



Universidad
Norbert Wiener

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

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado,
centro quirúrgico hospital nacional Pasco – 2025

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico

Presentado por:

Autora: Rivera Atencio, Erika Dalia

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-6458-0509>

Asesora: Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8642-2797>

Lima – Perú

2026

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

Yo, Erika Dalia Rivera Atencio..... egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Trabajo Académica de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado, centro quirúrgico Hospital Nacional Pasco – 2025..” Asesorado por el docente: Mg Jeannelly Paola Cabrera, DNI ... 48832154ORCID 0000-0001-8642-2797 tiene un índice de similitud de (15) (quince) % con código OID: :14912:568890228 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

Nombres y apellidos del Egresado; Erika Dalia Rivera Atencio
 DNI: 43200423.....



.....
 Firma

Nombres y apellidos del Asesor: Jeannelly Paola Cabrera Espezua
 DNI: 48832154.....

Lima, 25 de Febrero del 2026,

Dedicatoria

Este proyecto de tesis la dedico a mis padres, quienes me han apoyado con el logro de mis metas, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme moral y psicológicamente.

También la dedico a mis hijas quienes me motivan día a día y son mi razón para continuar con mis metas siendo un ejemplo para ellas.

Agradecimiento

Primero a Jehová quien es mi guía y fortaleza en el desarrollo de mi vida.

Asimismo, a mi familia, por comprender y apoyarme de manera incondicional durante mi formación profesional y a todas aquellas personas que ha aportado en ello y en el desarrollo de este trabajo.

Jurado**Presidente** : Dr. José Gregorio Molina Torres**Secretario** : Mg. Lucimar Josefina Barrios Cabello**Vocal** : Mg. Gael Campos Truyenque

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Resumen	viii
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicas	3
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación	4
1.4.1. Justificación teórica	4
1.4.2. Justificación metodológica	5
1.5. Delimitación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Población o unidad de análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Formulación de hipótesis	15

2.3.1. Hipótesis general.....	15
2.3.2. Hipótesis específicas	15
3. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Método de investigación	16
3.2. Enfoque investigativo.....	16
3.3. Tipo de investigación.....	16
3.4. Diseño de la investigación	16
3.5. Población, muestra y muestreo	17
3.6. Variables y operacionalización	18
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.7.1. Técnica.....	19
3.7.2. Descripción	19
3.7.3. Validación.....	20
3.7.4. Confiabilidad.....	20
3.8. Procesamiento y análisis de datos	20
3.9. Aspectos éticos	21
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	22
4.1. Cronograma.....	22
4.2. Presupuesto.....	23
ANEXOS.....	32
Anexo 01: Matriz de consistencia	33
Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos.	50
Anexo 03: Consentimiento informado	53
Anexo 04: Informe de originalidad	55

Resumen

La investigación tiene como **objetivo** determinar cómo la calidad de atención brindada por la enfermera se relaciona con la satisfacción del paciente en el postoperatorio. **Metodología.** Para ello, se desarrollará una investigación de enfoque cuantitativo, con método deductivo, diseño no experimental y de corte transversal. La población y muestra estarán conformadas por 86 pacientes postoperados del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2025. Para la recolección de datos se aplicarán dos cuestionarios: uno sobre calidad de atención de enfermería elaborado por Barrial en Perú en el año 2022 y otro sobre satisfacción del paciente postoperado desarrollado por Chiroque et al. en Perú en 2023, los cuales presentan una confiabilidad de 0,955 y 0,980 según el alfa de Cronbach, respectivamente. Los datos obtenidos serán codificados en una base de datos en Excel según variables y dimensiones, y posteriormente serán procesados en el software estadístico SPSS versión 25.0. El análisis de los datos incluirá estadística descriptiva e inferencial mediante la prueba de correlación de Spearman, lo que permitirá contrastar las hipótesis planteadas y formular las conclusiones correspondientes a partir de los resultados obtenidos.

Palabras claves: Atención de calidad, enfermería, satisfacción del paciente, post operado.

Abstract

The study aims to determine how the quality of care provided by the nurse relates to patient satisfaction in the postoperative period. Methodology. To this end, a quantitative approach research will be developed, with a deductive method, non-experimental design and cross-sectional. The population and sample will be made up of 86 postoperative patients from the Surgical Center of the Daniel Alcides Carrión Regional Hospital, Pasco – 2025. For data collection, two questionnaires will be applied: one on quality of nursing care developed by Barrial in Peru in 2022 and another on postoperative patient satisfaction developed by Chiroque et al. in Peru in 2023, which have a reliability of 0.955 and 0.980 according to Cronbach's alpha, respectively. The data obtained will be coded in an Excel database according to variables and dimensions, and will later be processed in the SPSS version 25.0 statistical software. The analysis of the data will include descriptive and inferential statistics using the Spearman correlation test, which will allow the hypotheses raised to be contrasted and the corresponding conclusions to be formulated based on the results obtained.

Keywords: Quality care, nursing, patient satisfaction, postoperative care.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel global, la evaluación de que tan satisfecho este los usuarios del servicio de salud se han consolidado como un elemento clave para medir la calidad de los servicios asistenciales. Un estudio realizado en Etiopía en 2022 reportó que el 25,5% de los usuarios reportaron insatisfacción con en el servicio de atención posterior a la cirugía, particularmente en el manejo del dolor. Este hallazgo resalta la importancia del control adecuado del dolor como parte del proceso de calidad asistencial, aunque debe recordarse que no constituye el único indicador de dicho proceso (1). En efecto la satisfacción del paciente a menudo abarca aspectos tanto psicosociales como técnicos, los cuales están íntimamente vinculados a la calidad de atención que brinda la enfermera, especialmente en el contexto postoperatorio donde cada acción es esencial para lograr el éxito del servicio, pero aún persiste un vacío en comprender cómo estos factores se relacionan con la calidad de atención mencionada (2).

En tal sentido, en una investigación en Irak del 2021 se identificó que el 98,1% de las enfermeras en los hospitales públicos presentaban una calidad de atención regular, lo cual perjudico el servicio, evidenciando que en el postoperatorio la vigilancia y protección fueron regulares por lo que la satisfacción en el 69.3% presento una satisfacción regular a baja (3). De igual forma en México se reportó un manejo inadecuado del dolor postoperatorio por parte del personal salud, lo que afectó la recuperación del paciente y generó insatisfacción con el servicio; por lo que refleja la importancia de evaluar el papel del cuidado de enfermería en el control del dolor postoperatorio y su vínculo con la satisfacción (4).

