que son fundamentales en la relación de ayuda y apoyo, que se llevan a cabo de manera adecuada, como por ejemplo acercarse al paciente dedicándole tiempo. En otras palabras, es el nivel de comunicación e interacción que existe entre el paciente y los trabajadores sanitarios para satisfacer las expectativas con el objetivo de mejorar su salud.

Comodidad, seguridad y confianza: La atención de la paciente destinada a prevenir o aliviar el sufrimiento en condiciones que garanticen una calidad de vida óptima. La comodidad hace referencia a los cuidados que el equipo de enfermería proporciona con el objetivo de ofrecer confort y comodidad al paciente que está en el servicio quirúrgico. La seguridad está vinculada con la disminución de los riesgos de infección, efectos no deseados y otros peligros que puedan afectar el entorno. La confianza es la firme esperanza que se tiene en alguien o algo, y también es lo que el personal que brinda atención y cuidado transmite como confiable.

Habiendo analizado las tres dimensiones se puede evidenciar las indicaciones para mejorar el desarrollo de la calidad de cuidado de enfermería los cuales se desarrollan bajo normas técnicas de salud, ética y profesionalismo. Donde el objetivo es brindar comodidad y confort al paciente.

3.2.1.3 **Objetivos de la calidad de enfermería.**

El objetivo de los cuidados de enfermería es ayudar al paciente a satisfacer las necesidades básicas. Asimismo, debe velar por recuperar la independencia del paciente. Los cuidados básicos que imparta el profesional de enfermería deben ser:

- Reflexionadas y deliberadas
- Realizadas con un juicio profesional racional
- Dirigidos a la satisfacción del paciente con relación a sus necesidades de salud.

-Actuar con autonomía de la persona, ayudándolo a reforzar su fuerza y conocimiento para que pueda cuidarse por sí misma.

La calidad del cuidado de enfermería debe alcanzar un nivel óptimo deseado donde el personal de enfermería cumpla sus funciones con ética y profesionalismo para asegurar la atención óptima de cada paciente y que reciba las atenciones necesarias y requeridas para su pronta recuperación.

3.2.1.4 Teoría que fundamenta la calidad de cuidado de enfermería

Para el presente estudio, se tomó en consideración la teoría de enfermería de Virginia Henderson: Paradigma de la integración y escuela de las necesidades del ser humano.

Henderson³⁰ define al campo de la enfermería, como un profesional de la salud, cuya función primordial es desarrollar la empatía y el encuentro enfermera-paciente, ya sea sano o enfermo, a que pueda realizarse en las actividades que fomenten y ayuden a su salud general, y en el caso de enfermedad, realizar actividades que procuren su recuperación, acciones que necesitan de conocimiento, habilidades y destrezas en el enfermero, logrando que el paciente pueda ser independiente del sistema de salud. Asimismo, manifiesta la relación entre el individuo paciente y la enfermera.

La guía de valoración tiene su fundamento teórico filosófico en el modelo teórico de Virginia Henderson puesto que desde nuestra perspectiva permite la consecución de una metodología estandarizada completa, debido a que la valoración es la fase fundamental, continuada y obligada, con lo que se pretende dar respuesta a la necesidad de estandarización para integrar el conocimiento que garantice la seguridad y responda a los estándares nacionales e internacionales de calidad para la atención en los servicios de enfermería que se verán reflejados en el cuidado de la persona.

Se concluye, que esta teoría es aplicable al paciente postoperatorio, ya que el fin de quehacer profesional de enfermería, es satisfacer las necesidades del paciente y lograr la atención de calidad que el paciente necesita para lograr su autonomía e independencia, y finalmente creando un clima favorable y positivo para su salud, obteniendo una respuesta positiva de satisfacción del paciente con los cuidados recibidos.

3.2.2. Satisfacción

3.2.2.1. Definición de Satisfacción

Se puede definir la satisfacción como la capacidad, sentimiento de bienestar que el paciente manifiesta para generar una buena experiencia a los usuarios cuando tengan contacto con los servicios de salud utilizándose para evaluar el desempeño del sistema de salud, la satisfacción es un indicador para evaluar la calidad y eficiencia de los servicios de salud, los cuales concuerdan con las estrategias de la OMS y está influenciada por las características como la edad, sexo, estado civil, educación³¹.

Respecto a los factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud Latinoamericana, es relevante mencionar que las investigaciones seleccionadas para la revisión integradora reúnen en amplia medida los factores que interfieren en el tema abordado, no obstante, cabe destacar que el conocer y estudiar el impacto de éstos no han podido dar respuesta a los aspecto de satisfacción en la atención de salud, pues a pesar de sugerir propuestas de mejoras no es posible visualizar cambios concretos en la evaluación del servicio entregado en el primer nivel de atención, siendo este el primer acceso y referencia a la salud.³²

Otro concepto de satisfacción es la relación existente de las expectativas del paciente de una buena atención en salud y la percepción de la prestación recibida, a modo de verificar si el personal de salud logro cumplir con los requerimientos del

paciente, esto permite evaluar, si la atención recibida es de calidad o no³³.

Es la complacencia de los pacientes con los cuidados brindados y con los resultados de la atención. La satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para el profesional de enfermería y una medida del resultado y de sus intervenciones físicas, emocionales y espirituales³⁴.

La satisfacción en su ámbito más general, es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. Según este autor, hablar de satisfacción es entrar en el ámbito de la subjetividad del paciente, ya que durante la atención no solo se realizan técnicas y procedimientos, sino que además se establecen relaciones interpersonales, tan importantes como la parte objetiva de los cuidados.³⁵

De acuerdo con las indagaciones el Abordar inquietudes del paciente del área post operados para la atención de nivel óptimo con los recursos humanos, infraestructura de alto nivel y personal capacitado para la excelente calidad de atención y que los pacientes interactúen con el personal de salud, donde el tiempo de espera debe ser reducido para su buena atención donde se respeten su privacidad y que la salud se brinde en forma general e integral haciendo respetar sus derechos de atención de salud que lo más importante debe ser ganado por los pacientes.³⁶

3.2.2.2. Dimensiones de satisfacción

Para el presente estudio, se toma en consideración 2 dimensiones fundamentales para determinar la satisfacción, siendo estas las siguientes:

Dimensión técnica: son conocimientos específicos para el desarrollo adecuado de indicadores que evalúan desde la perspectiva del paciente, el quehacer profesional de la enfermera,

en relación a la ejecución de procedimientos médicos profesionales. Es decir que el paciente opine sobre la competencia técnica profesional que realiza la enfermera, y si satisface de manera oportuna sus necesidades físicas.

Dimensión humana: son características y propiedades y facultades que nos constituyen como persona, es decir, a las diferentes áreas de la vida, desde la satisfacción del paciente postoperatorio, en el cual evalúa si las relaciones entre el profesional de enfermería y el, es de manera adecuada o eficiente, destacando la importancia del quehacer del enfermero con respecto a la transmisión de afecto, comunicación e interacción con el paciente, logrando una buena relación interpersonal durante toda la atención de salud.

Habiendo analizado las dos dimensiones se puede evidenciar las consideraciones desde la perspectiva y el desarrollo adecuado de las funciones de la enfermera, en relación a la ejecución de procedimientos médicos donde debe ser óptimos y adecuados donde el usuario se sienta satisfecho con la atención recibida, con trato humano al paciente postoperatorio.³⁷

3.2.2.3. Niveles de satisfacción

Es la expresión de bienestar referido por el paciente postoperado durante su hospitalización, el paciente experimenta uno de estos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del personal de salud no alcanza las expectativas del usuario.

Medianamente satisfecho: Esta característica implica la satisfacción de ciertas dimensiones, es decir refleja una satisfacción alcanzada de manera parcial.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del personal de salud o servicio coincide con las expectativas del usuario.

Teniendo en cuenta los niveles de satisfacción se llega a evidenciar que los pacientes postoperados expresan su satisfacción considerada como el principal indicador de la calidad de los cuidados recibidos, la satisfacción es el resultado de la expectativa del paciente y del paciente del cuidado percibido.

3.2.2.4 Importancia de satisfacción

La satisfacción se refiere a una experiencia cognitiva o racional, que se define como la discrepancia que se percibe entre lo que uno desea y lo que ha conseguido, resultado de comparar las expectativas con el comportamiento del servicio del producto. Depende de varios factores, como las experiencias anteriores, las expectativas y la información que uno recibe de otros usuarios y de la organización sanitaria misma. Esto provoca que la satisfacción varíe dependiendo de las personas y de los contextos en los que se encuentren. Los primeros estudios de satisfacción del usuario solo evaluaban las características del producto como su principal atributo, para medir el retorno de la inversión en función de su impacto en el bienestar de los usuarios de esos servicios. En este sentido, la satisfacción es vista como el resultado de un proceso de percepción de la información que media entre las expectativas del usuario y lo que recibe de los servicios de salud. La satisfacción de los ciudadanos con respecto al servicio de salud que recibe y con la calidad de la relación enfermera-paciente, es un objetivo importante del Sistema Nacional de Salud y proporciona información sobre el éxito en alcanzar los valores y expectativas del paciente en aspectos en los que, en última instancia, es árbitro definitivo

La calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postquirúrgico es de vital importancia gracias a ella se puede determinar la satisfacción del paciente con el nivel de concordancia entre lo que espera el paciente respecto a la atención ideal y lo que percibe acerca de la atención real que recibe. La atención debe ser

positiva en cuanto a las diferentes dimensiones de la atención médica recibida.³⁸

3.3. Marco Conceptual

Satisfacción: Se entiende que es sentimiento positivo de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. Bienestar de un individuo cuando ha cubierto una necesidad obtenida de un producto adquirido o servicio prestado.³⁹

Cuidados de enfermería: Es la esencia de la profesión de enfermería; también describe como la relación que se da entre enfermera-paciente con el fin de promover su salud, prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar las enfermedades que puedan padecer.⁴⁰

Paciente: Es cualquier persona que acuda a la consulta de un profesional de la salud, ya esté sano o enfermo, y que busca una atención de prevención, tratamiento y manejo de enfermedades para la preservación del bienestar físico y mental, accediendo a los servicios ofrecidos por el establecimiento de salud⁴¹.

Confort: La palabra confort deriva de la palabra confortar, y esta de la palabra confortare, que significa fortalecer, fortificar, consolar, revigorizar, animar. Se traduce como un estado de bienestar que puede ocurrir en cualquier fase de la continua salud – enfermedad. Este estado de confort puede ser temporal, como el alivio del dolor, y a largo plazo, como la obtención de la salud ideal. Confort es el estado en que las necesidades humanas básicas de alivio, calma están satisfechas.⁴²

Servicio de cirugía: Especialidad que se encarga del manejo, diagnóstico y tratamiento de patologías en el servicio de un hospital, el cual cuenta con un equipo multidisciplinario capacitado para la atención de pacientes sometidos a una intervención quirúrgica,

impartiendo cuidados y tratamiento para la pronta recuperación del paciente y la reinserción a la sociedad⁴⁴.

Profesional de enfermería: Es la profesión del cuidado que enfatiza las relaciones humanas, La enfermera (o), en su rol de profesional de la Ciencia de la Salud, participa activamente en la provisión de servicios integrales relacionados con la salud, empleando métodos sistemáticos, humanos, científicos y tecnológicos. Esto incluye los procedimientos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud; se lleva a cabo cuidando a los individuos, las familias y las comunidades.⁴⁵

Relación enfermera-paciente Es la interacción basada en confianza y comunicación efectiva entre el personal de enfermería y el paciente, clave para mejorar la calidad del cuidado.⁴⁶

Empatía Se refiere a la atención personalizada que se da a cada usuario respetando sus preferencias e individualidad.⁴⁷

Gestión del cuidado Se refiere a la planificación, organización y evaluación de las intervenciones de enfermería para garantizar su eficacia y calidad.⁴⁸

Calidad en atención Es la atención de calidad que se ocupa de satisfacer las exigencias sanitarias del paciente, brindando un alto nivel de competencia que cumpla con sus expectativas. En otras palabras, se trata de ofrecer al paciente asistencia médica oportuna y eficaz, fundamentada en los conocimientos profesionales y en principios éticos.⁴⁹

IV. METODOLOGÍA

Este estudio giró en torno al enfoque cuantitativo esta utiliza la recopilación de datos para verificar hipótesis, realizando análisis estadísticos y mediciones numéricas, con el objetivo de establecer patrones de conducta y poner a prueba teorías.⁵⁰

4.1. Tipo y nivel de investigación

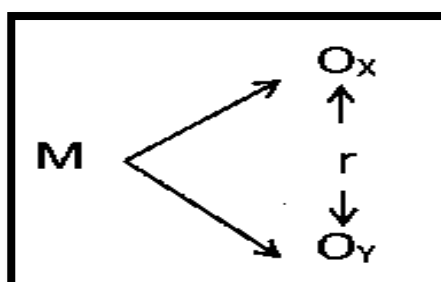
La investigación se fue de tipo básica de corte transversal, de manera que se encuentra enfocada a generar nuevos conocimientos más completos a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos y de los hechos observables de manera directa o indirecta⁵¹.

