



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN CENTRO
QUIRÚRGICO

Trabajo Académico

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes postoperados del
servicio de cirugía general de un Hospital Nacional de Lima, 2026

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico

Presentado por:

Autora: Henriquez Gutierrez, Karen Naireth

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-0811-2468>

Asesora: Mg Matos Valverde, Carmen Victoria

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0748-3848>

Lima – Perú

2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022
		REVISIÓN: 01	

Yo, Karen Naireth Henríquez Gutierrez egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa Académico de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general de un Hospital Nacional de Lima, 2026" Asesorado por el docente: MG MATOS VALVERDE, CARMEN VICTORIA DNI 15729278 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0748-3848> tiene un índice de similitud de (20%) (veinte) % con código OID: oid: 14912:594817158 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.

Karen H

Firma de autor

Nombres y apellidos del Egresado: Karen Naireth Henríquez Gutiérrez

C.E:003204455

Scrupatos

Firma

Nombres y apellidos del Asesor: Carmen Victoria Matos Valverde

DNI: 15729278

Lima, 26 de Mayo de 2026

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado, primero, a Dios,

por guiar cada uno de mis pasos

y dar sentido a este camino.

A mis padres y a mi familia, por su entrega diaria,

por su amor constante

y por creer en mí sin condiciones.

A mi novio, por su apoyo, su paciencia

y su presencia en cada etapa de este proceso.

Este logro representa esfuerzo, fe y amor,

valores que aprendí gracias a ustedes.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a mis asesores, cuya guía y valiosos conocimientos han sido fundamentales para el desarrollo de la presente investigación; en especial, a mi asesora de tesis, la Mg. Carmen Victoria Matos Valverde y al jurado, por su orientación constante y aportes académicos. Asimismo, agradezco a la Universidad Norbert Wiener por la formación brindada, a un Hospital Nacional de Lima, por las facilidades otorgadas para la ejecución del estudio en el servicio de cirugía general, y a los pacientes que, con su disposición y confianza, hicieron posible la realización de este trabajo.

JURADO

Presidente: Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz.

Secretario :Mg. Leslie Elizabeth Peña Guerrero.

Vocal :Mg. Jeannelly Paola Cabrera Espezua.

INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Resumen	ix
Abstract	x
 CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	 11
1.1 Planteamiento del problema	11
1.2 Formulación del problema	16
1.2.1 Problema general	16
1.2.2 Problemas específicos	16
1.3 Objetivos de la investigación	16
1.4 Justificación	18
1.4.1 Teórica	18
1.4.2 Metodológica	18
1.4.3 Práctica	19
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	 22
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	25
2.2 Bases teóricas	28
2.2.1 Definición de calidad del cuidado de enfermería	28

2.2.2 Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería	29
2.2.3 Definición de satisfacción del paciente postoperatorio	30
2.2.4 Dimensiones de satisfacción del paciente postoperatorio	31
2.2.5 Modelos teóricos de enfermería	32
2.3 Formulación de Hipótesis	34
2.3.1 Hipótesis general	34
2.3.2 Hipótesis específicas	34
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	35
3.1 Método de investigación	35
3.2 Enfoque de investigación	35
3.3 Tipo de Investigación	35
3.4 Diseño de la investigación	35
3.5 Población. muestra y muestreo	36
3.6 Variables y operacionalización	38
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	42
3.9 Aspectos éticos	43
CAPÍTULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	45
4.1 Cronograma de actividades	45
4.2 Presupuesto	46

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
6. ANEXOS	54
6.1 Anexo 1: Matriz de consistencia	54
6.2. Anexo 2: Instrumentos	56
6.2.1 Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería	56
6.2.2 Cuestionario de Satisfacción del Paciente	58
6.3. Consentimiento informado	60

RESUMEN

La calidad del cuidado de enfermería es un indicador clave en la evaluación de los servicios quirúrgicos, especialmente en pacientes postoperados de cirugía general electiva, quienes requieren atención integral para una recuperación segura. La satisfacción del paciente se considera un indicador esencial para evaluar la eficacia del cuidado proporcionado. El objetivo central del estudio es determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes postoperados de cirugía general en un Hospital Nacional, Lima. Este es un estudio cuantitativo, aplicado, con diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población a estudiar es de 358 pacientes adultos postoperados aproximadamente durante el periodo de marzo a abril; la muestra será de 153 pacientes. Se aplicarán cuestionarios estructurados con escala tipo Likert para evaluar la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción del paciente en sus respectivas dimensiones.: Los datos se obtendrán de manera presencial, con consentimiento informado y garantía de confidencialidad, y serán procesados mediante estadística descriptiva e inferencial en SPSS versión 26.

Palabras Clave: Calidad del cuidado de enfermería; satisfacción del paciente; paciente postoperado; cirugía general; atención hospitalaria

ABSTRACT

The quality of nursing care is a key indicator in the evaluation of surgical services, especially among patients undergoing elective general surgery, who require comprehensive care to ensure a safe recovery. Patient satisfaction is considered an essential indicator for assessing the effectiveness of the care provided.

The main objective of this study is to determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of patients undergoing general surgery at Hospital Nacional, Lima. This is a quantitative, applied study with a non-experimental, correlational, and cross-sectional design. The population will consist of 358 adult postoperative patients during the period from March to April; the sample will include 153 patients. Structured survey instruments based on a Likert scaling system will be applied to evaluate both the quality of nursing care and patient satisfaction levels within their corresponding domains. Data will be collected in person, with informed consent and confidentiality guaranteed, and will be processed using descriptive and inferential statistics in SPSS version 26.

Keywords: Quality of nursing care; patient satisfaction; postoperative patient; general surgery; hospital care.

1.- EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Los procedimientos quirúrgicos constituyen los procedimientos más frecuentes dentro de los sistemas de salud a nivel mundial y representa un componente fundamental de la atención médica moderna. Su práctica ha permitido mejorar la calidad de vida de millones de personas; sin embargo, también implica riesgos cuando no se garantizan condiciones adecuadas de seguridad y cuidado durante el proceso asistencial. La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2023 define la seguridad del paciente como la reducción del riesgo de daño innecesario asociado a la atención sanitaria y señala que cada año se realizan más de 300 millones de intervenciones quirúrgicas en el mundo, lo que evidencia la magnitud de este problema y la necesidad de fortalecer los cuidados brindados al paciente, especialmente en el periodo postoperatorio (1).

Asimismo, en el Reino Unido 2024, una revisión sistemática de guías clínicas sobre seguridad del paciente en el contexto postoperatorio evidenció la magnitud de los eventos adversos prevenibles asociados a la atención quirúrgica. El estudio identificó miles de recomendaciones orientadas a mejorar la seguridad del paciente; sin embargo, resaltó que una proporción importante carece de adecuada calidad metodológica, especialmente en la fase postoperatoria. Estas faltas se relacionan con errores en los procesos asistenciales, incluyendo el cuidado y la comunicación con el paciente. En esta misma línea, el mejoramiento del cuidado de enfermería se presenta como una estrategia principal para reducir riesgos, prevenir complicaciones y mejorar la experiencia del paciente durante el periodo perioperatorio (2).

Así mismo, Al Khobar en un estudio hecho en el Hospital Universitario de Arabia Saudita 2023, evaluó la satisfacción de los pacientes con la atención brindada en la Unidad de Cuidados Postoperatorios, se evidenció una percepción sumamente favorable del cuidado post cirugía. Los hallazgos mostraron que el 95,5 % de los pacientes refirió sentirse satisfecho con la atención prestada en general, lo más llamativo que refirieron fue el control del dolor, la supervisión en el periodo de recuperación y el trato brindado por el personal de enfermería. Además, casi el total de los participantes sintió al equipo de salud como respetuosos, atentos y profesionales, lo que sumó positivamente en su experiencia postoperatoria. Estos hallazgos refuerzan el rol fundamental de la enfermería en la calidad del cuidado y en la satisfacción del paciente durante el periodo postanestésico (3).

De manera similar, una revisión del Reino Unido 2024 detalla que estudios recientes han demostrado que la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados del personal de enfermería se ve afectada por diversos elementos, entre los más relevante se encuentran: La coordinación del alta, la atención continua después del alta hospitalaria y la percepción de respuesta a las necesidades del paciente. En un análisis multicéntrico, se observó que los niveles de satisfacción variaron según aspectos como la privacidad y la atención post alta, donde la mejor coordinación del cuidado luego del egreso se asoció con puntuaciones más altas de satisfacción general. Estos resultados refuerzan la idea de que la calidad del cuidado de enfermería tras la cirugía impacta directamente en la percepción de satisfacción que poseen los pacientes sobre su experiencia hospitalaria (4).