Asimismo, en México en el año 2021 se evidenció que la escasez de políticas claras para la evaluación y el tratamiento del dolor postoperatorio resulta en un control insuficiente del mismo, con una incidencia de dolor agudo postoperatorio moderado a severo que rebasó el

40%, evidenciando que existe una carencia en los protocolos institucionales que podría ser cubierta por una atención de enfermería más estructurada y centrada en el paciente (5).

En Latinoamérica, las principales causas de problemáticas en el cuidado del paciente postoperatorio se relacionan con los factores humanos, como la competencia profesional para evaluar los riesgos, y también con factores del sistema, como las condiciones y características del ambiente donde se desarrolla la práctica del enfermero. Esto sugiere que la calidad de atención es multifactorial, y se requiere investigar cómo influye en la percepción de satisfacción del paciente. (6).

En el Perú, en 2021 en un hospital del norte, se halló que los pacientes postoperatorios se presentaban insatisfechos con el servicio brindado por las enfermeras, vinculado a la poca eficiencia y adaptabilidad del profesional en el servicio postoperatorio. Este caso nacional indica que existe un desfase entre la calidad esperada y la percibida, lo cual requiere ser analizado desde la mirada del paciente (7).

En el contexto nacional, a pesar del avance de la ciencia que permite a los profesionales de enfermería adquirir y fortalecer sus conocimientos y habilidades, la calidad de atención aún presenta deficiencias que no siempre se traducen en mejoras efectivas en la implementación de cuidados. Este desfase evidencia un vacío entre el conocimiento técnico disponible y su aplicación en la práctica clínica diaria, lo cual podría afectar directamente la satisfacción de los pacientes postoperados, haciendo necesario profundizar en esta problemática (8).

En un Hospital Nacional “Félix Mayorca Soto - Tarma” en el año 2021 se evidenció que el 36,4% de profesionales de enfermería tuvieron un manejo ineficaz en la atención de los pacientes postoperatorios; esto fue evidenciado por un mal uso farmacológico e inadecuado monitoreo del dolor, lo que generó insatisfacción en un 35% de los pacientes (9).

Frente a esta realidad, se hace necesario fortalecer políticas de salud referentes la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado, siendo necesario

el desarrollo de más estudios que evidencien la problemática, resaltando que las investigaciones son importantes porque permiten aportar evidencia útil para mejorar los estándares de atención en el entorno quirúrgico y fortalecer la respuesta profesional frente a las expectativas de los usuarios. (10).

A nivel local, en el Hospital Nacional, Pasco especialmente en el centro quirúrgico, se han observado factores que podrían afectar la calidad de la atención recibida de los pacientes postoperados. Entre los que se resaltan el manejo del dolor, algunos pacientes refieren que en ocasiones hay retrasos en la administración de los analgésicos; escasa o ausente comunicación con el personal de enfermería, que puede generar confusión respecto a los cuidados postoperatorios y las expectativas de recuperación. A nivel general, la escasez de recursos, como el tiempo limitado para brindar atención individualizada que limitarían la capacidad del equipo de enfermería para ofrecer una atención óptima. Estos factores, en conjunto, obtendrían la disminuir la satisfacción de los pacientes, afectando tanto su bienestar físico como su confianza en el sistema de salud.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente post operado, Centro Quirúrgico, Hospital Nacional, Pasco – 2025?

1.2.2. Problemas específicas

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión interacción con la satisfacción del paciente post operado?

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión cuidado humanizado con la satisfacción del paciente post operado?

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión institucional con la satisfacción del paciente post operado?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente post operado.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar cómo la calidad de atención de enfermería en su dimensión interacción se relaciona con la satisfacción del paciente post operado

Identificar cómo la calidad de atención de enfermería en su dimensión cuidado humanizado se relaciona con la satisfacción del paciente post operado

Identificar cómo la calidad de atención de enfermería en su dimensión institucional se relaciona con la satisfacción del paciente post operado.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

La investigación proporcionará información esencial acerca de cómo la calidad del servicio que brinda la enfermera, afecta que tan satisfecho este los pacientes post operatorios

en centro quirúrgico, con fin de apoyar al desarrollo de investigaciones en el centro quirúrgico, motivado a que no hay investigaciones en ese aspecto; en este sentido se abordara la teoría del cuidado humanizado de la autora Watson, que es imprescindible para casos como el cuidado del paciente post operatorio, donde refiere la importancia de no solo considera la condición física o fisiológica del paciente también emocional y psicológica para lograr una mayor satisfacción con el servicio.

1.4.2. Justificación metodológica

La investigación adopta un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional, con el propósito de analizar de manera sistemática y objetiva las variables de estudio. Para la recolección de información se emplearán instrumentos como encuestas y cuestionarios previamente validados y confiables, lo que permitirá obtener datos precisos y representativos acerca de la percepción de los pacientes sobre la atención recibida en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional. Este enfoque no solo contribuye a comprender la problemática estudiada, sino que también facilita la identificación de posibles áreas de mejora en el servicio brindado. Asimismo, la metodología seleccionada garantiza la fiabilidad y validez de los resultados, permitiendo que los hallazgos obtenidos puedan emplearse en la formulación de estrategias orientadas a optimizar la atención al paciente y fortalecer su nivel de satisfacción.

Justificación practica

El estudio tiene la capacidad para generar resultados que pueden ser implementados en la mejora de la atención al paciente postoperado en el Centro Quirúrgico investigado. Al identificar las áreas críticas que afectan la satisfacción del paciente, se pueden diseñar e implementar intervenciones específicas que aborden problemas como el manejo del dolor, la comunicación del personal de enfermería y la calidad de los cuidados postoperatorios. Además, los hallazgos de la investigación servirán como base para la formación y capacitación del

personal de enfermería, promoviendo prácticas que eleven la calidad en el nivel del servicio que brinda la enfermera, para lograr un buen nivel de satisfacción de los pacientes. Este enfoque práctico no solo beneficia a los pacientes al mejorar su experiencia y bienestar, sino que también contribuye al prestigio del hospital al establecer un estándar de atención más elevado. En última instancia, la investigación busca impactar positivamente en la calidad del servicio de salud, fomentando un entorno más seguro y satisfactorio para todos los involucrados.

