



Universidad
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO ENFERMERO EN
PACIENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO**

Trabajo Académico

Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes post operados en
servicio de cirugía de un hospital de Lima, 2025

Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Paciente Clínico Quirúrgico

Presentado por:

Autor: Villanueva Bejar, Alonso

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7551-3216>

Asesora: Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

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

Lima – Perú

2025

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

Yo,..... Alonso, Villanueva Bejar..... egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Paciente Clínico Quirúrgico**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES POST OPERADOS EN SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2025” Asesorado por el docente: Mg. Jeannelly Paola Cabrera, DNI 48832154, ORCID 0000-0001-8642-2797... tiene un índice de similitud de (15) (quince) % con código OID 14912:519667180 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
 Alonso, Villanueva Bejar
 DNI: 44072760



.....
 Firma
 Jeannelly Paola Cabrera
 DNI: 48832154

Lima, 30 de Octubre de 2025

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios y mi familia
que fue fuente de impulso y motivación
para alcanzar con mis objetivos

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesora Mg. Paola Cabrera, por sus enseñanzas en todo este proceso del proyecto de tesis, y demás docentes que impartieron en mí, sus conocimientos para ser un buen enfermero.

INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
INDICE	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
1. EL PROBLEMA	5
1.1 Planteamiento del problema.....	5
1.2 Formulación del problema.....	8
1.2.1. Problema general	8
1.2.2. Problemas específicos	8
1.3. Objetivos de la investigación	9
1.3.1. Objetivo general	9
1.3.2. Objetivos específicos	9
1.4. Justificación de la investigación	9
1.4.1. Teórica	9
1.4.2. Metodológica	10
1.4.3. Práctica	10
1.5. Delimitación de la investigación	11
1.5.1. Temporal	11
1.5.2. Espacial	11
1.5.3. Población o unidad de análisis	11
2. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes	12
2.1.1. Antecedentes internacional	12
2.1.2. Antecedentes nacionales	13
2.2. Bases teóricas	15
2.3 Formulación de hipótesis	23
2.3.1. Hipótesis general	23
2.3.2. Hipótesis específicas	23
3. METODOLOGÍA	25

3.1	Método de la investigación hipotético deductivo.....	25
3.2	Enfoque de la investigación	25
3.3	Tipo de investigación	25
3.4	Diseño de la investigación	25
3.5	Población, muestra y muestreo.....	26
3.6	Variables y Operacionalización.....	29
3.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1	Técnica	33
3.7.2	Descripción de instrumentos	33
3.7.3	Validación	34
3.7.4	Confiabilidad	34
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	35
3.9	Aspectos éticos	35
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	37
4.1	cronograma de actividades	37
4.2	Presupuesto	38
5.	REFERENCIAS	39
	Anexos	52
	Anexo 1: Matriz de consistencia	53
	Anexo 2: Instrumentos	55
	Anexo 3: Formato de consentimiento informado	61

Resumen

Objetivo: Determinar cómo la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes post operados en el servicio cirugía de un hospital de lima, 2025.

Metodología: tendrá un método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo de tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional, la Muestra estará conformada por 80 pacientes postoperados. Utilizará instrumentos; El cuestionario de calidad cuidado enfermero de Chambi 2020, que tiene una confiabilidad Alfa de Cronbach = 0.897 y una validez con la prueba V de Aiken = 0.949. para medir la satisfacción se utilizará el cuestionario Care Q de Patricia, adaptado por Sepúlveda 2022, con una confiabilidad Alfa de Cronbach de =0.89 y una validación de = 0.881 utilizando el índice de validez interna. El procesamiento de los datos será analizado con el software estadístico SPSS versión 26, sometidos a pruebas estadísticas; descriptivas, se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman, para determinar la relación entre las dos variables calidad de cuidados y satisfacción.

Palabras claves: Calidad de cuidados y Satisfacción

Abstract

Objective: To determine how the quality of nursing care relates to satisfaction in post-operative patients in the surgery service of a Lima hospital, 2025. **Methodology:** It will have a hypothetical-deductive method with a quantitative approach of the applied type, a non-experimental, cross-sectional design, and a correlational scope. The sample will consist of 80 post-operative patients. It will use instruments: The Chambi 2020 nursing care quality questionnaire, which has a Cronbach's Alpha reliability = 0.897 and a validity with the Aiken's V test = 0.949. To measure satisfaction, the Care Q questionnaire by Patricia, adapted by Sepúlveda 2022, will be used, with a Cronbach's Alpha reliability of = 0.89 and a validation of = 0.881 using the internal validity index. Data processing will be analyzed with the statistical software SPSS version 26, subjected to statistical tests: descriptive, and Spearman's Rho correlation coefficient will be used to determine the relationship between the two variables: quality of care and satisfaction.

Keywords: Quality of care and Satisfaction.

1. EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema.

La calidad del cuidado es fundamental para la recuperación y satisfacción en los pacientes postoperados, sin embargo, en la actualidad el déficit de recursos, las gestiones deficientes, personal de enfermería insuficiente y sumado ello a la falta de empatía entre otras cosas, está afectando la calidad de cuidado y satisfacción de los pacientes. Estudios a nivel internacional evidencian, que en la actualidad falta mejorar estos dos aspectos fundamentales (1).

En este sentido la satisfacción de los pacientes postoperados se está viendo afectada al no recibir una adecuada calidad de cuidado por parte del personal de salud y directamente del personal de enfermería que tiene mayor contacto con ellos. En países como Etiopía en el 2023, se encontró que la satisfacción de los pacientes post operados obtuvo un valor moderado de 79,5%, si bien no es un valor muy bajo, esto sigue reflejando que todavía falta trabajar para lograr una adecuada satisfacción, donde ellos mismos puedan manifestar su satisfacción con palabras positivas hacia el personal de enfermería, al percibir una buena calidad de cuidado en ellos (2).

Por otro lado, las estadísticas de España, Alemania, Francia, Canadá y demás países en 2022. Muestran un porcentaje entre el 40% y 66% en pacientes postoperados que manifiestan, que la calidad del cuidado no es el adecuado para el manejo del dolor en momentos específicos, situación que aumenta la estancia hospitalaria, la morbimortalidad y genera un incremento económico en el presupuesto del hospital. Especificando que el personal de salud que se encuentra a cargo del cuidado, como enfermeras(os) y médicos, no están priorizando de manera eficiente la calidad del cuidado, que pueda generar una satisfacción adecuada en los pacientes post operados (3).

En lo concerniente a la calidad de cuidado, Milian, expresan que: es importante que el personal de enfermería proporcione bienestar a los pacientes, abordando todas sus necesidades en un tiempo determinado y oportuno, sin embargo, muchas veces no se cumple por la alta demanda de pacientes y el número reducido de enfermeras(os) en los hospitales, situación que no permite mejorar la calidad de cuidado en cada paciente post operado. Conllevando a que los pacientes no perciban ese adecuado cuidado que desean al estar hospitalizados (4).

En este sentido España en el 2024, se plantearon estrategias con el fin de mejorar el sistema sanitario, relacionado a la problemática que atraviesan los pacientes post operados referente a la calidad de cuidado, estas nuevas estrategias para un futuro son; 1. El aumento de profesionales de la salud, entre ellos enfermeras(os), que permitirá abordar las necesidades de los pacientes con eficiencia, 2. Mejorar las condiciones laborales, lo que reducirá el estrés del personal sanitario, al sentirse motivados, sentirse física y mental bien. Aspectos que influirán significativamente al momento que brindan un cuidado en los pacientes y que estos, se sientan satisfecho por la buena calidad de cuidado que perciben (5).

Sin embargo, es necesario seguir generando acciones que mejoren la calidad de cuidado y satisfacción, según la percepción de los pacientes post operados, sea internacionalmente como nacionalmente. Donde el Perú no es ajeno a ello, un estudio realizado en un centro hospitalario de Cusco 2021, se pudo saber que la calidad del cuidado en pacientes post operados es regular de 42%, reflejando un bajo estándar sobre la calidad del cuidado, donde los pacientes solo pueden percibir: trato deshumanizado, poca empatía, infraestructura no apropiada, aspectos que influyen directamente en una baja satisfacción entre los pacientes. Donde este estudio afirma que, por una inadecuada calidad de cuidado, siempre existirá una satisfacción deficiente (6).

Para conocer la problemática sobre el bajo nivel de satisfacción de los pacientes post operados en hospitales del Perú, y poder comparar sus hallazgos. se recopiló estudios 2023,

donde se muestra que; el Hospital de Huacho presenta un nivel regular de satisfacción de 47.5%, con valores similares también en el hospital San Martín del Socorro de Ica con un nivel regular de satisfacción de 46.3% y Chíncha con un nivel alto de insatisfacción del 80%. Reflejando una insatisfacción en los pacientes. Reflejando problemas como: no tener una continuidad en el cuidado, comunicación deficiente, personal sanitario insuficiente. Situaciones que hasta la actualidad no pueden ser abordadas eficazmente (7).

Al aplicar distintas estrategias con el fin de mejorar el cuidado de calidad en los pacientes post operados en los hospitales, no se logró evidenciar resultados positivos significativos. Un estudio en el Hospital Guillermo Almenara, en el 2022 evidencio que el 50 % de pacientes manifestaron que el trato recibido en el área de hospitalización no es el adecuado, sintiendo una baja calidad de cuidado, reflejando deficiencias, al no lograr que los pacientes perciban ese cuidado de calidad que tanto desean para poder sentirse satisfechos. (8).