En esta línea, un estudio desarrollado en el Reino Unido en 2024 señala que la satisfacción del paciente respecto a los cuidados de enfermería durante el periodo perioperatorio está estrechamente relacionada, en gran medida, con la información y orientación brindadas antes del procedimiento. En un estudio transversal realizado en

pacientes quirúrgicos, se reportó una satisfacción global alta (79.5%) con el cuidado de enfermería preoperatorio, y se identificaron factores asociados como las expectativas del paciente y la educación brindada por enfermería. Estos hallazgos respaldan que fortalecer intervenciones educativas y humanas desde enfermería contribuye a una mejor experiencia del paciente y puede favorecer su recuperación posterior (5).

En el contexto latinoamericano, en México 2023 se demostró que persisten limitaciones relevantes en el manejo del paciente quirúrgico, especialmente en relación con el control del dolor y la seguridad durante la atención. En Colombia, más del 50 % de los pacientes sometidos a cirugía reportó haber experimentado dolor postoperatorio de intensidad moderada a severa, situación atribuida principalmente a la ausencia de protocolos estandarizados y a deficiencias en la formación del personal de salud. De manera complementaria, un análisis realizado en pacientes hospitalizados evidenció que aproximadamente el 60 % de los eventos adversos se vinculó a errores en la administración de medicamentos, lo que impactó negativamente en la confianza de los usuarios hacia los servicios hospitalarios (6).

De manera semejante, un estudio realizado en hospitales públicos de Chile 2024 evaluó la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios internados, encontrando que aproximadamente el 75,7 % de los voluntarios manifestaron estar satisfecho o muy satisfecho con la atención recibida. La evaluación se realizó utilizando la escala SERVQHOS-E, la cual consideró aspectos como trato, confianza y calidad técnica percibida por los pacientes, destacando que la comunicación efectiva y la atención humanizada fueron factores clave en las percepciones positivas. Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora, particularmente en tiempos de espera y procesos de

información, lo cual subraya la necesidad de fortalecer aún más la calidad de atención enfermera en el servicio hospitalario (7).

Por otra parte en un centro de alta complejidad en Bogotá, Colombia 2021, se analizaron los errores relacionados a la administración de fármacos en pacientes atendidos en salas quirúrgicas y recuperación postanestésica, teniendo que un 60 % de las administraciones tuvo al menos un error. Estas fallas se concentraron principalmente en el periodo postoperatorio inmediato e incluyeron deficiencias en la verificación, rotulación y manejo de medicamentos. Tales situaciones representan un riesgo para la seguridad del paciente y evidencian debilidades en los procesos de cuidado. En este escenario, la calidad del cuidado de enfermería resulta clave para prevenir eventos adversos y mejorar la satisfacción del paciente postoperado mediante prácticas seguras y organizadas (8).

A nivel nacional, la evidencia revela debilidades importantes en la atención quirúrgica. Un estudio realizado en Huancavelica de Perú 2022 evidenció que cerca de cuatro de cada diez reclamos presentados por los usuarios se relacionaron directamente con el área quirúrgica, destacándose problemas asociados al trato recibido, la comunicación y la percepción de cuidado durante el proceso postoperatorio. Estos reclamos reflejan insatisfacción frente a aspectos humanos y organizativos de la atención, más allá del resultado clínico. La situación descrita pone en evidencia la necesidad de fortalecer la calidad del cuidado de enfermería, especialmente en el periodo postoperatorio, como un componente clave para mejorar la satisfacción del paciente y la confianza en los servicios de salud (9).

En el contexto del sistema de salud del Perú 2023, un estudio realizado en un hospital público identificó que una proporción importante de pacientes quirúrgicos que percibió un mayor nivel de cuidado humanizado por parte del personal de enfermería reportó también mayores niveles de satisfacción con la atención recibida. Asimismo, se evidenció que

percepciones bajas de comunicación, empatía y disponibilidad del personal se asociaron con una menor satisfacción del usuario, confirmando la influencia directa de la calidad del cuidado de enfermería en la experiencia del paciente postoperatorio (10).

En un Hospital Nacional de Lima se evidencian dificultades en la atención postoperatoria, principalmente asociadas a la limitada disponibilidad de personal de enfermería y a la escasez de recursos materiales. Esta situación condiciona retrasos en la atención y discontinuidad en los cuidados, reduciendo la relación efectiva entre el personal de enfermería y el paciente. Como consecuencia, se presentan deficiencias en la comunicación y en la expresión de empatía, lo que puede generar en el paciente sentimientos de desatención y una menor satisfacción con la atención recibida. Estas experiencias afectan el bienestar psicológico del usuario y pueden interferir con su recuperación integral, evidenciando que la calidad del cuidado de enfermería no se encuentra plenamente asegurada.

Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general de un Hospital Nacional en Lima 2026?

1.2.2 Problema Específico

¿Cómo la **dimensión interacción** de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general?

¿Cómo la **dimensión de cuidado humanizado** de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general?

¿Cómo la **dimensión institucional** de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general.

Objetivos específicos

Identificar la relación existente entre la dimensión interacción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía

general.

Identificar la relación existente entre la dimensión de cuidado humanizado de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general.

Identificar la relación existente entre la dimensión institucional de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general.

1.3 Justificación

1.4.1 Teórica

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación se justifica porque se sustenta en los modelos conceptuales de calidad del cuidado en salud y en teorías de enfermería que conciben al paciente de modo integral, cuyas necesidades tanto físicas como emocionales influyen directamente en su percepción de satisfacción durante el periodo postoperatorio. En esta misma línea, la calidad del cuidado de enfermería se reconoce como un factor determinante en la experiencia del paciente en el perioperatorio.

La práctica asistencial de enfermería constituye un componente esencial del proceso asistencial, ya que comprende tanto la correcta ejecución de los procedimientos como la interacción terapéutica basada en la comunicación, el respeto y la empatía. Desde esta perspectiva, el modelo de calidad de atención de Donabedian permite analizar la relación de factores como: La organización, el cuidado ofertado de enfermería y los resultados obtenidos, siendo la satisfacción del paciente un indicador fundamental para evaluar la calidad de la prestación asistencial recibida.

Asimismo, el estudio se apoya en teorías de enfermería como las de Johnson, Orem y Henderson, las cuales destacan el rol de la enfermera en la recuperación del paciente cuando este se encuentra en una situación de vulnerabilidad. Estas teorías permiten comprender que un cuidado oportuno, humanizado y basado en estándares profesionales no solo favorece el bienestar físico de los pacientes, sino que a la vez influye positivamente en su percepción personal de satisfacción con el cuidado recibido.

Desde esta perspectiva, la investigación se justifica teóricamente porque integra los fundamentos conceptuales de la prestación de cuidados de enfermería en relación con la

satisfacción del paciente postquirúrgico, fortaleciendo el sustento teórico que explica la relación entre ambas variables y contribuyendo al desarrollo del conocimiento en el ámbito de la enfermería quirúrgica.

1.4.2 Metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente porque emplea un enfoque cuantitativo, el cual permite medir de manera objetiva el desempeño asistencial de enfermería y el grado de satisfacción experimentado por el paciente postquirúrgico, así como analizar la relación existente entre ambas variables mediante procedimientos estadísticos. Este enfoque resulta adecuado para estudios de calidad en salud, al facilitar la obtención de resultados verificables y comparables.

Este trabajo se sustenta en el método hipotético-deductivo, ya que inicia del planteamiento de hipótesis acerca de la relación de probable casualidad existente entre la calidad asistencial de enfermería y sobre el nivel de satisfacción del usuario en un ambiente hospitalario.

El presente estudio está enmarcado en un diseño no experimental, transversal y correlacional, dado que las variables no tienen influencia del investigador en la sucesión de hecho, observando solo la realidad, y la recolección de datos se ejecuta en un mismo tiempo.

Para finalizar, la utilización de instrumentos ya validados avala la confiabilidad de la información recopilada, por otro lado, el análisis estadístico descriptivo e inferencial ayuda a interpretar los resultados adecuadamente.

1.4.3 Práctica

Este estudio tiene relevancia práctica, dado que sus resultados permiten identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería proporcionado a los pacientes de la

población estudiada y su relación con la satisfacción auto percibida durante su atención. Estos datos serán de relevancia para el personal de enfermería y los directivos hospitalarios, al contar con datos sólidos obtenidos de una manera científica sobre los aspectos del cuidado que requieren mayor atención.

Los resultados obtenidos en el estudio ayudarán como base para hacer nuevas estrategias orientadas al mejoramiento de la calidad del cuidado de enfermería, como la capacitación continua de enfermería, actualización de protocolos asistenciales y fortalecimiento de las competencias comunicativas y humanizadas, ayudando a mejorar la atención postoperatoria.

Asimismo, la mejora en la calidad del cuidado de enfermería tendrá una repercusión directa en el bienestar del paciente postoperado, considerado un indicador clave de la calidad de los servicios de salud, lo que favorecerá una mejor experiencia del receptor de atención, además de fortalecer la imagen institucional de un Hospital Nacional de Lima.

Finalmente, los resultados de la investigación podrán servir como referencia para otros establecimientos de salud con características similares, contribuyendo a la mejora continua de la calidad de la atención y al fortalecimiento del rol de la enfermería en el ámbito quirúrgico.

