



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado en
el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2025

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

Presentado por:

Autora: Alvarado Vicente, Orfelina Francisca


Código ORCID: : <https://orcid.org/0009-0001-7467-9445>

Asesor: Dr. Molina Torres, José Gregorio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>

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, ORFELINA FRANCISCA ALVARADO VICENTE, Egresada(o) de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO, de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN UN HOSPITAL DE HUÁNUCO 2025**”, Asesorado por el Docente JOSE GREGORIO MOLINA TORRES, DNI/CE 10544887, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>, tiene un índice de similitud de (15)(Quince) % con código OID:14912:466524515, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor(a)
 ORFELINA FRANCISCA ALVARADO VICENTE
 DNI / CE N° 22476505




.....
 Firma del Asesor
 JOSE GREGORIO MOLINA TORRES
 DNI / CE N° 003560692

Lima, 12 de junio del 2025

DEDICATORIA

A mis padres y a mis hijos: Manolo, Raúl y Franchesco.

AGRADECIMIENTO

A mi familia y a los docentes de la Universidad

JURADO

Presidente: Dra. **Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz**

Secretario : **Mg. Maria Rosario Mocarro Aguilar**

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

INDICE

Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Índice	VI
Resumen	VIII
Abstract	VIII
1. El problema	9
1.1. Planteamiento del problema	9
1.2. Formulación del problema	11
1.2.1. Problema general	11
1.2.2. Problemas específicos	12
1.3. Objetivos de la investigación	12
1.3.1. Objetivo general	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.4. Justificación de la investigación	13
1.4.1. Teórica	13
1.4.2. Metodológica	13
1.4.3. Práctica	14
1.5. Delimitación de la investigación	14
1.5.1. Espacial	14
1.5.2. Temporal	14
1.5.3. Población y unidad de análisis	14
2. Marco teórico	14
2.1. Antecedentes	14
2.1.1. Nivel internacional	14
2.1.2. Nivel nacional	16
2.2. Bases teóricas	17
2.2.1. Calidad del cuidado enfermero	17
2.2.2. Satisfacción del paciente post operado	21
2.2.3. Teoría de enfermería según Jean Watson	22
2.3. Formulación de hipótesis	24

2.3.1	Hipótesis general	24
2.3.2	Hipótesis específicas	24
3.	Metodología	24
3.1	Método de la investigación	24
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
3.5.1	Población	26
3.5.2	Muestra	26
3.5.3	Muestreo	26
3.5.4	Criterios de Inclusión	26
3.5.5	Criterio de Exclusión	26
3.6	Variables y operacionalización	28
3.7	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	30
3.7.1	Técnica	30
3.7.2	Instrumentos	30
3.7.3	Validación	30
3.7.4	Confiabilidad	31
3.8	Plan de Procesamiento y Análisis de datos	31
3.9	Aspectos éticos	31
4.	Aspectos administrativos	33
4.1	Cronograma de Actividades	33
4.2	Presupuesto	34
5.	Referencias	34
6.	Anexos	41
6.1	Matriz de consistencia	42
6.2.	Instrumentos	44
6.3.	Consentimiento informado	47

RESUMEN

Proponemos el objetivo “determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía en un Hospital de Huánuco 2025”, empleando como metodología de investigación optaremos por un estudio tipo aplicada, cuantitativo, enfoque hipotético-deductivo, diseño no experimental, correlacional, descriptivo, corte transversal. Con una muestra de 100 pacientes postoperados obtenida a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. Los datos se recolectarán a través de dos cuestionarios estructurados como instrumento tipo Likert, cuestionario CARE-Q, para valorar la calidad del cuidado de enfermería adaptado por Lic. Alva Merino (2020) con una validez de 0.907, confiabilidad de Alfa de Cronbach =0.88; la medición de la satisfacción del paciente un cuestionario elaborado por Chambi Alanoca (2020) con una validez de Prueba de V de Aiken=0.987 con una confiabilidad Alfa de Cronbach =0.91. Los datos serán procesados utilizando el Programa SPSS versión 27 presentándose a través de tablas y gráficos. La verificación de Hipótesis se realizará mediante el coeficiente de correlación de Spearman, considerando los principios éticos para el análisis y discusión.

Palabras claves: Calidad del cuidado, satisfacción, paciente postoperado.

ABSTRACT

We propose the objective "to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the postoperative patient in the surgery service in a Huánuco Hospital 2025", using as a research methodology we will opt for an applied, quantitative study, hypothetical-deductive approach, non-experimental, correlational, descriptive, cross-sectional design. With a sample of 100 postoperative patients obtained through non-probabilistic convenience sampling. The data will be collected through two questionnaires structured as a Likert-type instrument, the CARE-Q questionnaire, to assess the quality of nursing care adapted by Lic. Alva Merino (2020) with a validity of 0.907, Cronbach's Alpha reliability = 0.88; the measurement of patient satisfaction a questionnaire developed by Chambi Alanoca (2020) with a validity of Aiken's V Test = 0.987 with a Cronbach's Alpha reliability = 0.91. The data will be processed using the SPSS version 27 Program and presented through tables and graphs. The verification of Hypotheses will be carried out through the Spearman correlation coefficient, considering the ethical principles for analysis and discussion.