1.5. Delimitación

1.5.1. Temporal

La investigación se efectuará de enero a setiembre del 2025.

1.5.2. Espacial

El trabajo será aplicado en el Servicio de Centro Quirúrgico, Hospital Nacional, Pasco – 2025.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Pacientes postoperados.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Congo. (11). En 2024 en Ecuador, tuvo como objetivo “analizar el nivel de satisfacción del paciente del servicio de cirugía en relación a la atención de enfermería del Hospital San Vicente de Paúl” Investigación descriptiva y transversal. Se contó con la colaboración de 246 usuarios, con el uso de 2 cuestionarios. En los hallazgos se evidenció que la mayoría del personal sanitario es femenino, mestizo, y con una edad promedio de 41 años. Los pacientes en su mayoría fueron hombres, mestizos, con educación secundaria, solteros y en la etapa de adultos jóvenes. En cuanto a la satisfacción general con el servicio de enfermería, el 90% de pacientes por ello diremos que nueve de cada diez pacientes se mostraron satisfechos, aunque el 20 % de pacientes que es solo uno de cada cinco expresó una satisfacción completa. Se sugieren estrategias de mejora para aumentar la conformidad de los usuarios quirúrgicos, especialmente en áreas con menor satisfacción.

Tapia et al. (12). En 2024 en Ecuador, contaron con el propósito de “demostrar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestesia”. Investigación cuantitativa y no experimental, utilizó encuestas para recolectar datos de 108 usuarios. Los hallazgos evidenciaron que los grados de conformidad eran bajos, ya que el 28.7% de los pacientes indicaron que las enfermeras no respondían rápidamente a sus llamados, y el 33.3% señaló que reportaron un grado de conformidad entre medio y bajo en la calidad de los cuidados de la enfermera.

İbrahimoglu et al. (13). En 2023 en Turquía tuvieron como propósito “Examinar la relación entre la calidad de la atención perioperatoria y el nivel de satisfacción postoperatorio

de los pacientes sometidos a cirugía de reemplazo de cadera”. Este estudio se realizó entre febrero y septiembre de 2021 con 90 pacientes en un hospital de formación e investigación en Turquía. Los hallazgos evidenciaron que la edad media de los pacientes era de $65,58 \pm 15,10$ años. Las puntuaciones medias en GPNCS y PHRCS fueron de $134,61 \pm 16,29$ y $3,58 \pm 0,40$, respectivamente. La evaluación reveló una asociación positiva y estadísticamente relevante, aunque débil, entre ambas escalas ($r = 0,253$, $P < 0,05$), indicando que, a mayor calidad de atención durante la cirugía, mayor es el confort postoperatorio. En conclusión, es fundamental asegurar la comodidad del paciente tanto en el pre, intra como en el postoperatorio con el fin de mejorar la calidad en el servicio de la enfermera.

Antecedentes nacionales

Aranda. (14). En 2024 en Lima, tuvo como propósito “analizar la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados en el Servicio de Cirugía”. Investigación cuantitativa, con método hipotético deductivo. La muestra estará compuesta por 90 usuarios que han sido sometidos a cirugía general. Se usaron dos cuestionarios altamente confiables. Según los resultados la calidad de los cuidados fue regular en 45% y la satisfacción del paciente fue de nivel media con un 38%. Concluyo que el nivel de satisfacción se relacionada de manera significativa con el nivel del cuidado de la enfermera.

Cabanillas (15). En 2024 en Lima, tuvo como propósito “Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente post operado inmediato en la unidad de recuperación de un Hospital Público de Lima, 2023”. Investigación cuantitativa, con método hipotético-deductivo y correlacional, trabajando con 40 usuarios, y el uso de dos cuestionarios. Asimismo, los cuidados de enfermería eran de nivel regular en un 45.0% y la satisfacción del paciente fue regular en un 48%. Concluyó que el cuidado de la enfermera era asociación significativamente a un nivel de satisfacción del paciente.

Chiroque et al. (16). En 2023 en Callao, buscó “determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe”. Estudio de paradigma cuantitativo, correlacional, con una muestra de 92 usuarios. En el estudio se encontró que el 56.5% de los participantes presento una satisfacción de nivel medio. En el caso del nivel de excelencia en el cuidado de la enfermera, obtuvo que más del 52% lo percibió una calidad regular, y más del 47% consideró que recibió una atención buena. El χ^2 arrojó una significancia de 0.000, concluyendo que existe relación entre la V1 y la V2.

Cuba et al. (17). En 2023 en Callao, tuvieron el fin de “Evaluar la correlación entre la excelencia del servicio de la enfermera y la conformidad del usuario en el post operatorio”. Investigación deductiva, básica, cuantitativa, no experimental y transversal. Se observaron que el 57% perciben una buena calidad de servicio de enfermería en post operatorio, destacando el componente de entorno confort con un 56.5%. Asimismo, se halló que el 59.8% refiere que esta calidad es buena. El análisis estadístico arrojó un RS de 0.703 y un P valor de 0.000, por lo que concluyeron que una mejor calidad de atención habrá una mayor satisfacción del paciente en el servicio post operatorio.

Blancas et al. (18). En 2020 en Callao, tuvieron como propósito “determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del paciente post operado en el servicio de cirugía”. Investigación cuantitativa y descriptiva-correlacional. La recopilación de datos se realizó a través de encuestas, utilizando encuestas como instrumento. Se encontró que el 10% de los pacientes postoperados reporta una satisfacción baja, y un 8% presenta una calidad de atención mala. El 80% presentaron una satisfacción media, con un 74%. Por último, solo el 10% de los pacientes reporta una elevada conformidad, en tanto que un 18% recibió una calidad de atención buena.

2.2. Bases teóricas

Variable 1. Calidad de atención de enfermería (CAE)

Se concibe como la aptitud para generar efectos positivos que garanticen el mayor grado de bienestar para el usuario, al tiempo que se reducen al mínimo los posibles perjuicios. Desde la perspectiva del paciente, dicha excelencia se vincula con variables como la prontitud en la asistencia, las condiciones físicas y funcionales del entorno hospitalario, el comportamiento del personal asistencial y la percepción institucional que se construye a partir de estos elementos (19). Por otro lado, para quienes ejercen como prestadores de cuidados en salud, la noción de calidad se fundamenta en criterios científicos, metodológicos y operativos, entre los que destacan la trayectoria profesional del equipo y las estrategias terapéuticas empleadas. Finalmente, para los entes que subvencionan o respaldan económicamente los servicios sanitarios, la noción de calidad se valora en función del grado de eficacia de las acciones ejecutadas y en la aptitud del sistema para anticiparse a la aparición de patologías o gestionarlas adecuadamente cuando ya se han manifestado (20).