A pesar de que el sistema de salud peruano tenga una alta cobertura se debe mencionar también, que tras la fragmentación de los sistemas de salud peruanos como: seguro social de salud, EsSalud y seguro integral de salud, SIS. Los pacientes post operados que necesiten una derivación a otros hospitales, tienen que pasar por; creación de una nueva historia clínica, reprogramación de citas, duplicaciones de exámenes, demoras y falta de continuidad en su atención. Situación que afecta en la calidad de cuidado y la satisfacción. En estudios de la OCDE 2025 mencionan que en Puno la insatisfacción es de un 40%, sumando a ello la falta de recursos e infraestructuras deficientes, lo que afecta significativamente en la calidad del cuidado que puedan experimentar los pacientes en su etapa post operatoria (9).

Por otro lado, en el Hospital de Huaycan se realizó un estudio el 2023, sobre la calidad del cuidado y satisfacción en pacientes postoperados hospitalizados, en los resultados se pudo evidenciar, que el 31.5 % perciben una calidad de cuidado regular y satisfacción con un 56.5%

indica que aún falta trabajar y crear estrategias para poder mejorar esta situación que afecta significativamente la satisfacción de los pacientes. Estos datos indican, que tanto en los hospitales de la capital y de provincias, necesitan desarrollar estrategias para poder manejar esta situación en los centros hospitalarios, que puede influenciar negativamente en la recuperación de los pacientes post operados, (10).

Sobre todos estos hallazgos situacionales y estadísticos en el sector salud en el ámbito internacional como nacional, en como los pacientes post operados hospitalizados perciben la realidad de la calidad de cuidado y la satisfacción en los hospitales del Perú, permite entender que los porcentajes positivos no logran aumentar pese a los muchos trabajos que hace el sector salud por la población en general. Donde los mismos pacientes refieren, que no reciben un cuidado de calidad, no los atienden, la enfermera mucho se demora, siente que no se preocupan por ellos, son inhumanos. En relación a toda esta situación, se evidencia que los niveles de satisfacción son muy bajos hasta la actualidad 2025.

1.2. Formulación de problema.

1.2.1. Problema general

¿Cómo la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes post operados en el servicio cirugía de un hospital de lima, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo la dimensión cuidado humano de la calidad de cuidados se relaciona con la satisfacción en pacientes post operados en el servicio de cirugía?
- ¿Cómo la dimensión cuidado seguro de la calidad de cuidados se relaciona con la satisfacción en pacientes post operados en el servicio de cirugía?
- ¿Cómo la dimensión cuidada continuo de la calidad de cuidados se relaciona con la satisfacción en pacientes post operados en el servicio de cirugía?

- ¿Cómo la dimensión cuidado oportuno de la calidad de cuidados se relaciona con la satisfacción en pacientes post operados en el servicio de cirugía?

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes post operados en el servicio cirugía

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar como el cuidado humano en calidad de cuidados tiene vínculo con satisfacción en pacientes post operados en el área cirugía.
- Identificar como el cuidado seguro de la calidad de cuidados tiene vínculo con satisfacción en pacientes post operados en el área cirugía.
- Identificar como el cuidado continuo de la calidad de cuidados tiene vínculo con satisfacción en pacientes post operados en el área cirugía.
- Identificar como el cuidado oportuno de la calidad de cuidados tiene vínculo con satisfacción en pacientes post operados en el área cirugía.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La calidad de cuidado y la satisfacción en pacientes postoperados de los hospitales es crucial para la recuperación de los pacientes. En la actualidad existe mucha discrepancia sobre el tipo de calidad de cuidado y la satisfacción que perciben los pacientes postoperados. En distintos estudios nacionales como internacionales se observa un incumplimiento de estos dos factores, este estudio impartirá conocimiento para restablecer la calidad de cuidado y la satisfacción en los pacientes, por esto se tomará en cuenta los aportes de las teóricas; Virginia, Madeleine. Este estudio llenará los vacíos de conocimientos dentro del área de la salud. Es

relevante porque se centrará en los problemas actuales del sector salud, los beneficios que aportará este estudio se reflejará en los pacientes como en el personal de salud, el impacto se verá reflejado en el sistema de salud, minimizando los costos asociados a la atención.

1.4.2. Metodológica

La metodología de este estudio es justificada y será desarrollado bajo la guía normativa de la universidad Norbert Wiener para el buen desarrollo de este estudio, bajo este sentido este estudio tendrá un método hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo de tipo aplicada con un diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. Bajo esta metodología planteada, permitirá determinar la relación que existe sobre estas dos variables que son la calidad de cuidados y la satisfacción en pacientes post operados. Este método permitirá recolectar datos numéricos con el instrumento de Chambi 2020 y Care Q, instrumentos que mantienen un alta valides y confiabilidad, la recolección de datos no causará ningún tipo de daño a los participantes y respetará su identidad, se utilizará herramientas estadísticas como el SPSS lo que nos permitirá verificar las correlaciones, como también permitirá tener datos objetivos y verificables, y por ser deductivo ayudará a la interpretación lógica y sistemática.

1.4.3. Practica

Los resultados de esta investigación se centrarán en mejorar la calidad de cuidados y la satisfacción de los pacientes post operados de un hospital de lima. Con los resultados obtenidos se podrá identificar áreas críticas para mejorar, lo que permitirá desarrollar e implementar distintas estrategias como la implementación de protocolos sobre el cuidado del paciente de forma holística. Identificando los factores que afectan la satisfacción en los pacientes, diseñando intervenciones para mejorar la comunicación entre el enfermero y el paciente, incrementando la empatía e identificando las necesidades, creando de esta manera un entorno hospitalario acogedor. Manteniendo un adecuado cuidado se podrá reducir las complicaciones post operatorias, lo que permitirá una adecuada recuperación, disminuyendo la estancia

hospitalaria y reduciendo los costos. Los resultados podrán ser utilizados por instituciones de salud, universidades, clínicas contribuyendo en un sistema de salud más robusto e eficiente, lo que permitirá añadir estándares más altos sobre la calidad de cuidados de enfermería y satisfacción en los pacientes post operados.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Este estudio se realizará en el mes de febrero de 2025, que estará conformado por pacientes post operados de un hospital de lima, 2025. Los cuales resolverán una encuesta digital que será enviada por una plataforma digital como link que el paciente use y domine como, WhatsApp, Telegram, Gmail.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizará en un hospital de Lima, 2025

1.5.3. Población o unidad de análisis

La población será de 125 pacientes post operados de un hospital de lima, 2025, en un periodo de tres meses, la muestra será de 94. Los pacientes postoperados hospitalizados son un tipo de personas que requieren una adecuada calidad de cuidado y necesitan sentir una adecuada satisfacción en todo el proceso de recuperación, por este sentido el estudio se centra en este tipo de pacientes.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Arcentales et al (11), en 2021, realzo un estudio en Ecuador planteando un objetivo “Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos post operados con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues” tubo un enfoque cuantitativo descriptivo de corte transversal no experimental. Con una muestra de 132 pacientes. Para la recolección de los datos se utilizó el instrumento Caring Assessment Instrument (CARE-Q). Sobre los resultados obtenidos la categoría de monitoreo y seguimiento fue 3.99 (DE=0.09), explica y facilita 3,98(DE=0,15), conforta 3,61 (DE=0,57). Concluyendo que si hay una correlación positiva entre las dos variables (U= 339 y p=0,01).

Santes et al (12), en 2023, planteo en México el objetivo de su investigación “Determinar la asociación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción por pacientes post operado hospitalizados en una institución de salud en México” su metodología cuantitativa, descriptivo correlacional de corte transversal. Con una muestra de 37 pacientes. El instrumento para la recolección de SERVQHOS-E de 17 ítems y dos subescalas tangibles e intangibles. Sobre los resultados referente a la satisfacción en los pacientes el 49% nivel medio y regular sobre la calidad de cuidado con 65%; moderado Concluyendo que si existe relación entre sus variables tras a prueba de chi- cuadrado de Pearson con una significancia de p-0.015

Taher et al (13), en 2024, en Iraq planteó el objetivo “Investigar la satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de atención de enfermería en hospitales públicos y privados” el estudio tuvo un enfoque cuantitativo. Tuvo una muestra 330. Los instrumentos fueron, el cuestionario PSNCS “Patient judgment System” con 15 ítems que mediara tanto la satisfacción como el cuidado. Sobre los resultados de satisfacción el 43,64% fue alta y sobre el cuidado el

19,4% fue baja. Concluyendo con la Prueba U de Mann-Whitney con $p= 0.001$, que la satisfacción con la atención está significativamente relacionada estadísticamente.

Alotaibi (14), en 2024, en su investigación en El Salvador tuvo como objetivo “investigar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería durante su hospitalización en SA”. Fue un estudio de corte transversal. Con una población de 746 pacientes de distintos países. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento escala de satisfacción con la enfermería de Newcastle NSNS de Thomas et al, de 19 ítems. Los resultados para la satisfacción fue 75,96% moderado y la atención de enfermería de 61 % moderado. Concluyo, hay relación sobre las variables según la prueba Anova y la prueba T, ($F=3.018$, $p=0.029$); ($F=2.768$, $p= 0.041$); ($F= 3.018$, $p= 0.029$).