Keywords: Quality of care, satisfaction, postoperative patient.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La organización Mundial de la Salud (OMS) sostiene que la calidad del cuidado de enfermería es vital para garantizar resultados positivos en la salud de los pacientes incluyendo la etapa postoperatoria; considera también que los profesionales de enfermería constituyen el primer punto de contacto con los pacientes por lo que su formación continua, habilidades técnicas y capacidad para brindar cuidado de calidad centrada en el paciente son fundamentales para lograr la satisfacción y una recuperación adecuada de los mismos (1).

Así mismo, anualmente se efectúan 234 millones de cirugías lo que representa una intervención quirúrgica por cada 25 personas a nivel mundial de los cuales el 16% de las cirugías presentan complicaciones graves y el 0.8% discapacidad permanente. En este contexto los pacientes atendidos después de la cirugía, manifiestan dolor, temor y ansiedad; por lo que la enfermera tiene la obligación de brindar cuidados de calidad (2).

Cabe destacar que, la profesión de enfermería continúa expandiéndose por el creciente avance del uso de la tecnología en su práctica, favoreciendo el incremento de la calidad en el cuidado del paciente, siendo esto importante para actuar eficientemente durante la atención en el postoperatorio, valorando la respuesta del paciente frente al procedimiento quirúrgico e identificando de forma oportuna posibles complicaciones (3)

De este modo, en un estudio realizado en España el 2022 refieren que el profesional de enfermería debe brindar cuidados de calidad según los diagnósticos de enfermería los mismos que cumplen un papel muy importante en la recuperación del paciente postoperado en el servicio de cirugía, actualmente sostienen que el 60% de las intervenciones realizadas por enfermería carecen de calidad (4).

Igualmente, en un estudio realizado en México el 2021 se encontró que el 45% de pacientes postoperados manifestaron un nivel bajo de satisfacción con relación a los cuidados de enfermería considerando las dimensiones comunicación y atención integral por lo tanto se considera que la satisfacción del paciente postoperado sería un indicador fundamental al evaluar la calidad de atención brindada por la institución prestadora de salud (5).

De tal manera, el profesional de enfermería tiene contacto directo con el paciente el mayor tiempo por lo que sus cuidados tienen una influencia significativa en la experiencia y percepción del paciente, por lo tanto, es una obligación actualizar sus conocimientos científicos y humanísticos para brindar una atención personalizada y de calidad que demande el usuario (6).

Cabe resaltar que, a nivel nacional encontramos un estudio realizado en el año 2021 en la ciudad de Huacho el cual reporta que el 47.5% de pacientes postoperados tienen regular satisfacción y el 17,5% se sienten totalmente insatisfechos, refieren que no recibieron un buen trato de los enfermeros, no había disponibilidad del personal, de la misma manera no existía una buena continuidad del cuidado (7).

De la misma forma, en la ciudad de Ica en un estudio realizado el 2021 destacó que el 49% de los pacientes postoperados manifestaron que la calidad del cuidado de enfermería es regular, como deficiente el 28.6%y bajo el 22.4%; sosteniendo así mismo que la calidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente postoperado (8).

De modo similar, en un estudio efectuado en la ciudad de Trujillo en 2020 se encontró que el 80% de pacientes postoperados indicaron que el cuidado de enfermería fue regular y 15% aseveró que era deficiente, en donde las enfermeras no mantenían comunicación con los pacientes ni les brindaban orientación sobre los procedimientos médicos, lo cual conllevó que un 60% de ellos se encuentre insatisfecho con los cuidados de enfermería , principalmente con

empatía, comunicación y trato de la enfermera, situación que estaría causando un retraso en la recuperación del paciente (9)

Con respecto a nivel regional y/local existen pocos estudios sobre el tema sin embargo un estudio realizado en la ciudad de Huánuco el 2020 se encontró que un 67,8% estuvieron medianamente satisfechos referente a la calidad de los cuidados brindados, el 60,1% indicaron que fueron de regular calidad. Así mismo se encontró que la satisfacción de los pacientes postoperados tienen una relación significativa con la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería (10).

Cabe resaltar que, en el contexto del Hospital de Huánuco en el servicio de cirugía se ha observado que los pacientes postoperados enfrentan desafíos significativos con la calidad del cuidado de enfermería, lo que puede afectar su satisfacción general con la atención recibida. La falta de protocolos estandarizados, limitaciones en la formación del profesional de enfermería y barreras en la comunicación enfermero-paciente son factores que podrían contribuir a esta problemática.

Al mismo tiempo la falta de datos concretos y medibles sobre la relación entre la calidad de los cuidados proporcionados por el personal de enfermería y el grado de satisfacción de los pacientes en el período postoperatorio dificulta la implementación de estrategias de mejora en el hospital. Por ello, resulta fundamental realizar un análisis objetivo del impacto de la calidad del cuidado enfermero en la satisfacción del paciente tras la cirugía, con el fin de identificar aspectos clave que permitan optimizar las intervenciones y asegurar una atención centrada en el paciente.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la asociación existente entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco,2025?

1.2.2 Problema específico

¿Cómo se relaciona el componente técnico-científico y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía?

