



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Trabajo Académico**

Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente  
postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2024

**Para optar el Título de**

Especialista en Cuidado Enfermero en Paciente Clínico Quirúrgico

**Presentado por:**

**Autora:** Aranda Sánchez, Juana René

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7745-0080>

**Asesor:** Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

**Lima – Perú**

**2024**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

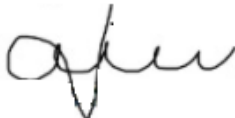
Yo, Aranda Sánchez, Juana René, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Paciente Clínico Quirúrgico de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2024", Asesorado por el Docente Mg. Mori Castro, Jaime Alberto, DNI N° 07537045, ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>, tiene un índice de similitud de 14 (Catorce) %, con código oid:14912:372818791, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor(a)  
 Aranda Sánchez, Juana René  
 DNI N° 18005871



.....  
 Firma del Asesor  
 Mg. Mori Castro, Jaime Alberto  
 DNI N° 07537045

Lima, 26 de Noviembre de 2023

### **DEDICATORIA:**

Agradecer en primer lugar a Dios, por brindarme su dirección y fortaleza para lograr esta meta, a la casa de estudios Norbert Wiener, por la orientación profesional para finalizar el proyecto de investigación.

**AGRADECIMIENTO:**

A mi familia, a mi esposo Francklin, a mis hijos Josué y Fabricio por acompañarme y alentarme a culminar mi segunda especialidad por su cariño y comprensión.

**Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto**  
**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>**

## **JURADO**

**Presidente** : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

**Secretario** : Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli

**Vocal** : Mg. Enriquez Mendoza, Ramiro

## ÍNDICE

1.	EL PROBLEMA	11
1.1.	Planteamiento del problema	11
1.2.	Formulación del problema	14
1.2.1.	Problema general	14
1.2.2.	Problemas específicos	14
1.3.	Objetivos de la investigación	14
1.3.1.	Objetivo general	14
1.3.2.	Objetivos específicos	14
1.4.	Justificación de la investigación	15
1.4.1.	Teórica	15
1.4.2.	Metodológica	15
1.4.3.	Práctica	15
1.5.	Delimitaciones de la investigación	16
1.5.1.	Temporal	16
1.5.2.	Espacial	16
1.5.3.	Recursos	16
2.	MARCO TEÓRICO	17
2.1.	Antecedentes	17
2.2.	Base Teórica	19
2.3.	Formulación de hipótesis	25
3.	METODOLOGÍA	27
3.1.	Método de la investigación	27
3.2.	Enfoque de la investigación	27
3.3.	Tipo de investigación	27
3.4.	Diseño de la investigación	27
3.5.	Población, muestra y muestreo	28
3.6.	Variables y operacionalización	30
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1.	Técnica	33
3.7.2.	Descripción de instrumentos	33
3.7.3.	Validación	34
3.7.4.	Confiabilidad	35
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	35

3.9.	Aspectos éticos	36
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	38
4.1.	Cronograma de actividades	38
4.2.	Presupuesto	39
5.	REFERENCIAS	40
	Anexos	52
	Matriz de consistencia	53



## **Resumen**

El propósito principal de este proyecto de investigación será analizar la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados en el Servicio de Cirugía de un Hospital en Piura durante el año 2023. La muestra consistirá en 90 pacientes que han pasado por cirugía general en dicho hospital. Se empleará el enfoque hipotético deductivo, característico de investigaciones cuantitativas, para identificar aspectos específicos de la realidad estudiada. La recopilación de datos se llevará a cabo mediante encuestas, utilizando como instrumentos un cuestionario de calidad del cuidado, validado con una prueba binomial de 0.070 y una confiabilidad por Alpha de Cronbach de 0.798, y otro instrumento sobre la satisfacción del paciente con una confiabilidad de 0.93 por Alpha de Cronbach. Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos en el estudio, se empleará un programa específico.

**Palabras Claves:** Calidad, Cuidado de enfermería, satisfacción.

## **Abstract**

The main purpose of this research project will be to analyze the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of postoperative patients in the Surgery Service of a Hospital in Piura during the year 2023. The sample will consist of 90 patients who have undergone general surgery at said hospital. The hypothetical-deductive approach, characteristic of quantitative research, will be used to identify specific aspects of the reality studied. Data collection will be carried out through surveys, using as instruments a quality of care questionnaire, validated with a binomial test of 0.070 and a reliability by Cronbach's Alpha of 0.798, and another instrument on patient satisfaction with a reliability of 0.93 by Cronbach's Alpha. For the processing and analysis of the data obtained in the study, a specific program will be used.

**Keywords:** Quality, Nursing care, satisfaction.

## **CAPITULO I. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En la actualidad la calidad de servicio hospitalario es un tema de alta prioridad para los usuarios que reciben el servicio, pero también para los proveedores de entidades sanitarias que ofrecen servicios de salud. Se puede decir que calidad es un concepto intangible que va a depender de cómo lo percibe cada usuario, existen varios estudiosos sobre el tema, pero el concepto de calidad brindada por Avedis Donabedian es la más aceptada y lo enfoca en los aspectos de estructura, proceso e impacto de la atención de salud recibida (1).

En esa misma línea, en los establecimientos de salud con servicios de hospitalización, es la profesional de enfermería quien está brindando cuidados de salud a los pacientes las 24 horas del día, y está en contacto directo con ellos, por lo tanto, es imperativo que la atención de enfermería que se brinde sea de calidad para la satisfacción del paciente. Existen varias formas para llevar a cabo las evaluaciones del desempeño de la calidad en instituciones de salud. La organización mundial de la salud (OMS), nos dice sobre las evaluaciones ejecutadas por entidades externas, como es el caso de la auditoría externa, entre otros (2).

Ahora bien, un pilar importante de medición de la calidad en los establecimientos de salud es conocer si el usuario está satisfecho con la atención que recibe. En España los aspectos que los usuarios toman en cuenta para medir la calidad incluyen la confianza, trato personal, la amabilidad, también consideran la presentación física del personal, el uso de la tecnología actualizada, la señalización y la estructura del establecimiento (3).

Vinculado a lo descrito, en una investigación realizada en el país vecino de Chile, Los hospitales con buenos entornos superan a los hospitales con malos entornos en la mayoría de las medidas de experiencia de atención al paciente. Se tiene la expectativa que los

esfuerzos para mejorar el entorno laboral de los trabajadores en enfermería mejoren la experiencia del paciente en los hospitales chilenos (4).