1.4 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Delimitación temporal

La presente investigación se ejecutará en el periodo de febrero a mayo del año 2026 en el cual se realizará la recolección de datos y el análisis subsecuente.

1.5.2 Delimitación espacial

El estudio se desarrollará en un **Hospital Nacional de Lima en el servicio de cirugía general**, en el distrito de Lima, institución de referencia nacional que atiende a una población diversa en el contexto quirúrgico.

1.5.3 Delimitación poblacional

La muestra para analizar estará conformada por pacientes adultos que se han sometido a cirugía en el tiempo especificado. Se tomará como población los que tengan los requisitos cumplidos, con un estimado aproximado de 179 cirugías mensuales, en los 2 meses de la recolección de datos se estima una población de 358, a la que se aplicará el tamaño muestral

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Ruiz et al. (11), en el año 2021, en una institución pública en México, desarrollaron una investigación orientada a “analizar cómo las personas hospitalizadas perciben la calidad de los cuidados brindados por el personal de enfermería”. El estudio adoptó un diseño descriptivo de corte transversal e incluyó a 90 pacientes mayores de 18 años, seleccionados mediante muestreo por conveniencia. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario SERVQHOS-E, el cual demostró adecuada consistencia interna (α de Cronbach = 0,87). Los hallazgos mostraron que una proporción considerable de los participantes valoró de manera favorable la atención recibida por parte del equipo de enfermería, reflejándose en un nivel global de satisfacción favorable. Asimismo, se identificó que aspectos relacionados con el trato recibido, la atención oportuna y la comunicación influyeron positivamente en la percepción del cuidado. Los autores concluyeron que una adecuada calidad del cuidado de enfermería se asocia con mayores niveles de satisfacción en los pacientes hospitalizados, resaltando la importancia del rol de enfermería en la experiencia del usuario dentro de los servicios hospitalarios.

García (12) en el año 2022, en una institución privada en Argentina, realizó una investigación con el objetivo de “identificar el nivel de satisfacción del paciente relacionándola con la atención brindada por el personal de enfermería en una unidad coronaria”. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal y con enfoque cuantitativo, incluyendo una muestra de 82 pacientes que cumplieron los criterios de inclusión establecidos. La información fue obtenida mediante la aplicación de un cuestionario

estructurado compuesto por 23 ítems de respuesta múltiple, elaborada con el propósito de valorar cómo los pacientes perciben la calidad de los cuidados proporcionados por el personal de enfermería. Los resultados evidenciaron que las dimensiones mejor valoradas fueron la empatía y la comunicación, alcanzando un nivel de satisfacción del 84,1 %, especialmente en pacientes con nivel educativo secundario. Asimismo, se identificó que la resolución de problemas, la información brindada sobre el autocuidado y la ausencia de dificultades durante la hospitalización influyeron positivamente en la satisfacción del usuario. La autora concluyó que una adecuada calidad del cuidado de enfermería se relaciona con mayores niveles de satisfacción del paciente, destacando la importancia de los aspectos humanos del cuidado en contextos hospitalarios especializados.

Plevová et al. (13), en el 2023, en hospitales de la República Checa, desarrollaron un estudio descriptivo, transversal y multicéntrico con el propósito de “calificar la satisfacción de los pacientes hospitalizados respecto a la calidad del cuidado del personal de enfermería”. La investigación incluyó a pacientes adultos ingresados en diferentes unidades hospitalarias, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado para medir su percepción sobre la atención recibida. Los resultados mostraron que los pacientes presentaron niveles moderados a altos de satisfacción, destacando como factores influyentes la comunicación efectiva, la atención personalizada y la competencia profesional del personal de enfermería. Asimismo, los resultados mostraron que una valoración positiva de la atención de enfermería guardó una asociación directa con mayores grados de satisfacción en los pacientes. Los autores concluyeron que la satisfacción del usuario constituye un indicador relevante de la calidad del cuidado de enfermería y que fortalecer los aspectos relacionales y organizativos del cuidado puede mejorar la experiencia del paciente hospitalizado.

Iraizoz et al.(14), 2023, en un hospital universitario de nivel terciario en España, con el propósito de “evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a los cuidados enfermeros en el contexto del paciente crítico”. Se trató de un estudio descriptivo y prospectivo, con análisis correlacional y cualitativo, en el cual formaron parte pacientes atendidos primero en el área de cuidados intermedios y que, tras su estabilización, continuaron su recuperación en planta. Para la medición de la satisfacción se utilizó la escala Nursing Intensive-Care Satisfaction-Scale (NICSS). Los resultados evidenciaron un alto nivel de satisfacción global, con una puntuación media de 5,81 sobre 6, Se evidenció una asociación estadísticamente significativa con variables como el motivo de hospitalización, la existencia de ingresos previos y el grado de recuperación del paciente. A partir del análisis cualitativo se identificaron tres ejes temáticos principales: el cuidado proporcionado por el personal de enfermería, la esencia profesional de la enfermera y la naturaleza de la unidad de atención. Concluyeron que la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería es elevada y que la formación del personal y el modelo de enfermería institucional influyen positivamente en la percepción de la calidad del cuidado brindado.

Obaidi et al.(15), en el 2025, en seis hospitales públicos de Irak, realizaron una investigación de tipo descriptivo-correlacional con el propósito de analizar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a los cuidados brindados por el personal de enfermería en los servicios médicos y quirúrgicos. La investigación incluyó a 345 pacientes adultos hospitalizados de marzo a julio de 2023, quienes completaron cuestionarios que evaluaron distintas dimensiones del cuidado, tales como comunicación, características del personal de enfermería, expectativas de necesidades y condiciones del entorno. El análisis evidenció que la satisfacción general con la calidad de los cuidados fue moderada, y que elementos como

la comunicación y las características profesionales de las enfermeras se asociaron significativamente con los niveles de satisfacción reportados. Los autores concluyeron que la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería es un indicador significativo de desempeño asistencial y que identificar los factores que la afectan puede orientar intervenciones para mejorar la experiencia del usuario en contextos hospitalarios multi-centro.

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Ramírez et al. (16) en el 2021, en un hospital estatal en Ica, Perú, desarrollaron una investigación orientada a “analizar la asociación entre la atención brindada por el personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía”. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y alcance correlacional, incluyendo a pacientes hospitalizados que cumplían los criterios de selección establecidos. Para la obtención de la información se aplicaron instrumentos estructurados destinados a evaluar la percepción de los cuidados recibidos y el grado de satisfacción del paciente. Los hallazgos demostraron la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, evidenciándose que una valoración más favorable de la atención de enfermería se vincula con mayores niveles de satisfacción en los pacientes postquirúrgicos. Asimismo, se observó que factores como el trato interpersonal, la comunicación efectiva y la oportunidad en la atención influyeron positivamente en la experiencia del usuario. Los autores concluyeron que optimizar la práctica asistencial de enfermería repercute de manera directa en la satisfacción del paciente dentro del entorno quirúrgico hospitalario.

Tomás et al. (17), en el año 2023, en una clínica especializada de Lima, Perú, desarrollaron una investigación orientada a “examinar cómo la atención brindada por el

personal de enfermería se vincula con el nivel de satisfacción del usuario dentro de un entorno asistencial determinado”. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo y correlacional, y se desarrolló en pacientes que recibieron atención en una clínica de ozonoterapia. Para la recopilación de datos se emplearon instrumentos estructurados que permitieron evaluar la percepción del usuario respecto a la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería y su nivel de satisfacción con la atención recibida. Los resultados indicaron que cuando los pacientes perciben de manera positiva la atención recibida por enfermería, tienden a expresar mayores niveles de satisfacción, destacando dimensiones como el trato humanizado, la comunicación y la intervención precoz. Los autores concluyeron que una adecuada calidad del cuidado de enfermería influye positivamente en la percepción del usuario, resaltando la importancia de fortalecer las competencias profesionales y humanas del personal de enfermería para mejorar la experiencia del paciente.

Cachique (18), 2024, en un establecimiento de salud del departamento de Huancavelica, Perú, desarrolló un estudio con el objetivo de “analizar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área quirúrgica”. Para la obtención de datos se utilizaron instrumentos estructurados que permitieron evaluar la percepción del paciente respecto a la calidad del cuidado suministrado por el personal de enfermería y su nivel de satisfacción con la atención recibida. Los datos indicaron que la mayor parte de los usuarios evaluó satisfactoriamente la atención proporcionada, identificándose una relación significativa entre ambas variables. Asimismo, se observó que dimensiones como el trato humano, la comunicación y la atención oportuna influyeron de manera positiva en la satisfacción del usuario. Esta investigación encuentra como conclusión que fortalecer la calidad del cuidado de enfermería es un factor determinante que ayuda a mejorar la satisfacción del paciente y por ende la percepción general su atención durante un

la recuperación postquirúrgica.