Por otro lado, carrasco, dice que es transversal, porque se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo.

En cuanto al nivel, se clasifica como una investigación relacional porque busca establecer si existe una relación significativa entre ambas variables. Este enfoque permite identificar patrones y asociaciones sin intervenir en el contexto de estudio.⁵²

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño seleccionado es no experimental, descriptivo relacional; de manera que no existió manipulación alguna de las variables; asimismo describieron a cada una de ellas para luego obtener la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables. La cual se representa de la siguiente manera:



Dónde:

M = Pacientes hospitalizados.

Ox = Calidad del cuidado de enfermería.

Oy = Satisfacción del paciente.

r = Relación entre las variables

4.3. **Hipótesis general y específicas**

Hipótesis general

Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.

Hipótesis específicas

HE1. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión técnica de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.

HE2. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión humana de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.

4.4. **Identificación de las Variables**

Variable X. Calidad del cuidado de enfermería

Dimensiones:

D1. Información

D2. Accesibilidad y tiempo

D3. Comodidad, seguridad y confianza

Variable Y. Satisfacción del paciente postquirúrgico

Dimensiones:

D1. Técnica

D2. Humana

4.5. Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles de rangos	Tipo de variables estadística
Calidad del cuidado de enfermería	Información	<ul style="list-style-type: none"> - Le informa sobre su estado de salud -Enseña a prevenir complicaciones en su relación a su enfermedad -Le llama por su nombre -se interesa por la forma de cómo sus problemas de salud afectan su vida. 	1- 4	Categoría ordinal	<ul style="list-style-type: none"> Bueno Regular Deficiente 	Cuantitativo
	Accesibilidad y tiempo	<ul style="list-style-type: none"> -Le administra sus medicamentos oportunamente -Aclara sus dudas y/o temores en relación a su enfermedad -Le orienta sobre los cuidados que debe seguir para su recuperación -Se muestra cortés con Ud. -Ha recibido palabras de aliento por parte de la enfermera 	5 - 9	Categoría ordinal	<ul style="list-style-type: none"> Bueno Regular Deficiente 	

	Comodidad y seguridad y confianza	<ul style="list-style-type: none"> -Tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza -Cuida de su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento -Le explica que tratamiento va a recibir y su utilidad -Le proporciona algún material educativo para fomentar conductas saludables -Conserva con Ud. Sobre temas de su interés -Se preocupa por su comodidad (ruido; luz; ventilación adecuada) -Utiliza un lenguaje claro y sencillo al explicarle los procedimientos -Coloca las vías adecuadamente -Se interesa porque el ambiente donde se atiende sea agradable para Ud. 	10 – 18	Categoría ordinal	Bueno Regular Deficiente	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Tipo de variables estadística
Satisfacción	Técnica	-Seguridad en lo que hace y dice -Habilidad y destreza -Conocimiento -Eficiencia	1 - 9	Ordinal	Alto Regular Bajo	Cuantitativo
	Humana	- Respeto - Trato - Comunicación verbal - Comunicación no verbal - Acercamiento	10 – 22	Ordinal	Alto Regular Bajo	

4.6. **Población – Muestra**

Población

La población se refiere a un conjunto de elementos o individuos que comparten ciertas características similares y sobre los cuales se pretende sacar conclusiones. Esta definición resalta la importancia de delimitar claramente el grupo de interés en una investigación la población específica que se desee estudiar en un espacio y tiempo determinado.⁵³

La población estuvo constituida por 93 pacientes hospitalizados en el área de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica.

Criterios de inclusión

- Pacientes que hayan sido sometido a una cirugía.
- Pacientes que sean mayores de edad.
- Pacientes que estén en pleno uso de sus facultades mentales.
- Pacientes que acepten participar de la investigación.
- Pacientes que hayan estado en sala de operaciones.

Criterios de exclusión

- Paciente que no hayan sido sometido a una cirugía.
- Pacientes que sean menores de edad.
- Pacientes que no estén en pleno uso de sus facultades mentales.
- Pacientes no que acepten participar de la investigación.
- Pacientes que no hayan estado en sala de operaciones.

Muestra

Se puede definir como ese subgrupo de casos de una población en el cual se recolectan los datos. El trabajar con muestra permite: ahorrar tiempo, reduce costos y si está bien seleccionada puede ayudar con la precisión y exactitud de los datos. Otro aspecto que se tiene en consideración es que la población y muestra deben estar en relación con la pregunta de investigación y objetivos, al igual que debe tener representatividad estadística.⁵⁴

Para la selección de la muestra se aplicó la fórmula de poblaciones finitas, tal como se detalla a continuación:

n= Tamaño de la muestra	n=	?
Z = Sigma = Nivel de Confianza (1-5)	Z=	1.96
N = Universo	N=	93
P = Posibilidad de éxito = 50%	P=	0.50
Q = Posibilidad de error = 50%	Q=	0.50
E = Error muestral (1-10)	E=	0.025

FORMULA PARA POBLACIONES FINITAS

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

Aplicando la formula se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 93}{(0.025)^2 (93 - 1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{89.3172}{0.0575 + 0.9604} = \frac{89.3172}{1.0179}$$

$$n = 87.746$$

Obteniendo una muestra de 88 pacientes postquirúrgicos.

La muestra fue constituida por 88 pacientes hospitalizados en el área de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica.

Muestreo. Es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. Consiste en un

conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población.

Es un procedimiento por el cual algunos miembros de una población se seleccionan como representativos de la población completa.⁵⁷

Para la selección de la muestra se utilizó la técnica de muestreo probabilístico, pues se utilizó una fórmula estadística.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de Información

Técnica

Encuesta: Es una técnica de investigación social por excelencia, esto es debido a su versatilidad, utilidad, objetividad y sencillez para la obtención de información⁵⁵.

Instrumento

Cuestionario para medir la calidad del cuidado de enfermería:

Este instrumento tuvo como objetivo determinar la calidad del cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados en el área de cirugía, siendo un instrumento estandarizado, que consta de 18 ítems, cada uno de los ítems está clasificado en escalas, teniendo como puntaje máximo de 54 y puntaje mínimo de 18; en función de sus dimensiones: Información, accesibilidad de tiempo, comodidad, seguridad y confianza. Así mismo estos son categorizados en bueno, regular y deficientes. Tal como se detalla en la ficha técnica.

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir calidad del cuidado de enfermería
Autor(a):	Adaptado de Fernández et al. ⁵⁶
Objetivo del estudio:	Determinar la calidad del cuidado de enfermería
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico

Duración:	10 – 15 minutos
Muestra:	88 pacientes
Dimensiones:	-Información (4 ítems) -Accesibilidad de tiempo (5 ítems) -Comodidad, seguridad (9 ítems) y confianza.
Escala valorativa:	Bueno (3 puntos) Regular (2 puntos) Deficiente (1 punto)
Validez	Juicio de expertos Enfermeras especialistas
Confiabilidad	Alfa de Cronbach 0.869

Tabla 1. Baremación de la variable calidad del cuidado de enfermería y sus dimensiones

	Deficiente	Regular	Bueno
Información	4 - 6	7 - 9	10 - 12
Accesibilidad de tiempo	5 - 8	9 - 12	13 - 15
Comodidad, seguridad y confianza.	9 - 14	15 – 20	21 - 27
Calidad del cuidado de enfermería	18 - 29	30 - 41	42 - 54

Fuente: Spss V24

Questionario para evaluar la satisfacción del paciente:

Este instrumento tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre cuidado de enfermería. El instrumento a utilizar consta de 22 ítems en total de las cuales 9

Ítems corresponden a la dimensión técnica consta de preguntas como seguridad, habilidad, conocimiento y eficiencia así también de 13 ítems de la dimensión humana consta de preguntas como respeto, trato, comunicación verbal, comunicación no verbal y acercamiento al paciente. Así mismo estos están categorizados en siempre, a veces, nunca, tal como se detalla en la ficha técnica

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente.
Autor(a):	Adaptado de Ataurima R. ⁵⁷
Objetivo del estudio:	Determinar la satisfacción del paciente.
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual - Físico
Duración:	20 minutos
Muestra:	88 pacientes postoperados
Dimensiones:	- Técnica: (9 ítems) - Humana: (13 ítems)
Escala valorativa:	Siempre (3 puntos) A veces (2 puntos) Nunca (1 punto)
Validez	Juicio de expertos Enfermeras especialistas.
Confiabilidad	Alfa de Cronbach 0.905

Tabla 2. Baremación de satisfacción del paciente y sus dimensiones

	Bajo	Regular	Alto
Dimensión técnica	9 - 14	15 - 20	21 - 27
Dimensión humana	13 - 21	22 - 30	31 - 39
Satisfacción del paciente	22 - 36	37 - 51	52 - 66

Fuente: Spss V24

Se a realizado una prueba piloto en otro establecimiento con el 10% de la población, con las mismas características del hospital principal donde se ejecutó nuestra investigación. Teniendo como resultado la prueba de confiabilidad para primer instrumento 0.869 y el segundo instrumento 0.905.

Teniendo como resultado que los instrumentos son aceptables.

4.8. Técnica de análisis y procesamiento de datos

Comienza después de que se completa la recolección de los datos. A los investigadores con una gran cantidad de datos se les organizó la información para extraer conclusiones y así poder responder a las preguntas que motivaron el estudio. Una vez que se recopilaron los datos, se llevó a cabo su análisis siguiendo estos pasos:

1° Codificación: Se eligió la información y se crearon códigos para cada uno de los sujetos muestrales.

2° Calificación: Se trató de la asignación de un puntaje o valor, de acuerdo con los estándares establecidos en la matriz del instrumento para recopilar datos.

3° Tabulación de datos: En este procedimiento, se creó una base de datos que contiene todos los códigos de los individuos muestrales. Para determinar las características de la distribución de los datos, se emplearon estadígrafos en su calificación. Debido a la naturaleza del estudio, se empleó la media aritmética y desviación estándar.

4° Interpretación de los resultados: En este periodo, los datos se tabularon y se mostraron en tablas y figuras. Luego, fueron analizados de acuerdo con la variable.

Se utilizó un coeficiente de correlación, que mide el nivel de conexión entre dos variables, para observar la relación entre las variables.

5° Comprobación de hipótesis: Los métodos estadísticos se utilizaron para procesar las hipótesis de trabajo.

V. RESULTADOS

5.1 Presentación de resultados

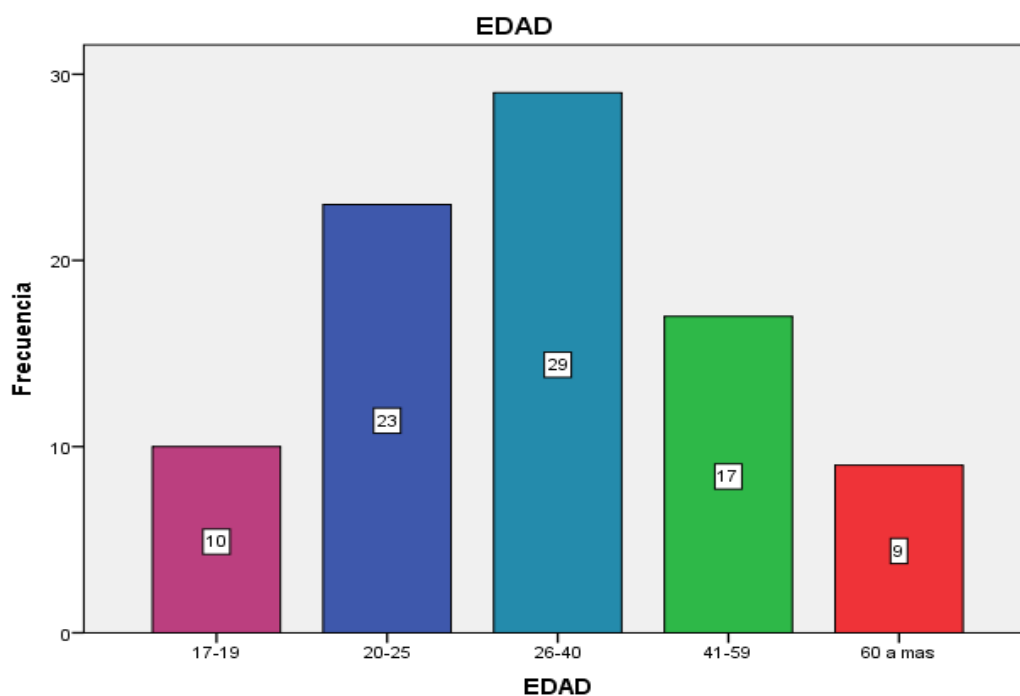
Descripción de los datos sociodemográficos. En pacientes postquirúrgicos en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro de Ica-2025.