¿Cómo se relaciona el componente interpersonal y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía?

¿Cómo se relaciona el componente entorno y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

“Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2025”.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre el componente técnico-científico y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía.

Establecer la relación que existe entre el componente interpersonal y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía.

Establecer la relación que existe entre el componente entorno y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Este trabajo aporta conocimientos y datos recientes sobre la problemática de estudio, permitiendo explicar la esencia de las variables y entender de que manera la calidad del cuidado de enfermería se vincula con la satisfacción de los pacientes postoperados. Este enfoque busca optimizar la atención proporcionada por los profesionales de enfermería e incentivar investigaciones continuas orientadas a mejorar el servicio ofrecido a los pacientes postoperatorios. Todo ello se fundamenta en la teoría del cuidado humanizado de Jean Watson, la cual constituye el pilar para una atención holística con altos estándares de excelencia.

1.4.2. Metodológica

Este estudio fue diseñado bajo los principios del método científico, empleando un enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo de diseño correlacional que permite medir las variables a través de cuestionarios: CARE-Q, para medir la calidad del cuidado de enfermería adaptado por Lic. Alva Merino (2020) y para la medición de la satisfacción del paciente el cuestionario elaborado por Chambi Alanoca (2020). Estos instrumentos serán fundamentales para validar la efectividad de la investigación. El propósito principal del estudio es contribuir a la mejora de la atención en el servicio de cirugía, destacando cómo la calidad del cuidado proporcionado por el personal de enfermería influye directamente en la satisfacción del paciente. Además, los hallazgos de este trabajo se convertirán en una fuente valiosa para futuros investigadores. Este estudio no solo ofrece información, sino también herramientas prácticas para evaluar las variables, lo que permitirá su aplicación tanto a nivel nacional como en otros países de Sudamérica, donde las condiciones y desafíos son similares a los nuestros.

1.4.3. Práctica

El estudio tiene como objetivo fomentar la concientización relacionado a la relevancia de la calidad del cuidado de enfermería en el periodo postoperatorio, abarcando no solo los aspectos técnicos, sino también elementos esenciales como el humanismo en la atención y la consideración de las emociones de los pacientes. A través de los resultados, se podrá evidenciar cómo estos factores están relacionados con un indicador clave que es la satisfacción del paciente permitiendo evaluar la calidad del servicio. Este enfoque busca impulsar el desarrollo y la mejora continua del área de cirugía. Los hallazgos obtenidos servirán como evidencia concreta para que las autoridades competentes diseñen planes de capacitación dirigidos al personal de salud, siempre fundamentados en los principios de cuidado humanizado propuestos por Jean Watson, promoviendo un mejor desempeño en la atención postoperatoria.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Temporal

Este estudio se desarrollará en un tiempo definido para lo cual consideraremos los meses de julio a setiembre 2025.

1.5.2. Espacial

Este proyecto se ejecutará en el área de cirugía del hospital II red asistencial Huánuco.

1.5.3 Población o unidad de análisis

La población será integrada por pacientes postoperados mayores a 18 años.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes a nivel internacional

Arcentales et al. (11) en Ecuador el año 2021, en su estudio se propusieron como objetivo “Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues”. La investigación, de enfoque cuantitativo, no experimental, prospectivo, descriptivo y transversal, abarcó una muestra de 200 pacientes con patologías quirúrgicas atendidos entre febrero y marzo de 2021, empleando un Cuestionario de Evaluación del Cuidado (CARE-Q) ,cuyos resultados refieren que “la satisfacción fue alta en cuatro dimensiones y moderada en dos”. Las cifras hablan por sí solas: monitoreo y seguimiento alcanzaron el 99,8%, explicar y facilitar llegó al 94,4%, confortar obtuvo un 90,34%, y anticiparse logró un 88,8%. Sin embargo, la accesibilidad se quedó en un 82,1% y la relación de confianza en un 75,9%, revelando puntos de mejora en estas últimas áreas. En conclusión, la calidad de los cuidados de enfermería se mantuvo en un nivel sólido, con pacientes generalmente satisfechos, aunque persisten oportunidades para fortalecer el vínculo de confianza y la accesibilidad del servicio prestado.

Ramos. (12) en su investigación realizada en México en 2021 se planteó como objetivo principal “Determinar la satisfacción de las pacientes postoperadas con relación a la atención de enfermería en el Hospital General ISSSTE Acapulco.” Investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño transversal, tomó como muestra a 112 pacientes y utilizó una encuesta tipo Likert para evaluar sus percepciones. Los resultados fueron reveladores: el 67% de las pacientes calificaron la calidad de la atención recibida: alta, el 22% como media y el 11% la consideró baja. La conclusión es clara: estos resultados reflejan el esfuerzo del personal sanitario, especialmente de las enfermeras, por brindar cuidados integrales, individualizados y humanizados,

acompañados de una interacción adecuada con las pacientes. Sin embargo, también se reconocen limitaciones derivadas de deficiencias en recursos científicos y tecnológicos, áreas donde aún queda mucho por mejorar.