Fiestas (19), en 2025, en su investigación elaborada en el Hospital I Sullana, Perú, que tuvo como objetivo “determinar la relación entre calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia”. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por pacientes adultos atendidos durante el año 2024 que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos. Para la recolección de datos se aplicaron instrumentos estructurados sobre la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería y su nivel de satisfacción con la atención recibida. Los resultados evidenciaron que una proporción considerable de los pacientes calificó el cuidado como adecuado y manifestó niveles favorables de satisfacción. Asimismo, se identificó una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, destacándose que dimensiones como la comunicación, el trato humanizado y la atención oportuna influyeron positivamente en la satisfacción del usuario. En conclusión, que la mejora de la calidad del cuidado de enfermería tiene un impacto directo con la mejora de la satisfacción y en la percepción general de la atención brindada, estos hallazgos que guardan coherencia con nuestra investigación.

Velazco et al. (20), 2025, en un hospital público del Perú, diseñó un estudio con el objetivo de evaluar la satisfacción autopercibida por pacientes quirúrgicos y su relación con la calidad del cuidado de enfermería, poniendo énfasis en la atención humanizada. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y de diseño descriptivo, donde incluyeron pacientes adultos sometidos a procedimientos quirúrgicos y se ejecutaron instrumentos validados para medir la satisfacción general del paciente y los cuidados brindados por enfermería. Los datos procesados indicaron que los pacientes refirieron niveles altos de satisfacción en dimensiones tales como el trato humanizado, comunicación efectiva y la

respuesta pronta del personal, se encontró una asociación significativa entre las dimensiones de cuidado y la percepción general de satisfacción. Por otro lado, los autores resaltaron que la atención humanizada es una pieza clave de la calidad del cuidado de enfermería y puede influir positivamente en la experiencia del paciente en el postoperatorio. El trabajo concluyó que el fortalecimiento de los elementos humanísticos del cuidado de enfermería contribuye a mejorar la satisfacción percibida por los pacientes quirúrgicos atendidos en hospitales públicos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Definición de calidad del cuidado de enfermería

Se define la calidad del cuidado de enfermería como la capacidad de la enfermera para brindar una atención de manera segura, oportuna y centrada en la persona, además de integrar conocimientos científicos, con habilidades interpersonales y con criterios éticos. En centro quirúrgico, esta calidad implica la correcta ejecución de procedimientos no es suficiente, sino también se debe agregar vigilancia continua, la prevención de complicaciones y el acompañamiento emocional del paciente durante una etapa de alta vulnerabilidad como son los pacientes postoperados. Actualmente la calidad en salud enfatiza que el cuidado debe garantizar seguridad clínica y respeto ser humano como pilares indispensables en nuestra labor hospitalaria (21).

Se reconoce que la calidad del cuidado no puede desvincularse de la experiencia percibida por el paciente, el cual es un indicador clave para evaluar la efectividad asistencial. Las investigaciones contemporáneas demuestran que la comunicación clara, la accesibilidad del personal y la respuesta rápida ante las necesidades impactan directamente en la valoración

general del cuidado percibido. Así mismo, la calidad deja de ser únicamente un estándar institucional y se transforma en una experiencia percibida por el paciente durante toda su hospitalización (22).

Por otro lado, la satisfacción del paciente se puede definir como la evaluación subjetiva que realiza el usuario al comparar sus expectativas con la atención recibida realmente. En el paciente postoperado la satisfacción está íntimamente relacionada con el control adecuado del dolor, la información proporcionada de su evolución, la empatía del personal y el cuidado continuo. Diversas publicaciones recientes en ámbitos quirúrgicos evidencian que existe una correlación significativa entre calidad percibida del cuidado por parte de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente, lo que resalta la importancia de implementar y mejorar las prácticas humanizadas y seguras en todos servicios hospitalarios (23).

2.2.2 Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería

La primera dimensión de la calidad es la **interacción**, la cual es la relación que se origina en la interacción propiamente dicha del enfermero con el paciente, teniendo una comunicación clara, respetuosa y la capacidad de respuesta frente a las necesidades requeridas. En el paciente postoperado, esta interacción es vital, dado que ayuda a la reducción de ansiedad, además de darle seguridad al paciente durante el proceso de recuperación (24).

Como la segunda dimensión está el **cuidado humanizado**. Brindando un cuidado que considera al paciente como un todo, siendo por lo tanto la atención integral, respetando su dignidad, valores y contexto emocional, particularmente en situaciones de vulnerabilidad como el postoperatorio. El trato empático, la escucha activa y el cuidado continuo fortalecen

la confianza del paciente con el personal de enfermería. Trabajos recientes en postoperados evidencian que la percepción de cuidado humanizado se relaciona con mayores niveles de satisfacción y mejor experiencia institucional (25).

Finalmente, la **dimensión institucional** se relaciona con las condiciones estructurales y organizativas que posibilitan brindar una atención segura y continua. Esto comprende disponibilidad de recursos, adecuada dotación de personal, protocolos estandarizados y cultura de seguridad. Cuando el entorno hospitalario favorece la organización y el soporte profesional, se facilita la prestación de un cuidado oportuno y eficiente, lo que repercute directamente en la calidad percibida por el paciente. Estudios recientes han demostrado que los factores organizacionales influyen significativamente en la evaluación que el usuario realiza sobre la calidad del cuidado recibido (26).

2.2.3 Definición de satisfacción del paciente postoperatorio

La satisfacción del paciente postoperatorio puede definirse como la evaluación subjetiva que realiza el paciente intervenido quirúrgicamente respecto a la calidad y seguridad de la atención recibida durante su recuperación hospitalaria. Esta percepción integra dimensiones relacionadas con la seguridad clínica, la calidad del cuidado brindado y la experiencia asistencial. La evidencia reciente indica que la satisfacción del paciente está estrechamente vinculada con indicadores de calidad y seguridad, mostrando que entornos asistenciales con menor desgaste profesional y mejores condiciones organizacionales reportan mayores niveles de satisfacción percibida (27).

Asimismo, en el contexto específico del cuidado postoperatorio, la satisfacción del paciente refleja la evolución de la calidad asistencial dentro de las instituciones de salud. Investigaciones recientes han demostrado que las mejoras estructurales, las inversiones en calidad y la optimización de procesos clínicos se asocian con incrementos sostenidos en los

niveles de satisfacción postquirúrgica, evidenciando que esta variable no solo depende del trato interpersonal, sino también de factores institucionales y organizacionales (28).

Por otra parte, en el paciente quirúrgico, el control adecuado del dolor constituye uno de los determinantes más relevantes del nivel de satisfacción. Estudios contemporáneos en poblaciones postoperatorias han señalado que una gestión eficaz del dolor y una comunicación clara sobre su manejo se asocian significativamente con mayores niveles de satisfacción global. Cuando el dolor no es adecuadamente evaluado ni tratado, la percepción de calidad del cuidado disminuye, afectando la experiencia hospitalaria del paciente (29).

2.2.4 Dimensiones de satisfacción del paciente postoperatorio

La satisfacción del paciente postoperatorio puede analizarse a través de diversas dimensiones que permiten comprender cómo el usuario valora su experiencia hospitalaria tras una intervención quirúrgica. Una primera dimensión corresponde a la **Dimensión técnica** la cual expresa la percepción del paciente sobre aspectos clínicos del cuidado, como la eficacia del manejo del dolor, la seguridad en procedimientos y la respuesta profesional ante complicaciones. Estudios recientes señalan que la atención postoperatoria de calidad se asocia con mayores puntuaciones de satisfacción técnica. (30).

La segunda está relacionada con la **dimensión humana** —que incluye la comunicación, empatía y trato interpersonal del personal sanitario— ha sido identificada como uno de los determinantes más consistentes de satisfacción en estudios recientes de pacientes postoperatorios. En investigaciones de atención quirúrgica, una comunicación efectiva y trato respetuoso están fuertemente relacionados con satisfacción alta. (31).

La dimensión del entorno comprende las condiciones físicas y organizativas del servicio de salud que rodean la atención del paciente y que influyen en su experiencia hospitalaria. El entorno incluyendo privacidad, confort, limpieza, ruido, señalización,

disponibilidad de recursos y organización del servicio impacta directamente en la percepción sobre la calidad del cuidado. Estudios recientes muestran que factores como la privacidad, el confort y las condiciones ambientales se asocian con mayores niveles de satisfacción postquirúrgica, especialmente cuando se evalúan en conjunto con aspectos clínicos y del trato humano (32).

2.2.5 Modelos teóricos de enfermería

La presente investigación se sustenta en modelos teóricos de enfermería que permiten comprender la relación entre la calidad del cuidado brindado y el nivel de satisfacción del paciente postoperatorio. Estos modelos proporcionan un marco conceptual para interpretar cómo las intervenciones profesionales influyen en la adaptación del individuo frente al proceso quirúrgico, así como en su percepción del cuidado recibido.