Santi (15), en 2023, planteo el objetivo “evaluar el impacto de la calidad del servicio de salud del BPJS en el nivel de satisfacción del paciente especialmente en el centro de salud publico BLUD Ciseeng, Regencia de Bogo, Provincia de Java Occidental, en 2021”. Su metodología de estudio tuvo un corte transversal. Con una población de 93 pacientes. Para la recolección de los datos se utilizó el SERVIQUAL para medir la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción, desarrollado por Parasuraman et al. Los resultados indican que el 93,43% presentan una satisfacción media y el 89,2% una calidad de atención buena. Concluyendo con la prueba exacta de Fisher ($p\text{-value}<0.005$) que si existe una relación positiva entre las dos variables.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Flores et al (16), en 2023, sobre una investigación realizada en Trujillo se planteó el objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado de un Hospital de Chao, 2023”. Con un enfoque cuantitativo, descriptivo de enlace correlacional. Con una muestra de 80 pacientes. Sobre los instrumentos para la recolección de datos fueron, cuestionario de calidad del cuidado de enfermería, de

Chambi 2020 y el cuestionario de satisfacción del paciente post operado de Chambi 2020. Sobre los resultados el 12.3% de los pacientes consideran que la calidad del cuidado es regular y un 87.5% bueno. Sobre la satisfacción el 10 % indica un nivel medio, y un 90 % nivel alto. Concluyendo sobre la correlación de Pearson 0.708, que si existe relación entre la calidad del cuidado y la satisfacción.

Gálvez (17), en 2024, en su investigación en Chimbote planteo el objetivo” determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente con dolor en el post operatorio inmediato en el servicio de cirugía” el estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo correlacional. Con una muestra de 70 pacientes. Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos válidos y confiables como el: cuestionario sobre la valoración del cuidado de enfermería en el manejo del dolor post operado, de Ahuanari Ramírez (2017) y el cuestionario Care-Q de enfermería que permite medir la satisfacción del paciente de Patricia Larson & Ferketich (1981). Sobre los resultados obtenidos en la calidad de cuidado un 41.4% presento un nivel regular, sobre la satisfacción un 70.0% presento un nivel moderado. Concluyendo si existe una relación positiva moderada entre las dos variables con un resultado de la prueba de Chi valor de p: 0,000.

Ccencho (18), en 2022, en su investigación en Ica, planteo su objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción en pacientes post operados, Unidad de recuperación post anestésica del Hospital Departamento de Huancavelica, 2021”. La investigación, correlacional, no experimental, transversal. Teniendo como muestra a 92 pacientes. Para la recolección de los datos se utilizó el cuestionario de Echegaray 2019 y el cuestionario, de Guevara. Sobre los resultados sobre la calidad del cuidado el 16.30% presenta un nivel deficiente el 54.35% regular, sobre la satisfacción el 14.13% de nivel incompleta y 51.09 nivel intermedia. Concluyendo con un Rho =0,783, indicando relación en las variables.

Chiroque et al (19), en 2023, en su investigación en el Callao tuvo como objetivo “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”. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental con un alcance descriptivo correlacional de corte transversal. Con una muestra de 92 pacientes. Sobre los instrumentos aplicados fueron; escala de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, de Eriksen y la Encuesta sobre la calidad del cuidado de enfermería al paciente postoperado, de Meza. Sobre los resultados referente a la satisfacción el 56.5% presenta un nivel medio, referente a la calidad del cuidado el 52.2% presento un nivel regular. Concluyendo que si existe una correlación significativa entre las dos variables con la prueba Chi cuadrado $p: 0.000 < 0.05$

Velásquez (20), en 2024, en Trujillo planteo el siguiente objetivo en el estudio “Determinar la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente postoperado inmediato en el hospital Belén de Trujillo” la investigación tuvo un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo correlacional de corte transversal. Con una muestra de 50 pacientes. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de calidad de cuidados de enfermería de Meza (1995) y el cuestionario de satisfacción del paciente postoperado de Arteaga (2003). Sobre los resultados de satisfacción el 62.0% con nivel medio, sobre la calidad del cuidado el 56.0% con nivel regular. Concluyendo con el Tau b de Kendal = 0.900 $p= 0.000$ si existe relación positiva significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Conceptualización de la variable: Calidad de cuidado.

La calidad de cuidado es la capacidad de lograr el mayor beneficio que permite garantizar la seguridad de los pacientes individualmente, mediante una metodología científica comprobada, minimizando los riesgos de posibles complicaciones. La calidad del cuidado

permite alcanzando los objetivos y beneficios a corto tiempo garantizando la seguridad del paciente (21).

2.2.1.1. Teorías de la calidad de cuidados

Para Virginia Henderson, la calidad del cuidado se orienta en satisfacer todas las necesidades primordiales que requiere el paciente. Dentro de sus 14 necesidades básicas las que se orientan fuertemente a la calidad del cuidado son; Alimentación, eliminación, descanso y sueño, vestirse y desvestirse. Ya que al satisfacer las necesidades básicas del paciente se cumple con la adecuada calidad de cuidado (22).

2.2.1.2. Evolución histórica de la calidad de cuidados

En la edad media la calidad de cuidados tenía influencia del cristianismo como de órdenes religiosas en el siglo V al XV. Sus métodos terapéuticos tuvieron una evolución centrándose en la comodidad y la espiritualidad. El siglo XVI en la reforma protestante la calidad del cuidado es administrada por organizaciones laicas y gobiernos, tomando un papel más científico (23).

En el siglo XXI la seguridad y la calidad de cuidado del paciente tomo un papel muy importante, la OMS planteando estrategias de mejora sobre el cuidado, en 2004 se fundó la “Alianza mundial para la seguridad del paciente”. Todos estos acontecimientos, dio inicio a un nuevo enfoque de calidad de cuidado y seguridad para los pacientes (24).

En la actualidad la calidad de cuidado en el 2024, se basa en la personalización de la atención como en la eficiencia, accesibilidad, prevención de enfermedades, equipamientos modernos. Con la ayuda de la tecnología, la nube, la inteligencia artificial, telemedicina, se puede decir que en el futuro la salud será altamente tecnológica, mejorando de esta manera la calidad de cuidado en los pacientes (25).

2.2.1.3.Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad de cuidado

Según Colliere (26), dice que el cuidado es el proceso por el cual se brinda protección, orientación, apoyo, permitiendo que los pacientes puedan vivir con más bienestar y satisfacción, considerando también que la calidad de cuidado es de gran valor fundamental para las relaciones saludables, promover el bienestar y protección de la vida.

2.2.1.4.Calidad de cuidado

La calidad de cuidado es tener las competencias o recursos para satisfacer las necesidades del paciente en un tiempo determinado de forma segura y oportuna, brindando intervenciones específicas y efectivas, con un objetivo para garantizar el bienestar del paciente durante su estancia hospitalaria (27).

La calidad de cuidado también incluye aspecto ético, administrativos como integrales, que incrementa la confianza y previene daños en los pacientes. La gestión en la calidad del cuidado ofrece un enfoque holístico e intercultural en la atención tanto en pacientes, familias y comunidad. El cumplimiento de protocolos como las guías clínicas es otra manera de brindar una adecuada calidad de cuidado (28).

2.2.1.5.Caracterices de la calidad de cuidados

La calidad de cuidado se basa en distintas acciones que afectan la salud de los pacientes. La autonomía, la gestión, la planificación y la responsabilidad es fundamental en el enfermero. Las características de la calidad del cuidado son; acciones de enfermería, capacidad de trabajar con autonomía, integración de valores en el cuidado, analizar necesidades con un método cualitativo y cuantitativo, colaboración con otras profesionales de la salud, a beneficio del paciente (29).

2.2.1.6. Modelos de la calidad de cuidados

Modelo de cuidado centrado en la persona.

Se centra en cuidado individualizado respetando las preferencias y dignidad de los pacientes. Con una atención longitudinal, coordinada y integral que involucra al paciente sobre la toma de decisiones. Este modelo promueve la satisfacción y contribuye en mejorar la salud. Además, promueve una buena relación entre el cuidador y el paciente, lo que permite una adecuada adherencia al tratamiento y calidad de vida (30).

2.2.1.7. Modelo de atención integral

Aborda de forma holística la salud de los pacientes tanto físico, social, espiritual y emocional, integrando distintas áreas como la medicina, la nutrición, la psicología, la fisioterapia con el fin de realizar una adecuada calidad de cuidado en pacientes con; cuidado paliativo, enfermedades crónicas, promoción de la salud y prevención en prevención de las enfermedades (31).

2.2.1.8. Instrumento para medir la calidad de cuidado

El instrumento cuestionario para medir la calidad de cuidado de Chambi (2020), de 22 ítems y cuenta con 4 Dimensiones; 1. Cuidado humano 2. Cuidado seguro, 3. Cuidado continuo, 4. Cuidado oportuno (16).