Tabla 3. Frecuencia Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
17-19	10	11,4%
20-25	23	26,1%
26-40	29	33,0%
41-59	17	19,3%
60 a mas	9	10,2%
Total	88	100,0%

Fuente: Spss V24

Figura 1: Frecuencia Edad



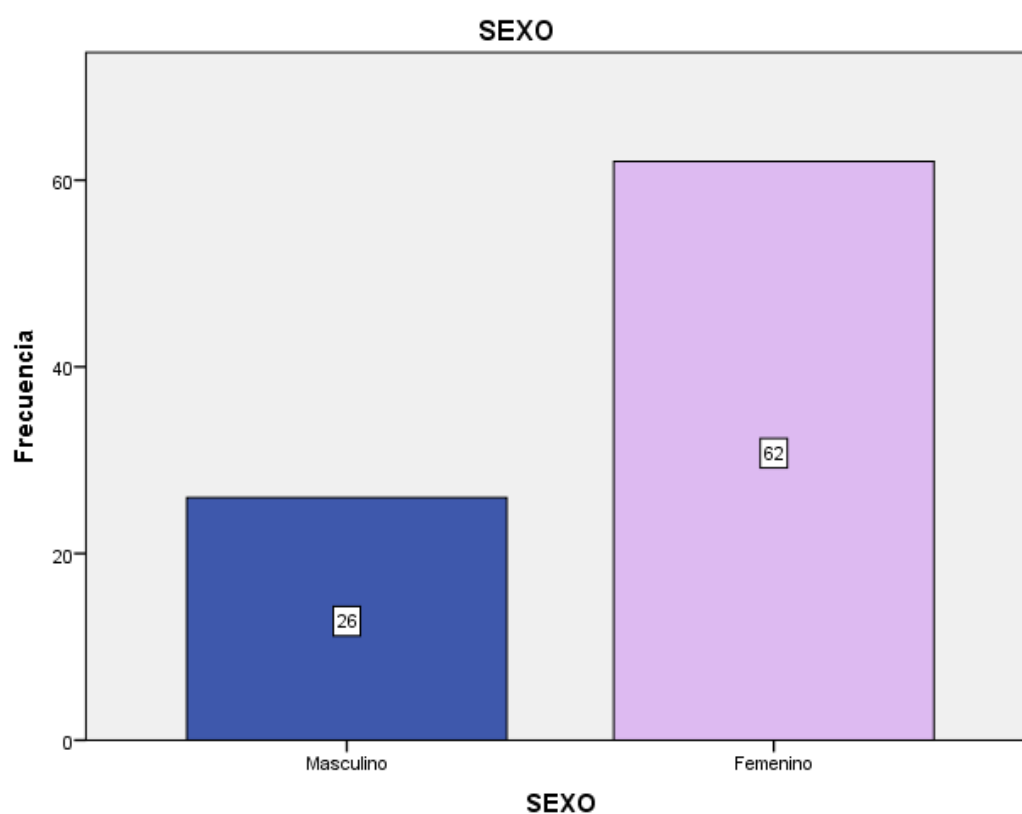
Fuente: Spss V24

Tabla 4. Frecuencia Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	26	29,5%
Femenino	62	70,5%
Total	88	100,0%

Fuente: Spss V24

Figura 2: Frecuencia sexo



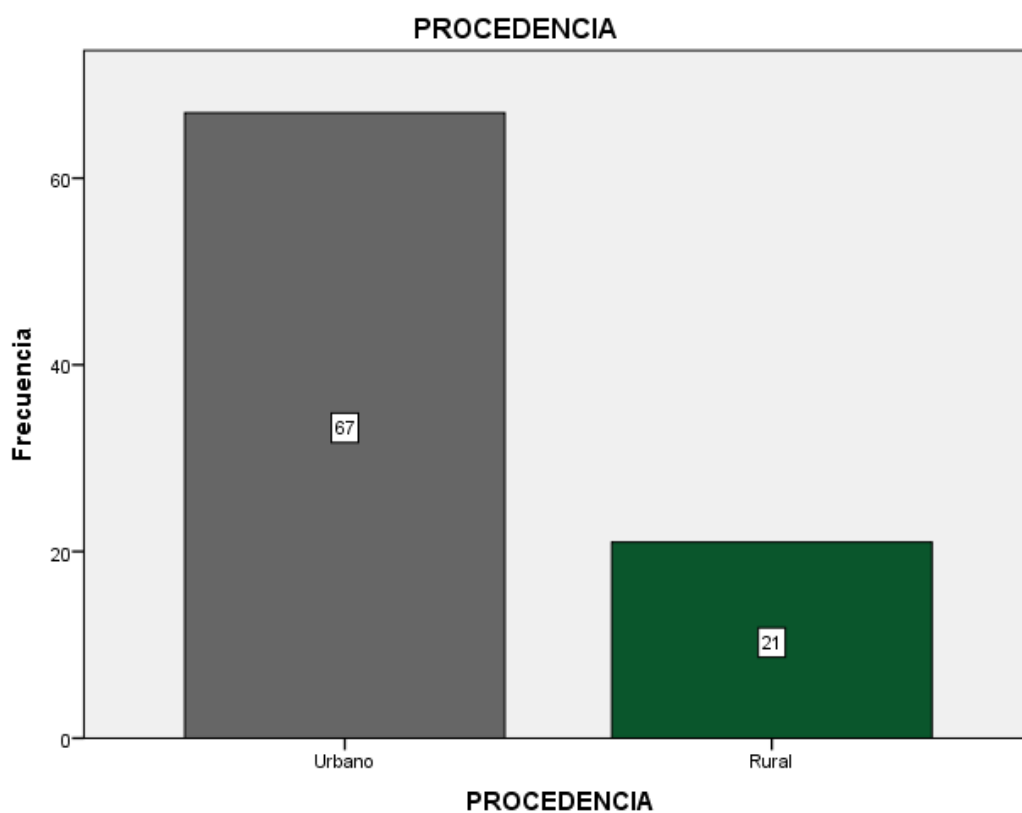
Fuente: Spss V24

Tabla 5. Frecuencia Procedencia

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Urbano	67	76,1%
Rural	21	23,9%
Total	88	100,0%

Fuente: spss24

Figura 3 : Frecuencia procedencia



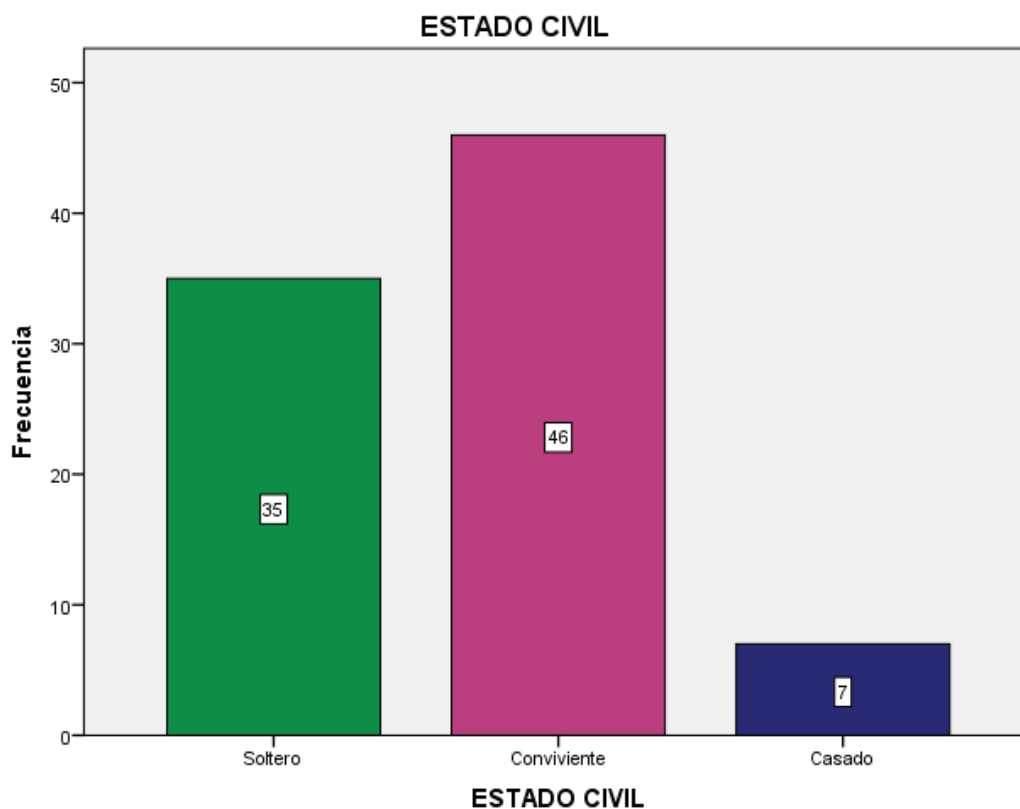
Fuente: Spss V24

Tabla 6. Frecuencia Estado Civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	35	39,8%
Conviviente	46	52,3%
Casado	7	8,0%
Total	88	100,0%

Fuente: Spss V24

Figura 4: Frecuencia estado civil



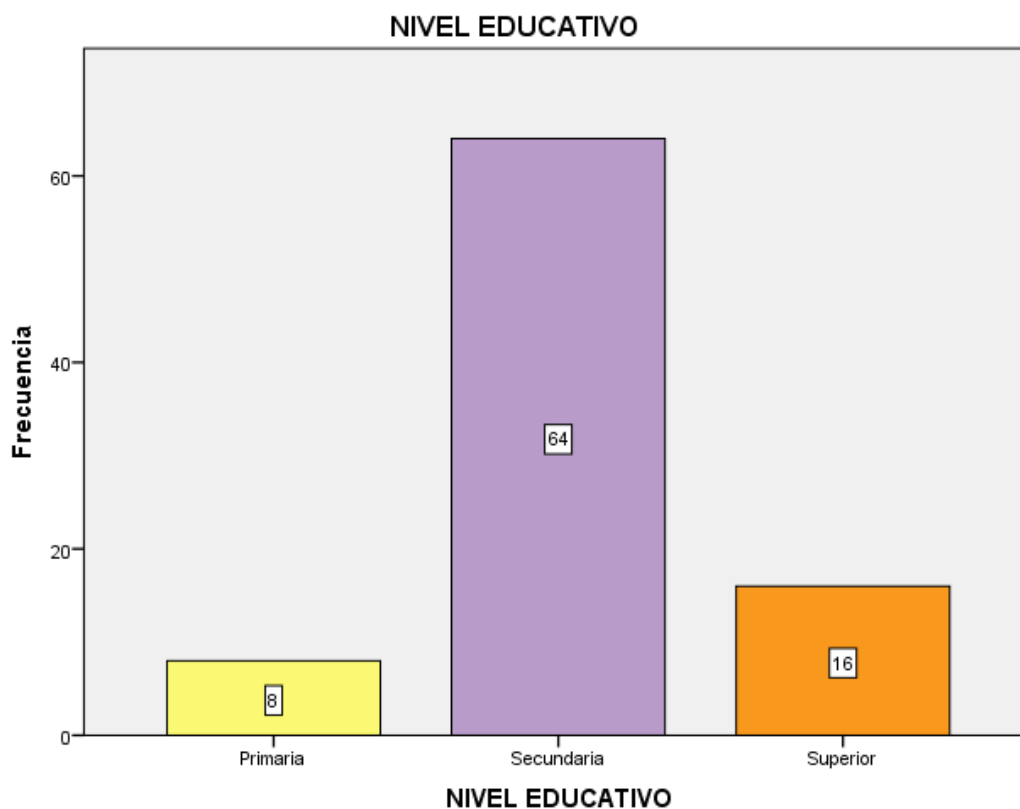
Fuente: Spss V24

Tabla 7. Frecuencia Nivel Educativo

Nivel educativo	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	8	9,1%
Secundaria	64	72,7%
Superior	16	18,2%
Total	88	100,0%