Asimismo, en México, un estudio demostró que la calificación de la calidad del cuidado proporcionado por enfermería obtuvo un porcentaje elevado, probablemente porque enfermería brinda cuidados priorizando las necesidades básicas del usuario, aplicando los valores del respeto y empatía (5).

En ese mismo contexto, a nivel nacional, se describe un trabajo de investigación acerca de la percepción de la calidad y sus dimensiones se encontró que la calificación de la satisfacción fue moderado, en cuanto a la dimensión técnica los pacientes observaron los procedimientos realizados por las enfermeras cuando les brindaban cuidados, pero en la dimensión interpersonal los pacientes refirieron que no les brindaron el apoyo emocional necesario, por otro lado respecto al confort, la infraestructura es insuficiente, así como la falta de privacidad cuando recibieron los cuidados de enfermería (6).

También, en un hospital de Lima, realizaron un estudio donde se obtuvo como resultado que el 53,33% expresó un nivel elevado de calidad de atención en enfermería y el 46,73% manifestó un nivel intermedio. Referente al nivel de satisfacción, el 86,7% de la población reveló satisfacción y el 13,3% insatisfacción (7).

Agregando a lo anterior, en un análisis de la satisfacción de pacientes con la atención de enfermería llevado a cabo en Lima, los resultados indicaron que el nivel de satisfacción es bueno cuando hay un vínculo alto entre enfermera y el paciente, esto se visualiza en la óptima recuperación del paciente (8).

Para hacer énfasis, que el paciente usuario del servicio de cirugía, es un ser vulnerable por el estado de salud tanto en la condición preoperatorio o en postoperatorio, y que requieren

de los cuidados básicos de enfermería, para lograr su recuperación, debido a que existe una demanda aumentada en estos servicios, y la oferta de recursos de enfermería es insuficiente para cubrir la demanda, muchas veces se torna en insatisfacción entre pacientes. Este fenómeno se convierte en un indicador significativo que refleja la calidad de la atención y cuidado otorgado al paciente (9).

Dicho de otra manera, el personal de enfermería proporciona servicios de atención a lo largo de las diversas etapas de la vida, garantizando una atención integral que se extiende también a la familia y a la sociedad. Son profesionales, que desarrollan liderazgo al estar cargo de equipos de salud en diferentes lugares del mundo. Sin embargo, no hay suficiente número de enfermeras en el continente americano, porque migran a otros países que ofrecen mejores condiciones laborales y económicas (10).

Se debe precisar que la lógica de la existencia de las entidades de salud es generar atenciones que otorguen cuidado confiable y de excelencia, centrados en la persona y basados en el fundamento de la integridad del individuo con derechos inherentes e intransferibles. A partir de este punto de vista, se estudia si la enfermera ofrece el cuidado humanizado, que contemple trato decente al paciente, que hace uso de los saberes actualizados, competencias y destrezas, aplicando la tecnología y valores éticos en los cuidados, asimismo analizar la satisfacción del paciente receptor de estos cuidados para evaluar la calidad de atención (11).

El Hospital en estudio tiene servicios de hospitalización, entre ellos el servicio de Cirugía general, cirugía especialidades, y un Centro quirúrgico, existe un comité interno de calidad de enfermería que audita el quehacer de enfermería mediante registros como las historias clínicas, los Kardex, etc., también existe el libro de reclamos donde el usuario puede escribir sus quejas, el servicio de Cirugía general, que dispone de 42 camas. Por turno diurno y nocturno se programan 2 enfermeras y 2 técnicos, los médicos cirujanos pasan visita médica

a los pacientes por las mañanas por la tarde y noche atienden las necesidades de los pacientes, los cirujanos de emergencia, generalmente un buen número de los pacientes expresan agradecimiento por la atención recibida. Sin embargo, no se ha identificado una investigación específica acerca de la calidad de atención en enfermería, por lo que creemos amerita su realización para detectar los aspectos básicos que se deben mejorar.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2024?
- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2024?
- ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2024?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2024

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2024
- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2024
- Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2024

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

Se realizará la sistematización y consolidación de informaciones teóricas en enfoques en satisfacción y calidad con la finalidad de facilitar el conocimiento, en realidades concretas. De acuerdo con la teoría de Jean Watson, el cuidar es el centro del quehacer de la profesión de enfermería, la enfermera participa del cuidado en el mantenimiento o recuperación de la salud, en el proceso de la vida de las personas y en el periodo del fallecimiento. Este cuidado requiere conocimiento, trato humanitario, dimensiones que tienen que ver con la calidad de atención. Asimismo la teoría de Kristen Swanson, hace referencia que los conocimientos ayuda a perfeccionar la práctica de los cuidados en enfermería.

### **1.4.2. Metodológica**

Para alcanzar la finalidad del proyecto, se aplicarán procesos metodológicos ordenados y sistematizados, planteamiento de hipótesis, delimitación de la variable de estudio, así como de los indicadores, para ello se hará uso de instrumentos validados para el recojo de la información, el uso de técnicas como la entrevista a fin de recolectar la información necesaria para el estudio.

### **1.4.3. Práctica**

Se va a establecer la relación de la calidad del cuidado que ofrece enfermería con la satisfacción de la atención recibida que expresen los pacientes postoperado, y de acuerdo con los resultados identificar aspectos que estarían alterando la calidad de atención, luego del análisis, permitiría plantear alternativas que permitan mejorar los aspectos que generan insatisfacción y con ello mejorar la calificación del cuidado de enfermería que reciben los usuarios postoperados.

### **Delimitaciones de la investigación**

#### **1.4.4. Temporal**

Los datos que se considera en la realización del trabajo propuesto será según en periodo 2023 donde será considerado la temática de, Calidad de atención de Enfermería y su relación con la satisfacción del paciente postoperado, los datos serán obtenido por instrumentos; se aplicará la investigación aplicada.



#### **1.4.5. Espacial**

El proyecto propuesto se ejecutará en un Hospital de la Ciudad de Piura en el 2023. sin embargo, para la toma de información será necesario ampliar la adquisición de información en la base teórica y en comparativa con otras áreas relevantes y estudios realizados.

#### **1.4.6. Población o unidad de análisis**

Adulto postoperado en el servicio de cirugía en un hospital de Piura.

## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **A nivel internacional:**

Ruíz (11), en el 2020, en México, cuyo objetivo fue “Determinar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde el punto de vista de las personas hospitalizadas en una entidad de salud pública”. Estudio descriptivo, transversal. Muestra conformada por 90 adultos mayores de 18 años, obtenidos mediante un muestreo por conveniencia. Método, se hizo uso del cuestionario SERVQHOS-E, Resultado: Sobre los cuidados de enfermería, el 67.8% de los pacientes manifestaron satisfacción y el 18.9% refirieron estar muy satisfechos. Conclusiones: Más de la mitad de los pacientes manifestaron que la calidad del cuidado era buena.

Lema y col., (12), en el 2021, en Ecuador, su propósito fue “Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería en el área de cirugía de Ecuador”. Investigación, cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional. Muestra de 200 pacientes adultos de 18 a 55 años. Método, les aplicó el cuestionario de satisfacción del cuidado, aplicado en estados como Estados Unidos, Italia, entre otros. Resultados, arrojaron que los pacientes estuvieron satisfechos con los cuidados que brinda enfermería.

Delgado y col., (13), en el 2019, en México, con la finalidad de “Estimar la calidad de la atención de enfermería desde la percepción del usuario hospitalizado en un hospital de México”. Trabajo, descriptivo, transversal. Muestra de 338 usuarios hospitalizados. Método, se hizo uso del cuestionario para evaluar la calidad de la atención de enfermería constó de 26 preguntas. Resultados, se obtuvo que el 76.5% manifestó que el proceso del cuidado fue bueno, los resultados por dimensiones se obtuvieron un 90.5% en cuanto a relación de

enfermero paciente, en cuanto a la dimensión información al paciente y familia el 54% respondió que fue mala.

Sillero y col., (14) en el 2021 en España, en su tesis cuyo objetivo fue “Examinar la seguridad y la satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería”. Estudio, correlacional, transversal. Muestra de 150 pacientes mayores de 18 años. Método. Se utilizó el cuestionario La Monica\_Oberst Patient Satisfacción Scale 12 (LOPSS-12) en su versión en español, con respuestas de la escala Likert que considera a partir de la puntuación 1 hasta 5. Resultado, la satisfacción de los pacientes fue buena y no hubo asociación con las características de la atención de los enfermeros.

Özşaker y col., (15), en el 2021, en Turquía, cuyo propósito fue “Valorar la percepción del cuidado de enfermería y los niveles de satisfacción de los pacientes quirúrgicos en un hospital universitario”. Estudio, descriptivo de corte transversal. Muestra de 300 pacientes con edades mayores a 18 años. Método, se aplicó el “Formulario de información del paciente”, la “Lista de chequeo de satisfacción de enfermería de Newcastle” y la “Lista de chequeo de percepción de cuidados de enfermería”. Resultados, hubo una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción de enfermería y la percepción de cuidados de enfermería ( $r =, 665$ ;  $p =, 000$ ).

#### **A nivel nacional:**

Mariños y col., (16) en el 2019, el objetivo es “Describir el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado del servicio de cirugía del Hospital Eleazar Guzmán Barrón”. Tesis descriptiva de corte transversal. Muestra de 60 pacientes postoperado. Método, se aplicó un cuestionario sobre nivel de satisfacción. Resultados, los pacientes manifestaron satisfacción parcial en un 67%, y en la dimensión psicosocial arrojó un 25% de satisfacción parcial.

García (17), en el 2019, con el objetivo de “Determinar la relación entre el nivel de calidad de la atención de enfermería y el grado de satisfacción de los pacientes oncológicos ingresados al servicio de cirugía del Hospital de Piura”. Investigación, cuantitativa, descriptivo transversal. Muestra de 46 pacientes seleccionados por muestreo no probabilístico. Método, utilizó dos instrumentos elaborados en base al modelo de Donabedian. Resultados Se obtuvo que el 61% manifestó estar satisfecho con los cuidados de enfermería, y el 96.4% calificó el cuidado de enfermería como bueno.

Senmache (18), en el 2020, tuvo como finalidad “Establecer el nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía de un Hospital Regional en Pimentel Chiclayo”. trabajo, Cuantitativo, descriptivo, correlacional. Muestra de 66 personas. Método, se les aplicó un cuestionario sobre nivel de satisfacción de los pacientes postoperado relacionado con los cuidados de enfermería. Resultados, arrojaron que el 72.7% estuvieron satisfechos con los cuidados de enfermería.

Chiroque y col., (19) en el 2023, su propósito fue “Determinar la relación entre la satisfacción del paciente en el postoperatorio inmediato y la calidad de la atención en el servicio de recuperación posanestésica del Hospital de Supe”. Investigación, descriptiva, de corte transversal y prospectivo. Muestra de 92 pacientes postoperados. Método, aplicaron dos instrumentos, un formulario de satisfacción del paciente y un instrumento sobre calidad. Resultados, el 56.5% manifestó un nivel de satisfacción medio, el 43.5% refirió satisfacción nivel alto, 52,2% percibió calidad del cuidado regular y y el 47.8% calidad de cuidado buena. Conclusión, el grado de satisfacción está relacionado con la calidad la atención.

Sánchez (20), en el 2023, con el objetivo de “Determinar la calidad de la atención de enfermería en pacientes postoperados inmediatos en el área de cirugía de un hospital de Lima”. Estudio, cuantitativo, descriptivo, transversal, Muestra de 170 pacientes. Método,

aplicó un cuestionario la calidad del cuidado de enfermería, de 52 ítems y 3 dimensiones. Resultados, se obtuvo que el 98,8% tiene trato humano bueno, el 2,9% expresó regular claridad de información, el 96,5% manifestó buen cuidado de enfermería, y el 95,3% indicó buena calidad de cuidados de enfermería.

## **2.2. Base Teórica**

### **2.2.1. Primera variable: Calidad del cuidado**

La calidad es el conjunto de rasgos y características de un producto o servicio que satisfacen las exigencias requeridas. Se puede describir la Calidad de atención, como la respuesta más acertada a las necesidades y expectativas de los usuarios sanitarios, haciendo uso de recursos humanos y materiales disponibles, y de la tecnología moderna con el propósito de lograr el máximo grado de satisfacción en el usuario y en los proveedores de los servicios, aplicando el mínimo costo posible. La Calidad del cuidado en Enfermería se define como la realización de un conjunto de cualidades y labores que viabilizan la recuperación de los usuarios con eficiencia y efectividad (21).