Vásquez et al. (13) en México el año 2020 se propusieron como objetivo principal “Determinar la satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor postquirúrgico en el Hospital General Regional.” La investigación, de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo, abarcó a 145 pacientes quirúrgicos, utilizando un cuestionario de evaluación del cuidado como instrumento principal. Los resultados ofrecieron un panorama claro: el 56% de los encuestados eran hombres y el 44,14% mujeres. Respecto a la satisfacción con los cuidados brindados por enfermería el 34,5% de los pacientes refirió estar satisfecho ; 46,2% moderadamente satisfecho y el 17,9% mostró bajos niveles de satisfacción. La conclusión fue contundente: aunque el cuidado enfermero en el postoperatorio genera una percepción positiva, la experiencia global del paciente depende del trabajo coordinado del equipo multidisciplinario, superando la responsabilidad exclusiva del personal de enfermería

2.1.2 A nivel nacional

Flores et al. (14) 2023 en su tesis en Trujillo se planteó como objetivo “determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado en un Hospital de Chao”, con un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional, empleó la técnica de la encuesta mediante dos cuestionarios estandarizados. La muestra estuvo conformada por 80 pacientes postoperados seleccionados mediante muestreo probabilístico durante un periodo de dos meses. Los hallazgos indicaron que el 87,5% de los encuestados calificó la calidad del cuidado fué buena, mientras que el 90% manifestó alta satisfacción con la atención recibida,

evidenciando que el personal de enfermería cumplió con sus expectativas. Concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables, reafirmando la conexión directa entre la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción del paciente.

Santos et al. (15) en un estudio en Lima en 2021 establecieron como objetivo principal “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general en un Hospital Público de Lima”. Estudio cuantitativo, correlacional, utilizando un diseño no experimental y corte transversal, incluyó a 154 pacientes postoperados, utilizando como técnica la encuesta y dos cuestionarios como instrumentos. Los hallazgos reflejaron que el 31,86% de los pacientes percibió los cuidados de enfermería como de alta calidad, el 53,25% los calificó como regulares y el 14,94% los consideró deficientes. Respecto a la satisfacción, el 16,23% reportó un nivel bajo, el 46,10% medio y el 36,67% alto. En conclusión, el estudio confirmó una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente, evidenciando que un mejor desempeño del personal de salud se traduce en mayores niveles de satisfacción entre los pacientes atendidos.

Chambi (16) Lima 2020 en una investigación tuvo como objetivo principal “establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados en el Hospital María Auxiliadora”, el estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel aplicado, descriptivo, transversal, con diseño no experimental y correlacional; se seleccionó una muestra de 131 pacientes. Los datos se recolectaron usando como técnica la encuesta y un cuestionario de 22 ítems como instrumento. Los resultados revelaron que el nivel de calidad del cuidado fue bajo 51,1% y la satisfacción también fue baja 91,6%. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las necesidades básicas presentaron un nivel bajo 79,4%, las expectativas personales bajo 67,2% y las

percepciones personales bajo 65,6%. Concluyeron en que ambas variables tienen una relación directa.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Variable 1: Calidad del cuidado enfermero

Se conceptualiza como el conjunto de acciones realizadas por el personal de enfermería que tiene la capacidad de producir el mayor beneficio previsto y realizable teniendo en cuenta los valores individuales y sociales con la finalidad de atender los requerimientos de los pacientes optimizando su salud de manera integral (17).

Definen la calidad en la atención de enfermería como la prestación de cuidados que priorizan las necesidades de los pacientes hospitalizados, sustentada en una alta competencia profesional y principios éticos. Destacan la importancia de brindar una atención efectiva y humanizada, basada en la experiencia, la escucha activa y la empatía, lo que contribuye a mejorar el bienestar del paciente (18).

En el ámbito de atención en salud, la calidad del cuidado de enfermería se evidencia en conocimientos aplicados y en su impacto favorable en la salud de las personas. Avedis Donabedian hizo una contribución destacada al definir la calidad de la atención como un modelo orientado a alcanzar el máximo bienestar del paciente, considerando un equilibrio adecuado entre los beneficios y los posibles riesgos en cada etapa del proceso asistencial. Se considera que la atención al paciente se entiende como cuidados en el contexto de la enfermería, los cuales representan la naturaleza de esta profesión. Estos cuidados comprenden acciones especializadas y planificadas científicamente, diseñadas para garantizar el bienestar integral de los pacientes (19).

Dimensiones de Calidad del cuidado

Dimensión Técnico-Científica

Sustentado en saberes recientes y en la aplicación de la tecnología, con la finalidad de lograr el mayor beneficio con el menor riesgo para el paciente. Los criterios de evaluación incluyen la oportunidad en la prestación de cuidados, la ausencia de peligros y la continuidad de la atención desde el ingreso del paciente al centro de salud hasta su egreso, considerando aspectos como eficacia, efectividad, eficiencia, seguridad, continuidad e integralidad (20).

Dimensión Interpersonal

Fundamentada en las interacciones humanas entre el profesional de enfermería y el paciente, basados en ciertos principios y valores de la comunidad, con un enfoque en la ética profesional y las expectativas del paciente; teniendo en cuenta el respeto valorando las características individuales, los derechos y la identidad de cada persona; información oportuna y precisa al paciente o a su representante; interés mostrando genuina preocupación considerando sus opiniones y sentimientos; amabilidad actuando con cortesía, empatía y una actitud cálida hacia los pacientes (21) .