Además, la calidad de atención se entiende como el conjunto de acciones que lleva a cabo el enfermero en la gestión del cuidado, donde establece relaciones interpersonales para entender (21).

Igualmente, el Proceso de Enfermería (PAE) se define como la implementación del método científico en la práctica de enfermería, lo que permite proporcionar cuidados de manera racional, lógica y sistemática, siendo esto esencial en situaciones de emergencia (22). Por otro lado, la calidad de la atención se refiere al conjunto de procesos y acciones que facilitan que cada paciente recupere el nivel de salud que se le ha asignado (23).

Dimensión 1. Interacción: El vínculo entre el especialista en enfermería y el usuario se concibe como una conexión de acompañamiento, orientada a propiciar que el individuo, al atravesar una circunstancia particular relacionada con su estado de salud, logre identificar dicha condición y, en la medida de lo posible, opte por la táctica más adecuada para enfrentarla. Esta interacción supone la construcción de lazos interpersonales sustentados en la reciprocidad humana, los cuales promueven disposiciones que favorecen el intercambio relacional, teniendo como eje la comunicación dialógica (24).

En el transcurso del cuidado, las emociones asumen un rol determinante; por ende, la enfermera debe contar con cualidades fundamentales, como la delicadeza afectiva, para responder a las demandas y requerimientos del paciente, quien podría atravesar perturbaciones profundas en su forma de interpretar, razonar, sentir o decidir. En el contexto hospitalario, este encuentro se transforma en una experiencia vital que enriquece a ambas partes y favorece un desarrollo conjunto (25).

Dimensión 2. Cuidado humanizado: Constituye un pilar esencial en la disciplina enfermera, sustentada en intervenciones que trascienden lo meramente técnico para resguardar, dignificar y sostener la esencia humana del personal de enfermería. Esta perspectiva rebasa la ejecución mecánica de procedimientos o el uso instrumental de tecnologías, integrando elementos como la disposición a concertar encuentros, la construcción de vínculos genuinos, el compartir vivencias emocionales y la interlocución auténtica en el ejercicio profesional (26).

Del mismo modo, se fundamenta en la entrega desinteresada de las enfermeras durante sus encuentros con los usuarios, con la finalidad de favorecer la recuperación de su autodeterminación y capacidad funcional. Dicho proceso requiere estimular el equilibrio físico mediante el diálogo terapéutico, la empatía comprensiva y la atención receptiva, asimismo la edificación de vínculos que expresen de forma armoniosa las dimensiones psíquicas, sociales y espirituales resulta clave dentro de esta perspectiva (27).

Dimensión 3. Institucional: Dentro del ámbito hospitalario, la labor primordial consiste en brindar cuidados que favorezcan la interacción social del sujeto, su adaptación funcional y su incorporación al entramado asistencial, permitiéndole conservar sus funciones habituales durante el periodo de internamiento. Este lazo institucional se orienta a encauzar la atención mediante diversos componentes, como la configuración física del establecimiento, la disposición estructural y los recursos biomédicos, los cuales resultan clave para responder a las aspiraciones y percepciones del paciente; en síntesis, al examinar tanto los elementos consolidados como las propuestas emergentes en una entidad sanitaria, se revela la dinámica organizacional que se despliega en dicho entorno (28).

Variable 2. Satisfacción del paciente post operado

Esta evaluación se basa en la percepción individual del éxito del tratamiento recibido. Esto se debe a que se utilizan como elementos o dimensiones parciales que pueden afectar la productividad, ya que la satisfacción se enfoca más en la percepción y las reacciones de los pacientes que en estándares o metas específicas, las cuales se consideran indicadores más subjetivos (29).

Además, considera cómo el cliente evalúa el cumplimiento de las demandas, lo que no siempre asegura un alto nivel de satisfacción, incluso si las necesidades del usuario son atendidas y alineadas. Estas exigencias pueden ser establecidas por el cliente en un contrato o definidas por la organización misma, en última instancia, es el usuario quien determina si acepta el servicio o producto ofrecido (30). La satisfacción del paciente es un indicador para evaluar el resultado de la relación entre enfermeras y pacientes, la cual puede influir en la efectividad de la atención y, por ende, en la calidad de las intervenciones realizadas (31).

Asimismo, la conformidad del paciente respecto a los cuidados y procedimientos recibidos se reconoce como un indicador mensurable de las acciones terapéuticas, convirtiéndose en una variable cada vez más incorporada en los estudios clínicos contemporáneos, es así que las evaluaciones de satisfacción del paciente permiten identificar enfermedades desde la perspectiva del propio paciente y son útiles para valorar los resultados del tratamiento (32).

Dimensión 1. Trato: Un trato digno implica saludar al paciente de manera cordial, presentar al personal de salud, dirigirse al paciente utilizando su nombre, explicar los procedimientos o actividades a realizar, respetar su privacidad, asegurarse de que se sienta seguro, tratarlo con respeto, ofrecer información sobre el cuidado posterior al procedimiento tanto al paciente como al familiar responsable, y, finalmente, evaluar la satisfacción del paciente con la atención recibida por parte del personal a cargo (33).

Dimensión 2. Continuidad: Este fenómeno es multidimensional y se define comúnmente a través de la continuidad informativa, longitudinal e interpersonal. La continuidad informativa se refiere a la necesidad de que la información sobre los problemas y tratamientos previos del paciente sea compartida entre el proveedor de atención médica o entre diferentes proveedores. La continuidad longitudinal, que implica una relación continua entre el paciente y el proveedor a lo largo del tiempo, junto con la transferencia de información, es esencial para mantener una relación duradera, por otro lado, la continuidad interpersonal promueve un entorno de discreción, seguridad y empatía entre el prestador de asistencia y el paciente (34).

Dimensión 3. Resultado: La conformidad del usuario es un indicador crucial para medir el grado de excelencia en la que se brinda el servicio de salud, debido a que tiene repercusión en la complacencia de los usuarios. Además, influye en la entrega del servicio asistencial de manera oportuna, efectiva y centrada en el usuario. Por lo tanto, la satisfacción del paciente sirve como un indicador indirecto, pero altamente efectivo, para valorar el desempeño de médicos y hospitales (35).

Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

La teoría está centrada en la existencia y la fenomenología, integrando fundamentos espirituales en su práctica. Considera que la enfermería encarna los ideales morales y éticos de la profesión, describiendo el cuidado humanístico como una relación terapéutica que es relacional, transpersonal e intersubjetiva (36). A partir de esta perspectiva, desarrolla principios teóricos que forman la base de su ciencia de la enfermería Watson establece tres premisas clave: la enfermera es parte de todas sociedades, segunda la clarificación de la ayuda y las emociones mejora la conexión y tercero la comprensión del paciente y la sinceridad de las enfermeras influye en la calidad del cuidado. Asimismo su enfoque resalta el aspecto interpersonal y espiritual, sugiriendo que las emociones y pensamientos reflejan el alma de una persona, y que el cuerpo, aunque limitado por el tiempo y el espacio, es solo una parte de la experiencia humana (37). Según Watson, el ser humano necesita apoyo y afecto, y para encontrar soluciones, es esencial descubrir un propósito, lo que se basa en la experiencia holística y fenomenológica de la vida (38).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe asociación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado, Centro Quirúrgico, Hospital Nacional, Pasco – 2025.

Ho: No existe asociación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado, Centro Quirúrgico, Hospital Nacional, Pasco – 2025.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe asociación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interacción y la satisfacción del paciente post operado.

Hi: Existe asociación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión cuidado humanizado y la satisfacción del paciente post operado.

Hi: Existe asociación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión institucional y la satisfacción del paciente post operado.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El estudio se desarrolla a través del método hipotético-deductivo, que integra la observación empírica con el razonamiento lógico para desarrollar hipótesis, las cuales luego se someterán a prueba a través de la experimentación o el análisis con la realidad, este enfoque tiene como objetivo ampliar el conocimiento sobre un fenómeno de manera ordenada y precisa (39).

3.2. Enfoque investigativo

Se aplicará el enfoque cuantitativo, que se fundamenta en la cuantificación por escalas jerárquicas y en el análisis estadístico para detectar patrones conductuales en los fenómenos que son objeto de estudio (40).

3.3. Tipo de investigación

Es de tipo aplicada, es un tipo de investigación orientada a fines prácticos, que se enfoca en resolver problemas específicos identificados en un área del conocimiento, vinculando la investigación con la resolución de necesidades reales y la mejora de situaciones particulares en diferentes ámbitos (41).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de investigación será el no experimental de corte transversal y nivel correlacional; no experimental porque no se manipulará las variables de estudio solo se observarán tal y como se presentan en la realidad, según el corte es transversal porque se realiza

la investigación en un solo momento y lugar, asimismo el alcance es correlacional porque se busca medir la relación entre las variables (42).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Se integrará por 86 pacientes postoperados que reciben el servicio de Centro Quirúrgico perteneciente al Hospital Nacional, Pasco – 2025.

Criterios de inclusión

- Pacientes con más de 18 años.
- Pacientes post quirúrgicos en condiciones de responder las preguntas
- Pacientes que firme el consentimiento informado.
- Pacientes de ambos sexos

Criterios de exclusión

- Pacientes de otros servicios.
- Pacientes con menos de 18 años.
- Pacientes post quirúrgicos sedados

Muestra

Dado que el número de colaboradores es reducido, se considerará a todo el grupo poblacional por investigar (86 pacientes postoperados) para el análisis, considerado ello como una muestra censal.

Muestreo

Es de tipo no probabilístico por conveniencia donde los sujetos a investigar son elegidos según su disponibilidad y facilidad de acceso. En este enfoque, los investigadores seleccionan a las personas que les resulta más sencillo reclutar, en lugar de buscar una muestra representativa de la población en estudio (43).

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención de enfermería	Capacidad de ofrecer beneficios que aseguren el máximo bienestar del usuario, al mismo tiempo que se minimizan los riesgos (19).	La variable calidad de atención que brinda la enfermera será analizada mediante un cuestionario de 9 preguntas que se forma de 3 dimensiones	Interacción	Equidad Educación Orientación	Ordinal	Buena (33-45) Regular (21-32) Mala (9-20)
			Cuidado humanizado	Seguridad Fiabilidad Comunicación		
			Institucional	Materiales Insumos Equipos		
Satisfacción del paciente post operado	Percepción individual del éxito del tratamiento recibido. Esto se debe a que se utilizan como elementos o dimensiones parciales que pueden afectar la productividad, ya que la satisfacción se enfoca más en la percepción y las reacciones de los pacientes que en estándares o metas específicas, las cuales se consideran indicadores más subjetivos (29).	Se evaluará por medio de un cuestionario de 18 preguntas que se forma de 3 dimensiones	Trato	Amabilidad Comprensión Paciencia Precisión Claridad y sencillez en el lenguaje Demostración de interés Privacidad	Ordinal	Alta (66-90) Media (42-65) Baja (18-41)
			Continuidad	Valoración de necesidades Proporción de cuidados requeridos Certeza en las necesidades del paciente		
			Resultado del cuidado	Comodidad y confort físico Tranquilidad y seguridad Información suficiente Orientación y enseñanza		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se utilizará como técnica de estudio la encuesta, para ambas variables, la cual tiene como objetivo adquirir medidas precisas de conceptos que emanan de un problema de investigación preexistente (44).

3.7.2. Descripción

a) Instrumento para medir la variable calidad de atención de enfermería:

Para medir la **calidad de atención de enfermería**, se usará el cuestionario de autoría de Barrial (46), en Perú en el año 2022.

Este instrumento contiene un total de 9 preguntas, constituido en 3 dimensiones: interacción, cuidado humanizado e Institucional con 3 preguntas cada una.

Para la calificación de las respuestas se empleará la escala de Likert con la siguiente escala e índice como alternativa de respuesta: Nunca (1), Pocas Veces (2), A Veces (3), Muchas veces (4), Siempre (5). Para la categorización de la variable, se utilizará las siguientes escalas de evaluación:

Buena (33-45)

Regular (21-32)

Mala (9-20)

b) Instrumento para medir la variable Satisfacción del paciente post operado:

Para medir la **Satisfacción del paciente post operado**, se utilizará un cuestionario de autoría de Chiroque et al. (46) en Perú del año 2023. Formado de 18 preguntas, considerando las dimensiones: Trato (8 preguntas), Continuidad (3 preguntas) y Resultado del cuidado (5 preguntas). Para la calificación de la respuesta se empleará la escala tipo Likert: Nunca=1, A veces=2, Casi siempre=3, Siempre=4.