En el sistema de atención de salud, la calidad de la atención de enfermería se refleja en los conocimientos de enfermería existentes y el impacto positivo en la salud humana. Destaca el aporte de Donabedian que es particularmente singular, definió la calidad de la atención como un modelo de atención que tiene como objetivo alcanzar el más alto grado de bienestar del paciente y en el que se debe considerar el equilibrio entre beneficios y daños en todas las etapas del proceso de atención. En el campo de enfermería la atención al paciente se describe como cuidados, siendo este la esencia de enfermería, que refleja las acciones especializadas, planificadas con método científico que se brindan a los pacientes para lograr su bienestar (22).

### **Dimensiones de la calidad de cuidado**

**Dimensión científico y técnico**, basado en los conocimientos actualizados y el uso de la tecnología con el objetivo de alcanzar el máximo beneficio con el mínimo riesgo para el paciente, los indicadores son oportunidad de brindar los cuidados, que esté libre de peligros y que sea continua desde la llegada del paciente al establecimiento sanitario hasta el alta hospitalaria (23).

**Dimensión interpersonal**, enfocado en las relaciones humanas entre enfermera y paciente, guiadas por las normas y valores de la comunidad, teniendo en cuenta la ética profesional y lo que el paciente espera, entre los indicadores para valorar esta dimensión esta la amabilidad, el respeto y la capacidad de escuchar y comunicar información respecto a la salud del paciente (23).

**Dimensión del entorno**, referido al ambiente en que se lleva a cabo la atención de enfermería, que sea accesible, que tenga el mobiliario y equipamiento necesarios, así como la iluminación y ventilación pertinente, estos indicadores favorecen el confort del paciente durante la atención, es muy importante también que el ambiente mantenga características para salvaguardar la privacidad del paciente (24).

La calidad técnica se visualiza en el conocimiento actualizado del profesional en la realización de procedimientos relacionados con el cuidado del paciente con efectividad y eficiencia, la calidad interpersonal se expresa en la atención de las necesidades básicas, en la comunicación efectiva con empatía en la práctica procedimental. El entorno físico incluye la comodidad y los atributos de la organización de la prestación del servicio (25).

### **2.2.2. Segunda variable: Satisfacción del paciente**

Satisfacción es la percepción interna que aprecia el usuario cuando evalúa la prestación de salud que recibe, porque resolvió sus necesidades o porque sobrepasaron sus expectativas,

en efecto la satisfacción es determinado por el cliente quien evalúa las particularidades del producto o servicio, en consecuencia, satisfacción es una definición subjetiva de percepción del usuario (26).

El logro de la satisfacción del usuario interno es un indicador clave en la gestión de las Instituciones Prestadoras de atenciones en Salud y es consecuencia de la diferencia entre percepción y expectativa, está influenciada por aspectos como: el modo de vida, experiencias anteriores, expectativas, también se le considera como un estándar del funcionamiento de las instituciones de salud. En el Perú existe una Política propia de Calidad en Salud, que contiene iniciativas como el proyecto “Cero Colas”, en vista de los buenos resultados al aplicarse en un hospital piloto, se replicó en otros establecimientos en el territorio nacional, esta iniciativa considera fortalecer la infraestructura, dotar de equipamiento, materiales, recursos tecnológicos y humanos necesarios así como soluciones informáticas, entre otras acciones, a fin de favorecer la calidad de las prestaciones sanitarias, disminuir los tiempos de espera e incrementar satisfacción en los usuario (27).

La satisfacción del paciente es considerada un indicador de la calidad de la atención que presta el profesional de enfermería, por lo que es necesario evaluar la conformidad del usuario con los cuidados recibidos e identificar oportunidades de mejora de la calidad de la atención. Así, estudios sobre cuidados de enfermería en los pacientes hospitalizados en la actualidad son relevantes porque se califica un indicador de la adecuación de la calidad de la atención y de los servicios del personal sanitario. La evaluación del nivel de satisfacción del paciente posibilitará la valoración y monitorización integral de la calidad, disponibilidad y atención en salud, proporcionando una perspectiva holística hacia el paciente (28).

En la etapa postoperatorio mediato, la satisfacción del paciente es la percepción que expresa sobre los cuidados que recibe del profesional de enfermería en la fase recuperativa luego de

la intervención quirúrgica teniendo en cuenta sus necesidades fisiológicas y psicológicas (29).

En la interrelación enfermero paciente durante la atención en el cual dependiendo de las necesidades y problemas de salud del paciente se aplican los cuidados, es en esta interrelación donde el paciente percibe los cuidados y puede evaluar satisfacción o insatisfacción de los cuidados recibidos (30).

### **Dimensiones de satisfacción del paciente**

#### **Dimensión Trato**

Trato se conceptualiza como el derecho de quien demanda servicios de salud a ser tratado como persona con respeto a la privacidad e intimidad, a ser informado del estado de su salud, a ser tratado con cordialidad durante el tiempo de hospitalización. Trato digno por el profesional enfermero es la percepción que tiene el paciente sobre la atención de enfermería en el período hospitalario, se considera la actitud hacia el paciente, brindar información concerniente a su salud (31).

#### **Dimensión Continuidad**

Se define a los cuidados de enfermería de manera consecutiva e ininterrumpida que se brinde al paciente postoperado inmediato, para valorar el estado de salud, y la satisfacción de sus necesidades, por lo tanto, una valoración acertada y oportuna permitirá la intervención adecuada, evitar complicaciones que se pueden presentar en esta fase para favorecer la recuperación del paciente postoperado (32).

#### **Dimensión resultada del cuidado:**



La valoración de los cuidados de enfermería debe estar relacionado con mejorar o mantener la salud de los pacientes y aumentar su comodidad, esto se consigue en el período postoperatorio inmediato al otorgar cuidados dirigidos a disminuir el dolor postquirúrgico, la ansiedad, dándoles seguridad, favorecer la higiene corporal, mantenerlos cómodos y un ambiente de confort que favorezca en la recuperación (32).

La teoría de Watson hace que el cuidado de enfermería debe ser integral, holística, siendo necesario observar y atender las necesidades que refieren los pacientes lo cual es sustancial para garantizar la calidad de la atención (33).

Watson describe que cuidado de enfermería debe ser humanizado caracterizado por una interacción terapéutica e interpersonal entre enfermera y paciente y al haber reciprocidad favorece el crecimiento de la persona de manera que satisface las necesidades. Además, sustenta que en el cuidado enfermero humanizado se debe considerar los avances teóricos en las diferentes dimensiones del quehacer enfermero. Sobre el cuidado transpersonal hace referencia que es el modo singular que plantea el enfermero en el cuidado humano que considera virtudes, voluntad, compromiso para cuidar, conocimiento de los procesos de cuidado (34).