Dimensión del entorno

El entorno se relaciona con la facilidad de acceso y el confort que la institución ofrece para mejorar la calidad del servicio, que es fundamental para la salud del paciente. Este incluye elementos esenciales como un ambiente seguro, acogedor, cálido, limpio, ordenado con buena iluminación; el respeto a la privacidad, diversidad cultural, social y la confianza que los pacientes tienen por la atención recibida. Todo ello desempeñan un papel crucial en la percepción sobre la calidad del servicio y su nivel de satisfacción del paciente con la experiencia en el centro de salud (22).

Teoría de Jean Watson, se utilizó como fundamento para la variable calidad del cuidado quien resalta la importancia del cuidado humanista y la interacción terapéutica entre la enfermera y el paciente. Watson reconoce componentes esenciales como la interacción interpersonal, el contexto en el que se brinda el cuidado y el entorno en el que se desarrolla. Desde esta perspectiva, el cuidado genera un impacto integral en el paciente, abarcando dimensiones emocionales, espirituales y físicas. Además, Watson destaca cualidades inherentes al cuidado humano, como la empatía, la compasión y el respeto hacia el paciente, elementos que deben manifestarse en la práctica de la enfermería (23).

Desde esta perspectiva, la teoría resulta pertinente para la variable estudiada, ya que resalta que el cuidado va más allá de los procedimientos médicos y se centra en la conexión emocional entre el paciente y el profesional de enfermería. Al aplicarla dentro del contexto postoperatorio, el personal de enfermería asume la responsabilidad de atender las necesidades físicas, emocionales, espirituales y sociales del paciente. Las relaciones interpersonales adquieren un papel fundamental, pues constituyen el núcleo del cuidado. En este sentido, los principios establecidos por Watson cobran especial relevancia, considerando que el paciente puede enfrentar un estado emocional vulnerable después de una cirugía. La empatía, la compasión y la capacidad de escucha activa se convierten en herramientas esenciales para facilitar su recuperación (24).

2.2.2 Variable 2: Satisfacción del paciente postoperado

Se conceptualiza como la percepción que el paciente desarrolla respecto a la atención recibida en los centros de salud. Esta valoración se fundamenta en tres elementos clave: el nivel de organización del servicio, cuidado de calidad proporcionado y la interrelación establecida con el personal, en comparación con las expectativas previas del usuario. El equipo de salud desempeña

un papel crucial, asegurando desde la llegada del paciente una atención integral, un trato respetuoso y una gestión eficiente que se ajusta a sus necesidades y prioridades (25).

Evaluar la satisfacción del paciente hospitalizado es fundamental para medir la calidad del servicio de salud, identificar fortalezas y áreas de mejora, y diseñar estrategias que mejoren su experiencia, garantizando una atención sanitaria de excelencia (26).

Dimensiones de la satisfacción del paciente postoperado

La dimensión interpersonal es el vínculo paciente/enfermera, ambos deben seguir normas y valores que facilite la comunicación efectiva y respetuosa, así mismo, esta se ve influenciada por experiencias personales y culturales (27).

La dimensión técnico-científica se relaciona con la percepción del paciente sobre la aplicación adecuada de conocimientos y técnicas médicas durante su tratamiento, y si los resultados obtenidos son satisfactorios. El dominio del conocimiento científico por parte de la enfermera es esencial para la correcta aplicación de los procedimientos, permitiéndole tomar decisiones fundamentadas para ofrecer un cuidado seguro y eficaz (28).

En el ámbito hospitalario, la enfermera(o) desempeña un papel fundamental en la satisfacción de las necesidades esenciales e individuales de los pacientes que se encuentran hospitalizados. Su labor abarca desde la atención de requerimientos fisiológicos hasta el apoyo emocional y psicológico, garantizando así su bienestar y comodidad (29).

La dimensión de confort se refiere al ambiente en el que se encuentra el paciente durante su hospitalización o intervención, proporcionando comodidad y bienestar. El entorno debe adaptarse a sus necesidades, incluyendo espacios amplios, con buena iluminación y limpios para realizar los procedimientos con seguridad y facilidad, asegurando la bioseguridad. Estos factores son esenciales para ofrecer una atención confortable y satisfactoria (30).

La teoría de las 14 necesidades humanas de Virginia Henderson se utilizó como fundamento para la variable satisfacción. Este enfoque resalta el valor del cuidado humano, centrado en asistir al paciente para que alcance la independencia y pueda atender sus propias necesidades (31). Henderson considera la enfermería cumple un papel fundamental en ayudar a las personas a alcanzar su independencia en la satisfacción de sus necesidades básicas, promoviendo su bienestar y recuperación. Según esta teoría, una persona sana es capaz de satisfacer sus necesidades biológicas, las cuales abarcan dimensiones físicas, sociales, psicológicas y espirituales. Entre estas necesidades se incluyen respirar, alimentarse, hidratarse, descansar, mantener una temperatura corporal adecuada, cuidar la higiene personal, prevenir riesgos, comunicarse, practicar valores y creencias, lograr la autorrealización, disfrutar de la recreación y mantener la salud mental (32).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

HI: Existe relación estadísticamente relevante entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2025.