2.2.1.9. Dimensiones de la calidad de cuidado

Cuidado humano

Es la conexión entre el cuidador y el paciente manteniendo un enfoque holístico salvaguardando la integridad, físico, espiritual, social, psicológico y cultural, apoyándolo en el proceso de la recuperación de su salud. Manteniendo la empatía una conexión emocional y respeto, cuyo objetivo principal es restablecer la salud de manera adecuada y satisfactoria del individuo (32).

Cuidado seguro

Es garantizar la usencia de cualquier tipo de daño sobre el paciente, disminuir y reducir los riesgos de daños que se pudieran presentar durante la atención o cuidado. Seguimiento de los protocolos de seguridad, prevención de eventos adversos, toma de decisiones en momentos oportunos y reducir el error. Promover la cultura de seguridad en el paciente en todo momento (33).

Cuidado continuo

También conocidos como cuidado de soporte, se refiere a los distintos tratamientos diseñados que tiene una continuidad en el tiempo para restablecer la salud de paciente según sus necesidades; psicológicas, físicas, sociales, emocionales y espirituales. Este tipo de cuidado beneficia tanto al paciente como a sus familiares al tratar de manera oportuna la falta de aire, el dolor, las náuseas entre otras sintomatologías (34).

Cuidado oportuno

Es brindar una atención en un momento determinado, enfocándose en las necesidades de la persona en una situación de emergencia o urgencia. Este tipo de cuidado implica actuar con cariño, ética y buena comunicación. Utilizando los conocimientos para restablecer la salud, previniendo las enfermedades y ayudar en la recuperación de los pacientes (35).

2.2.2. Conceptualización variable: satisfacción.

Es un estado de bienestar cuando sus necesidades, expectativas o deseos son cumplidos de la persona. Se puede manifestar en alegría, este sentimiento se manifiesta en distintas áreas como en el trabajo, hogar, hospitales, relaciones personales, al salir de compras. La satisfacción contribuye a la motivación y bienestar de largo plazo y en la toma de decisiones futuras (36).

2.2.2.1. Teorías de Satisfacción

Por otro lado, Madeleine Leininger, con su teoría del cuidado transcultural nos enseña que toda atención que se brinde a cada paciente, el cuidado debe estar adaptado a las creencias

y cultura que esta tenga. Al poder considerar las necesidades culturales que requiera el paciente se podrá tener una mejor comunicación, mayor comprensión e incrementando la confianza, lo que llevara a que haya una mayor satisfacción en ellos repercutiendo de manera positiva en la recuperación de su salud (37).

2.2.2.2.Evolución histórica de la satisfacción

Entrando a las primeras décadas del siglo XX el paciente solo encontraba satisfacción en la efectividad del tratamiento y su eficacia. La atención médica solo era centrada en curación de las enfermedades reduciendo la mortalidad. En este sentido la medición de la satisfacción de los pacientes solo se media por resultados clínicos (38).

En la década de 1970 el nivel de la atención como del cuidado comenzó a cambiar centrándose más en el paciente, se tomó valor a la satisfacción que podría presentar el paciente, siendo un indicador que pueda medir el cuidado. Llegando a la determinación que el paciente no es un receptor pasivo más bien es un individuo que tiene necesidades y expectativas (39).

En los años 1990 se introdujo el método sistemático para poder medir la satisfacción en los pacientes, los instrumentos para la recolección de datos e información de manera cuantitativa o cualitativa se volvieron muy utilizados. El nivel de satisfacción que presentaban los pacientes fue un factor muy importante para evaluar el tipo de cuidado, atención en ellos, para que el sistema de salud pueda conocer sus falencias y mejorar (40).

En el siglo XXI la satisfacción del paciente tuvo un enfoque multidimensional y holístico, donde se toma más énfasis en la satisfacción del paciente abarcando distintos aspectos como; la accesibilidad, la comunicación, la comodidad, el respeto y la seguridad. Sumándose a ello las tecnologías como plataformas digitales que facilitan los tramites intrahospitalarios como extra hospitalarios. Llegando a que el paciente debe de trabajar en

colaboración con el personal de salud para mantener una adecuada comunicación y tomas de decisiones (41).

2.2.2.3. Principales autores y precursores de los conceptos modernos de satisfacción

Hunt (42), conceptualiza la satisfacción como un pos consumo que permite reflejar el grado de expectativas previas con la experiencia vivida sobre un servicio. Hunt destaca la importancia emocional en el proceso del servicio, definiendo que la satisfacción no solo está relacionado a factores cognitivos, sino en cómo se han sentido al recibir el servicio, lo que puede repercutir en la toma de decisiones y el comportamiento.

2.2.2.4. Concepto de satisfacción

Se entiende como satisfacción al cumplimiento de deseos o la solución de una necesidad lo que conlleva a una tranquilidad y bienestar. Las personas experimentan satisfacción al lograr sus deseos y metas previamente establecidos, por otro lado, la insatisfacción previene de la carencia o la falta de algo que se desea lo que puede ocasionar enojo y tristeza (43).

2.2.2.5. Tipos de satisfacción

Satisfacción del cliente

La satisfacción de los clientes es un indicador crucial para evaluar el tipo de servicio que se está brindando. Nos permite saber que tan contentos están los consumidores con los servicios recibidos, el cliente valora la exactitud, el servicio, el producto y el buen trato de los que brindan un servicio (44).

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral está dirigida a los trabajadores al sentirse dichoso y contento en el trabajo, al poder percibir una estabilidad en su entorno y sentir que cada día que pasa tiene un crecimiento en su trabajo lo que lo mantiene satisfecho (45).

2.2.2.6. Instrumento para medir la satisfacción

El instrumento para medir la satisfacción de los participantes será el cuestionario Care Q de Patricia Larco, adaptado al español por Sepulveda Carrillo y otros colaboradores 2009, y eliminándose las preguntas; 2,8,29,39. Quedando solamente 46 ítems de 50. Tiene 6 dimensiones; Accesibilidad 1-6; explica y facilita 7-12; Conforta 13-21; Se anticipa 22-32; Mantiene relación de confianza 33-42; Monitorea y hace seguimiento 43-50 (46).

2.2.2.7. Dimensiones de satisfacción

Conforta

En esencia se refiere a brindar refugio para sentirse seguro dentro de un espacio de comprensión, donde la persona puede procesar sus emociones y de manera gradual encontrar la calma o fortaleza para seguir adelante. (47).

Explica y Facilita

Explica es hacer comprender una idea o información, realizado por el lenguaje, ayuda visual y distintos medios de comunicación, por otro lado, facilitar es hacer que lo imposible sea posible, eliminando obstrucciones u obstáculos. La explica y facilita están relacionadas porque al explicar algo y se pueda entender, facilitar a tener una acción más fluida (48).

Mantiene Relación de Confianza

Mantener una relación de confianza es preservar y cultivar creencias mutuas dentro de la honestidad, fiabilidad e integridad en las personas. Acciones que muestran respeto, cumplimiento de las promesas, transparencia y confidencialidad. Donde se crea la confianza que construyen interacciones productivas y saludables (49).

Anticipa

Anticipa es saber lo que va ocurrir con antelación, prever o lo que podría necesitar o hacer. Es mirar hacia el futuro y prepararse, tomando medidas preventivas. Siendo una capacidad de poder adelantarse a los hechos o necesidades para estar preparado (50).

Monitoreo y hace seguimiento

El monitoreo y hacer seguimiento es la acción de observar de manera continua un proceso progreso de tareas, situación o meta. Recolectando información con el fin de que todo este avanzando bien como se planteó en un principio. Identificando problemas, desviaciones y tomar acciones correctivas si lo requiera. Siendo un ciclo de observación, evaluación, ajuste con el fin de asegurar los resultados propuestos (51).

Accesibilidad

Accesibilidad es algo que sea fácil de utilizar, usar, entender o alcanzar para la persona, aun si se tiene alguna discapacidad. Como crear o diseñar un servicio o producto de tal manera que nadie vea barreras para su uso (52).

2.3. Formulación de la hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Ha: Existe vínculo sobre calidad de cuidados de enfermería con satisfacción en personas post operados dentro del área cirugía hospital de lima, 2025.

Ho: No existe vínculo sobre calidad de cuidados de enfermería con satisfacción en personas post operados dentro del área cirugía hospital de lima, 2025.

2.3.1. Hipótesis específicas

- **haE1:** Existe vínculo sobre la “dimensión cuidado humano de la calidad de cuidados” con satisfacción en personas post operados dentro del área cirugía hospital de lima, 2025.
- **haE2:** Existe vinculo sobre la “dimensión cuidado seguro de la calidad de cuidados” con la satisfacción en personas post operados dentro del área cirugía hospital de lima, 2025.

- **haE3:** Existe vinculo sobre la “dimensión cuidado continuo de la calidad de cuidados” con la satisfacción en personas post operados dentro del área cirugía hospital de lima, 2025.
- **haE4:** Existe vinculo sobre la “dimensión cuidado oportuno de la calidad de cuidados” con la satisfacción en personas post operados dentro del área cirugía hospital de lima, 2025.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación hipotético deductivo

Este estudio tendrá un método hipotético deductivo contando con preguntas que estarán relacionadas al problema, tendrá objetivos e hipótesis con un fundamento teórico. Lo que permitirá aceptar o rechazar la hipótesis planteada en este estudio de investigación (53).