### **2.2.3. Rol de la enfermera sobre el tema**

El rol de la enfermera en el cuidado del paciente postquirúrgico debe estar enfocado en el desarrollo de atención de enfermería, teniendo en cuenta las dimensiones de la calidad y necesidades del paciente, aplicando el método científico que incluye desde la valoración del paciente postoperado inmediato que ingresa a sala de hospitalización, luego planificar y ejecutar actividades en pro de la recuperación del paciente de manera segura sin complicaciones, tiene una actuación trascendente la actualización de conocimientos de

atención de pacientes postquirúrgicos, el entorno físico del paciente, la habilidad y destreza en los procedimientos inherentes a los cuidados, la calidez y trato humano, así como la educación al paciente en todo el proceso recuperativo hasta el alta.

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2024

H0: No existe relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2024

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2024

H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2024

H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2024

## **CAPITULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1.Método de la investigación**

Se empleará el método hipotético deductivo porque se partirá de la hipótesis y se extrae nuevas conclusiones. El punto de inicio es una hipótesis derivada de evidencia empírica, aplicando reglas deductivas, se derivan pronósticos y se prueban empíricamente. Si existe una correlación con los eventos, se prueba la autenticidad u otros aspectos de la hipótesis inicial. Pero también, si la hipótesis conduce a suposiciones empíricas opuestas, entonces el resultado alcanzado es importante debido a que muestra la incoherencia lógica de la hipótesis inicial y por tanto, es necesario reformularlo (35).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

Se hará uso del método cuantitativo porque se utilizarán las ciencias de las matemáticas y estadística para llegar a resultados, los mismos que permitirán identificar asociaciones explicativas o relaciones causales entre las variables. En estudios de investigación bajo este enfoque, se cuantifican variables que son objeto de observación, descripción, medición o se someten a experimentación controlada, lo que implica la implementación de condiciones controladas para obtener resultados más precisos y analizables (36).

### **3.3. Tipo de investigación**

Se utilizará la investigación aplicada, ya que se desarrollará con la finalidad de adquirir nuevos conocimientos dirigido a la solución de los problemas planteados. Esto requiere de un cambio en la forma de trabajar clásica en el campo de la investigación, porque implica una del esfuerzo del investigador que favorezca a la adaptación continua necesidades (37).

### **3.4. Diseño de la investigación**

El estudio será no experimental porque los investigadores no manipularán las variables, será transversal porque las variables se medirán por única vez, y es descriptiva debido a que con los resultados obtenidos se hará la descripción de las características de las unidades sujetas a investigación, y es correlacional porque llegará comprender la relación entre las variables objeto de estudio (38).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

En esta investigación, se trabajará con 90 pacientes postoperados del área de hospitalización de Cirugía de un Hospital de Piura, respecto a la muestra será censal porque se realizará con toda la población, a quienes se les aplicará el instrumento.

#### **Criterios de inclusión:**

- Paciente postoperado en el ambiente de Cirugía de un Hospital de Piura
- Paciente voluntario de ser parte de la investigación
- Paciente que esté lúcido sin alteración de la conciencia.
- Paciente que haya sido informado del consentimiento informado y haya aceptado.
- Paciente con capacidad de leer y escribir

#### **Criterios de exclusión:**

- Paciente en condición de preoperatorio en el área de hospitalización de Cirugía
- Paciente que no acepta ser parte del estudio
- Paciente con problemas de salud mental

- Paciente con dificultad para leer y escribir

**Muestra:**

90 pacientes postoperados del ambiente de cirugía en un Hospital de Piura.

**3.6. Variables y operacionalización**

**Variables de estudio**

### 3.6.1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles y rangos)
Calidad del Cuidado de enfermería	La calidad del cuidado de enfermería es un conjunto de acciones brindados a los usuarios con fines de excelencia en los servicios otorgados (39).	Se valorará mediante un instrumento tipo cuestionario, el cual consta de 15 preguntas	Técnico	Sigue protocolos Atención continua	Ordinal	Nunca (1) Pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Interpersonal	Amabilidad Empatía respeto		
			Entorno	Ambiente ventilado, iluminado, privacidad		
Satisfacción del paciente	Es una variable multidimensional de la Calidad de atención de enfermería (40).	Se valorará mediante un Cuestionario que comprende 18 preguntas	Trato	Comunicación con lenguaje claro, sencillo Atención amable	Ordinal	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
			Continuidad	Valoración de necesidades Información sobre procedimientos		
			Resultado del cuidado	Educación sobre autocuidado Cuidado continuo Atención segura		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Se utilizarán métodos de encuesta para aplicar los cuestionarios a la muestra seleccionada

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

Primer instrumento: Valora la calidad y está compuesto por 3 dimensiones: Técnico, interpersonal y del entorno y con 15 ítems; con escala de medición ordinal de: Nunca:1, pocas veces: 2, algunas veces: 3, casi siempre: 4 y siempre: 5. Se asignará la siguiente puntuación, mala calidad el valor de 15-35 puntos, Regular calidad :36-55 puntos y Alta calidad: 56-75 puntos.

Segundo instrumento: satisfacción del paciente postoperado, que medirá 3 dimensiones: Trato, continuidad y resultado del cuidado, consta de 18 preguntas, la escala de puntuación será, Nunca (1) A veces (2) y Siempre (3). Las pautas con sus valores serán como se describe: insatisfacción: 18-36 puntos, satisfacción media:37-40 puntos y Satisfacción: 41-51 puntos (41).

#### **3.7.3. Validación**

En 2017, la herramienta de calidad de la atención fue aprobada por 10 jueces en el estudio "Calidad de la atención y satisfacción del paciente después de la cirugía en la Clínica San Borja, Lima, 2016" realizado por Lecca, en Perú (41).

La Herramienta de Satisfacción del Paciente Postoperatorio 2021 fue validada en Perú por Méndez et al., en su estudio "Satisfacción del Paciente Postoperatorio con la Atención en el Servicio Quirúrgico del Hospital Ventanilla, 2021" por 7 jueces expertos, el resultado de la prueba binomial es 0.070 (42).