El Modelo del Sistema Conductual de Dorothy Johnson define que la persona funciona como un compuesto organizado de conductas que buscan mantener equilibrio y estabilidad a las demandas del entorno. Estas conductas se componen en distintos subsistemas vinculados a las necesidades como protección, afiliación, dependencia, logro, alimentación y sexualidad. Cuando uno de estos se altera, puede generarse un desequilibrio que perjudica el bienestar del individuo. La enfermería tiene un rol de identificar dichas alteraciones y favorecer situaciones que ayuden a restablecer el equilibrio conductual del paciente postoperado. Este enfoque permite la importancia de comprender al paciente de manera integral, considerando tanto sus necesidades físicas como sus respuestas emocionales y sociales (33).

Por otra parte, la Teoría del Autocuidado de Dorothea Orem, y Virginia Henderson sobre necesidades básicas, refieren que la enfermería interviene cuando la persona presenta

un déficit en su capacidad para satisfacer sus necesidades. En el postoperatorio, el dolor, la inmovilidad o la ansiedad pueden limitar periódicamente la autonomía del paciente, haciendo dependencia del cuidado de enfermería. En este escenario, la enfermera asume un rol compensatorio, educativo y de apoyo, orientado a restituir progresivamente la capacidad de autocuidado. Cuando esta intervención se realiza de manera oportuna, empática y estructurada, no solo favorece la recuperación física, sino que también impacta positivamente en la percepción de calidad y satisfacción del paciente hospitalizado (34).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

Hi : Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general en un Hospital Nacional de Lima 2026.

H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general en un Hospital Nacional de Lima 2026.

2.3.2 Hipótesis Específicas

- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interacción de calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general.
- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cuidado humanizado de calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción los pacientes postoperados del servicio de cirugía general.
- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión institucional de calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

La presente investigación se sustenta en el método hipotético-deductivo, el cual parte de la formulación de hipótesis derivadas del marco teórico y busca contrastarlas mediante la recolección y análisis sistemático de datos empíricos, permitiendo explicar la relación entre variables a través de un proceso lógico y estructurado propio de las investigaciones en ciencias de la salud (35).

3.2 Enfoque de la Investigación

El estudio adopta un enfoque cuantitativo, caracterizado por la medición objetiva de variables mediante instrumentos estructurados y el análisis estadístico de los datos, lo que permite obtener resultados verificables y generalizables en contextos clínicos y hospitalarios (36).

3.3 Tipo de la Investigación

La investigación es de tipo aplicada, ya que busca generar conocimiento orientado a la solución de un problema específico en el contexto hospitalario, contribuyendo a la mejora de la práctica profesional y a la optimización de los procesos asistenciales (37).

3.4. Diseño de la Investigación

El estudio presenta un diseño **no experimental**, dado que las variables serán observadas tal como se manifiestan en su contexto natural sin manipulación deliberada por parte de la investigadora; es de corte **transversal**, porque la recolección de datos se realizará en un único momento temporal, permitiendo describir la situación actual de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente; y es **correlacional**, ya que tiene como finalidad determinar el grado de asociación existente entre ambas variables sin establecer

relaciones de causalidad (38).

3.5 Población, muestra y muestreo:

La población del estudio estará conformada por todos los pacientes postoperados sometidos a cirugía general electiva en el Hospital Nacional de Lima, durante los meses de marzo a abril de 2026. Según el registro estadístico del servicio, se realizan en promedio 179 cirugías electivas mensuales; por lo tanto, durante el periodo de recolección de datos (dos meses), la población estimada asciende a 358 pacientes postoperados (39)

Muestra: Para el cálculo del tamaño muestral se utilizó la fórmula para población finita, considerando un nivel de confianza del 95% ($Z=1.96$), una proporción esperada de máxima variabilidad ($p=0.5$; $q=0.5$) y un margen de error del 6%. Tras aplicar la corrección correspondiente para el tamaño de la población estimada, se obtuvo una muestra final de 153 pacientes (40).

Tamaño de muestra inicial

$$n_0 = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2} = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.06)^2} = \frac{3.8416 \cdot 0.25}{0.0036} = \frac{0.9604}{0.0036} = 266.78$$

Corrección por población finita

$$n = \frac{N \cdot n_0}{(N - 1) + n_0} = \frac{358 \cdot 266.78}{357 + 266.78} = \frac{95\,507.24}{623.78} = 153.06 \approx 153$$

Muestreo: El presente estudio empleará un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. La elección se realizará mediante asignación numérica a cada paciente que cumpla los criterios de inclusión, elaborándose un listado completo de la población elegible. Posteriormente, se procederá a la selección aleatoria utilizando una tabla de números

aleatorios o el generador de números aleatorios del programa Excel, hasta completar el tamaño muestral requerido (40).

Criterios de inclusión

- Pacientes adultos postoperados de cirugía general en el periodo de estudio.
- Edad igual o mayor a 18 años.
- Pacientes que se encuentren en el periodo postoperatorio inmediato o mediano y que estén clínicamente estables al momento de la recolección de datos.
- Pacientes hospitalizados que hayan recibido cuidados directos de enfermería en el servicio de cirugía general.
- Pacientes que autoricen su inclusión en el estudio mediante la firma del consentimiento informado correspondiente.

Criterios de exclusión

- Pacientes que presenten alteraciones cognitivas, neurológicas o trastornos psiquiátricos que limiten la comprensión y respuesta adecuada del instrumento de evaluación.
- Pacientes en estado crítico o que presenten complicaciones postoperatorias severas al momento de la aplicación de los instrumentos.
- Pacientes bajo efectos de sedación profunda, con ventilación mecánica o con cualquier condición que impida la comunicación efectiva.
- Pacientes que se encuentren en proceso de alta médica o traslado a otro servicio durante el periodo de recolección de datos.
- Pacientes que no completen adecuadamente el instrumento de recolección de datos.

3.6 Variables y operacionalización:

VARIABLE	CONCEPTUAL	OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	Niveles o Rangos
V1: Calidad del cuidado de enfermería.	Conjunto de acciones técnicas, humanas e institucionales que realiza el profesional de enfermería para garantizar atención segura, continua y humanizada (11).	Se medirá mediante el cuestionario validado de Jokel Panduro (2022), con 20 ítems distribuidos en 3 dimensiones	Interacción	Amabilidad Comunicación clara Respeto	Ordinal	Calidad de enfermería
						bueno
			Cuidado humanizado	Empatía Privacidad Apoyo emocional		(31 a 40 puntos)
						Calidad de enfermería
			Institucional	Continuidad del cuidado Orientación hospitalaria Disponibilidad de recursos		regular
						(11 a 30 puntos)
		Calidad de enfermería				
		deficiente				
		(0 a 10 puntos)				

}

VARIABLE	CONCEPTUAL	OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	Niveles o Rangos
V2: Satisfacción del paciente	Grado en que la atención recibida cumple o supera las expectativas del paciente respecto a su recuperación física, emocional y social (13).	Se medirá con el cuestionario validado de Jokel Panduro (2022), con 22 ítems en 3 dimensiones.	Técnica	Efectividad Seguridad Resolución de necesidades.	Ordinal	Insatisfecho (22-46 puntos)
			Humana	Trato cordial. Comunicación Respeto		Medio satisfecho (47-54 puntos)
			Entorno	Comodidad. Privacidad Ambiente libre de riesgos		Satisfecho (55-66 puntos)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.7.1. Técnica

La técnica que se empleará para la recolección de datos será la encuesta estructurada, la cual se aplicará de manera individual a los pacientes seleccionados. Se elegirá esta técnica porque permitirá obtener información directa y organizada mediante preguntas previamente elaboradas, facilitando la medición objetiva de las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente. La encuesta estructurada es ampliamente utilizada en investigaciones en salud debido a que posibilita recoger percepciones y experiencias de forma estandarizada, favoreciendo su posterior análisis cuantitativo. Su aplicación se realizará de manera presencial, garantizando el consentimiento informado, la confidencialidad de la información y la participación voluntaria de cada paciente. El uso de una escala tipo Likert permitirá cuantificar las respuestas y efectuar el análisis estadístico correspondiente, en concordancia con los objetivos del estudio (41).

3.7.2. Instrumentos:

1. **Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería**, validado por Jokel Panduro (2022), se encuentra integrado por 20 ítems repartidos en tres componentes dimensionales: interacción, cuidado humanizado e institucional. La escala de respuesta es tipo Likert de tres categorías (siempre, a veces y nunca), permitiendo evaluar la apreciación del usuario acerca del cuidado recibido por parte del profesional de enfermería durante su hospitalización en cirugía general (42).
2. **Cuestionario de satisfacción del paciente**, instrumento para medir la satisfacción del paciente, diseñado y validado por el propio investigador, conformado por

22 preguntas distribuidas en tres dimensiones: técnica, humana y entorno. Utiliza una escala tipo Likert con tres opciones de respuesta (insatisfecha, medianamente satisfecha y satisfecha), permitiendo cuantificar el grado de satisfacción experimentado por el paciente en el periodo postoperatorio (42).