H0: No existe relación estadísticamente relevante entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2025.

2.3.2 Hipótesis específicas

H1: Existe relación estadísticamente relevante entre la dimensión técnico-científico y la satisfacción en los pacientes postoperados en el servicio de cirugía.

H2: Existe relación estadísticamente relevante entre la dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía.

H3: Existe relación estadísticamente relevante entre la dimensión entorno y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

En este proyecto se empleará como método el hipotético-deductivo, fundamentada en la formulación de hipótesis, para derivar predicciones que serán evaluadas empíricamente. La verificación de estas predicciones permitirá obtener conclusiones, asegurando un proceso de investigación riguroso y fiable (33).

3.2 Enfoque de la investigación

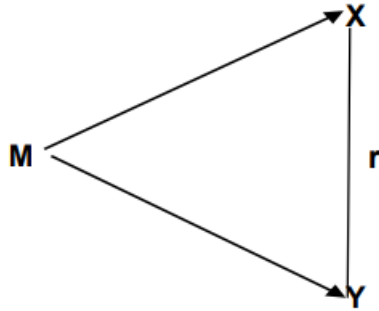
El enfoque es cuantitativo, ya que implica un proceso sistemático, riguroso y obligatorio para verificar las hipótesis previamente planteadas, utilizando el método científico y realizando inferencias a partir de los resultados obtenidos (34).

3.3 Tipo de investigación

La investigación será de tipo aplicada, ya que los hallazgos obtenidos contribuirán a una mejor comprensión de las variables analizadas y proporcionarán recomendaciones y alternativas de solución previamente mencionadas (35).

3.4 Diseño de la investigación

Se llevará a cabo un estudio descriptivo no experimental con un diseño correlacional-transversal, el cual permitirá describir la relación entre dos variables en un momento específico, tal como se observa en la población objeto de estudio (36).



En la cual:

M = representa la muestra

X = representa variable 1

Y =representa variable 2

r =representa relación de las dos variables

3.5 Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

Incluye a 100 pacientes en fase postoperatoria atendidos en el servicio de cirugía del hospital de Huánuco.

3.5.2 Muestra

Integrada por 100 pacientes postoperados, seleccionados por criterio de conveniencia.

3.5.3 Muestreo

Se utilizará como estrategia de selección el muestreo intencional.

Criterios de inclusión

Pacientes en etapa postquirúrgica inmediato que otorguen su consentimiento informado.

Pacientes postoperados inmediato con edad superior a 18 años.

Pacientes con plena lucidez, consientes.

Pacientes postoperados inmediato que accedan a formar parte del estudio.

Criterios de exclusión

Pacientes postoperados con edad inferior a 18 años

Pacientes postoperados críticos.

Pacientes postoperados que no acepten participar del estudio.

3.6. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición	Escala valorativa
Calidad del cuidado de enfermería	Viene a ser el grado en que la atención brindada por el personal de enfermería satisface las necesidades del paciente asegurando seguridad, eficiencia y bienestar mediante intervenciones basadas en evidencia y estándares profesionales (37).	La variable se medirá mediante el cuestionario CARE-Compuesta por 20 ítems con tres dimensiones: técnico científico, interpersonal y entorno.	Técnico-científico Interpersonal del Entorno	Accesibilidad Anticipación Explica Facilita Confianza Confort Monitoreo Seguimiento	Ordinal	Bueno: 40-60 puntos Regular:20-40 Malo: 1-20
Satisfacción del paciente postoperado	Viene a ser la percepción o evaluación que los pacientes efectúan en forma subjetiva sobre la calidad del cuidado recibido durante el periodo posterior a una cirugía por parte del personal asistencial, incluyendo la calidad (38).	Se valorará a través de la escala de Likert mediante un instrumento elaborado por Chambi compuesta de 22 preguntas,, comprende tres dimensiones: interpersonal,, ,técnico-científico y confort.	Interpersonal Técnico-Científico Confort	-Trato igualitario Es amable -Comprensiva -Anticipa -Comunicación -Brinda información -Escucha activa -Identificación -Muestra interés -Respeta -Prepara físicamente emocionalmente -Tiempo dedicado -Explica -Reconoce reacciones adversas -Identifica signos y síntomas -Limpieza -Orden -Privacidad -Ventilación -Iluminación.	Ordinal	Alto: 52 a 66 puntos Medio: 37 a 51 puntos Bajo: 22 a 36 puntos

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se empleará la encuesta como herramienta para la recolección de datos para ambas variables (39).

3.7.2 Descripción de instrumentos

-Instrumento 1 : "Calidad del cuidado de enfermería" se medirá mediante un cuestionario CARE-Q, desarrollado por la Dra. Patricia Larson, conformada, adaptado por Lic. Alva Merino (2020) consta de 20 ítems, dividido en tres dimensiones: componente técnico-científico(1al 4), componente interpersonal (5 al 14) y componente del entorno (15 al 20); calificados con escala de Likert, las categorías de medición serán calidad buena ,regular y mala ;teniendo en cuenta las siguientes puntuaciones: Bueno (40-60) puntos, regular (20-40)puntos, malo (1-20)puntos.