Fuente: Spss V24

Figura 5: Frecuencia Nivel educativo



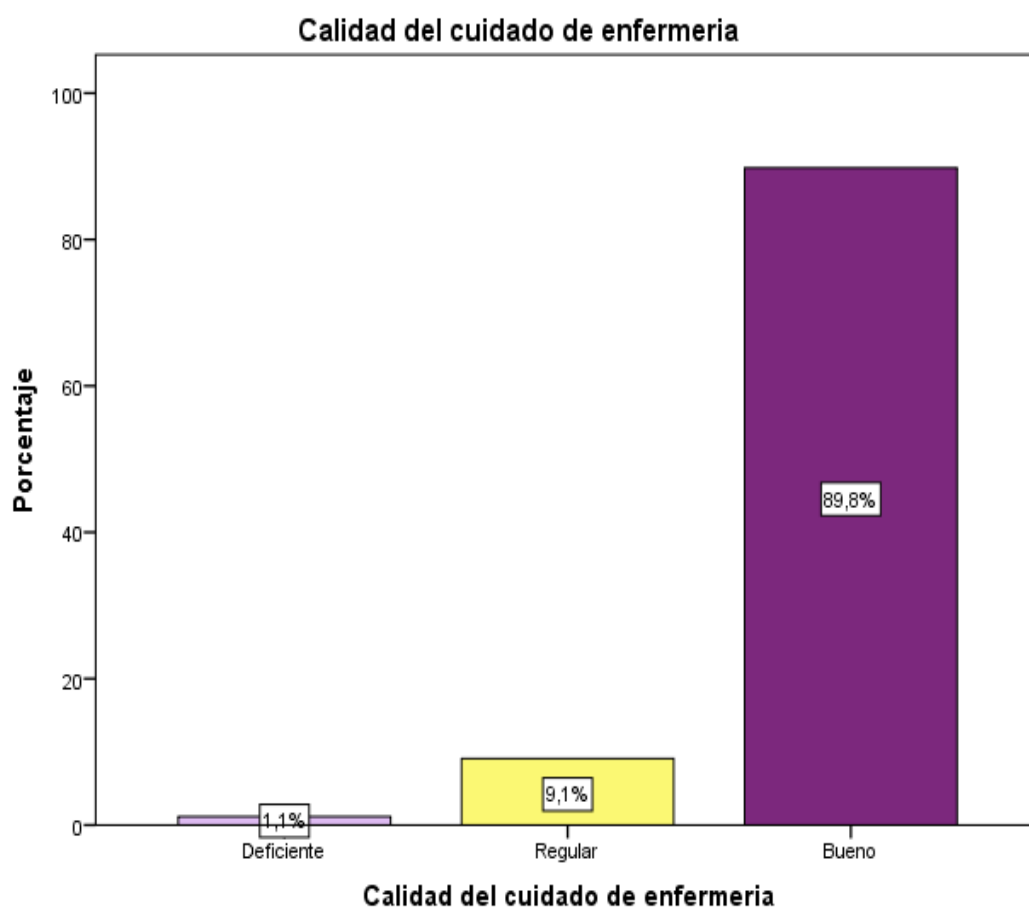
Fuente: Spss V24

Tabla 8. Frecuencia calidad del cuidado de enfermería

Calidad del cuidado de enfermería	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	1.1%
Regular	8	9.1%
Bueno	79	89.8%
Total	88	100.0%

Fuente: Spss V24

Figura 6: Frecuencia calidad del cuidado de enfermería



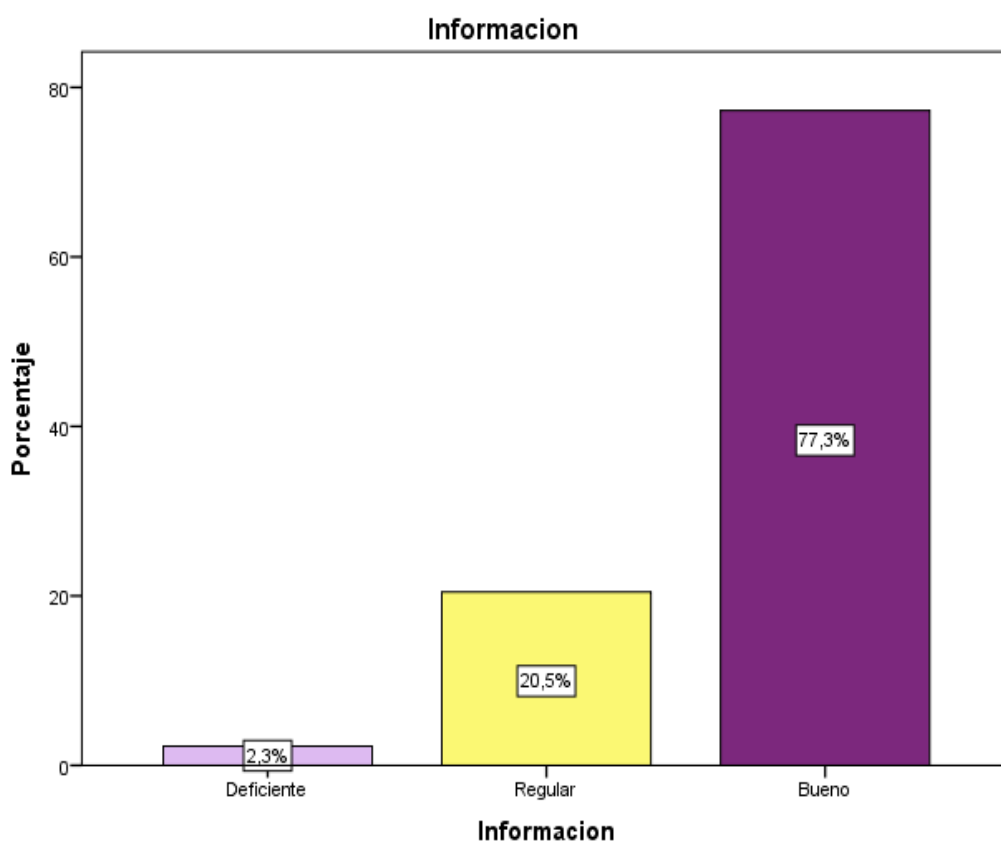
Fuente: Spss V24

Tabla 9. Frecuencia Información

Información	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	2.3%
Regular	18	20.5%
Bueno	68	77.3%
Total	88	100.0%

Fuente: Spss V24

Figura 7: Frecuencia información



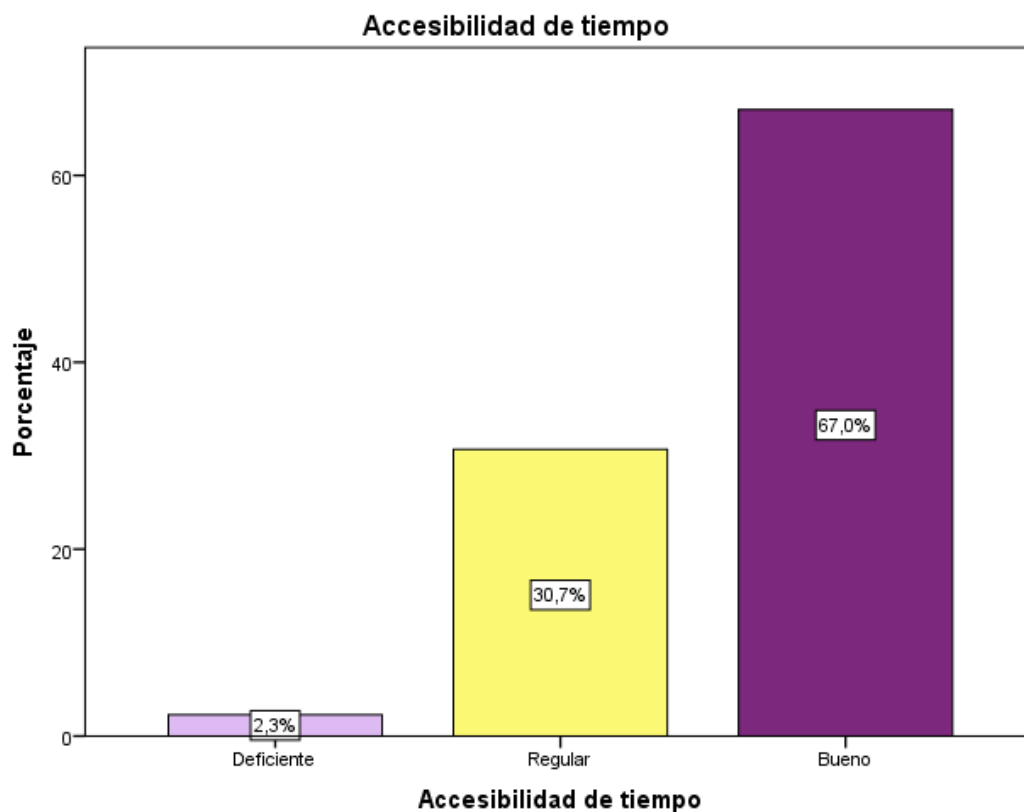
Fuente: Spss V24

Tabla 10. Frecuencia accesibilidad de Tiempo

Accesibilidad de tiempo	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	2.3%
Regular	27	30.7%
Bueno	59	67.0%
Total	88	100.0%

Fuente: Spss V24

Figura 8: Frecuencia accesibilidad de tiempo



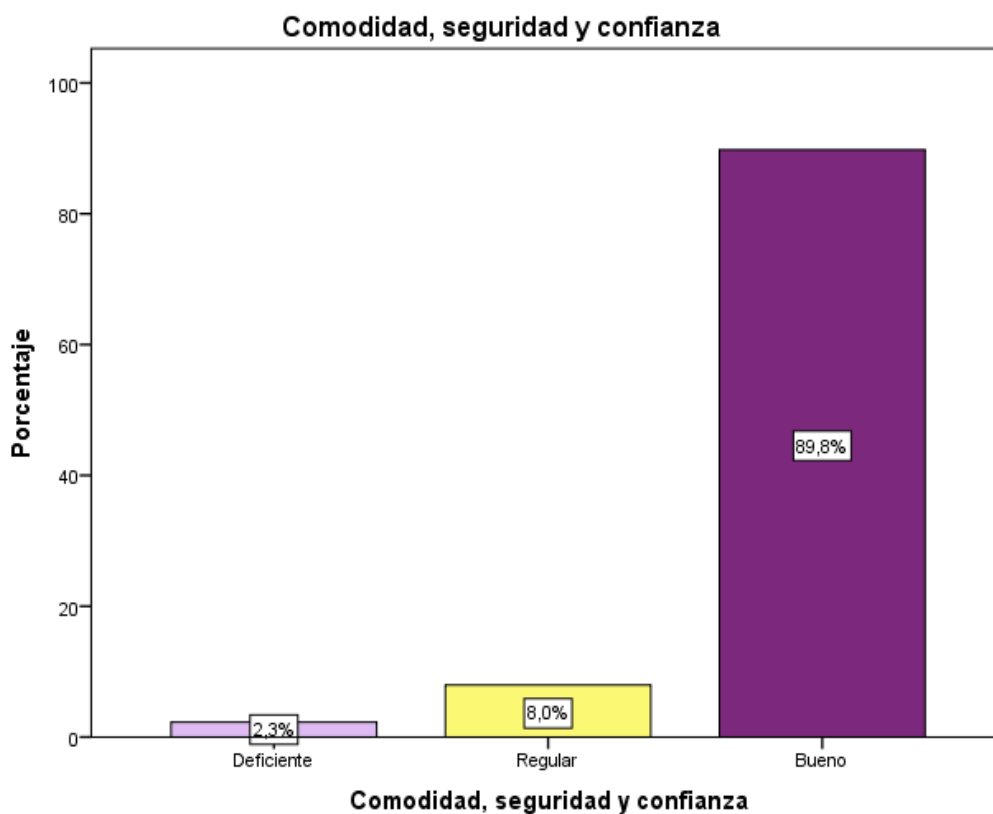
Fuente: Spss V24

Tabla 11. Frecuencia comodidad, seguridad y confianza

Comodidad, seguridad y confianza		
comodidad, seguridad y confianza	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	2.3%
Regular	7	8.0%
Bueno	79	89.8%
Total	88	100.0%

Fuente: Spss V24

Figura 9: Frecuencia comodidad, seguridad y confort



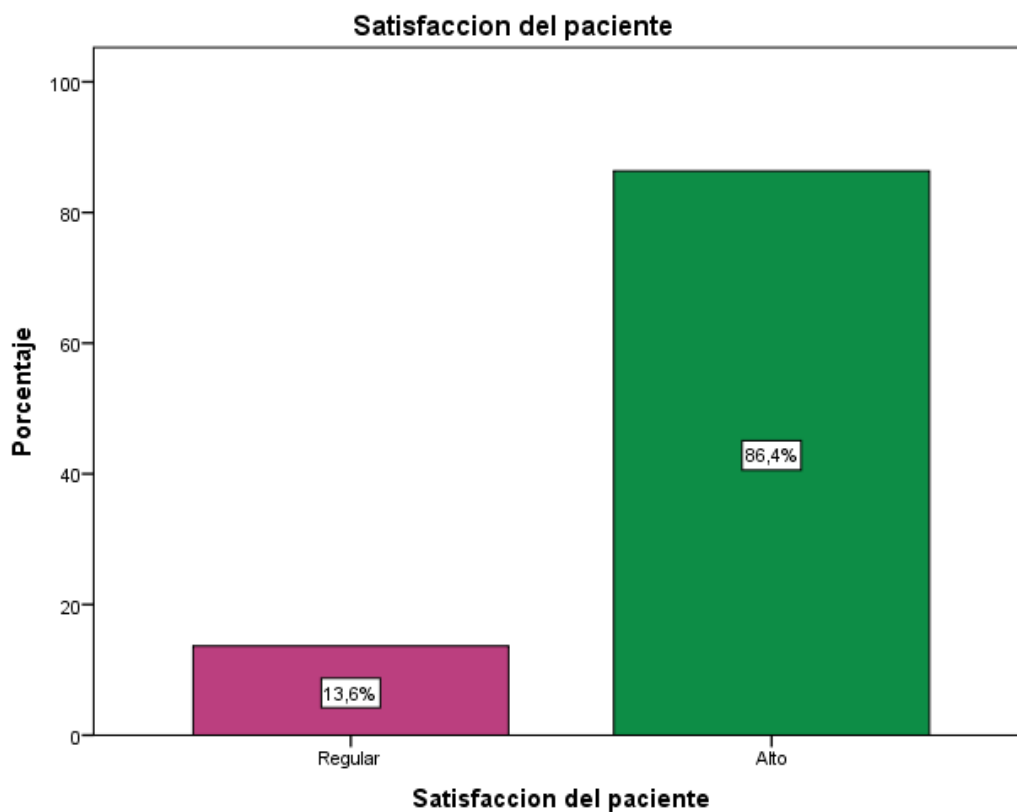
Fuente: Spss V24

Tabla 12. Frecuencia Satisfacción del Paciente

Satisfacción del paciente	Frecuencia	Porcentaje
Regular	12	13.6%
Alto	76	86.4%
Total	88	100.0%