3.2. Enfoque investigación cuantitativo

Esta investigación es cuantitativo al tener una secuencia, orientado hacia una realidad objetiva, deductiva y probatoria. Donde se emplearán distintas herramientas numéricas como estadísticas para obtener los resultados, lo que permitirá determinar si hay una relación significativa entre las dos variables de este estudio (54).

3.3. Tipo investigación aplicada

El enfoque metodológico del estudio, aplicada por que abordara distintos problemas. Enfocándose en poder resolver el problema de una manera práctica y efectiva. Tomando como referencias distintas investigaciones previas y analizar comportamientos en distintas situaciones considerado problema (55).

3.4. Diseño de la investigación no experimental

Por la naturaleza de la investigación se empleará el diseño no experimental, lo que nos permitirá poder observar, analizar y medir las variables sin alterar. Tendrá un corte transversal que ayudará a poder recolectar los datos en un determinado momento, teniendo un nivel correlacional que permitirá ver las relaciones entre las variables y que podrá ser analizado estadísticamente (56).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Estará conformada por individuos con aspectos similares, que ocupan un mismo espacio. En este estudio, la población estará conformada por 125 enfermos post operados de cirugía dentro de un hospital de lima, 2025.

Criterios de inclusión

- Pacientes postoperados que se encuentran hospitalizados en el área de cirugía de un hospital de lima 2025
- Pacientes postoperados que se encuentren registrados correctamente en el hospital de lima 2025 como usuario.
- Pacientes postoperados y e firmen el consentimiento informado para este estudio
- Pacientes postoperados de ambos sexos

Criterio de exclusión

- Pacientes postoperados que no deseen ser parte de este estudio.
- Pacientes postoperados que no firmen el consentimiento informado
- Pacientes postoperados que no estén en registrados correctamente en un hospital de lima 2025.
- Pacientes postoperados que no se encuentren consientes

3.5.2. Muestra

En este estudio la muestra será de 94 personas post operados dentro del servicio de cirugía de un hospital de lima, 2025. Utilizando una fórmula de muestra finita.

La fórmula es:

$$n = \frac{N Z^2 P (1-P)}{(N - 1) e^2 + Z^2 P (1 - P)}$$

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}$$

Donde:

n: es el tamaño de la muestra

N: es el tamaño de la población (125)

Z: Nivel de confianza (95%, $Z = 1.96$)

P: proporción (0.5)

e: error estándar (0.05)

Sustituyendo los valores en la fórmula:

$$n = \frac{(125-1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}{125 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}$$

Calculamos paso a paso:

Numerador:

$$125 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5) = 125 \cdot 3.8416 \cdot 0.25 = 120.05$$

Denominador:

$$(125-1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5) = 124 \cdot 0.0025 + 3.8416 \cdot 0.25 = 0.31 + 0.9604 = 1.2704$$

División:

$$n = 120.05 / 1.2704 = 94.4977$$

n=94

Sobre los cálculos realizados se llegó a determinar que la muestra será de 94 pacientes postoperados del servicio de cirugía de una población de 125. Utilizando la fórmula de poblaciones finitas y donde se tiene un nivel de confianza de 95% y 5% de margen de error.

Esta muestra permitirá obtener resultados representativos y validos estadísticamente en este estudio.

3.5.3. Muestreo

Este estudio tendrá un enfoque de muestreo probabilístico, al utilizar el muestreo aleatorio simple. Este método garantizara que todos los participantes tengan la misma opción de participar. Los datos obtenidos de los 94 pacientes postoperados, permitiría una buena representatividad y precisión en los hallazgos. La recolección de los datos será de los pacientes que serán dadas de alta en el periodo de 3 meses.

3.6. Variables y Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Calidad de cuidado	La calidad de cuidado es la prestación adecuada de un servicio en salud sobre las personas “postoperado” en distintas áreas hospitalarias, centrándose en la eficiencia, oportuno, equipamiento adecuado entre otras. Permitiendo que la estancia del paciente en el hospital sea la más adecuada y humana (21).	El instrumento Chambi 2020, calidad de cuidados de enfermería. Tiene como dimensiones: humano, seguro, oportuno, continuo	Cuidado humano	<ul style="list-style-type: none"> . Identificación . Respeto y autonomía. . Escucha activamente. . Ayuda al paciente. . Amabilidad . Respeto 	Ordinal	Bueno: 52 – 66 Regular: 37 – 51 Malo: 22 – 36
			Cuidado seguro	<ul style="list-style-type: none"> . Derechos del paciente . Autorización . Reconocer necesidades. . Comunicación terapéutica. . Brindar respuestas. . Tratamiento de pacientes. 		
			Cuidado continuo	<ul style="list-style-type: none"> . Socialización . Aclarar dudas . Rondas . Motivación . capacitación de familiares 		

			Cuidado oportuno	<ul style="list-style-type: none">. Brinda la bienvenida al servicio.. Comparte experiencias.. Explicación precisa.. Educación continua.. Supervisión		
--	--	--	-------------------------	---	--	--

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Satisfacción	La satisfacción es mantener un adecuado bienestar y estado emocional cuando se cumplen todas las expectativas, se resuelven las necesidades o deseos. La satisfacción en los pacientes postoperados en los centros hospitalarios puede ser satisfacción o insatisfacción. Lo que puede repercutir en el estado emocional y la salud (36).	El instrumento Care Q. sepulveda 2009, tiene las dimensiones: confort, facilita, confianza, anticipa, seguimiento, accesibilidad.	Conforta	. Enfermera se aproxima a usted. . la enfermera da medicamentos . visita . responde al llamado . pide que le llame si se siente mal . Control y seguimiento . informa . enseña . responde preguntas	Ordinal	Alta: 139 - 184 Media 93 - 138 Baja: 46 - 92
			Explica y facilita	. honestidad . descanso . motiva . amable con usted . es alegre		

			<p>Mantiene relación de confianza</p> <ul style="list-style-type: none"> . entabla conversación . consuelo . escucha . habla con usted . involucra a la familia . atención a usted . busca hablar . implementa nuevo plan de cuidado . pendiente de necesidades . especial atención 		
			<p>Se anticipa</p> <ul style="list-style-type: none"> . se concentra en usted . interés en crisis . establece metas . busca oportunidades . concilia con usted . aclara dudas . planificación . lo anima . pone a usted en primer lugar . amistosa y agradable 		

			<p>Monitorea y hace seguimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> . permite expresar sus sentimientos . respetuoso con usted . trato individualizado . se identifica y se presenta ante usted . porta carnet y uniforme . procedimientos oportunos . se organiza en su trabajo 		
			<p>Accesibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> . seguridad . calmada . buen cuidado . asegura el cuidado . llama al médico si es necesario 		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

El método implementado en un estudio científico es muy importante para el desarrollo y poder llegar a los objetivos planteados ya sea para estudios cuantitativos, cualitativos o mixtos. La técnica utilizada en este estudio será la encuesta para ambas, al analizar variables como la calidad de cuidado y la satisfacción.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Los instrumentos son herramientas que se utiliza en investigaciones científicas, que mantiene una confiabilidad objetividad y validez, que permite una adecuada recolección de los datos que serán utilizados en distintas investigaciones; cualitativa, cuantitativa y mixta.

Instrumento variable I. calidad de cuidado

Para la recolección de datos para esta variable calidad de cuidado se utilizará el cuestionario instrumento de Chambi (2020) “calidad del cuidado de enfermería” (16). Que está conformado por 22 ítems y cuatro dimensiones; humana 1-6, seguro 7-12, continuo 13-17, oportuno 18-22. Estas mediciones serán medidas con un tipo de escala Likert. Que tendrán unos valores de: Bueno (53-66), Regular (38-52), Malo (22-37).

Instrumento variable II. Satisfacción

Para esta variable se utilizará el cuestionario instrumento “Care Q” de Patricia Larson, adaptado al español por Sepulveda Carrillo y demás colaboradores 2009 (46). Contando con 46 ítems y seis dimensiones: Accesibilidad 1-6; explica y facilita 7-12; Conforta 13-21; Se anticipa 22-32; Mantiene relación de confianza 33-42; Monitorea y hace seguimiento 43-50. Utilizando una escala Likert como medición, con los siguientes valores; Alta 139-184, Media 98-138, Baja 46-92.

3.7.3. Validación

Variable I. Calidad de cuidado

Este instrumento “calidad del cuidado de enfermería” fue validado por Chambi 2020 (16). Al tener una rigurosa evaluación por tres enfermeras cada una con una especialidad y maestría en dicha área. En este sentido para determinar la validez se usó la Prueba V de Aiken: con un resultado de $V = 0.949$.

Variabes II. Satisfacción

El instrumento de “Care Q” adaptado al español, fue validado por Sepulveda y colaboradores el 2009. (46). El proceso de validación fue conformado por juicio de expertos con dominios del inglés y español. Para la evaluación del constructor, se utilizó el análisis factorial exploratorio. A su vez se consideró la consistencia interna, con el fin de evaluar la coherencia de los ítems, que tuvo como resultado $\alpha = 0.881$, este proceso dio robustez psicométrica y validez interna a este cuestionario.

3.7.4. Confiabilidad

Variabes I. Calidad de cuidado

El instrumento de “calidad del cuidado de enfermería” para verificar su confiabilidad fue analizado con una prueba piloto de Alfa de Cronbach teniendo como resultado de $\alpha = 0.960$ (16).