3.7.3. Validación:

3.7.3.1 Instrumento satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería

La validez de contenido del instrumento fue establecida mediante el procedimiento de juicio de expertos. En dicho proceso participaron 06 licenciados en enfermería, de los cuales 04 contaban con grado de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud y 02 con grado de Doctor en mención Educación. Los especialistas evaluaron la claridad, coherencia y pertinencia de los ítems en relación con las dimensiones del instrumento, aprobando su aplicabilidad por presentar una calificación muy buena (42).

3.7.3.2 Instrumento calidad del cuidado de enfermería

La validación del instrumento correspondiente a la variable calidad del cuidado fue realizada mediante juicio de expertos. En este proceso participaron 01 docente investigador y 02 licenciados en enfermería con grado de Magíster en Salud Pública, cuyas opiniones, recomendaciones y sugerencias permitieron optimizar la redacción y estructura de los ítems, asegurando su adecuada correspondencia con las dimensiones propuestas (42).

3.7.4 Confiabilidad

3.7.4.1 Instrumento satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería

La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,95, lo que evidencia una alta consistencia interna y garantiza la confiabilidad del instrumento para la medición de la variable satisfacción del paciente (42).

3.7.4.2 Instrumento calidad del cuidado de enfermería

La confiabilidad del instrumento para medir la variable calidad del cuidado fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,70, considerado aceptable en estudios de ciencias de la salud, lo que garantiza consistencia interna en la medición de la variable (42).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

- Este proceso será obtenido mediante los instrumentos anteriormente descritos y registrados en una base de datos en Microsoft Excel, verificando una adecuada recopilación de las variables según sus categorías de respuesta. Así mismo, la base será exportada y procesada en el programa estadístico **SPSS 26**, el cual ayudará a realizar el análisis estadístico-oportunos de manera organizada y confiable.
- El análisis descriptivo es la parte inicial del proceso estadístico que ayuda a organizar, resumir y presentar la información obtenida. Su fin es describir las características principales de la población o muestra estudiada, sin establecer relaciones de causalidad entre las variables. Mediante este tipo de análisis se pueden identificar patrones, tendencias y comportamientos generales en los datos adquiridos. Para ello se ejecutan medidas como frecuencias, porcentajes y, en el caso de variables numéricas, indicadores de tendencia central y dispersión. Suelen presentarse mediante tablas o gráficos que facilitan su interpretación. Así mismo, el análisis descriptivo permite tener

una visión clara y ordenada de los datos antes de realizar análisis estadísticos más complejos.

- Por otro lado, se evaluará el comportamiento de las variables cuantitativas con el propósito de conocer su distribución, se utilizarán la prueba de Shapiro-Wilk y se revisarán representaciones gráficas como histogramas y diagramas de caja. Este procedimiento ayudará a verificar si los datos cumplen o no con los supuestos de normalidad requeridos para el uso de pruebas paramétricas. Teniendo en consideración que las variables principales del estudio corresponden a escalas de tipo ordinal y que los datos no cumplen criterios de normalidad, el análisis inferencial se empleará mediante métodos no paramétricos. Así mismo, se hará el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar el grado de relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente.

- Por otro lado, los resultados obtenidos serán organizados y presentados por tablas y gráficos estadísticos que ayuden su entendimiento. Se realizarán tablas de distribución de frecuencias, tablas de correlación y gráficos de barras o diagramas de dispersión, según la naturaleza de las variables analizadas, con el fin de mostrar los hallazgos de forma clara y ordenada.

3.9 Aspectos éticos

Por otro lado, se realizará respetando los principios éticos orientados a la investigación en seres humanos, teniendo como referencia los lineamientos del Informe Belmont. En relación con el principio de autonomía, la participación de los pacientes será voluntaria y cada participante recibirá información clara sobre los objetivos del estudio antes de decidir su introducción. Solo se considerará a quienes acepten participar y firmen el consentimiento informado correspondiente. Asimismo, se tendrá en cuenta el principio

de beneficencia, teniendo en cuenta que la investigación genere conocimientos útiles que ayuden al fortalecimiento de la calidad de la atención en enfermería el ámbito postoperatorio. De esta manera, se busca que los resultados puedan servir como referencia para optimizar las prácticas de cuidado y la experiencia de satisfacción del paciente durante su atención.

.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma

	PERIODO 2026			
ACTIVIDADES	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
1.- Elaboración del Plan de Investigación	X			
2.- Elaboración marco teórico	X			
3. Diseño metodológico	X			
3.- Recolección de los datos y prueba de instrumentos		X	X	
4.- Tratamiento de los datos.			X	
5.- Análisis de las Informaciones			X	
6.- Contrastación de la Hipótesis			X	
7.- Formulación de propuestas de solución			X	
8.- Elaboración del Informe Final				X
9.- Corrección al informe Final				X
10.- Presentación				X
11. Sustentación				X

4.2 PRESUPUESTO

PRESUPUESTO ELABORACION DE TESIS

CONCEPTOS	SUB TOTAL S/.	TOTAL S/.
GASTOS CORRIENTES		1,100.00
Asesoría	800.00	
Personal de Apoyo	300.00	
ESTUDIO DE GABINETE		1,000.00
Materiales de Oficina	450.00	
Materiales de Cómputo	150.00	
Impresiones de Material	250.00	
Encuadernaciones	150.00	
TRABAJO DE CAMPO		1,600.00
Pasajes	800.00	
Viáticos	400.00	
Movilidad local	400.00	
GASTOS INDIRECTOS		450
Varios	450.00	
TOTAL		4150

5. REFERENCIAS:

1. World Health Organization. **Patient safety: fact sheet** [Internet]. Geneva: WHO; 2023 [cited 2024 Jun 3]. Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
2. Martínez-Nicolás I, Arnal-Velasco D, Romero-García E, et al. Perioperative patient safety recommendations: systematic review of clinical practice guidelines. *BJS Open*. 2024;8(6):zrae143. doi:10.1093/bjsopen/zrae143. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39661325/>
3. Al Sadah ZM, Alfaraj NH, AlAlwan NE, Al Dhaif LH, Khidr AM, Fallatah SM. Assessment of patients' satisfaction with the postanesthesia care unit service at University Hospital in Al Khobar, KSA. *J Taibah Univ Med Sci*. 2023;18(2):217–224. doi:10.1016/j.jtumed.2022.09.012. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36817216/>
4. Jaensson M, Dahlberg K, Nilsson U. Alhussin EM, Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Heliyon*. 2024; 10(4):eXXX. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139124000350>
5. Ataro BA, Geta T, Endirias EE, Gadabo CK, Bolado GN. Patient satisfaction with preoperative nursing care and its associated factors in surgical procedures, 2023: a cross-sectional study. *BMC Nurs*. 2024 Apr 8;23:235. doi:10.1186/s12912-024-01881-5. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11000348/>
6. Abella-Palacios P, Arias-Amézquita F, Barsella AR, Hernández-Porras BC, Narazaki DK, Salomón-Molina PA, Herrero-Martín D, Guillén-Núñez R. Control inadecuado del dolor agudo postoperatorio: prevalencia, prevención y consecuencias. Revisión de la situación en Latinoamérica. *Rev Mex Anesthesiol*. 2021;44(3):190-199. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0484-79032021000300190&lng=es&nrm=iso
7.). Mora-Opazo N, Venegas-Mardonez M, Wolferson Wevar A, Romero-Soto P.

- Perception of the quality of nursing care and user satisfaction in hospitals in Chile. *Salud, Ciencia y Tecnología*. 2024;4:587. doi:10.56294/saludcyt2024.587. Disponible en: <https://sct.ageditor.ar/index.php/sct/article/view/587>
8. Villanueva AH, López-Gutiérrez JJ. Análisis de errores con medicamentos en pacientes ingresados en salas de cirugía y recuperación posanestésica de un hospital de alta complejidad en Bogotá, Colombia. *Salud Colectiva*. 2021;17:e3155. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-82652021000100007&lng=es&nrm=iso
 9. Fretel Carhuaricra A. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área quirúrgica de un establecimiento de salud de Huancavelica [trabajo académico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/970/FRETEL%20CARHUARICRA%20%20AYDEE%20-%20TRABAJO%20ACAD%20C3%89MICO.pdf>
 10. Velazco INU, Pacheco Villa García LA, Llerena Ururi KL, Berrocal Pacheco PL. Perceived satisfaction and humanized nursing care in surgical patients in a public hospital of Peru. *Enferm Clin (Engl Ed)*. 2025 Jan–Feb. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39826648/>
 11. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Durán-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*. 2020;5(14):1–9. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/sanus/v5n14/2448-6094-sanus-14-00003.pdf>
 12. García Mirta P. *Satisfacción del paciente con la atención del personal de enfermería* [tesis]. Buenos Aires (AR): Universidad Abierta Interamericana; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uai.edu.ar/handle/123456789/1082>
 13. Plevová I, Kachlová M, Jarošová D, Zeleníková R, Mynaříková E. Satisfaction with nursing care of hospitalized patients: a descriptive cross-sectional multicenter study. *Med Pr*. 2023;74(6):461-