Fuente: Spss V 24

Figura 10: Frecuencia satisfaccion del paciente



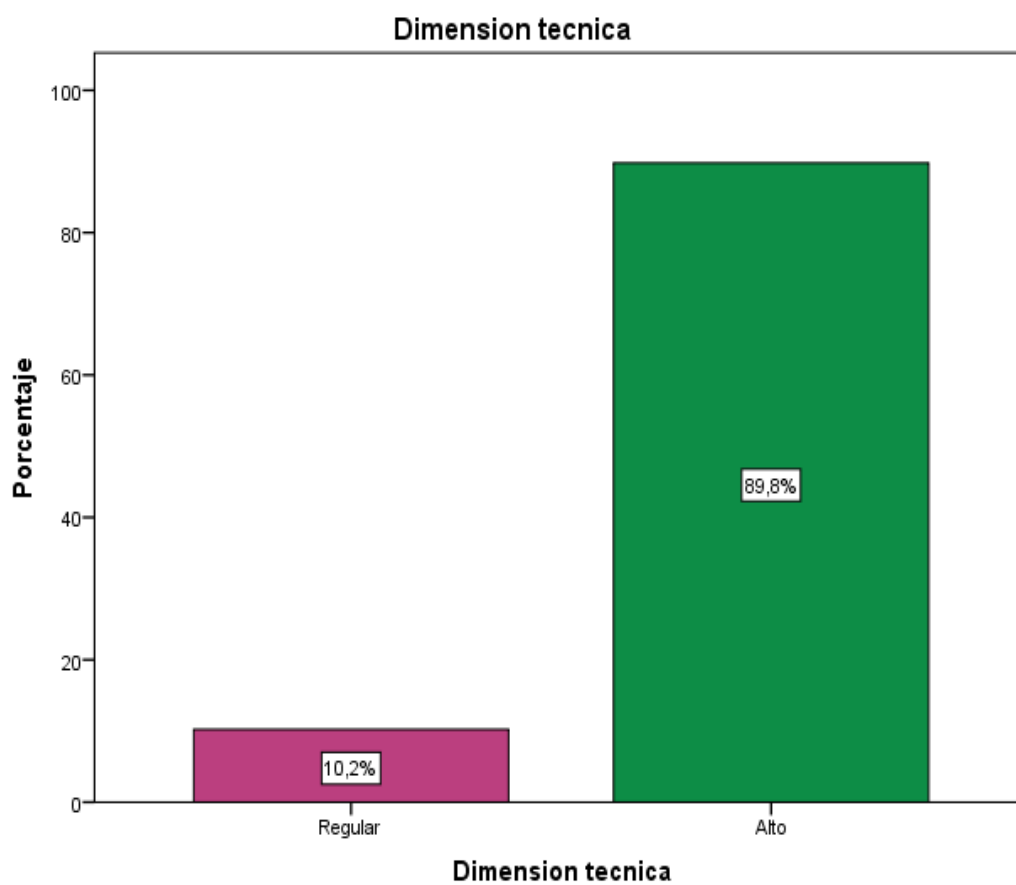
Fuente: Spss V24

Tabla 13. Frecuencia Dimensión Técnica

Dimensión tecnica	Frecuencia	Porcentaje
Regular	9	10.2%
Alto	79	89.8%
Total	88	100.0%

Fuente: Spss V24

Figura 11: Frecuencia dimensión técnica



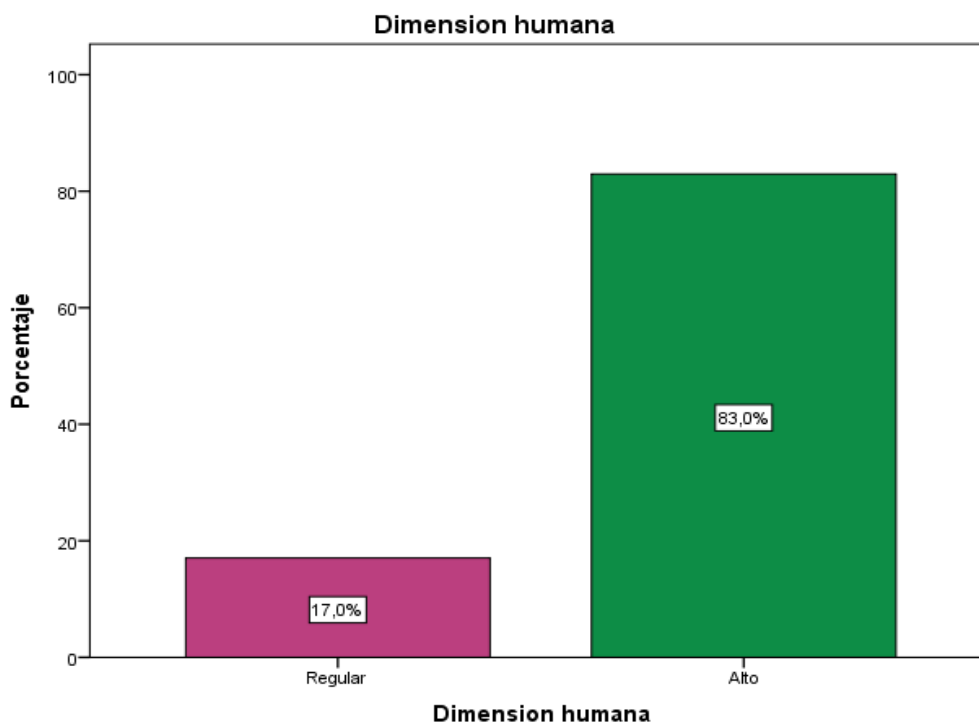
Fuente: Spss V24

Tabla 14. Frecuencia Dimensión Humana

Dimensión humana	Frecuencia	Porcentaje
Regular	15	17.0%
Alto	73	83.0%
Total	88	100.0%

Fuente: Spss V24

Figura 12: Frecuencia dimensión humana



Fuente: Spss V24

5.2 Interpretación de resultados

En la tabla 3 y figura 1, Se identifica la frecuencia de edad, donde el 100%(88) de pacientes, el 33%(29) poseen entre 26 y 40 años, el 26.1%(23) de pacientes poseen entre 20 a 25 años, el 19.3%(17) poseen entre 41 a 59 años, el 11.4%(10) de pacientes poseen entre 17 a 19 años y por ultimo el 10.2%(9) de pacientes poseen entre 60 años a mas.

En la tabla 4 y figura 2, Se identifica la frecuencia sexo, donde el 100%(88) de pacientes, el 70.5%(62) son de sexo femenino y el 29.5%(26) de pacientes son de sexo masculino.

En la tabla 5 y figura 3, Se identifica la frecuencia procedencia, donde el 100% (88) de pacientes, el 76.1%(67) de pacientes son de procedencia urbana y el 23.9%(21) de pacientes son de procedencia rural.

En la tabla 6 y figura 4, Se identifica la frecuencia estado civil, donde el 100%(88) de pacientes, el 52.3%(46) de pacientes son convivientes, el 39.8%(35) de pacientes son solteros y el 8%(7) de pacientes son casados.

En la tabla 7 y figura 5, Se identifica la frecuencia nivel educativo, donde el 100%(88) de pacientes, el 72,7%(64) de pacientes cuentan con estudio secundarios, el 18.2%(16) de pacientes cuentan con estudios superiores y el 9.1%(8) de pacientes cuentan con estudios primarios.

En la tabla 8 y figura 6, Se identifica que el 1.1% (1) de los pacientes señalan que, la calidad del cuidado de enfermería es deficiente, el 9.1% (8) es regular mientras que el 89.8% (79) considera que es bueno, siendo el 100%(88) los pacientes.

En la tabla 9 y figura 7, Se contempla que el 2.3% (2) de los pacientes señalan que, la información es deficiente, el 20.5% (18) es regular mientras que el 77.3% (68) considera que es bueno, siendo el 100%(88) los pacientes.

En la tabla 10 y figura 8, se evidencia que el 2.3% (2) de los pacientes señalan que, la accesibilidad de tiempo es deficiente, el 30.7% (27) es regular mientras que el 67.0% (59) considera que es bueno, siendo el 100%(88) los pacientes.

En la tabla 11 y figura 9, se contempla que el 2.3% (2) de los pacientes señalan que, la comodidad, seguridad y confianza es deficiente, el 8.0% (7) es regular mientras que el 89.8% (79) considera que es bueno, siendo el 100%(88) los pacientes

En la tabla 12 y figura 10, se nota que el 13.6% (12) de los pacientes señalan que, satisfacción del paciente es regular, mientras que el 86.4% (76) considera que es alto, siendo el 100%(88) los pacientes.

En la tabla 13 y figura 11, se evidencia que el 10.2% (9) de los pacientes señalan que, la dimensión técnica es regular, mientras que el 89.8% (79) considera que es alto, siendo el 100%(88) los pacientes.

En la tabla 14 y figura 12, se contempla que el 17.0% (15) de los pacientes señalan que, la dimensión humana es regular, mientras que el 83.0% (73) considera que es alto, siendo el 100%(88) los pacientes.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis Inferencial

Prueba de normalidad

H₀: Los datos tienen distribución normal

$p > 0,05$

H₁: Los datos no tienen distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 15 : Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del cuidado de enfermería	.162	88	.000	.860	88	.000
Satisfacción del paciente	.178	88	.000	.861	88	.000

Fuente: Spss V24

Interpretacion: En la tabla 15, se identifica la prueba de normalidad, se realizó con el Kolmogorov – Smirnov, ya que el tamaño de muestra sobrepasa los 30 ($n=88$), y según los valores obtenidos salieron menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, los datos no tienen una distribución normal, por lo que se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman.

Hipótesis general:

Hipótesis nula. Ho: $r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica - 2025.

Hipótesis alterna. Ha: $r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

Tabla 16: Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.

			Calidad del cuidado de enfermería	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de cuidado de enfermería	del Coeficiente de de correlación Sig. (bilateral)	1.000 .	.485 .000
		N	88	88
	Satisfacción del paciente	del Coeficiente de de correlación Sig. (bilateral)	.485 .000	1.000 .
		N	88	88

Interpretación: En la tabla 16, se identifica una significancia (Sig = 0.000) menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, la relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Santa María

Dimensión técnica	Coeficiente de correlación	.483	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	88	88

Interpretación: En la tabla 17, se identifica una significancia (Sig = 0.000) es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión técnica de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es igual a 0.483 es positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula. Ho: $r_{xy} = 0$

No existe relación significativa existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión humana de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.

Hipótesis alterna. Ha: $r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión humana de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha =$ acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha =$ rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

tabla 18: Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión humana.

		Calidad del cuidado	de	Dimensión humana
Rho de Spearman	Calidad del cuidado de enfermería	Coefficiente de correlación	de	1.000
		Sig. (bilateral)		.000
		N		88
	Dimensión humana	Coefficiente de correlación	de	.443
		Sig. (bilateral)		.000
		N		88
				.443
				.000

Interpretación: En la tabla 18, se identifica una significancia (Sig = 0.000) es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, existe relación significativa existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión humana de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2021. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es igual a 0.443 es positiva moderada.