Para la categorización de la variable, se utilizará las siguientes escalas de evaluación:

Alta (66-90)

Media (42-65)

Baja (18-41)

3.7.3. Validación

a) Validación de la variable calidad de atención de enfermería:

Se sometió a validez de contenido, mediante el juicio de 3 expertos. La validez de contenido del instrumento tuvo un p menor a 0.05 del nivel de significancia (44).

b) Validación de la variable satisfacción del paciente post operado:

La validez fue por 4 jueces de expertos, con un resultado de V de Aiken de 1.0 (45).

3.7.4. Confiabilidad

a) Confiabilidad de la variable calidad de atención de enfermería:

Para asegurar la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto con un tamaño de muestra de 20 individuos, arrojando un valor alfa de Cronbach, de 0,955 (44).

b) Confiabilidad de la variable satisfacción del paciente post operado:

Con una prueba piloto de 20 individuos, se procedió con la evaluación de la confiabilidad del instrumento, resultando en una puntuación alfa de Cronbach de 0,980 (45).

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Luego de que el comité ético eleve la aprobación del proyecto, se solicitará la carta de presentación y el permiso al director de la entidad indagada, incluyendo conversaciones con el área de enfermería, y el jefe del posoperatorio del área quirúrgica para las facilidades del caso en la aplicación de las encuestas a la muestra de estudio, a los cuales se les hará firmar el

consentimiento informado para cotejar su voluntaria participación, dicho proceso de encuesta contará con un lapso de 30 minutos. Tras recolectar la información, se obtendrán registros que serán codificados en una base de datos por variable y dimensiones en Excel, luego de ello se pasará el SPSS 25.0 que proporcionará hallazgos de índole descriptiva e inferencial, mediante la prueba de Spearman, lo que servirá para corroborar las hipótesis formuladas, permitiendo así formular las conclusiones derivadas del análisis de los fenómenos.

3.9. Aspectos éticos

Se considerará los lineamientos éticos, Justicia, autonomía, beneficencia y la no maleficencia, se está aplicando de acuerdo al Código de Ética y Deontología Colegio de Enfermeros del Perú.

El principio de la justicia: En este estudio todos los participantes serán tratados con igualdad, dignidad y respeto. Los datos recopilados serán genuinos y utilizados exclusivamente con fines académicos, a fin de optimizar la prestación asistencial a los usuarios intervenidos quirúrgicamente.

El principio de la autonomía: La decisión voluntaria de colaborar o no en la indagación se respetará, siendo la participación voluntaria y solicitándose la conformidad documentada por medio de una firma.

El principio de la beneficencia: Los colaboradores recibirán información completa sobre la problemática observada con la finalidad de fortalecer la atención proporcionada en el post operatorio.

El principio de la no maleficencia: Finalmente, vale resaltar que el estudio se realiza por objetivos académicos, y asegura el cumplimiento de todas las regulaciones para salvaguardar a los participantes y proteger la confidencialidad y el anonimato de los registros recogidos.

4.2. Presupuesto

TIPOS	VALOR BASE	CANTIDAD	VALOR GLOBAL
CAPITAL HUMANO			
Orientador	625.5	1	625.50
Especialista en estadística	625.5	1	625.50
EQUIPAMIENTO Y ACTIVOS TANGIBLES			
Papel A4	17.9	2 paquetes	35.80
Reproducciones	29.9	6	179.40
HDD	89.9	1	89.90
PRESTACIONES			
Red global	95.5	5 meses	477.50
Interconexiones	69.9	5 meses	349.50
Traslado	25	5 meses	125.00
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTINGENCIAS			
Suministros de oficina	31.5	9	283.50
Impresiones gráficas	11.5	7	80.50
TOTAL			2872.10

Referencias

1. Buli B, Gashaw A, Gebeyehu G, Abrar M, Gerbessa B. Patient satisfaction with postoperative pain management and associated factors among surgical patients at Tikur Anbessa Specialized Hospital: Cross-sectional study. *Ann Med Surg (Lond)* [Internet]. 2022;79(1). [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.amsu.2022.104087>
2. Lee S, Smith M, Dahlke D, Pardo N, Ory M. A Cross-sectional examination of patients' perspectives about their pain, pain management, and satisfaction with pain treatment. *Pain Med* [Internet]. 2020;21(2):e164–71. [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: <https://academic.oup.com/painmedicine/article/21/2/e164/5586929>
3. Ali S. Quality of immediate postoperative nursing care for patients in public and private hospitals in Erbil City, Iraq- comparative study. *Erbil J Nurs Midwifery* [Internet]. 2020;3(2):126–35. [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: <https://ejnm.hmu.edu.krd/index.php/ejnm/article/view/143>
4. Guillén R, Herrero D, Salomón P, Narazaki D, Hernández B, Barsella A. Control inadecuado del dolor agudo postoperatorio: prevalencia, prevención y consecuencias. Revisión de la situación en Latinoamérica. *Revista Mexicana de Anestesiología* [Internet]. 2021;44(3):190–9. [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=99666>
5. Abella P, Arias F, Barsella A, Hernández B, Narazaki D, Salomón P, et al. Control inadecuado del dolor agudo postoperatorio: prevalencia, prevención y consecuencias. Revisión de la situación en Latinoamérica. *Rev mex anestesiología* [Internet]. 2021;44(3):190–9. [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0484-79032021000300190

6. Sillero A, Zabalegui A. Segurança e satisfação de pacientes com os cuidados de enfermeiros no perioperatório. *Rev Lat Am Enfermagem* [Internet]. 2020;27:e3142. [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/?lang=pt>
7. Guerra F, Elera R. Satisfacción del postoperado sobre calidad del cuidado de enfermería en un Hospital del Norte Peruano. [Internet] 2021;11(1). [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/90>
8. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS* [Internet]. 2020;5(14):1–9. [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003
9. Espiritu M, Galarza L. Cuidados paliativos y manejo del dolor irruptivo incidental en pacientes con trauma. Hospital Félix Mayorca Soto, Perú. *Cuba y Salud* [Internet]. 2021;16(1):50–5. [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=100217>
10. Carhuaricra 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. [Tesis de especialidad] Universidad María Auxiliadora; 2022. Disponible de: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/970>
11. Congo L. Nivel de satisfacción del paciente del servicio de cirugía, en relación a la atención de enfermería del Hospital San Vicente de Paúl, 2023. [Tesis de maestría] Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2023. Disponible de: <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/15495>