Variabes II. Satisfacción

Sobre el cuestionario instrumento de “Care Q” adaptado por Sepulveda 2009, para determinar su confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach con resultados de $\alpha = 0.881$, determinado una confiabilidad muy alta (46).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Mantener un procedimiento adecuado permitirá que se pueda desarrollar de una manera ordenada.

- Antes del uso del instrumento como el análisis y procesamiento de los datos. Se centrará en un servicio de cirugía de un hospital de lima 2025, donde se realizará dicho estudio, donde se podrá medir la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción, con una cantidad apropiada de pacientes postoperados.
- El instrumento se distribuirá como cuestionario a una base digital como Google forms creando una encuesta digital, que será distribuida de manera digital en personas postoperados del servicio en cirugía hospital de lima, 2025. Y puedan ser desarrolladas.
- Con las encuestas desarrolladas por las personas postoperados, serán pasados a una base de datos y hacer la matriz en Excel para luego ser analizado con un programa estadístico como lo es el SPSS versión 26. Y con el coeficiente Rho Spearman se podrá determinar relación estadística.

3.9. Aspectos éticos

Autonomía

Este principio se orienta al respeto y en como la persona puede tomar sus propias decisiones, sintiéndose libre y no presionados. Este principio será cumplido por que al participante se le presentará el consentimiento informado.

Beneficencia

Se cumplirá este principio, al ampliar los conocimientos sobre lo que es el cuidado de calidad y satisfacción de los pacientes postoperados, para que de esta manera se puedan mejorar, y poder amortiguar el cambio brusco que enfrentan los pacientes al ser hospitalizados.

No maleficencia

La maleficencia será cumplida en este estudio, al realizarse sin causar daño al participante como: emocional, físico. Manteniendo un cuidado de la integridad de la persona y su anonimato en las encuestas.

Justicia

El principio de la justicia será cumplido por que no habrá distinción entre los pacientes hospitalizados, referente a su cultura, color de piel, genero, estado socioeconómico.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Actividades	2025				
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Búsqueda de la realidad problemática	X				
Identificación de las fuentes bibliográficas		X			
Situación problemática y marco teórico		X			
Importancia y justificación de la investigación		X			
Planteamiento de problemas y objetivos		X			
Enfoque y diseño de investigación			X		
Población, muestra y muestreo			X		
Técnicas e instrumentos de recolección de datos				X	
Aspectos bioéticos				X	
Métodos de análisis de información				X	
Aspectos administrativos del estudio				X	
Elaboración de los anexos				X	
Aprobación del proyecto					
Sustentación del trabajo					

4.2. Presupuesto

Inventario	Numero	Precio	total
A. Elementos			
- Alquiler Internet utilizado	1	75.00	75.00
- Copias	140	0.30	42.00
- Hoja A4	3 millares	17.00	51.00
- Utensilios			40.00
B. Servicios			
- Computadora	380 horas	1.50	570.00
- Fotocopias	70	0.30	21.00
- Anillado	3	7.00	21.00
- Empastado	1	120.00	120.00
C. Viáticos			
- Pasajes	20	40	800.00
TOTAL			1740.00

Referencias

1. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Rev Sanus. [Internet]. 2021 (5), 14. [consultado el 14 abril de 2025]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003
2. Atinafu B, Geta T, Endirias E, Kedebe C, Nigussie G. Satisfacción del paciente con la atención de enfermería preoperatoria y sus factores asociados en procedimientos uirurgicos,2023: un estudio transversal. Rev Enfermería BMC. [Internet]. 2024(235). [consultado el 14 de abril de 2025]. Disponible en: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-024-01881-5>
3. Hernández M, Llamas I, Campos A. La labor del académico universitario en el fomento de la salud física y emocional [Internet]. 1ªed. Tabasco México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, 2022. [consultado el 15 de abril de 2025]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.spiujat.mx/pdf/emu2022/La%20labor%20del%20acad%C3%A9mico%20universitario%20en%20el%20fomento%20de%20la%20salud%20f%C3%ADsica%20y%20emocional.pdf
4. García N, Cuerpo M, Milian D, Skrypnichuk T, Solanas L, Sanchez S. La importancia de la calidad de los cuidados de enfermería en las instituciones sanitarias. Rev sanitaria de investigación. [Internet]. 2023;4 (3). [consultado el 15 de abril de 2025]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8908602>
5. Madrid España. El sistema sanitario situación actual y perspectivas para el futuro. [Internet]. Consejo económico y social. España: 2024. [consultado el 15 de abril de 2025]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ces.es/documents/10180/5299170/INF_012024.pdf

6. Torres M. calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021. [tesis desarrollada para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Chíncha: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
7. Ramírez K, Uruce I. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. Rev. Enferm. Vanguard [Internet].2023; 11(2): 68-69. [consultado el 20 de abril de 2024]. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534/815>
8. Lujan M. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú, 2022. [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión en salud]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/12ac8b72-9d99-4656-bcca-52a8460f2cf1/content>
9. Oecd. Estudios de la ocde sobre los sistemas de salud: Perú 2025. Rev Oecd. [Internet].2025; [consultado el 26 de abril de 2025]. Disponible en: https://www.oecd.org/es/publications/2025/04/oecd-reviews-of-health-systems-peru-2025_3f7c00aa.html
10. 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 para optar el título de seguridad especializada profesional en enfermería en cuidados quirúrgicos]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible en: <chrome->

- extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8568/TESIS%20-%20CUBA-NEIRA-BENDEZU.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Arcentales G, Mesa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Rev. AVFT [Internet].2021;40 (3), 212-214-215-218. [consultado el 27 de abril de 2025]. Disponible en: <https://zenodo.org/records/5035696>
 12. Santes M, Flores M, Martinez N, García M, Fernández H. Asociación entre la calidad de atención de enfermería percibida y nivel de satisfacción por pacientes hospitalizados. Rev Horizenferm. [Internet]. 2023;34(3), 624-636 [consultado el 26 de abril de 2025]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/383436865_ASOCIACION_ENTRE_LA_CALIDAD_DE_ATENCION_DE_ENFERMERIA_PERCIBIDA_Y_NIVEL_DE_SATISFACCION_POR_PACIENTES_HOSPITALIZADOS
 13. Taher A, Kamal A, Bakr Y, Qadir H, Sadir S, Ezzadin B. Satisfaccion del paciente con la calidad de la atención de enfermería en hospitales públicos y privados de la ciudad de Erbil. Rev. Erbil [Internet].2024; 7(2). 115. [consultado el 26 de abril de 2025]. Disponible en: <https://ejnm.hmu.edu.krd/index.php/ejnm/article/view/308/187>
 14. Alotaibi S. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería en arabia saudita. Rev. Cureus [Internet]. 2024; 16(8). 67840. [Consultado el 26 de abril de 2025]. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11424041/>
 15. Santi A. La influencia de la calidad de los servicios de salud de BPJS en la satisfacción del paciente en el centro médico público de ciseeng. Rev. Social Science. [Internet].2023; 4(2). [Consultado el 26 de abril de 2025]. Disponible en: <https://jsss.co.id/index.php/jsss/article/view/554/663>

16. Flores M, Rodríguez A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postoperado en un hospital de Chao 2023. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad cesar Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133078/Flores_CMI-Rodriguez_LAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Gálvez J. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente con dolor en post operatorio inmediato de un hospital de Chimbote. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2024. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3db87f58-974d-44fb-91be-3a0201ffd592/content>
18. Ccencho G. Calidad del cuidado y satisfacción en pacientes post operados, unidad de recuperación post anestésica, Hospital departamental de Huancavelica 2021. [Tesis desarrollada para optar el título Profesional de licenciada en enfermería]. Ica. Universidad Autónoma de Ica; 2022. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1584/3/CCENCHO%20CONTRERAS%20GRACIELA.pdf
19. 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 para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería en centro quirúrgico]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7843/TESIS-PARIASCA-ROJAS-CHIROQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

20. Velásquez T. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postoperado inmediato en un hospital de Trujillo. [Tesis para obtener el título de segunda especialidad profesional en enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2024. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1d23bab4-4785-495b-951e-e7706a657663/content
21. Febre N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P, et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Rev Medica clínica las condes [Internet]. 2018;29(3), 278-287. [Consultado el 28 de abril de 2025]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>
22. Vázquez J. Necesidades básicas humanas. [Internet]. Metodología enfermera. 17 de junio de 2022. [Consultado el 28 de abril de 2025]. Disponible en: <https://enfermeriaactual.com/necesidades-basicas-de-virginia-henderson/>
23. Peña A. Historia de la enfermería. evolución histórica del cuidado enfermero. Rev historia de la enfermería [Internet]. 2024; 4(68),344. [Consultado el 28 de abril de 2025]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/142016/1/CultCuid68_26.pdf
24. Losardo R. Historia de la seguridad del paciente. [Internet]. Historia de la medicina, 28 de julio de 2020. [Consultado el 28 de abril de 2025]. Disponible en: <https://lawebdelasalud.com/historia-de-la-seguridad-del-paciente/>
25. Shah D. Atención más allá de los muros seis tendencias digitales que darán forma a la atención sanitaria en 2024. [Internet]. Salud digital; 31 de enero de 2024. [Consultado el 28