VII. DISCUSION DE LOS RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados

En el objetivo de la investigación se descubrió que, en términos generales, existe una relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgicos en el servicio de cirugía del hospital santa maría del socorro de ica – 2025 con un coeficiente de correlación de 0.485 lo que indica una correlación positiva moderada. Estos resultados discrepan con los encontrados por Carvajal G. et al. En Cuba en el 2025, donde se identificó que los niveles de satisfacción se encuentran entre medio y bajo. Así también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Lopez A. et al en México en el 2024, donde se identificó que si existe relación entre la satisfacción del paciente post cesarea y el cuidado de enfermería. Así también estos resultados discrepan, con los encontrados por Mora K. et al. En México en el 2023, donde se identificó que no se encontró una relación significativa entre la calidad del tratamiento y la satisfacción del paciente. Así también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Ulloa I. et al. En Colombia en el año 2021, donde se identificó que los usuarios refieren una percepción positiva en las dimensiones de experiencias y satisfacción del cuidado brindado por los estudiantes de enfermería. Así también estos resultados concuerdan, con lo encontrado por Valle M. et al. En Ecuador en el 2021, donde se identificó que si existe relación entre el cuidado de enfermería relacionadas a las dimensiones estudiadas. Así también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Ramos B. en Lima el 2023, donde se identificó que si existe relación estadísticamente significativamente positiva alta entre calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado. Así también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Quiñonez. Et al en Lima el 2023, donde se identificó que la variable calidad del cuidado esta relacionada significativamente con la satisfacción del paciente, es decir que hay una relación importante

que influye considerablemente. Otro resultado concuerdan, con los encontrados por Tamara E. et al. En el Callao en el año 2022, donde se concluyo que existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicio de medicina. Asi también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Carreo K. et al. En San Martín en el años 2022, donde se identifico que si existe relacion directa entre a calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes con un valor de p igual a 0.001. Asi también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Velarde P. en Arequipa el 2022, donde se identifico que existe asociación significativa entre la percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en paciente del servicio de medicina y cirugía del hospital regional PNP Julio Pinto Manrique. Asi también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Salcedo M. en Amazonas el 2022, donde la calidad de atención de enfermería tienen correlación . Asi también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Ynoñan. C en Pisco en el año 2024, donde se concluye que la relación interpersonal enfermera-paciente son adecuados. Asi también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Huamani M. et al en Pisco el año 2021, donde se concluye que existe relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a centro quirúrgico del hospital San Juan de Dios de Pisco-Ica, 2021, con un $p=0,000 < 0,05$, mostrando un coeficiente de correlación Rho de Spearman vi de $r= 0,751$ que indica que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio.

En el objetivo específico 1, se encontró en la investigación que si existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión técnica de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual a 0.483 es positiva moderada.

Estos resultados discrepan con los encontrados por Carvajal G. et al. En Cuba en el 2025 porque en este estudio utilizan factores humanos, administrativos y físicos. Así también estos resultados concuerdan con los encontrados por Lopez A. et al en México en el 2024, donde se identificó que si existe relación en la calidad técnica del cuidado así también estos resultados discrepan con los encontrados por Mora K. et al. En México en el 2023, donde se identificó que no se encontró relación ya que las variables están determinadas por frecuencias y porcentajes. Así también estos resultados concuerdan con los encontrados por Ulloa I. et al. en Colombia en el año 2021, donde se identificó aceptables coeficientes de correlación intraclass por orden de 0.7. así también estos resultados concuerdan con lo encontrado por Valle M. et al en Ecuador en el 2021, donde se identificó que si existe relación entre el cuidado de enfermería relacionadas a la dimensión técnica. Así también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Ramos B. en Lima el 2023, donde se identificó que si existe relación donde se evidencia un índice de correlación de Rho Spearman de 0.664 considerada alta en sentido positivo. Así también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Quiñonez. Et al en Lima el 2023, donde se identificó que la variable calidad del cuidado esta relacionada significativamente con la dimensión competencia técnica donde el resultado obtenido podemos observar que el valor de P es $<0,05$, por lo tanto, Calidad del cuidado en su dimensión Cualidades de quehacer de enfermería están relacionadas significativamente con Satisfacción del paciente en su dimensión Competencia técnica. En otro resultado concuerdan, con los encontrados por Tamara E. et al. En el Callao en el año 2022, donde se concluyó que existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería con la seguridad habilidad conocimiento y eficiencia como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,001 < 0,05$), aceptamos la hipótesis propuesta H1, podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05. Así también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Carreo K. et al. En San Martín

en el años 2022, donde se identifico que si existe relacion directa entre a calidad de atención de enfermeria y la dimensión técnica empatia el 57.78% de los pacientes mostro una satisfaccion regular. Asi también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Velarde P. en Arequipa el 2022, donde se identifico que existe asociación significativa entre la precepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfaccion en paciente del servicio de medicina y cirujía del hospital regional PNP Julio Pinto Manrique. Asi también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Salcedo M. en Amazonas el 2022, donde la calidad de atención de enfermeria tiene una correlación de $r=0,589$, con un $p=0.000$ ($p < .05$).y se comprueba que existe una correlación moderada de la dimensión técnica del paciente. Asi también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Ynoñan. C en Pisco en el año 2024, donde se concluye que el 77% de los pacientes se encuentra satisfecho con la dimensión de expectativas, es decir que cumplieron con la perspectiva o el panorama que tenia el pacientes, logrando asi darle una mejor experiencia al paciente sobre el echo de estar hospitalizado. Asi también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Huamani M. et al en Pisco el año 2021, donde se concluye que existe relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería y la dimensión técnica se obtuvo un promedio de 14.91 puntos, lo cual se muestra que, la calidad de cuidado en su dimensión técnica es buena.

En el objetivo especifico 2, existe relación significativa existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión humana de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el servicio de cirujía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es igual a 0.443 es positiva moderada. Asi también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Lopez A. et al en Mexico en el 2024, donde se identifico que si existe relación la calidad de enfermeria y los niveles de satisfacción para las preguntas de trato

que proporciona enfermería en la tabla 1 en la dimensión humana de nuestro trabajo. Así también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Ulloa I. et al. En Colombia en el año 2021, donde se identificó que los puntajes totales de cada una de las dos dimensiones del instrumento CUCACE, obtuvieron medias y medianas altas, indicando que los usuarios en general tuvieron una percepción positiva en la experiencia y satisfacción con los cuidados brindados por los estudiantes de enfermería. También se aprecia que existe correlación positiva moderada entre las dos dimensiones, en razón a que el coeficiente de correlación de Spearman fue de $r = 0.53$, lo cual indica que puntajes altos de la dimensión de experiencia se relaciona con puntajes altos de la dimensión de satisfacción. Así también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Ramos B. en Lima el 2023, donde se identificó que si existe relación el índice valor de Rho Spearman obtenido fue 0.691 considerado moderado en sentido positivo con una sig. Bilateral $p=0.01$; en vista que el p valor obtenido es menor al $p<0.05$; entonces, se decide rechazar la hipótesis nula y en consecuencia aceptar la alterna. Según los considerandos previstos se puede afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta. Así también estos resultados discrepan, con los encontrados por Quiñonez. Et al en Lima el 2023, donde se identificó que la variable calidad del cuidado y la dimensión trato Del resultado obtenido podemos observar que el valor de P es $>0,05$, por lo tanto, no hay relación entre Calidad del cuidado en su dimensión Apertura a la comunicación Enfermera-Paciente con Satisfacción del paciente en su dimensión Trato. Así también estos resultados concuerdan, con los encontrados por Carreo K. et al. En San Martín en el años 2022, donde se identificó que si existe relación un 55.56% en la dimensión humana, lo cual refleja una percepción positiva en términos de calidez y empatía por parte del personal de enfermería en su atención.

La mayor limitante de la investigación es que solo circunscribe en pacientes postquirúrgicos. Los cuestionarios fueron confeccionados de acuerdo a las características de los pacientes postquirúrgicos adaptados de acuerdo a su entender y luego se validó por tres expertos con estudios de magister y doctorado en ciencias de la salud y luego una prueba piloto se calculó la confiabilidad con un estadístico de Alpha de Cronbach de 0.869 para el cuestionario de la calidad del cuidado de enfermería y 0.905 para el cuestionario de satisfacción del paciente. El resultado del p valor (Sig = 0.000) es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es igual a 0.485 es positiva moderada.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Primera:** Se determinó que en el departamento de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica - 2025, hay una correlación importante entre la satisfacción del paciente postquirúrgico y la calidad del cuidado brindado por enfermería. El valor p fue 0.000 y la correlación Rho de Spearman fue 0.485, lo que indica una correlación positiva moderada.
- Segunda:** Se determinó que existe una relación importante entre la calidad del cuidado enfermería y la dimensión técnica de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025. Habiendo obtenido un p valor de 0.000; así como también correlación de Rho Spearman que es igual a 0.483 es positiva moderada.
- Tercera:** Se estableció que existe vínculo importante entre la calidad de la atención de enfermería relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión humana de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025. Habiendo obtenido un p valor de 0.000; así como también la correlación de Rho Spearman que es igual a 0.443 es positiva moderada.

Recomendaciones

- Primera:** A las autoridades del Hospital, realicen constantes evaluaciones de forma inopinada, en relación a la calidad de cuidado de enfermería que brinda el profesional de la salud, a los pacientes postoperatorios para fomentar el bienestar del paciente y la ética profesional, mejoras sobre calidad y satisfacción del paciente en mencionado nosocomio; brindándole comodidad y confort.
- Segunda:** Al personal de enfermería, a seguir capacitándose en temas relacionados al cuidado integral del paciente, donde fomente conductas saludables, para optimizar la calidad y calidez de la atención.
- Tercera:** A los pacientes, a seguir participando activamente en temas de investigación propuesto por los tesisistas involucrándose en el llenado de los cuestionarios.
- Cuarta:** A los pacientes, facilitar información veraz y confiable sobre la atención obtenida por parte del personal de salud, para obtener el cambio y una adecuada atención por parte del personal de salud.
- Quinta:** A los tesisistas, en futuras investigaciones abordar otras variables que se relacionen con la calidad del cuidado en enfermería y la satisfacción de pacientes, así también profundizar en el conocimiento y el buen trato al paciente incorporando estrategias organizativas para brindar atención con mayor oportunidad, fortaleciendo la calidad técnica e interpersonal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pecho N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, lima, año 2020. [Tesis para optar el título de maestro en enfermería]. Callao: Universidad Nacional de Callao; 2020. [Citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5334/Nancy%20Isabel%20Pecho%20Nu%c3%b1ez%20FCS%20Maestr%c3%ada%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. universidad san Juan Bautista pisco 2024, <https://repositorio.upsjb.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/dfaa4339-d69a-4422-b8ab-abe7f7d93f1d/content>
3. Hernández L. satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, clínica central Cira García. [Internet]. Revista cubana de enfermería. 20 de octubre de 202. [Consultado el 20 de agosto de 2025]; 37. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
4. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud de calidad. [Internet]. 2025 [Citado el 20 de mayo 2025]. Disponible en: <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. Mero L et al. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la unidad de salud de cuba libre 24 horas. [Internet]. Revista espacios. 31 de enero de 2021. [consultado el 20 de agosto de 2025]; 117 disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>
6. Figueredo E. et al. Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de un centro de atención primaria del Paraguay en 2024. [Internet]. Scielo. 16 de junio de 2025. [consultado el 21 de agosto de 2025]; Disponible en: https://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2312-38932025000100203&lang=es

7. Bastidas M. et al Guia de evaluación de enfermería relacionada con el nivel de satisfacción de pacientes post quirúrgicos del hospital provincial de Puyo, 2017. [Tesis para la optar el título de licenciada en enfermería]. Ecuador: Universidad regional autónoma de los andes.2017. [Citado el 29 de junio de 2025] https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6043/1/PIUAEN_F015-2017.pdf
8. Huamán L. et al. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital publico de Perú. [Internet]. Scielo. 25 de setiembre de 2023. [consultado el 20 de agosto de 2025]; Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842023000200007&lang=es
9. Adrianzen M. satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el centro de salud Monsefú, Enero-Marzo. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2020. [19 de agosto de 2025]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52738/Adrianz%c3%a9n_AMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Becerra B. et al Calidad del trato al paciente con el servicio de atención primaria. [Internet]. Scielo. 21 de enero de 2025 [15 de agosto de 2025]; Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532024000100223&lang=es
11. Yupanqui M. Yupanqui V. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico con atención de enfermería. Hospital Santa María del Socorro, Ica 2020. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021. [Citado el 04 de julio de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/975/1/Miriam%20Elizabeth%20Yupanqui%20Rom%c3%a1n.pdf>

12. Izquierdo E. Enfermería de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. [Internet]. Scielo. Setiembre de 2015. [14 de agosto de 2025]; Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006
13. Carvajal Granizo VC, Guerrero Arrieta KG. Satisfacción de usuarios y calidad del servicio de salud en el primer nivel de atención. Rev. cubana Med Milit [Internet]. 10 de enero de 2025 [citado 20 de agosto de 2025];54(1); Disponible en: <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/71545>
14. Antonio L, Rivera Z, López L. Nivel de Satisfacción con el Cuidado de Enfermería en Pacientes post Operadas de Cesárea en Hospital Naval de México. Rev. Ciencia Latina [Internet]. 2025. [20 de junio 2025]: 9(1); pp. 5320 Disponible: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/16221/23193>
15. Vista de Relación entre la Calidad de los Tratamientos de Ortodoncia Finalizados y la Satisfacción de los Pacientes Atendidos en la UASLP desde el año 2019 hasta 2022 [Internet]. Ciencialatina.org. 2019 [citado el 2025 Jun 2025]. Disponible: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8306/12504>
16. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. Rev. Cuidarte. [Internet]. 2021 [Citado el 29 de junio del 2025]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732021000100215&lang=es
17. Valle M, Guadalupe J, Acosta S, Cuidado de enfermería durante el postoperatorio inmediato. Rev. Eugenio Espejo. [Internet]. 2021 (Citado el 20 de junio de 2025) Disponible en: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422021000200018
18. Ramos B. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un establecimiento de salud Nivel II. Lima, 2023. [Tesis para optar el grado académico de magister en gestión de los servicios de la salud] lima: universidad cesar vallejo; 2023. [Citado