-Instrumento 2: "Satisfacción del paciente postoperado" utilizaremos un cuestionario elaborado por Chambi Alanoca (2020) consta de 22 preguntas, distribuidos en tres dimensiones: Interpersonales del 1 al 12, Técnico-científico del 13 al 17 y Cónfort del 18 al 22.

Evaluados mediante la Escala de Likert; considerando como niveles de valoración satisfacción alta, media y baja, con calificaciones de alto 52 a 66, medio de 37 a 51 y bajo de 22 a 36 puntos.

3.7.3 Validación

-Instrumento 1: Es un instrumento validado internacionalmente cuestionario (Care-Q) elaborado por la Dra. Patricia Larson, con la versión adaptado por Lic. Alva Merino en Lima-Perú 2020 y evaluado por expertos. Esta adaptación garantiza la precisión y relevancia del instrumento. Con una validez de 0.907.

-Instrumento 2: Cuestionario elaborado por Chambi Alanoca (2020), para la validez del contenido el instrumento fue evaluado por expertos, luego sometido a la prueba V de Aiken =0,987 por lo que es válido para su aplicación.

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento 1: La confiabilidad del instrumento, cuestionario Care-Q indica una alta confiabilidad teniendo como coeficiente Alfa de Cronbach de 0.88-0.97

Instrumento 2: La confiabilidad del instrumento fue efectuado por Chambi en 2020 teniendo como el Alfa de Cronbach de 0.91 por lo cual muestra un alto grado de confiabilidad.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos se enviará una carta al Director y Jefe de enfermeros del Hospital de Huánuco, solicitando el permiso y autorización para la ejecución de la investigación, luego se coordinará con el jefe de servicio para definir las fechas para aplicar los instrumentos previo consentimiento informado. Los datos recopilados serán digitados en Excel, para el análisis estadístico se usará el Programa SPSS versión 27. Los datos se procesarán usando el coeficiente de correlación de Spearman y medidas de tendencia central y los hallazgos se presentarán en tablas y gráficas estadísticas.

3.9 Aspectos éticos

Principio de Autonomía:

Los pacientes serán informados de los objetivos o naturaleza del trabajo de investigación, se respetará el derecho de decidir libremente su participación mediante un consentimiento informado.

Principio de Beneficencia

Buscar el máximo beneficio para los pacientes postoperados a través de los resultados del estudio, promoviendo mejorar el servicio brindado y satisfacción de los mismos.

Principio de No Maleficencia

Se asegurará la protección y seguridad de los participantes, lo cual implica que el estudio no producirá ningún riesgo o daño alguno.

Principio de Justicia

Los integrantes en el estudio tendrán un trato justo y equitativo, evitando situaciones de discriminación y arbitrariedad (40).

4.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024			2025				
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
Identificación del problema y Título	X							
Estructura del planteamiento del problema		X						
Elaboración del problema y objetivos		X						
Desarrollo de la justificación y delimitación		X						
Elaboración de antecedentes			X					
Desarrollo de bases teóricas			X					
Formulación de hipótesis			X					
Descripción de la metodología			X	X				
Elaboración del cronograma de actividades y presupuesto					X			
Referencias y anexos						X		
Aprobación del proyecto							X	
Sustentación del proyecto								X

4.2. Presupuesto

Componente	Precio unitario	Cantidad	Precio total
Asesoría		1	1500
Digitador		1	150
Internet			250
Impresiones	0,50	200	100
Copias	0,20	200	40
Anillados	20	3	60
Lapiceros	1.0	15	15
Lápiz	0,5	10	5
Papel bond	18	10	180
Llamadas telefónicas			150
Movilidad	10	40	400
Refrigerio	20	15	300
Imprevistos			300
TOTAL EN SOLES			3550

5. REFERENCIAS:

1. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Internet]. Who.int. World Health Organization; 10 de octubre de 2019 [citado el 1 de febrero de 2025]. Disponible en:
<https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906>
2. Estadísticas sanitarias mundiales 2020: monitoreando la salud para los ODS, objetivo de desarrollo sostenible [Internet]. Who.int. World Health Organization; 13 de mayo de 2020 [citado el 1 de febrero de 2025]. Disponible en:
<https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240005105>
3. Valle M, Guerrero J, Acosta S, Cando M. Cuidado enfermería en postoperatorio inmediato. (Internet). Rev. Eugenio Espejo; 2021 [Citado el 13 octubre 2021]. 15(2): 18-27. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/5728/572866949004/>
4. Álvaro Alfonso M de la O, Martín Rodríguez Solís F, Rodríguez Novo MM, Rodríguez Gómez JÁ. Validación de intervenciones enfermeras en el postoperatorio de cirugías laparoscópicas no complicadas en el Hospital Universitario de Canarias. Ene [Internet]. 2019 [citado el 1 de febrero de 2025];13(3). Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1988-348X2019000300007&script=sci_abstract
5. Ramírez Karina C, López Escudero AB, Hernández Montiel MÁ, Sánchez Tlatilolpa EA, Sánchez Padilla ML, Arias RJ, et al. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. Educ Salud Bol Cient Salud ICSa [Internet]. 2018 [citado el 1 de febrero de 2025];7(13):92–5. Disponible en:
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472>