### **3.7.4. Confiabilidad**

Este instrumento de calidad fue probado en 15 pacientes posoperatorios con una confiabilidad estadística alfa de Cronbach de 0,798. En la herramienta de satisfacción del paciente los resultados estadísticos obtenidos mediante el método alfa de Cronbach fueron confiables con un valor de 0,93.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

En un principio, se solicitará la revisión y aprobación del proyecto a las áreas de Investigación y Docencia, así como a la de Ética de la institución. Posteriormente, se procederá con la gestión de los permisos necesarios para acceder al Hospital objeto de estudio. Una vez se hayan obtenido las autorizaciones pertinentes, se llevarán a cabo las entrevistas a la muestra seleccionada, coordinando con antelación los horarios de aplicación. Una vez recopilada la información, se procederá a procesar los datos mediante el programa estadístico SPSS Statistics, en su versión 26. Los resultados se presentarán en tablas estadísticas de forma numérica y porcentual. Se realizará un análisis de normalidad de los datos con el fin de determinar si se ajustan a una distribución normal. A continuación, se emplearán estadísticos paramétricos, como la correlación de Pearson (R), para evaluar la relación entre las variables de interés en el estudio.

### **Aspectos éticos**

El estudio se regirá por las normativas establecidas por la Comisión de Ética de la Universidad Norbert Wiener. En consecuencia, se llevará a cabo una correcta citación de los materiales bibliográficos utilizados en el formato Vancouver. Asimismo, dada la



importancia atribuida a la ética en la investigación, se tomarán en cuenta los principios éticos delineados en el Informe Belmont.

### **Principio de autonomía**

A los entrevistados se les explicará detalladamente del proceso de la investigación, se les solicitará el consentimiento informado y se respetará el uso de su independencia y libertad para tomar las decisiones sin coerción de participar del estudio de investigación.

### **Principio de beneficencia**

Se manifestará a los entrevistados de los beneficios que brindara la investigación, que los resultados permitirá la elaboración de estrategias para mejorar la calidad de atención de los pacientes postoperado.

### **Principio de no maleficencia**

Se les dará a conocer a los participantes de la investigación que no habrá riesgos o situaciones peligrosas que atenten contra la integridad de su salud.

### **Principio de justicia**

Los entrevistados serán tratados con amabilidad, respeto e igualdad, sin discriminación. Se les garantizará un trato justo e igualitario, se les reservará su identidad y se utilizará la información proporcionada para fines científicos.

#### 4. Aspectos Administrativos

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	AÑO: 2023															
	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del proyecto	■	■	■	■	■	■										
Revisión y aprobación del proyecto						■	■	■								
Registro de proyecto								■								
Recolección de datos								■	■	■						
Resultados										■						
Discusión											■					
Conclusiones y recomendaciones												■	■			
Revisión preliminar														■	■	
Sustentación de tesis																■

#### 4.2. Presupuesto

Rubro	Detalle	Monto (Soles)	Total (Soles)
Recursos humanos	Asesor	S/. 2,000.00	S/.2,250.00
	Estadista	S/. 250.00	
Bienes	Laptop	S/.500.00	S/. 800.00
	USB	S/.100.00	
	útiles de escritorio	200.00	
Servicios	Internet	S/. 300.00	S/. 2,800.00
	Impresiones	S/. 200.00	
	teléfono	S/. 300.00	
	Movilidad y viáticos	S/. 1500.00	
	Imprevistos	S/. 500.00	
			S/.5850.00

## REFERENCIAS

1. Endershaw B. “Healthcare service quality-measurement models: a review”*Journal of health Research* [internet] 2021; 35 (2): 106-117. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHR-07-2019-0152/full/html>
2. Solís A. Satisfacción sobre el cuidado de enfermería en postoperado inmediatos de la unidad de recuperación posanestésica en un hospital de pasco–2021. [Trabajo académico para optar el grado académico de especialista en enfermería en Centro Quirúrgico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/543/SOLIS%20QUI%20SPE%20ANYHY%20KATHERINE%20-%20T.%20ACADEMICO.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
3. Numpaque A., Buitrago, L. Pardo-Santamaría D. Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina* [internet] 2019; 67(2): 235-239. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/65978>
4. Simonetti M, Aiken L, Lake E. Asociación entre el ambiente laboral de enfermería y la experiencia del paciente en hospitales chilenos: un estudio transversal multihospitalario. *Journal of Nursing Scholarship* [Internet]. 2023; 55(6). Disponible en: <https://sigmapubs.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jnu.12898>
5. Mijangos, A. et al. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y enfermería* [internet]

- 2020; 26. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v26/0717-9553-cienf-26-26.pdf>
6. Cespedes, M. Lévano E. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren–ESSALUD. Callao. 2020 [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia de Salud]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2020. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5237>
  7. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023 [Tesis para optar el título profesional de enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener. 2023. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061\\_2708\\_1244\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061_2708_1244_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  8. Alta I. Análisis del nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería del área de medicina interna del hospital XYZ. 2020 [Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de licenciado en Administración de empresas]. Lima: Universidad de Piura; 2020. Disponible en: <https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/77bc0e6f-7e99-4702-ba76-11e0793cbd53/content>
  9. Condori J, Uchazara M, Guevara N. "Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia." Revista Científica de Enfermería [internet] 2022;33-39. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368>

10. Organización panamericana de la salud. Situación de la enfermería en el mundo 2020. [internet]. 2020. Obtenido en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
11. Campos J, Merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes postoperado en un Hospital Nacional de Lima, Perú. Rev. Cubana Enfermer [Internet]. 2022; 38(3): e4706. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4706/885>
12. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Hernández L, Durand T. "Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública." Sanus [Internet]. 2020; 5(14). Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>
13. Lema G, Cano I, Ramírez A, "Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería." AVFT–Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica [internet] 2021; 40(3) 2021. <file:///C:/Users/arsa/Downloads/22960-Article%20Text-144814498922-1-10-20210906.pdf>
14. Delgado J, Brito, C, Delgado, H. Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. 2019. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores. Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928>
15. Sillero A, Zabalegui A. Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en el perioperatorio. 2019. Revista Latinoamericana de Enfermagem [internet] 2019;27: e 3142. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/?format=pdf&lang=es>

16. Özşake E, Sevilmiş H, Özcan Y, Samast M. Nursing care perception and satisfaction levels of surgical patients. *Journal of Contemporary Medicine*. [internet] 2021; 11(2): 151-159. Disponible en: <https://dergipark.org.tr/en/pub/jcm/issue/58926/711131>
17. Mariños I. Portalatino K. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según percepción del adulto postoperado, Servicio de Cirugía, Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019. [Tesis para optar el título de Licenciada en enfermería]. Nuevo Chimbote: Universidad Nacional del Santa; 2020. Disponible en: [https://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14278/3621/51151%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=](https://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14278/3621/51151%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=1)
18. García M. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, febrero, 2019. [Tesis para optar el título de Licenciada en enfermería]. Piura: Universidad Nacional de Piura; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1620> (15)
19. Senmache N. Nivel de satisfacción en pacientes postoperado relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo 2020. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en enfermería]. Chiclayo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9411>
20. Chiroque F, Pariasca L, Rojas O. Satisfacción del paciente post operado inmediato y calidad del cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Supe, 2023. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería en Centro Quirúrgico]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible en:

<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7843/TESIS-PARIASCA-ROJAS-CHIROQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

21. Sánchez O, Valdivia C. Calidad de los cuidados de enfermería en pacientes postoperado inmediatos en el servicio de cirugía del hospital de Barranca–2022. [Tesis para optar título profesional de Licenciada en Enfermería]. Barranca: Universidad Nacional de Barranca; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unab.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/c4ae9f44-dd97-4dff-af50-ed6c5054739d/content>
22. Celio S, Matta E. Calidad de cuidado de enfermería en pacientes post operados en una clínica privada en el trimestre 2023. [Trabajo académico para optar el título de especialista en Centro Quirúrgico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1778>
23. Sandivares F, Ibarra R, Vallejos C. Evaluación de la calidad de cuidados de enfermería en una institución privada en el periodo agosto/septiembre de 2021. *Notas de Enfermería* [internet] 2021; 23(40): 47-56. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/notasenf/article/view/39597>
24. Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Qualidade do cuidado de enfermagem a partir da abordagem de donabedian em pacientes hospitalizados. com dor. *Cienc. enferm.* [Internet] 2020; 26(26): Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532020000100219](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219)
25. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. [Tesis para optar el título profesional



- de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello\\_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
26. Ruiz J, Canca J, Puente A, Trueba E. Calidad asistencial. [ internet]. Montes J, Torres M. McGraw-Hill Education. 2022. 5e. [Consultado 2023 diciembre 12]. Disponible en: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1492&sectionid=98856607>
27. Olguín C, Ceballos P, Guíñez N, Mansilla K. Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud. Encuentros [internet] 2020; 18(1). Disponible en: [file:///C:/Users/arsa\\_/Downloads/Dialnet-PercepcionDeLaCalidadEnElSectorDeLaSalud-7289227.pdf](file:///C:/Users/arsa_/Downloads/Dialnet-PercepcionDeLaCalidadEnElSectorDeLaSalud-7289227.pdf)
28. Ubilla A, Barreno E, Freire F, Sánchez M. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. Revista empresarial [internet]. 2019; 13(2): 1-15. Disponible en: [file:///C:/Users/arsa\\_/Downloads/Dialnet-FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf](file:///C:/Users/arsa_/Downloads/Dialnet-FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf)
29. Becerra B, Condori Á. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [internet] 2020; 36(4): 658-663. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/658-663/es/>
30. Valencia N. Valoración cognitiva y calidad de atención de enfermería según el modelo de Virginia Henderson en adultos mayores que asisten al Centro de Salud

- Subtanjalla–Ica agosto 2021. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Ica: Universidad Privada San Juan Bautista; 2023. Disponible en: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14308/4704/T-TPLE-VALENCIA%20PALLIN%20NELIDA%20ANALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
31. Silva S, Soles L. Satisfacción del paciente en post operatorio mediato con el cuidado enfermero basado en la teoría de Virginia Henderson. Hospital Regional Docente de Trujillo, 2019. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego;2019. Disponible en: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5303/1/RE\\_ENF\\_STEPHANIE.SILVA\\_LALY.SOLES\\_SATISFACCION.PACIENTE\\_DATOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5303/1/RE_ENF_STEPHANIE.SILVA_LALY.SOLES_SATISFACCION.PACIENTE_DATOS.pdf)
32. Delgado J, Brito C, Delgado H. Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. 2019. Dilemas contemporáneos[internet] 2019; 2. Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928>
33. Delgado D, Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. FACSALUD-UNEMI [internet] 2020; 4(7): 11-22. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
34. Pezo H. Cuidado perioperatorio de enfermería según Jean Watson en un instituto de salud de Lima 2019. [Trabajo académico para optar el título de especialista en Centro Quirúrgico]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Disponible en [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9077/Cuidado\\_Pezo\\_Negron\\_Helin.pdf?sequence=1](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9077/Cuidado_Pezo_Negron_Helin.pdf?sequence=1)

35. Llorca A. Cuidado de enfermería y percepción del adulto hospitalizado en un hospital público, Chimbote, 2020. [Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias de la Enfermería]. Nuevo Chimbote: Universidad Nacional del Santa; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/3740>
36. Padilla C. Marroquín C. Enfoques de Investigación en Odontología: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. Rev. Estomatol. Herediana [Internet] 2021; 31(4 ): 338-340. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552021000400338&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552021000400338&lng=es). Epub 05-Oct-2021. <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v31i4.4104>.
37. Sánchez A, Murillo A. Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. Debates por la historia [internet] 2021; 9(2): 147-181. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2594-29562021000200147](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2594-29562021000200147)
38. Ramos R, Viña M, Gutiérrez F. Investigación aplicada en tiempos de COVID-19. Rev. OFIL·ILAPHAR [Internet] 2020; 30(2): 93-93. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-714X2020000200093&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-714X2020000200093&lng=es). }
39. Jiménez I, Gonzales C. La construcción de inferencias en la comprensión lectora: una investigación correlacional. Educatio siglo XXI.2021 [Internet] 2021; 39(1): 167-188. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7787108>

40. Donoso R, Gómez N, Rodríguez A. El futuro de la enfermería basada en evidencia y su impacto en el cuidado del paciente. *Revista Universidad y Sociedad* [internet] 12(5), 229-236.
41. Arcentales G, Mesa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *AVFT* [Internet] 2021; 40(3). Disponible en: [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_aavft/article/view/22960](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22960)
42. Fretel, A. Calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado atendido en centro quirúrgico del Hospital Nacional de Oxapampa en el año 2021. [Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en Centro Quirúrgico]. Lima: Universidad María auxiliadora; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/970/FRETEL%20CA%20RHUARICRA%20%20AYDEE%20-%20TRABAJO%20ACAD%20C3%29MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
43. Cullanco, K. Aplicabilidad de los principios bioéticos del profesional de enfermería del Hospital Zacarias Correa Valdivia–Huancavelica, 2021. [Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en cuidados intensivos ]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/966/CULLANCO%20OLANDEO%20KATHERYNE%20PAMELA%20-%20TRABAJO%20ACAD%20C3%29MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **Anexos**