- el 22 de junio de 2025]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123179/Ramos_TB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Quiñonez. Et al. Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de Huaycán Lima-Perú 2023. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en cuidados quirúrgicos]. Lima: Universidad nacional del Callao; 2023. [citado el 23 de junio del 2025]. Disponible en:
<https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/d4378b9a-e4e7-4602-bb5e-bbfb61309cb9/content>
20. Universidad del callao 2022
<https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/6613d7c6-2c19-4206-8342-2b3e1c6a7f26/content>
21. Carrero k, Medina C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. San Martín: Universidad Católica Sedes Sapientiae; 2023. [Citado el 29 de junio del 2025]. Disponible en:
<https://repositorio.ucss.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/b24a1603-7a10-4000-83ca-80b94c127251/content>
22. Velarde P. Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía en un hospital peruano. Rev. Ter. [Internet]. 2022 [Citado el 23 de junio de 2025]; 7(1). Disponible en:
<https://rpmpe.pe/index.php/rpmpe/article/view/31>
23. Salcedo M. Satisfacción del Paciente Hospitalizado a la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022 [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022. [Citado el 24 de junio de 2025]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109305/Salcedo_AMP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

24. Ynoñan C. relacion interpersonal enferma- paciente según hildegard peplau, y nivel de satisfaccion del paciente con los cuidados de enfermeria brindados en el servicio de medicina y cirugia del hospital san juan de Dios Pisco. [Tesis para optar el titulo profesional de licenciado en enfermeria]. Ica: universidad privada san juan bautista. 2024 [citado el 25 de agosto de 2025] disponible en: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/dfaa4339-d69a-4422-b8ab-abe7f7d93f1d/content>
25. San J, De D, De, Del M, Huamani C, María A, et al. Calidad del cuidado de enfermeria y satisfacci3n del paciente que ingresa a centro quir3rgico del hospital San Juan de Dios de Pisco- Ica, 2021. [Tesis para optar el T3tulo Profesional de Licenciada en Enfermer3a]. Ica: Universidad aut3noma de Ica. 2022 [Citado el 23 de junio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1883/3/HUAMANI%20AYQUIPA%20MARIA%20DEL%20CARMEN%20-%20LOPEZ%20MEZA%20MARIA%20VILMA.pdf>
26. Cobos D, L3pez B, Gallardo M, Moreno N. Gest3n de calidad de cuidados en enfermer3a. Rev. Ter. [Internet]. 2019 [Citado el 24 junio 2025] Disponible: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/gestion-de-la-calidad-de-los-cuidados-en-enfermeria/#:~:text=La%20calidad%20de%20los%20cuidados%20en%20la%20disciplina%20enfermera%2C%20se,expectativas%20por%20parte%20de%20%C3%A9ste>
27. Correa E, Verde E, Rivas J. Valoraci3n de enfermer3a. basada en la filosof3a de Virginia Henderson. [Internet]. M3xico: Universidad Aut3noma Metropolitana. [Citado el 24 de junio de 2025]. Disponible en: https://www.casadelibrosabiertos.uam.mx/contenido/contenido/Libroel_electronico/valoracion_de_enfermeria.pdf
28. P3rez V, Mac3a L, Gonz3les V. Satisfacci3n de los usuarios en el sistema de salud espa3ol: an3lisis de tendencias. Rev. Sa3de P3blica. [Internet]. 2019 [Citado el 24 de junio de 2025]; 53-87. Disponible en:

<https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>

29. Fernández G, Mitacc C. Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post-operado en el servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017. [Tesis para optar el título de la segunda especialidad en enfermería: Centro quirúrgico]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018. [Citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3355/FERNANDEZ%20Y%20MITACC_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Correa E, Verde E, Rivas J. Valoración de enfermería. basada en la filosofía de Virginia Henderson. [Internet]. México: Universidad Autónoma Metropolitana. [Consultado el 24 de junio de 2025]. Disponible en: https://www.casadelibrosabiertos.uam.mx/contenido/contenido/Libroel_electronico/valoracion_de_enfermeria.pdf
31. Ecured. Definición de satisfacción. [Internet] Cuba; 2018. [Citado el 21 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.ecured.cu/Satisfacci%C3%B3n>
32. Reynaldos K., Javiera O, Azolas V. Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: Revisión integradora. Rev. Salud Pública. [Internet]. 2017 [Citado el 20 de junio de 2025]; 21(2); pp. 65-76. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/17698>
33. Aguilar P, Aros G, Cid A. Perfil y grado de satisfacción de los usuarios que asisten al centro de salud de la Universidad Austral de Chile sede Valdivia, año 2014. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Chile: Universidad Austral de Chile; 2014. [Citado el 21 de junio de 2025]. Disponible en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2014/fma283p/doc/fma283p.pdf>
34. Ayala K. Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo II – 2 Sullana, Setiembre – Diciembre 2018. [Tesis para optar el título de

- licenciada en enfermería]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Citado el 21 de junio de 2025]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25783/Ayala_JK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
35. Chanduvi M, Chonlon A. Nivel de satisfacción sobre cuidados de enfermería que brinda las enfermeras a los pacientes adultos mayores en la clínica geriátrica del Ejército Lima, 2017. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2017. [Citado el 21 de junio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/caec174b-68b1-4985-ae28-0e23de26bb5b/content>
36. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de usuarios con atención en consultorios médicos. Rev. Méd. [Internet]. 2018 [Citado el 01 de junio de 2021]; 40(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
37. Hernández I, León c, Miranda a, Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, clínica central Cira García Rev. Ter. [Internet]. 2021 [Citado el 23 de junio de 2025]; 37(4); 5186. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
38. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de usuarios con atención en consultorios médicos. Rev. Méd. [Internet]. 2018 [Citado el 01 de junio de 2021]; 40(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
39. Diccionario de la real academia española [en línea] la 23ª ed. España: real academia española 2025 [Consultado el 20 de agosto de 2025]. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n?m=form>
40. Blanco A, Santamaria A, Vásquez K. Evaluación de los indicadores de calidad en enfermería. Hospital Mariano Pérez Balí. Bartolomé Masó Márquez [Internet]. 2016. [Consultado el 21 de junio de 2025]. Disponible en:

<http://www.enfermeria2017.sld.cu/index.php/enfermeria/2017/paper/view/391/310>

41. Diccionario de la real academia española [en línea] la 23ª ed. España: real academia española 2025 [Consultado el 25 de agosto de 2025]. Disponible en: <https://dle.rae.es/paciente?m=form>
42. Tamara B, Villanueva Aparicio J. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión. [tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería]. Callao: Universidad nacional del Callao; 2022. [consultado el 13 de agosto de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/6613d7c6-2c19-4206-8342-2b3e1c6a7f26/content>
43. Hospitalización de cirugía Hospital San José. Departamento de enfermería. [Internet] Callao, 2018. [Consultado el 01 de junio de 2025]. Disponible en: http://www.hsj.gob.pe/servicios/enfermeria/hosp_cirugia.html
44. Hospitalización de cirugía Hospital San José. Departamento de enfermería. [Internet] Callao, 2018. [Consultado el 01 de junio de 2021]. Disponible en: http://www.hsj.gob.pe/servicios/enfermeria/hosp_cirugia.html
45. Colegio de enfermeros del Perú. Reglamento de la ley N° 27669 del trabajo de la enfermera(o). [Internet]. 2002 [Consultado el 25 de junio de 2025]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1209_LEG265.pdf
46. Trinidad J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el puesto de salud Salvador, chincha – 2024.[Tesis desarrollada para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Chincha: universidad autónoma de Ica; 2025. [consultado el 10 de agosto de 2025]. Disponible en: https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/3300/1/30.%20TESIS_TRINIDAD%20CONTRERAS%20JAMILE%20%20MERCEDES.pdf

47. Figueroa E. calidad de atención de enfermería relacionada con el nivel de satisfacción atendido en el servicio de emergencia de un hospital de Ica 2023. [tesis para optar el título de especialista en cuidado enfermero en emergencias y desastres]. Lima: universidad Norbert Wiener; 2023. [consultado el 05 de agosto de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e296a4d6-3fa1-47d6-b182-a7c2fb101297/content>
48. Trinidad J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el puesto de salud Salvador, chincha – 2024. [Tesis desarrollada para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Chincha: universidad autónoma de Ica; 2025. [consultado el 10 de agosto de 2025]. Disponible en: https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/3300/1/30.%20TESIS_TRINIDAD%20CONTRERAS%20JAMILE%20%20MERCEDES.pdf
49. Ramírez K, Uruce I. calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del hospital santa maría del socorro, Ica 202. Rev. Enferm. Vanguard [internet] 2023 [consultado el 10 de agosto de 2025]: vol 11(2); 66-78. Disponible en: <https://www.revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534/815>
50. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. [Internet]. 6a ed. México D.F: Mc Graw Hill; 2014. [Consultado el 25 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
51. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. [Internet]. Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador; 2020. [Consultado el 25 de junio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

52. Carrasco S. Metodología de la Investigación científica. [Internet]. Lima: Editorial San Marcos Lima; 2005. [Consultado el 25 de junio de 2025]. Disponible en: [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia de La Investigacion Cientifica Carrasco Diaz 1](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1)
53. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. [Internet]. Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador; 2020. [Consultado el 21 de junio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
54. López P, población y muestra y muestreo 2004. EL población y muestreo. Una aproximación para los estudios de posgrado. [Consultado el 22 de junio de 2025]. Disponible en: [Consultado el 24 de junio de 2025]. Disponible en: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
55. Hernández R. estadística elemental para ciencia social. Editorial de la universidad de Costa Rica 2004. https://books.google.co.cr/books?id=4Bn033JrE8wC&printsec=frontcover&source=gbs_vpt_read#v=onepage&q&f=false
56. Fernandez et al <https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/ab680dc3-7ffe-43a0-9484-3a067cee864b/content>
57. Ataurima R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016. [Tesis para optar el título de la segunda especialidad en enfermería: Enfermería en centro quirúrgico]. Lima: Universidad Nacional Mayor San Marcos; 2016. [Citado el 22 de junio de 2025]. Disponible en: http://200.62.146.34/bitstream/handle/123456789/5207/Ataurima_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postquirúrgico en el hospital Santa María del Socorro de Ica - 2025.

Responsables: Mariyoly Gallardo Mozo; Irene Viviana Huamantupa Susaya.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica - 2025?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.</p>	<p>Variable X:</p> <p>Calidad del cuidado de enfermería.</p> <p>D1. Información</p> <p>D2. Accesibilidad y tiempo</p> <p>D3. Comodidad, seguridad y confianza</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Relacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p>

Problemas Específicos	Objetivos	Hipótesis	Variable Y:	Población y muestra:
<p>PE1. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión técnica de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica - 2025?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión humana de</p>	<p>Específicos</p> <p>OE1. Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión técnica de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.</p> <p>OE2. Determinar la relación entre la calidad del cuidado de</p>	<p>Específicos</p> <p>HE1. Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión técnica de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.</p> <p>HE2. Existe relación significativa existe entre la calidad del</p>	<p>Satisfacción del paciente.</p> <p>D1. Técnica</p> <p>D2. Humana</p>	<p>Población 93 pacientes</p> <p>Muestra 88 pacientes postquirúrgicos en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.</p> <p>Técnicas e instrumentos:</p> <p>Encuesta</p> <p>- Cuestionario para medir la calidad del cuidado de enfermería</p>

<p>la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica - 2025?</p>	<p>enfermería y la dimensión humana de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.</p>	<p>cuidado de enfermería y la dimensión humana de la satisfacción del paciente postquirúrgico en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2025.</p>		<p>- Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente</p> <p>Técnicas de análisis y procesamiento de datos:</p> <p>1° Codificación</p> <p>2° Calificación</p> <p>3° Tabulación de datos</p> <p>4° Interpretación de los resultados</p> <p>5° Comprobación de hipótesis</p>
--	--	---	--	---

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Código:

Fecha:

Edad:

17-19 años ()

20-25 años ()

26-40 años ()

41-59 años ()

60 a más años ()

Sexo:

Masculino () Femenino ()

Procedencia:

Urbano () Rural ()

Estado civil:

Soltero () Conviviente () Casado () Separado () Divorciado () Viudo ()

Nivel educativo

Primaria () Secundaria () Superior ()

Tipo de intervención quirúrgica: _____

Indicaciones:

A continuación, encontrará una serie de enunciados que describen el cuidado recibido por parte de la ENFERMERA, lea con atención cada frase y valore con sinceridad el cuidado brindado por el personal de enfermería durante su estadía en el hospital, marcando una "x" la alternativa que usted crea conveniente.