468. Disponible en: <https://doi.org/10.13075/mp.5893.01364>
14. Raizoz A, Pérez Paloma P, Blasco Zafra A, Guillén Chalezquer MÁ, Lerchundi Arratibel E, Goñi Viguria R, et al. Evaluación de la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en un área de cuidados intermedios. *Enferm Cardiol*. 2023;30(1):26–33. doi:10.59322/901523.LX2. Disponible en: <https://revista.enfermeriaencardiologia.com/index.php/aec/article/view/26/83>
 15. Obaidi A, Rahmani A, Khader Y, Negarandeh R. Patients' satisfaction with nursing care quality and its related factors: a cross-sectional study in public hospitals in Iraq. *Florence Nightingale J Nurs*. 2025;33:0144. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12594255/>
 16. Ramírez Palomino KA, Urure Velazco IN. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2021. *Revista de Enfermería Vanguardista*. 2023;11(2). Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534/815>
 17. Tomás Girón MG, Mori Castro JA. Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en una clínica de ozonoterapia de Lima. *Latam Redilat*. 2024;5(1):1583. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1583>
 18. Cachique Coquinche N. *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área quirúrgica de un establecimiento de salud de Huancavelica* [tesis]. Pucallpa: Universidad Científica del Perú; 2024. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe:8080/server/api/core/bitstreams/316f1047-31e7-42c3-90c8-5f90e3084412/content>
 19. . Fiestas Eche SC. *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de emergencia del Hospital I Sullana 2024* [trabajo académico]. Piura (PE): Universidad María Auxiliadora; 2025. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/2890/TRABAJO%20ACADEMICO%20-%20FIESTAS%20ECHE.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
 20. Velazco INU, Pacheco Villa García LA, Llerena Ururi KL, Berrocal Pacheco PL. Perceived satisfaction and humanized nursing care in surgical patients in a public hospital of Peru. *Enferm Clin (Engl Ed)*. 2025 Jan–Feb. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39826648/>

21. Aiken LH, Sloane DM, Ball J, et al. Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study *BMJ Open* 2021;8:e019189. doi: 10.1136/bmjopen-2017-019189
22. Ataro BA, Geta T, Endirias EE, Gadabo CK, Bolado GN. Patient satisfaction with preoperative nursing care and its associated factors in surgical procedures, 2023: a cross-sectional study. *BMC Nurs.* 2024;23:235. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11000348/>
23. Obaidi A, Rahmani A, Khader Y, Negarandeh R. Patients' satisfaction with nursing care quality and its related factors: a cross-sectional study. *Florence Nightingale J Nurs.* 2025;33:0144. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12594255/>
24. McCabe C. Communication Skills for Nursing Practice. *Journal of Clinical Nursing.* 2008; doi:10.1111/J.1365-2702.2007.02058.X disponible en https://www.academia.edu/65569330/Communication_Skills_for_Nursing_Practice
25. Todres L, Galvin K, Dahlberg K. Caring and well-being: a lifeworld approach. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being.* 2014;9(1):23039
26. Lake ET, Sanders J, Duan R, Riman KA, Schoenauer KM, Chen Y. A meta-analysis of the associations between the nurse work environment in hospitals and 4 sets of outcomes. *Med Care.* 2019;57(5):353-361. doi:10.1097/MLR.0000000000001109. Disponible en <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6615025/>
27. Li LZ, Yang P, Singer SJ, Pfeffer J, Mathur MB, Shanafelt T. Nurse burnout and patient safety, satisfaction, and quality of care: a systematic review and meta-analysis. *JAMA Netw Open.* 2024;7(11):e2443059. doi:10.1001/jamanetworkopen.2024.43059. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11539016/>
28. Vladu A, Ghitea TC, Daina LG, Ilea CDN, Daina MD. The evolution of patient satisfaction in postoperative care: the impact of investments and the algorithm for

- assessing significant growth over the last 5 years. **Healthcare (Basel)**. 2024;12(18):1824. doi:10.3390/healthcare12181824. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/healthcare12181824>
29. Buli BM, Gashaw A, Gebeyehu G, et al. Patient satisfaction with post-operative pain management and associated factors among surgical patients: cross-sectional study. *Ann Med Surg (Lond)*. 2022;79:104087. doi:10.1016/j.amsu.2022.104087. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9289483/>
30. Alemu ME, Worku WZ, Berhie AY. Patient satisfaction and associated factors towards surgical services among invasive surgery patients. *Heliyon*. 2023; e14266. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023014731>
31. Tobar MAM. Nivel de satisfacción del paciente en relación con la atención de enfermería en cirugía. *Investigación e Innovación: Rev Científica de Enfermería*. 2025;5(3):07-15. Disponible en https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVUNJBG_b766ddd0cf6a800a5ee6186a4ac276d3/Details
32. Mallqui Durand N, et al. Revisión sobre la satisfacción del paciente y cuidados enfermeros. Repositorio UPCH. 2023. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/15245/Revision_Mallqui_Durand_Nenive.pdf?sequence=1
33. Alligood MR. Dorothy Johnson's behavioral system model. In: *Nursing theorists and their work*. 9th ed. St. Louis: Elsevier; 2018.
34. Younas A. A Foundational Analysis of Dorothea Orem's Self-Care Theory and Evaluation of Its Significance for Nursing Practice and Research. *Creat Nurs*. 2017 Feb 1;23(1):13-23. doi: 10.1891/1078-4535.23.1.13. PMID: 28196563.

35. Sucari Turpo WG, Sucari Turpo HA, Calsin Apaza MM, Mamani Condori JM, Choque Copari CA, Gil Quispe IB. *Paradigmas y métodos de la investigación científica*. 1a ed digital. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.; 2024. doi:10.35622/inudip.013. Disponible en: https://editorial.inudi.edu.pe/plus/public/main_teaching/main/public/pdfuniversitario/672a86f1505d3_LIB.IP.013-Paradigmas%20y%20m%C3%A9todos%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf
36. Hernández-Sampieri R, Mendoza Torres CP. *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 7a ed. Ciudad de México: McGraw-Hill; 2018. Disponible en http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf
37. Kumar R. *Research methodology: a step-by-step guide for beginners*. 5th ed. London: SAGE Publications; 2019.
38. Creswell JW, Creswell JD. *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. 5th ed. Thousand Oaks (CA): SAGE Publications; 2018. Disponible en https://lovibook.shop/product/research-design-qualitative-quantitative-and-mixed-methods-approaches-5th-edition-original-pdf/?gad_source=1&gad_campaignid=23562155887&gbraid=0AAAABCpghATtKme1sxo_yTCtMagKhxPIB&gclid=Cj0KCQiAhtvMBhDBARIsAL26pjHfIKTGefcDG_rwgD1JyeG1xow8qIg62RPRCfYhZrmKncPzmwy5l7oaAukmEALw_wcB
39. Reyes Soria GJ. *Conocimiento y actitud del paciente frente a los cuidados de enfermería en la etapa postquirúrgico mediato en el servicio de cirugía del Hospital Nacional*

Arzobispo Loayza, Lima, 2022 [Trabajo académico]. Lima: Universidad Privada Norbert

Wiener; 2022. Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9c11e60c-7c1e-4aad-ae24-c15f68ea1c7b/content>

40. Charan J, Biswas T. How to calculate sample size for different study designs in medical research? *Indian J Psychol Med.* 2013;35(2):121-126. doi:10.4103/0253-7176.116232. Disponible en PubMed: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24049221/>
41. Bernal CA. Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales [Internet]. 4a ed. Bogotá: Pearson Educación; 2016. Disponible en: https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
42. Panduro J, Aliss C. *Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería durante el post quirúrgico inmediato*. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/63d5af58-7add-43c5-a20d-0797dbe52981>

6. ANEXOS

6.1 ANEXO 1: Matriz de Consistencia

TITULO	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general de un Hospital Nacional de Lima, 2026.	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente:	• Tipos de investigación. investigación aplicada. • Diseño de investigación. no experimental, de diseño correlacional y corte transversal. • Población y muestra. Una población es de 358 proyectado, el tamaño muestral calculado es de 153.
	¿Cuál es la relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general de un Hospital Nacional en Lima 2026?	Determinar la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general.	. Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general en un Hospital Nacional de Lima 2026.	Calidad del cuidado de enfermería Dimensiones: -Interacción -Cuidado humanizado -Institucional	
	Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específico	Variable dependiente:	
	<u>PE1</u>	<u>OE1</u>	<u>HE1</u>	Satisfacción del paciente Dimensiones:	
	¿Cómo la dimensión interacción de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general?	Identificar la relación existente entre la dimensión interacción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general.	Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interacción de calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general.	-Técnica -Humana -Entorno	
	<u>PE2</u>	<u>OE2</u>	<u>HE2</u>		
	Cómo la dimensión de cuidado humanizado de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la	Identificar la relación existente entre la dimensión de cuidado humanizado de la calidad del cuidado de enfermería y la	Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cuidado humanizado de calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción los pacientes		

satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general.
 satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general.
 postoperados del servicio de cirugía general?