- de abril de 2025]. Disponible en: https://medtechintelligence.com/feature_article/care-beyond-walls-six-digital-trends-shaping-health-care-in-2024/
26. Mirian M. conceptos de cuidado: definición, ejemplos y tipos. [Internet]. Conceptopedia, mayo 2024. [Consultado el 28 de abril de 2025]. Disponible en: <https://conceptopedia.de/cuidado-definicion-ejemplos-tipos/>
 27. Ruiz J, Tamariz M, Mendez L, Torres L, Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Rev Sanus. [Internet].2021; 5(14). [Consultado el 28 de abril de 2025]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-60942020000200003&script=sci_arttext
 28. Castillo L, Delgado G, Briones B, Santana M. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. Rev Arbitrada interdisciplinaria de ciencias [Internet]. 2023; 7(13). [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2610-80382023000100040&script=sci_arttext
 29. Garcia N, Cuerpo M, Milian D, Skrypnychuk T, Solanas L, Sanchez S. La importancia de la calidad de los cuidados de enfermería en las instituciones sanitarias. [Internet]. Enfermería, 19 de marzo de 2023. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-importancia-de-la-calidad-de-los-cuidados-de-enfermeria-en-las-instituciones-sanitarias/>
 30. Educateconciencia. La gestión del cuidado enfermero en unidades hospitalarias gestión de cuidados de enfermería en unidades hospitalarias. [Internet]. 2020. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: https://www.academia.edu/43705054/La_gesti%C3%B3n_del_cuidado_enfermero_en_unidades_hospitalarias_Nursing_care_management_in_hospital_units
 31. Ahpc P. Atlas de cuidado paliativo en Latinoamérica 2020. [Internet]. 2. Houston USA: Memorial Drive; 2020. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: chrome-

- extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.iccp-portal.org/system/files/resources/AtlasLatam2020.2Edicion.pdf
32. Santos S, Flores M. El cuidado humanizado de enfermería, una necesidad de la praxis profesional. Rev Vive revista de salud. [Internet]. 2023; 6(16). [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432023000100093
33. Mendes W. Cuidado seguro: un desafío más para las organizaciones de salud. Rev Saude publica. [Internet].2016; 32(10). [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/csp/v32n10/es_1678-4464-csp-32-10-e00160516.pdf
34. Carmona A, Jiménez P. Cuidado continuos: cuidados de soporte y paliación. Rev SEOM. [Internet]. 2023; resumen. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: <https://seom.org/guia-actualizada-de-tratamientos/cuidados-de-soporte#:~:text=Los%20cuidados%20continuos%20o%20cuidados,%2Femocionales%2C%20sociales%20y%20espirituales.>
35. Alcocer J, López R, Ferrer J, Gallardo M, Cantero M, Reyes G, et al. Modelo del cuidado de enfermería. Rev Gobierno de México. [Internet]. 2023; 2. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.cpe.salud.gob.mx/site3/publicaciones/docs/modelo_cuidado_enfermeria.pdf
36. Pérez J, Gardey A. satisfacción. [Internet]. Psicología, 2021. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: <https://definicion.de/satisfaccion/>

37. Gonzalo A. Dorothea Oren: teoría del déficit de autocuidado. [Internet]. Teóricos y teóricas, 30 de abril de 2024. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: <https://nurseslabs.com/dorothea-orems-self-care-theory/>
38. Gonzalo A. Madeleine Leininger: teoría de enfermería transcultural. [Internet]. Teóricos y teóricas, 30 de abril de 2024. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: <https://nurseslabs.com/madeleine-leininger-transcultural-nursing-theory/>
39. Malo A. Origen, evolución e investigación sobre la calidad de vida: revisión sistemática. [Internet]. Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica, 2020. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: https://www.academia.edu/64641895/ORIGEN_EVOLUCI%C3%93N_E_INVESTIGACI%C3%93N_SOBRE_LA_CALIDAD_DE_VIDA_REVISI%C3%93N_SISTEM%C3%81TICA
40. Hanan F, Naif S, Abdulaziz M, Saeed A, Fahad M. Satisfacción de los pacientes con la calidad de atención de enfermería y factores asociados: un estudio. Rev Enfermería abierta. [Internet]. 2023; 10(5) 3253 – 3257. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10077356/>
41. Goodrish G, Lazendy J. Elementos de satisfacción del paciente: una revisión integradora. Rev Enfermería abierta. [Internet]. 2022 10(3), 1258-1260. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/nop2.1437>
42. Kyuhong H. satisfacción del cliente comportamientos de fidelización y desempeño financiero de las empresas: lo que no dicen 40 años de investigación. [Internet]. 2023; 34,171-187. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11002-023-09671-w>
43. Blog teorías sobre la satisfacción. Análisis de la gestión hotelera y su relación con la satisfacción del cliente en el hotel kokopelli, Miraflores 217. [Internet].2017. [Consultado

- el 29 de abril de 2025]. Disponible en: <https://1library.co/article/teor%C3%ADas-sobre-la-satisfacci%C3%B3n-marco-te%C3%B3rico.yd702key>
44. Mireles M, García J. satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. Rev educativa. [Internet]. 2022; 46(2). [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-26442022000200610&script=sci_arttext
45. Zendesk. Satisfacción del cliente: 5 pasos para garantizarla en 2024. [Internet]. Blog de Zendesk, 2023. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/satisfaccion-cliente/>
46. Carrillo G. estudio piloto de la validación del cuestionario Care Q en versión al español en población colombiana. [Internet]. Researchgate, 2016. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_de_l_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana
47. Tradukka. conforta. [Internet]. 2025. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: <https://tradukka.com/dictionary/es/conforta?hl=es>
48. Mikulaschek D. Explica. [Internet]. 2025. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: <https://www.explain-it-simple.com/es/explicar/>
49. Jupidigital. La confianza: un pilar fundamental en las relaciones. [Internet]. 2025. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: <https://www.jupidigital.com/blog/la-confianza-un-pilar-fundamental-en-las-relaciones>
50. Zubernis L. La anticipación es parte de disfrutar de algo y eso está bien. [Internet]. Psychology today, 2022. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: <https://www.psychologytoday.com/es/blog/la-anticipacion-es-parte-de-disfrutar-de-algo-y-eso-esta-bien>

51. Figueroa J. monitoreo seguimiento y evaluación. [Internet]. scribd, 2023. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/674267496/Monitoreo-Seguimiento-y-Evaluacion>
52. Farre. Sabemos que significa accesibilidad. [Internet]. 2025. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: <https://farre.es/noticias-accesibilidad/sabemos-que-significa-accesibilidad/>
53. Universidad de Colombia. El concepto del confort en el cuidado de enfermería. Rev cubana de enfermería. [Internet]. 2022; 38(1). [Consultado el 01 de mayo de 202]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000100018
54. López A, Ramos G. Acerca de los métodos teóricos y empirismo de investigación: significación para la investigación educativa. Rev. Conrado. [Internet]. 2021; 17(3) 25. [Consultado el 01 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://es.readkong.com/page/acerca-de-los-m-todos-te-ricos-y-emp-ricos-de-2816911>
55. Padilla C, Marroquín C. Enfoque de investigación en odontología cuantitativa, cualitativa y mixta. Rev. Estomatológica Hereditaria. [internet].2021;31(4). [Consultado el 05 de mayo de 2025]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552021000400338&script=sci_arttext
56. Guillen O, Sánchez M, Begazo L. Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional. Rev. B.N.P. [Internet]. 2020; 1.-74. [Consultado el 05 de mayo de 2025]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf

ANEXO

Anexo

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p align="center">Problema general</p> <p>¿Cómo la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes post operados en el servicio cirugía de un hospital de lima, 2025?</p> <p align="center">Problemas específicos</p> <p>¿Cómo la “dimensión cuidado humano de la calidad de cuidados” se relaciona con la satisfacción en pacientes post operados en el servicio de cirugía?</p> <p>¿Cómo la “dimensión cuidado seguro de la calidad de cuidados” se relaciona con la satisfacción en pacientes post operados en el servicio de cirugía?</p>	<p align="center">Objetivo general</p> <p>Determinar cómo la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes post operados en el servicio cirugía</p> <p align="center">Objetivos específicos</p> <p>Identificar como el cuidado humano en calidad de cuidados tiene vínculo con satisfacción en pacientes post operados en el área cirugía.</p> <p>Identificar como el cuidado seguro de la calidad de cuidados tiene vínculo con satisfacción en pacientes post operados en el área cirugía.</p> <p>Identificar como el cuidado continuo de la calidad de cuidados tiene vínculo con</p>	<p align="center">Hipótesis general</p> <p>Existe vínculo sobre calidad de cuidados de enfermería con satisfacción en personas post operados dentro del área cirugía hospital de lima, 2025.</p> <p align="center">Hipótesis específicas</p> <p>Existe vínculo sobre la “dimensión cuidado humano de la calidad de cuidados” con satisfacción en personas post operados dentro del área cirugía hospital de lima, 2025.</p> <p>Existe vinculo sobre la “dimensión cuidado seguro de la calidad de cuidados” con la satisfacción en personas post operados dentro del área cirugía hospital de lima, 2025.</p> <p>Existe vinculo sobre la “dimensión cuidado continuo de</p>	<p align="center">Variable 1 Calidad de cuidado</p> <p align="center">Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuidado humano • Cuidado seguro • Cuidado continuo • Cuidado oportuno <p align="center">Variable 2 Satisfacción</p> <p align="center">Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conforta • Explica y facilita • Mantiene relación de confianza • Se anticipa • Monitorea y hace seguimiento • Accesibilidad 	<p align="center">Tipo de investigación Aplicada</p> <p align="center">Método de la investigación Hipotético – deductivo</p> <p align="center">Enfoque Cuantitativo</p> <p align="center">Diseño No experimental</p> <p align="center">Corte y nivel Transversal – Descriptivo Correlacional</p> <p align="center">Población 80 pacientes postoperados de un hospital de lima 2024.</p> <p align="center">Muestra No habrá muestra porque se trabajara con toda la población – (muestra censal)</p>