BUENO: B (3)

REGULAR: R (2)

DEFICIENTE: D (1)

LA ENFERMERA:	B	R	D
D1. INFORMACIÓN.			
1. Le informa sobre su estado de salud.			
2. Le enseña cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad.			
3. Lo llama por su nombre.			
4. Se interesa por la forma de cómo sus problemas de salud afectan su vida.			
D2. ACCESIBILIDAD Y TIEMPO			
5. Le administra sus medicamentos oportunamente.			
6. Aclara sus dudas y/o temores en relación a su enfermedad.			
7. Le orienta sobre los cuidados que debe seguir para su recuperación.			
8. Se muestra cortés con Ud.			
9. Ha recibido palabras de aliento por parte de la enfermera.			
D3. COMODIDAD, SEGURIDAD Y CONFIANZA			
10. Tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza.			
11. Cuida de su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.			
12. Le explica que tratamiento va a recibir y su utilidad.			
13. Le proporciona algún material educativo para fomentar conductas saludables.			

14. Conversa con Ud. sobre temas de su interés.			
15. Se preocupa por su comodidad (ruido, luz, ventilación adecuada).			
16. Utiliza un lenguaje claro y sencillo al explicarle los procedimientos.			
17. Coloca las vías adecuadamente.			
18. Se interesa porque el ambiente donde se atiende sea agradable para Ud.			

Fuente: Adaptado de Fernández et al⁵⁶.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Código:

Fecha:

Indicaciones:

A continuación, encontrará una serie de enunciados que describen el cuidado recibido por parte de la ENFERMERA, lea con atención cada frase y valore con sinceridad el cuidado brindado por el personal de enfermería durante su estadía en el hospital, marcando una "x" la alternativa que usted crea conveniente.

SIEMPRE: S (3)

A VECES: AV (2)

NUNCA: N (1)

LA ENFERMERA:	S	AV	N
D1. TECNICA			
Seguridad en lo que hace y dice			
1. ¿La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza?			
2. ¿La enfermera le informa el procedimiento que realizará en forma clara?			
Habilidad y destreza			
3. ¿La enfermera se lava las manos antes de atenderlo?			
4. ¿La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza?			
Conocimiento			
5. ¿La enfermera demuestra conocer lo que hace?			
6. ¿La enfermera demuestra conocer lo que dice?			
Eficiencia			
7. ¿La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita?			
8. ¿La enfermera le motiva para participar en su tratamiento?			

9. ¿La enfermera involucra a la familia en su tratamiento?			
D2. HUMANA			
Respeto			
10. ¿La enfermera le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento?			
11. ¿La enfermera le provee atención individualizada?			
Trato			
12. ¿La enfermera le trata con amabilidad?			
13. ¿La enfermera le brinda atención sin Juzgar creencias?			
14. ¿La enfermera le muestra amistad?			
Comunicación verbal			
15. ¿La enfermera le saluda al ingresar a su unidad?			
16. ¿La enfermera se presenta ante Ud.?			
Comunicación no verbal			
17. ¿La enfermera le coge las manos cuando está preocupado?			
18. ¿La enfermera le atiende con una sonrisa?			
19. ¿El rostro de la enfermera muestra amabilidad?			
Acercamiento al paciente			
20. ¿La enfermera realiza rondas para dar conformidad de su servicio?			
21. ¿La enfermera muestra interés por su estado de salud?			
22. ¿La enfermera escucha sus preocupaciones o inquietudes?			

Fuente: Adaptado de Ataurima⁵⁷.

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTQUIRÚRGICO EN EL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO DE ICA - 2025.

Nombre del Experto: Mg. Mervy Suczo Chairña

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ambos instrumentos son aplicables cumplen con los instrumentos para ser utilizados.

GOBIERNO REGIONAL ICA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ICA
HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO

Mg. Mervy Suczo Chairña

REG. SING - UCI
Mg. MERVY SUZCO CHAIÑA
C. Nº. 30343 DNE: 9497 RRM. 1447

Apellidos y Nombres del validador: Mg. Mervy Suczo Chairña

Grado académico: Mg. Metodóloga de investigación-RENACYT cod.

Nº. DNI: 21558762

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTQUIRÚRGICO EN EL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO DE ICA - 2025.

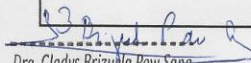
Nombre del Experto: Dra. Gladys Brizuela Pow Sang

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ambos instrumentos son aplicables cumplen con los instrumentos para ser utilizados.


Dra. Gladys Brizuela Pow Sang

ENFERMERA SALUD PUBLICA

C.E.P. 12832 R.N.E. 2816

Apellidos y Nombres del validador: Dra. Gladys Brizuela Pow Sang

Grado académico: Metodóloga de investigación-RENACYT cod.

Nº. DNI: 21434586


Dra. Gladys Brizuela Pow Sang

ENFERMERA SALUD PUBLICA

C.E.P. 12832 R.N.E. 2816

COD. ORCIO. 0000-0002-3941-0680

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTQUIRÚRGICO EN EL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO DE ICA - 2025.


Nombre del Experto: Mg. Doris Paico Ventura

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ambos instrumentos son aplicables cumplen con los instrumentos para ser utilizados.


DORIS U. PAICO VENTURA
LIC. EN ENFERMERIA
C.E.P. N° 20069

Apellidos y Nombres del validador: Mg. Doris Paico Ventura

Grado académico: Mg. Metodóloga de investigación-RENACYT cód.

N°. DNI:21487056

Anexo 5: Evidencia fotográfica











Evidencia documentaria



CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, **GALLARDO MOZO, Marioly** identificada con código de estudiante **A181000167** y **HUAMANTUPA SUSAYA, Irene Viviana** identificada con código de estudiante **A181000253** del Programa Académico de **ENFERMERÍA**, quienes vienen desarrollando la tesis denominada: **"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSQUIRÚRGICO EN EL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO DE ICA – 2025"**

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar a las en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 16 de Julio del 2025



Mag. Jose Yomil Perez Gomez
DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maurtua 489

autonomadeica.edu.pe



Chincha Alta, 16 de Julio del 2025

OFICIO N°1534-2025-UAI-FCS

Sr. Víctor Leonardo Trillo Rojas
Director
HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO - ICA
Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en la formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, responsabilidad social y bienestar universitario en inserción laboral.

En tal sentido, nuestras estudiantes se encuentran en el desarrollo de tesis para la obtención del título profesional, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Las estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución que usted dirige.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **autorización** de la Institución elegida, para que las estudiantes puedan proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la carta de presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación.

Sin otro particular y con la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Mag. Jose Yomil Perez Gomez
DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA





FORMULARIO UNICO DE TRAMITE

(FUT) N°00008909



SUMILLA Solicito autorización para recolección de datos de proyecto de investigación

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO ICA

Mariyoly Gallardo Mora ; Irene Vilucana Huamantupa Susaya

Nombres y Apellidos

42421441 ; 44.78.4151 983056518 - 975316061

Cargo en el Centro de Trabajo

DNI

Teléfono

Urb La Perla 16-42 Tinguina ; Av Panama 203 La Tinguina

Dirección

FUNDAMENTOS DEL PEDIDO

Que deseando ejecutar mi proyecto de investigación titulado: "Calidad del Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente post quirúrgico en el Hospital Santa María del Socorro de Ica 2025". De la institución donde labora como responsable del área de docencia e investigación, y se me expida la carta de autorización para recolección de datos, se adjunta los siguientes requisitos:



DOCUMENTACIÓN QUE ADJUNTA

- Formularios unicos de Tramite
- Oficio de la universidad N° 1534
- carta de presentación
- CD quemado - consentimiento informado - constancia de aprobación de investigación

POR TANTO

Solicito a usted se sirva acceder a mi petición por ser de justicia

ICA 22 DE julio DEL 2025

[Signature] FIRMA

Recibimos

N°00008909

de Mariyoly Gallardo Mora, Irene Vilucana Huamantupa Susaya

Solicito Autorización para la recolección de datos de proyecto de investigación 22/7/25



Ica, 13 de agosto del 2025

MEMORANDO N° 243 -2025-HSMSI-ACAP/J-UADI

PARA : DR. CESAR ALBERTO LEY GARCIA
Jefe del Departamento de Cirugía

ASUNTO : BRINDAR FACILIDADES A LA TESISTA recolección de
Datos.

REF : Exp. 684

Me dirijo a usted, para comunicarle que las tesista de la Universidad Autónoma de Ica, las señoras **GALLARDO MOZO MARIYOLY, HUAMANTUPA SUSAYA IRENE VIVIANA**, Profesional de Enfermería, cuenta con la aprobación del Comité de Ética e Investigación del Hospital Santa María Del Socorro, de Ica, para aplicar su instrumento de investigación (con la modalidad de Encuesta) de la Tesis; "**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACIÓN DEL PACIENTE POSTQUIRÚRGICO EN EL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO ICA - 2025**" facilidades correspondientes.

Asimismo, se indica que este documento no tiene valor oficial para ser presentado externamente, ya que solo es referencial para que las tesista extraigan información, que será sometida a consideración del Comité de Ética e investigación del Hospital, quien validara los datos (Informe Final) al 100% al término de la investigación con la finalidad que se expida la constancia de conformidad de datos.

Atentamente

GOBIERNO REGIONAL ICA
DIRECCION REGIONAL SALUD ICA
HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO

c.c. Archivo

MO. CESAR ALBERTO LEY GARCIA, Huamantupa Susaya Irene Viviana
Jefe Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

Calle Castrovirreyña N°759
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
Email: udocencia@hospitalsochorroica.gob.pe
Ica

Consentimiento informado



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:.....

Yo:....., identificada con DNI
(carnet de extranjería o pasaporte de extranjeros) N°.....,
acepto participar voluntariamente de la tesis titulada: **CALIDAD DEL
CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
POSTQUIRURGICO EN UN HOSPITAL DE ICA - 2025**, la cual pretende
determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de
enfermería y la satisfacción del paciente, con ello autorizo se me
pueda realizar una entrevista y aplicar el instrumento compuesto por
dos encuestas. (Cuestionario para evaluar la calidad del cuidado de
enfermería y el cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente),
comprometiéndome a responder con veracidad cada uno de ellos,
además se me informo que dicho instrumento es anónimo y solo se
usarán los resultados para fines del estudio, asimismo autorizo la toma
de una foto como evidencia de la participación. Con respecto a los
riesgos, el estudio no representará ningún riesgo para mi salud, así
como tampoco se me beneficiará económicamente por él, por ser una
decisión voluntaria en ayuda de la investigación.

MARIYOLY GALLARDO MOZO
DNI: 42421441

FIRMA DE LA PARTICIPACIÓN
DNI.

IRENE HUAMANTUPA SUSAYA
DNI: 44784151

Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud



Página 2 de 123 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::3117:508657679




23% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 8%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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



Página 2 de 123 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::3117:508657679

Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 8% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.autonmadeica.edu.pe	7%
2	Internet	hdl.handle.net	2%
3	Internet	repositorio.unac.edu.pe	2%
4	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	2%
5	Internet	www.repositorio.autonmadeica.edu.pe	1%
6	Internet	repositorio.ucss.edu.pe	1%
7	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2024-10-31	<1%
8	Publicación	Priscila Marivi Velarde Del Rio. "Percepción del cuidado humanizado y el nivel de ...	<1%
9	Publicación	Alva Huerta, Jannet Anilu. "Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de at...	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Nacional de Trujillo on 2025-03-24	<1%
11	Publicación	Iliana Milena Ulloa Sabogal, Luz Dalia Durán Valbuena, Fabio Alberto Camargo Fi...	<1%

12	Internet	docplayer.es	<1%
13	Internet	dspace.unitru.edu.pe	<1%
14	Trabajos entregados	Universidad Nacional de Loja on 2025-07-15	<1%
15	Publicación	Urrutia Mundaca, Silvia. "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usu..."	<1%
16	Internet	repositorio.ucp.edu.pe	<1%
17	Trabajos entregados	Universidad de Ciencias y Humanidades on 2024-10-29	<1%
18	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-11-28	<1%
19	Publicación	Arpasi Pancca, Rudy Alvaro. "Métricas de calidad de servicio y la satisfacción de lo..."	<1%
20	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-12	<1%
21	Publicación	García Santos, Mercedes. "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción en ..."	<1%
22	Trabajos entregados	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2022-01-15	<1%
23	Publicación	Rodas Trujillo, Karem Justhin. "Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atenc..."	<1%
24	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2024-10-31	<1%
25	Publicación	Velásquez Carrasco, Luzmila Yolanda. "Grado de satisfacción de las usuarias y la c..."	<1%

26	Trabajos entregados uncedu on 2024-10-14	<1%
27	Publicación Alva Gutierrez, Rocío del Pilar. "Percepción y experiencias de las madres de niños ..."	<1%
28	Publicación Isabel Natividad Urure Velazco, Luisa Antonia Pacheco Villa García, Karen Leticia ...	<1%