PE3

OE3

HE3

¿Cómo la dimensión institucional de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general?

Identificar la relación existente entre la dimensión institucional de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general.

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión institucional de calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general

6.2. ANEXO 2 Instrumentos

6.2.1 Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería

Edad: ____ años

Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino

Nivel de instrucción: ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior

El objetivo de este cuestionario es conocer su opinión sobre el cuidado de enfermería que recibió durante su hospitalización. Sus respuestas permitirán saber cómo perciben los pacientes la atención brindada y ayudarán a identificar aspectos que podrían mejorarse en. Los datos recogidos serán utilizados con fines académicos y de investigación.

Instrucciones: Se presentan en la siguiente encuesta temas relacionados con los cuidados de enfermería que recibió durante su hospitalización. Por favor, lea cada las oraciones y marque con una equis (X) la alternativa que se adapte a su experiencia. Lo más importante es conocer su opinión. Su participación es voluntaria y las respuestas son confidenciales.

	Ítem	Dimensión	Siempre	A veces	Nunca
1	La enfermera me trata con amabilidad.	Interacción	☐	☐	☐
2	Me explica los procedimientos de forma clara.	Interacción	☐	☐	☐
3	La enfermera responde a mis dudas con paciencia.	Interacción	☐	☐	☐
4	Me escucha cuando le comunico mis molestias.	Interacción	☐	☐	☐
5	La comunicación es respetuosa y cordial.	Interacción	☐	☐	☐
6	Siento confianza al hablar con la enfermera.	Interacción	☐	☐	☐
7	La enfermera utiliza un lenguaje que entiendo.	Interacción	☐	☐	☐
8	Se interesa por mi estado de salud.	Interacción	☐	☐	☐
9	La enfermera muestra empatía hacia mi dolor.	Cuidado humanizado	☐	☐	☐
10	Respeto mi privacidad durante la atención.	Cuidado humanizado	☐	☐	☐
11	Brinda apoyo emocional cuando lo necesito.	Cuidado humanizado	☐	☐	☐

12	Me hace sentir cómodo durante la atención.	Cuidado humanizado	☐	☐	☐
13	Demuestra interés genuino en mi bienestar.	Cuidado humanizado	☐	☐	☐
14	Mantiene una actitud humanizada en su cuidado.	Cuidado humanizado	☐	☐	☐
15	Me brinda confianza en el proceso de recuperación.	Cuidado humanizado	☐	☐	☐
16	Me trata como persona y no solo como paciente.	Cuidado humanizado	☐	☐	☐
17	Recibo atención continua y oportuna.	Institucional	☐	☐	☐
19	La información hospitalaria me orienta bien.	Institucional	☐	☐	☐
20	Percibo que los recursos institucionales son suficientes.	Institucional	☐	☐	☐

6.2.2 Cuestionario de Satisfacción del Paciente

Edad: ____ años

Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino

Nivel de instrucción: ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior

El objetivo de este cuestionario es conocer su opinión sobre el cuidado de enfermería que recibió durante su hospitalización. Sus respuestas permitirán saber cómo perciben los pacientes la atención brindada y ayudarán a identificar aspectos que podrían mejorarse en. Los datos recogidos serán utilizados con fines académicos y de investigación.

Instrucciones: Se presentan en la siguiente encuesta temas relacionados con la satisfacción del paciente que recibió durante su hospitalización. Por favor, lea cada las oraciones y marque con una equis (X) la alternativa que se adapte a su experiencia. Lo más importante es conocer su opinión. Su participación es voluntaria y las respuestas son confidenciales.

Nº	Ítem	Dimensión	Insatisfecho	Medio satisfecho	Satisfecho
1	Estoy satisfecho con la efectividad del cuidado recibido.	Técnica	☐	☐	☐
2	La enfermera actúa con seguridad en los procedimientos.	Técnica	☐	☐	☐
3	Mi recuperación ha sido atendida de forma eficiente.	Técnica	☐	☐	☐
4	Los cuidados han sido eficaces para mi recuperación.	Técnica	☐	☐	☐
5	La enfermera se anticipa a mis necesidades.	Técnica	☐	☐	☐
6	Me siento libre de riesgos innecesarios.	Técnica	☐	☐	☐
7	El cuidado es oportuno y adecuado.	Técnica	☐	☐	☐
8	La enfermera verifica continuamente mi evolución.	Técnica	☐	☐	☐
9	El trato recibido es cordial y respetuoso.	Humana	☐	☐	☐
10	La enfermera demuestra empatía en su atención.	Humana	☐	☐	☐
11	Recibo información clara sobre mi recuperación.	Humana	☐	☐	☐
12	La comunicación es comprensible y sencilla.	Humana	☐	☐	☐

13	Me siento valorado como paciente.	Humana	☐	☐	☐
14	Recibo indicaciones útiles para mi cuidado.	Humana	☐	☐	☐
15	Percibo apoyo emocional de la enfermera.	Humana	☐	☐	☐
16	El ambiente hospitalario es cómodo.	Entorno	☐	☐	☐
17	Mi privacidad está garantizada.	Entorno	☐	☐	☐
18	El área se mantiene en condiciones adecuadas de limpieza.	Entorno	☐	☐	☐
19	Me siento seguro en el ambiente donde me atienden.	Entorno	☐	☐	☐
20	Las instalaciones favorecen mi recuperación.	Entorno	☐	☐	☐
21	El mobiliario y recursos son cómodos y suficientes.	Entorno	☐	☐	☐
22	El ambiente hospitalario reduce mi ansiedad.	Entorno	☐	☐	☐

6.3. CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadora responsable: Karen Naireth Henríquez Gutiérrez

Título del estudio: *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general de un Hospital Nacional en Lima, 2026.* Propósito del estudio: Se le invita cordialmente a participar en el presente estudio de investigación. El objetivo es determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general de un Hospital Nacional de Lima, 2026. La información obtenida permitirá identificar oportunidades de mejora en la atención brindada y contribuir al fortalecimiento de la calidad del cuidado de enfermería en beneficio de los pacientes.

Procedimientos: Si usted decide participar de manera voluntaria, primero se le explicará el contenido de este documento y se resolverán todas sus dudas. Poste, Luego se le solicitará responder un cuestionario relacionado con la calidad del cuidado recibido y su nivel de satisfacción durante su postoperatorio. El cuestionario debe completarse en un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos. Su participación consiste en responder las preguntas que están en la encuesta.

Riesgos:

Participar en esta investigación no representa riesgos para su salud ni para su bienestar, tiene un propósito académico y en recoger su opinión mediante un cuestionario. Por este motivo su atención médica continuará desarrollándose con total normalidad.

Beneficios: Su participación en este trabajo no implica la entrega de ningún pago o beneficio económico. La colaboración es voluntaria y se basa en apoyar el desarrollo de esta investigación.

. Sin embargo, la información que brinde contribuirá a mejorar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía general.

Voluntariedad: Usted puede decidir no participar o retirarse en cualquier momento, sin que ello afecte su atención médica, su tratamiento ni su relación con el personal de salud del hospital.

Confidencialidad: Toda la información recolectada mantendrá confidencialidad y anonimato. Los datos serán codificados para proteger su identidad. Los resultados se utilizarán con fines académicos y científicos, y en ningún momento publicarán nombres ni datos que permitan su identificación.

Derechos del participante: Usted tiene derecho a realizar cualquier pregunta antes de firmar este documento y a recibir una copia del mismo. Si durante el llenado del cuestionario se siente incómodo(a), puede dejar de responder o retirarse del estudio sin necesidad de dar explicaciones.

Si tiene alguna duda o necesita mayor información, puede comunicarse directamente con la investigadora responsable, **Karen Henríquez Gutiérrez**. Asimismo, puede comunicarse con la presidenta del Comité de Ética de la Universidad Privada Norbert Wiener, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, al teléfono +51 924 569 790 o al correo electrónico: comité.etica@uwiener.edu.pe.

Declaración de consentimiento

Yo acepto voluntariamente participar en este estudio. He leído y comprendido la información proporcionada y se me han aclarado las dudas que tenía. Entiendo que puedo retirarme en cualquier momento sin que esto afecte mi atención médica.

Recibiré una copia firmada de este consentimiento para conservarla.

Nombre del participante

DNI: _____

Firma: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Nombre del Investigador

DNI: _____

Firma: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

20% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 19%  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.

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 19% 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.uwiener.edu.pe			4%
2	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2025-10-11			2%
3	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2025-02-09			2%
4	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2025-09-27			1%
5	Trabajos entregados		
uwiener on 2024-03-31			<1%
6	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2026-04-02			<1%
7	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2025-07-28			<1%
8	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2025-08-08			<1%
9	Internet		
repositorio.unprg.edu.pe			<1%
10	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2024-10-25			<1%
11	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2025-06-15			<1%