12. Tapia M. Satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad del cuidado de enfermería. [Tesis de maestría en gestión del cuidado] Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí; 2024. Disponible de: <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6646>
13. İbrahimoglu Ö, Gezer N, Ögütlü Ö, Polat E. The relationship between perioperative care quality and postoperative comfort level in patients with hip replacement surgery. *J Perianesth Nurs* [Internet]. 2023;38(1):69–75. [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jopan.2022.05.068>
14. Aranda J. 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. [Tesis de especialidad] Universidad Privada Norbert Wiener; 2024. Disponible de: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/11854>
15. Cabanillas S. Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente postoperado inmediato en la unidad de recuperación de un hospital público de Lima, 2023. [Tesis de especialidad] Universidad Norbert Wiener; 2024. Disponible de: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/11331>
16. Chiroque S, Pariasca K, Rojas R. 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 de especialidad] Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible de: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7843>
17. Cuba Y, Neira G, Bendezu N. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital Huaycan - Lima 2023. [Tesis de especialidad] Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible de: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8568>
18. Blancas E, Castillo M, Victorio KJ Calidad de atención y satisfacción del paciente post operado en el servicio de cirugía del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel

- Alcides Carrión - Huancayo 2020. [Tesis de especialidad] Universidad Nacional del Callao; 2020. Disponible de: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6653>
19. Melo C, Gutierrez M. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. [Tesis de especialidad] Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046#:~:text=Resultados%3A%20El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n,usuario%20con%20tratamiento%20de%20hemodi%C3%A1lisis.>
20. Lizana D, Piscoya F, Quichiz S. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima – Perú 2018. [Tesis de especialidad] Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 disponible de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3908>.
21. Colegio Oficial de Enfermería de Madrid. El proceso de atención de enfermería en urgencias extrahospitalarias. España: CODEM; 2018 [Internet] Disponible de: http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-ccc7-4df7-8af9-8843320f05ea/8c06b7e5-ca29-40c6-ab63-f84959a87362/c618e862-974d-4faf-8093-66eae984e3da/TRABAJO_CONGRESO_GRAFICA_AJUSTADA.pdf.
22. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. [Tesis de especialidad]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2017. Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1405>.
23. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad nacional de Colombia [Internet]. 2014. [citado el 16 de octubre de 2024]

Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>

24. Allamde R, Macías J, Porcel AM. La relación enfermera-paciente: identidad histórica, metodológica y terapéutica en los cuidados de enfermería. *Cult Cuid Rev Enferm Humanid* [Internet]. 2019;23(55):78. [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2019.55.08>
25. Acevedo L, Álvarez A, Casique L, Hernández V. Interacción durante el cuidado enfermera-persona en estado de embriaguez. *cietna* [Internet]. 2020;7(1):126–32. [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/364>
26. Prias H. Cuidado humanizado: un desafío para el profesional de enfermería. *Revisalud Unisucree*, [Internet] 2017 3(1). [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: <https://www.recia.edu.co/index.php/revisalud/article/view/575>
27. Andamayo M, Orosco G, Torres Y. Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza 2017. [Tesis de especialidad] Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3532/Cuidado_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Rivas H, Salcedo Á. La institucionalidad del cuidador familiar en un centro hospitalario. *Rev CONAMED* [Internet]. 2018;22(2):93–7. [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=79304>
29. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2020; (1)26: 26. [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en:

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es.

30. Kleeberg K, Méndez L. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2021. [Tesis de titulación] Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57730#:~:text=El%20resultado%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,brinda%20el%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa>.
31. Calderón R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018. [Tesis de especialidad] Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>
32. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Rev Enferm IMSS [Internet]. 2017;25(4):271–8. [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991>
33. Vidal F, García E, Hernández A, Flores K. Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. Rev Sanid Milit [Internet]. 2018;72(1):24–31. [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2018000100024
34. Berrios M. Continuidad asistencial entre niveles de atención y satisfacción del usuario en una Posta Médica en Macusani, 2021. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83003>

35. Ortega C. Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla [Internet]. QuestionPro. 2021 [citado el 16 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>
36. Artunduaga M, Buitrago E. Cuidado de enfermería en pacientes de urgencias a través de la teoría del cuidado de Jean Watson. Revista Navarra Médica [Internet]. 2019;5(1):49–56. [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/navarramedica/article/view/196>
37. Contrera M, Rodríguez A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. BENESSERE [Internet]. 2021;6(1). [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: <https://rcs.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/3037>
38. Afonso S , Padilha M, Neves V, Elizondo N, Vieira R. Análise crítica da produção científica sobre a Teoría do Cuidado Humano de Jean Watson. Rev Bras Enferm [Internet]. 2024;77(2):e20230231. [citado el 16 de octubre de 2024] Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reben/a/jSspfsdqZWDtBmrC8yXC74G/?lang=pt>
39. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. 5a ed. Lima: Editorial; 2018.
40. Arias F. El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. 6a ed. Caracas: Editorial Episteme; 2018.
41. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: McGraw-Hill Education; 2018.
42. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. Rev medica Sanitas [Internet]. 2018;21(3):141–6. [citado el 16 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>
43. López P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona; 2018 [citado el 16 de octubre de 2024].

Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

44. Grupo Sobre Entrenamiento (G-SE). Cuestionarios y Encuestas: explorando sus diferencias [Internet]. 2020 [citado el 16 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://g-se.com/cuestionarios-y-encuestas-explorando-sus-diferencias-bp-e64ee43a99bf6a>
45. Barrial C. Satisfacción de pacientes postoperados y cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas-2021. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80646>
46. Chiroque S, Pariasca K, Rojas R. 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 de especialidad] Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7843>
47. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. [Internet].; 2019 [citado el 16 de octubre de 2024]. Disponible en: https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título de la investigación: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado, centro quirúrgico Hospital Nacional, Pasco – 2025”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente post operado, Centro Quirúrgico, Hospital Nacional Pasco – 2025?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión interacción con la satisfacción del paciente post operado?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión cuidado humanizado con la satisfacción del paciente post operado?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión institucional con la satisfacción del paciente post operado?</p>	<p>Objetivo general: Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente post operado.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar cómo la calidad de atención de enfermería en su dimensión interacción se relaciona con la satisfacción del paciente post operado</p> <p>Identificar cómo la calidad de atención de enfermería en su dimensión cuidado humanizado se relaciona con la satisfacción del paciente post operado</p> <p>Identificar cómo la calidad de atención de enfermería en su dimensión institucional se relaciona con la satisfacción del paciente post operado.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado, Centro Quirúrgico, Hospital Nacional, Pasco – 2025.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado, Centro Quirúrgico, Hospital Nacional, Pasco – 2025.</p> <p>Hipótesis Especifica Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interacción y la satisfacción del paciente post operado.</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión cuidado humanizado y la satisfacción del paciente post operado.</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión institucional y la satisfacción del paciente post operado</p>	<p>V1: Calidad de atención de enfermería Interacción Cuidado humanizado Institucional</p> <p>V2: Satisfacción del paciente post operado</p> <p>Dimensiones Trato Continuidad Resultado</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada Método y diseño de Investigación Método hipotético - Deductivo Diseño de corte transversal, observacional no experimental.</p> <p>Población y muestra 86 pacientes postoperados</p> <p>Técnica Encuesta Instrumentos Cuestionario</p>

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIOS SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Instrucciones: Responda con una X en la alternativa que considere correcta, de acuerdo a su experiencia en el servicio y su opinión actual. Es importante que sus respuestas sean totalmente honestas y no en términos de lo que usted piensa que debería ser o en término de lo que otros contestarían, se le garantiza que su información será manejada de forma estrictamente confidencial y que sólo se reportarán resultados globales.

- Nunca (1)
 Pocas Veces (2)
 A Veces (3)
 Muchas Veces (4)
 Siempre (5)

N°	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
INTERACCIÓN						
1	El profesional de enfermería atiende sin diferencia en relación a otras personas					
2	El cuidado del profesional enfermero se realizó de acuerdo al horario que se le programa					
3	El profesional enfermero atiende los reclamos que usted hace					
CUIDADO HUMANIZADO						
4	El profesional enfermero brinda el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas de los pacientes					
5	El profesional enfermero explica detalladamente la situación de salud de los usuarios.					
6	El profesional enfermero explica detalladamente los cuidados que deben seguir los usuarios para su recuperación o mantenimiento de su salud					
INSTITUCIONAL						
7	El profesional de enfermería mantiene limpio, ordenada y cómodos los ambiente donde se realiza la atención.					
8	El profesional de enfermería se esfuerza por mantener las condiciones adecuadas de privacidad, ventilación, iluminación del ambiente para la atención.					
9	El profesional de enfermería atiende utilizando equipos, materiales y recursos adecuados y en buen estado					

Fuente: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80646/Barrial_LC-SD.pdf?sequence=1

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO

Marca con una (x) la respuesta correcta

Instrucciones: A continuación, observará dos cuestionarios con 18 enunciados respectivamente, cada uno con tres o cuatro alternativas diferentes que deberá marcar con un aspa (X) según su apreciación, se solicita responder de manera honesta con la finalidad de tener una información real respecto a la temática de estudio.

1. Nunca; 2. Casi nunca; 3. A veces; 4. Casi siempre; 5. Siempre

N		1	2	3	4	5
Trato						
1	Las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan					
2	Las enfermeras lo entienden o comprenden cómo se siente					
3	Las enfermeras muestran paciencia cuando le proporcionan cuidados					
4	La atención que le proporciona la enfermera es buena y precisa					
5	Cuando la enfermera le orienta utiliza un lenguaje claro y sencillo					
6	Las enfermeras le ponen atención cuando conversa con ellas					
7	Las enfermeras son amigables con usted					
8	Las enfermeras le proporcionan privacidad al realizar algún procedimiento					
Continuidad						
9	Las enfermeras durante el turno valoran sus necesidades					
10	Las enfermeras les proporcionan los cuidados que usted necesita					
11	Las enfermeras saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una de ellas					
Resultado del cuidado						
12	Las enfermeras lo hacen sentir cómodo y le alivian el dolor					
13	Las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado					
14	Las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo de aliviarlo de algún problema					
15	Recibió información de la enfermera sobre cada procedimiento después de la cirugía					
16	La enfermera le orienta acerca de cómo cuidarse durante su estancia					

17	La enfermera le enseña cómo cuidarse por usted mismo cuando vaya a casa					
18	Considera que la orientación que le ha dado la Enfermera, ha facilitado la recuperación después de la Cirugía					

Fuente: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7843>

Anexo 03: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente documento de consentimiento informado contiene información que le permitirá decidir si desea participar en este estudio de investigación. Antes de tomar una decisión, es importante que conozca y comprenda cada uno de los apartados que se presentan a continuación. Se le recomienda leer detenidamente la información proporcionada y tomarse el tiempo necesario para su revisión. En caso de que, después de la lectura, persistan dudas o inquietudes, podrá comunicarse con la investigadora a través del número de teléfono celular o correo electrónico consignados en el documento. No deberá otorgar su consentimiento hasta haber comprendido completamente la información y hasta que todas sus preguntas hayan sido resueltas.

Título del proyecto: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado, centro quirúrgico, Hospital Nacional, Pasco – 2025.

Nombre del investigador principal: Erika Dalia Rivera Atencio

Propósito del estudio: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado.

Participantes: 86 pacientes postoperados.

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios por participar: Los participantes del estudio podrán acceder a los resultados de la investigación.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Remuneración por participar: Ninguna es voluntaria.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca del estudio, puede dirigirse a al investigador principal

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al presidente del

Comité de Ética del colegio de enfermeros de pasco, ubicado Calle Juan Moreno N° 401, en el distrito de San Juan de Yanacancha,, correo electrónico: www.cep.org.pe.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer pregunta; y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa su aceptación de participar voluntariamente en el estudio. En mentó a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:

Correo electrónico personal o institucional:

Firma




15% 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

- 11%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 13%  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

- 11% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 13% 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	uwiener on 2024-06-27	2%
3	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-10-14	2%
4	Internet	repositorio.unac.edu.pe	2%
5	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-01-04	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-02-13	<1%
7	Trabajos entregados	uwiener on 2023-02-06	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2023-09-24	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-03-16	<1%
10	Trabajos entregados	uwiener on 2023-11-06	<1%
11	Trabajos entregados	uwiener on 2024-01-09	<1%