## Anexo A. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad de cuidados de enfermería con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad de cuidados de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de Cirugía de un Hospital de Piura?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura 2023?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación de la calidad de cuidados de enfermería con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura 2023</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación de la calidad de cuidados de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura 2023.</li> <li>• Identificar como se relaciona la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura 2023.</li> <li>• Identificar como se relaciona la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura 2023.</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de cuidados de enfermería con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2023</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de cuidados de enfermería en su dimensión técnico con la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de Cirugía de un Hospital de Piura.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de cuidados de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2023.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de cuidados de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura 2023.</p>	<p><b>Calidad del cuidado de enfermería</b> Dimensiones: Técnico Interpersonal Del entorno.</p> <p><b>Satisfacción del paciente</b> Dimensiones: Trato, continuidad Resultado del cuidado.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Investigación aplicada</p> <p><b>Método y diseño de la investigación:</b></p> <p>La investigación es no experimental porque no habrá manipulación de variables por parte del investigador</p> <p><b>Población y Muestra</b></p> <p>En el presente estudio de investigación, se trabajará con una población de 90 pacientes postoperados del servicio de cirugía de un hospital de Piura, respecto a la muestra será censal porque tomará toda la población, a quienes de les aplicará el instrumento.</p>

---

---

## Instrumentos

### I. Calidad del cuidado de enfermería para pacientes postoperado

#### DATOS GENERALES:

1. Edad: 18-25 años ( ) 6-35 años ( ) 36-45 años ( ) +46 años ( )
2. Sexo: M ( ) F ( )
3. Grado de instrucción: primaria ( ) secundaria ( ) técnica ( ) superior ( ) sin estudios ( )
4. Tiempo de hospitalización: 1-2 días ( ) 3-5 días ( ) +5 días ( )

N <sup>a</sup>	Ítem	Nunca (1)	Pocas Veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
<b>COMPONENTE TÉCNICO</b>						
1	Considera que la atención lo ha Ayudado a recuperarse					
2	Considera que el personal enfermero Sigue los protocolos del centro de salud					
3	Considera que la enfermera realiza un uso Adecuado de los materiales y recursos del Centro de salud					
4	Considera que se le brinda un cuidado Continuo					
5	Se le brinda atención segura y adecuada					
6	Consideran que le brindan la atención Suficiente para que pueda recuperar su salud					



<b>COMPONENTE INTERPERSONAL</b>						
7	El profesional enfermero lo trata con cordialidad					
8	El profesional enfermero le da información suficiente a su familia acerca Los cuidados					
9	Detener una duda o cuestionamiento el personal enfermero muestra interés					
10	La profesional enfermera lo atiende amablemente y de manera empática					
11	La profesional enfermera lo trata con respeto					
12	Considera que guardan su diagnóstico con la debida confidencialidad					
<b>COMPONENTE DEL ENTORNO</b>						
13	El ambiente es agradable, cómodo y tranquilo, sin ruidos o luces molestas que puedan afectar su descanso					
14	La habitación donde se encuentra tiene buena iluminación y ventilación					
15	La habitación es ordenada y limpia					

## II. Satisfacción de los pacientes postoperados

N <sup>a</sup>	Ítem	Nunca (1)	A Veces (2)	Siempre (3)
<b>TRATO</b>				
1	El profesional enfermero es amable			
2	El profesional enfermero entiende cómo se siente			
3	El profesional enfermero son pacientes cuando le brindan cuidado			
4	El profesional enfermero le brinda atención buena y precisa			
5	El profesional enfermero emplea lenguaje claro y sencillo al orientarlo			
6	El profesional enfermero le presta atención cuando conversa con ellos			
7	El profesional enfermero es amigable			
8	El profesional enfermero cuida su privacidad cuando realiza algún procedimiento			
<b>CONTINUIDAD</b>				
9	El profesional enfermero valora sus necesidades			
10	El profesional enfermero le proporciona cuidado que Necesita			
11	El profesional enfermero sabe lo que necesita sin que usted lo verbalice			
<b>RESULTADO DEL CUIDADO</b>				
12	El profesional enfermero lo mantienen cómodo y alivian su dolor			
13	El profesional enfermero lo mantienen tranquilo y Relajado			

14	El profesional enfermero lo mantienen seguro al ayudarlo con algún problema			
15	El profesional enfermero lo mantiene informado sobre los procedimientos después de la intervención quirúrgica			
16	El profesional enfermero lo orienta sobre autocuidado en su estancia en el centro de salud			
17	El profesional enfermero lo orienta sobre autocuidado una vez se encuentre en su domicilio			
18	Cree que las recomendaciones brindadas por el profesional enfermero facilita la recuperación después de la intervención quirúrgica			

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Anexo 3: Formato de consentimiento informado**

Estimado usuario, le invitamos a participar de este estudio de investigación en salud. Para validar su participación, antes debe conocer y comprender cada uno de lo que se describe a continuación:

**Título del proyecto:** Calidad Del Cuidado De Enfermería Y Su Relación Con La Satisfacción Del Paciente Postoperado En El Servicio De Cirugía De Un Hospital de Piura, 2023.

**Propósito del estudio:** Determinar cómo se relaciona la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura 2023.

**Beneficios por participar:** Tendrá la posibilidad de conocer los resultados obtenidos, mediante los cuales se propondrán estrategias para mejorar la atención que se brinde a los usuarios postoperados.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se deberá responder al cuestionario.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio cuando lo desee sin sanción tampoco afectaría las ventajas a los cuales tiene derecho.

**Participación voluntaria:** Su cooperación en este estudio es totalmente voluntaria y puede retirarse cuando lo desee.

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que se me ha informado sobre el título y objetivo del proyecto, así también obtuve respuestas a mis cuestionamientos, que la información que brindaré serán utilizados netamente para la investigación, por lo acepto voluntariamente participar del estudio.

---

Nombre y apellidos del participante

DNI:

---

Firma

## ● 14% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 7% Internet database
- Crossref database
- 13% Submitted Works database
- 0% Publications database
- Crossref Posted Content database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>uwiener on 2023-10-12</b> Submitted works	2%
2	<b>uwiener on 2023-04-07</b> Submitted works	2%
3	<b>uwiener on 2024-02-25</b> Submitted works	1%
4	<b>uwiener on 2024-08-14</b> Submitted works	<1%
5	<b>uwiener on 2024-02-20</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2024-05-02</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2024-02-25</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2024-04-23</b> Submitted works	<1%