<p>¿Cómo la “dimensión cuidado continuo de la calidad de cuidados” se relaciona con la satisfacción en pacientes post operados en el servicio de cirugía?</p> <p>¿Cómo la “dimensión cuidado oportuno de la calidad de cuidados” se relaciona con la satisfacción en pacientes post operados en el servicio de cirugía?</p>	<p>satisfacción en pacientes post operados en el área cirugía.</p> <p>Identificar como el cuidado oportuno de la calidad de cuidados tiene vínculo con satisfacción en pacientes post operados en el área cirugía.</p>	<p>la calidad de cuidados” con la satisfacción en personas post operados dentro del área cirugía hospital de lima, 2025.</p> <p>Existe vinculo sobre la “dimensión cuidado oportuno de la calidad de cuidados” con la satisfacción en personas post operados dentro del área cirugía hospital de lima, 2025.</p>		
---	--	--	--	--

Anexo 02: instrumentos

INSTRUMENTO: CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA

Cuestionario de calidad de cuidado de enfermería en paciente postoperado de centro quirúrgico de hospital Bicentenario de EsSalud de Chao, 2023

Autora: Chambi R. 2020

Nº	Ítems	Nunca	A veces	Siempre
HUMANA				
1	¿la enfermera se identifica dando su nombre completo y cargo que ostenta?			
2	¿la enfermera es muy respetuosa con la autonomía de la paciente sobre el consentimiento informado?			
3	¿la enfermera escucha activamente al paciente cuando le habla y le mira a los ojos?			
4	¿la enfermera es piadosa muestra interés de ayudar al paciente cuando tiene alguna necesidad?			
5	¿la enfermera es muy amable me orienta sobre la toma de decisiones?			
6	¿la enfermera es muy respetuosa y nos llama por nuestro nombre?			
SEGURO				
7	¿la enfermera proporciona información sobre los derechos del paciente?			
8	¿la enfermera solicita autorización al paciente para los procedimientos invasivos?			
9	¿la enfermera es muy acuciosa en reconocer sus necesidades básicas del paciente?			
10	¿la enfermera promueve la comunicación terapéutica			

	al paciente cuando le van hacer algún examen, análisis o tratamiento?			
11	¿la enfermera es prolija en brindar respuestas a las preguntas de forma clara y sencilla?			
12	¿la enfermera brinda cuidados libres de riesgo en el tratamiento del paciente postoperado?			
CONTINUO				
13	¿ la enfermera solicita con el paciente sobre la rutina del servicio?			
14	¿la enfermera retroalimenta información aclarando sobre las dudas y disipando temores?			
15	¿la enfermera realiza rondas cada cierto tiempo o la solicitud del paciente?			
16	¿la enfermera motiva permanentemente al paciente a que se reincorpore a sus actividades diarias?			
17	¿la enfermera capacita a los familiares sobre los cuidados del paciente para después del alta?			
OPORTUNO				
18	¿la enfermera le da la bienvenida durante la admisión al paciente a su unidad terapéutica?			
19	¿la enfermera comparte experiencias previas con el nuevo paciente en la unidad terapéutica?			
20	¿la enfermera explica precisa en el momento adecuado acerca de su tratamiento y enfermedad?			
21	¿la enfermera brinda educación continua al paciente sobre los cuidados a tener en el postoperatorio para prevenir complicaciones?			

22	¿la enfermera promueve el autocuidado con supervisión del paciente postoperatorio?			
----	--	--	--	--

Nota: Recuperado de. Flores M, Rodríguez A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postoperado en un hospital de Chao 2023. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad cesar Vallejo; 2023. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133078/Flores_CMI-](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133078/Flores_CMI-Rodriguez_LAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Rodriguez_LAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133078/Flores_CMI-Rodriguez_LAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

A. Introducción

El actuar cuestionario tiene como propósito recolectar información relacionada a la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización. Motivo por el cual se solicita responder de forma sincera y veraz a las preguntas propuestas. Cabe señalar que su participación es voluntaria y anónima.

B. INSTRUCCIONES

Marque con un aspa en los recuadros según su propio criterio y tenga en consideración los valores de:

1 = Nada importante

2 = Muy poco importante

3 = Poco importante

4 = Ni importante – Ni sin importancia

5 = Algo importante

6 = Muy importante

7 = Importantísimo

1). Me agrada interactuar con los pacientes 1 2 3 4 5 6 7 ✕

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	La enfermera se aproxima a ustedes para ofrecerles medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimiento.							
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.							
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.							
4	La enfermera responde fácilmente a su llamado							

5	La enfermera le pide que la llame si se siente mal.								
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.								
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.								
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.								
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.								
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.								
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.								
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.								
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.								
14	La enfermera es alegre.								
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.								
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.								
17	La enfermera lo escucha con atención.								
18	La enfermera habla con usted amablemente.								
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.								
20	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.								
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.								
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.								
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.								
24	La enfermera comprende que esta experticia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.								
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.								
26	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por su crisis o fase crítica.								
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.								
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.								

29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.								
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.								
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.								
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.								
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.								
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.								
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento								
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.								
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.								
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.								
39	El uniforme y la cara que porta la enfermera la caracteriza como tal.								
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.								
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo								
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.								
43	La enfermera es calmada.								
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.								
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.								
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.								

Nota: Recuperado de. Carrillo G. estudio piloto de la validación del cuestionario Care Q en versión al español en población colombiana. [Internet]. Researchgate, 2016. [Consultado el 29 de abril de 2025]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_del_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana

Anexo 03: formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACION

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Lic. Villanueva Bejar, Alonso

Título: calidad de cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes post operados en servicio de cirugía de un hospital de lima, 2025

.....

PROPÓSITO DEL ESTUDIO

Lo invitamos a participar de este estudio desarrollado por el investigador Villanueva Bejar, Alonso de la Universidad Privada Norbert Wiener. El objetivo de esta investigación es 2 Determinar cómo la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes post operados en el servicio cirugía de un hospital de lima, 2025.” Si ejecución ayudara a conocer si existe relación entre la calidad de cuidado y satisfacción en pacientes post operados en el servicio cirugía de un hospital de lima, 2025

PROCEDIMIENTOS

Si usted decide participar en este estudio, se le realizara lo siguiente:

- Leer detenidamente el documento y firmarlo
- Participar voluntariamente en este estudio
- Responder todas las preguntas formuladas de la encuesta

La entrevista puede demorar entre 10 a 15 minutos. Los resultados de su encuesta se le entregara de forma confidencial, respetando el anonimato en todo momento.

RIESGOS

Su participación en este estudio no supone un riesgo contra la integridad de los pacientes post operados en el servicio cirugía, que hayan participado en este estudio, es completamente voluntario y el paciente se puede retirar cuando él lo desee.

BENEFICIOS

Usted se beneficiará por que podrá conocer los resultados de esta investigación de forma confidencial. Sobre la realidad que se está viviendo, relacionado a la calidad de cuidado y la satisfacción. Donde aprenderá en como la calidad de cuidado puede ser parte de la satisfacción de los pacientes y los beneficios que esto trae a la salud.

COSTOS E INCENTIVOS

Ser partícipe de este estudio no generara ningún costo al participante, ni se dará ningún tipo de remuneración por ser partícipe.

CONFIDENCIALIDAD

Nosotros guardaremos la información mediante códigos y no con nombre. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrarán la identidad del participante. Sus archivos no serán mostrados a personas ajenas al estudio.

DERECHOS DEL PACIENTE

Si en algún momento se siente incómodo al llenado del cuestionario, se podrá retirar en cualquier mentó, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna molestia o inquietud, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el investigador al número 926637046 y/o al que valido el presente estudio, presidenta de comité de ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf.: 924569790. E-mail comité.estica@uwiner.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo que cosa pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo no decidir no participar, aun que yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento

.....

Participante

Nombres:

DNI:

.

.....

Investigador

Nombres:

DNI:




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
- 2%  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
- 2% 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	2%
2	Internet	hdl.handle.net	2%
3	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-04-01	1%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-10-14	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-10-28	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-06-14	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-10-11	<1%
8	Trabajos entregados	Submitted on 1693193162564	<1%
9	Trabajos entregados	uwiener on 2024-03-09	<1%
10	Trabajos entregados	uwiener on 2024-12-18	<1%
11	Trabajos entregados	uwiener on 2023-10-07	<1%