6. Oyola D. "Percepción de pacientes del cuidado humanizado de enfermería durante el trabajo de parto y nivel de satisfacción" [Internet]. Hubspotusercontent-na1.net. [citado el 1 de febrero de 2025]. Disponible en:
https://21155268.fs1.hubspotusercontentna1.net/hubfs/21155268/sitio_ead/repositorio tesis/TesisJanetteOyola.pdf
7. Chávez A, Josselyn V. Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, clínica Veronesi, Huacho – 2021. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2021. Disponible en:
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4465>
8. Ramírez Palomino KA, Uruce Velazco IN. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del hospital santa maría del socorro, Ica 2021. Revista Enfermería la Vanguardia [Internet]. 2024 [citado el 1 de febrero de 2025];11(2):66–78. Disponible en:
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534>
9. Quispe P. Cuidado de enfermería y satisfacción de paciente quirúrgico en hospital Víctor Lazarte Echegaray. Tesis especialidad. Trujillo, Perú; Univ. Trujillo; 2019. (Internet). Disponible en:
<https://dspace.unitru.edu.pe/items/0ea85ada-ce3c-4156-8f43-40ff735dcc8b>
10. Valles B. Nivel de satisfacción del paciente postoperado respecto a la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Hermilio Valdizán. Huánuco Perú 2017. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_9ceb7a6f11c3953d933dd7178c85dd17/Details

11. Arcentales G, Esa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los Cuidado de enfermería Satisfaction of surgical patients with nursing care. Soc Venez Farmacol Clínica y Ter [Internet]. 2021;40(3). Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55969712002>
12. Ramos Lobato A. Satisfacción de las pacientes post operadas de mastectomía con relación a la atención de enfermería, en el Hospital General ISSSTE Acapulco. 2020 [citado el 1 de febrero de 2025]; Disponible en:
<https://ri.uagro.mx/handle/uagro/2489>
13. González Morales J, Vázquez Valdivia J. Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor post operatorio en la unidad de recuperación del Hospital General Regional #1 ¿Vicente Guerrero. 2019 [citado el 1 de febrero de 2025]; Disponible en:
<https://ri.uagro.mx/handle/uagro/2261>
14. Flores Castañeda MI, Rodríguez Lomas AJ. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postoperado en un hospital de Chao, 2023. Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/133078>
15. Santos Y, Quispe L. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en pacientes post operados del servicio de cirugía general en un Hospital público de Lima [Internet]. Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en:
<https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/1544>
16. Chambi R. Calidad del cuidado enfermero relacionado con la satisfacción del paciente postoperado mediato, servicio de cirugía Hospital María Auxiliadora Lima 2021. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNID_ad776abdf57c6f6f6be13e0a815cd3fd

17. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Rev médica Clín Las Condes [Internet]. 2018;29(3):278–87. Disponible en:
<https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0716864018300567>
18. Castillo-Ayón LM, Delgado-Choez GS, Briones-Mera BM, Santana-Vera ME. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. Salud y Vida [Internet]. 2023 [citado el 1 de febrero de 2025];7(13):40–9. Disponible en:
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000100040
19. Asistencial C. Órgano de la sociedad española de calidad asistencial [Internet]. Fadq.org. [citado el 1 de febrero de 2025]. Disponible en:
<https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
20. Celio S, Matta E. Calidad de cuidado de enfermería en pacientes post operados en una clínica privada en el trimestre 2023. [Trabajo académico para optar el título de especialista en Centro Quirúrgico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2023. Disponible en:
<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1778>
21. Meneses-La-Riva ME, Suyo-Vega JA, Fernández-Bedoya VH. Humanized care from the nurse–patient perspective in a hospital setting: A systematic review of experiences disclosed in Spanish and Portuguese scientific articles. Front Public Health [Internet]. 2021;9. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.3389/fpubh.2021.737506>
22. Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Qualidade do cuidado de enfermagem a partir da abordagem de donabedian em pacientes hospitalizados. Com dor. Cienc. enferm. [Internet] 2020; 26(26): Disponible en:
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219

23. Izquierdo Machín E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2015 [citado el 1 de febrero de 2025];31(3):0–0. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006
24. Orensa E. Modelo Humanístico de Jean Watson: implicancias en la práctica del cuidado. [tesis para optar el grado en enfermería]. Barcelona: Universidad Internacional de Catalunya, Facultad de ciencias de la salud;2018 [tesis]. Disponible en:
<http://tpts://repositori.uic.es/handle/20.500.12328/917>
25. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cub Salud Publica [Internet]. 2008 [citado el 1 de febrero de 2025];34(4):0–0. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
26. Tello, W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. UNMSM. Disponible en:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/09a92cc8-ae72-4b22-ba51-53024d1c13df>
27. Àlvar Net, Rosa Suñol. LA Calidad Asistencial. Presidente de la Fundación Avedis Donabedian [Internet]. Disponible en:
https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf
28. Zas B, Grau JA, Hernández E. Psicología de la salud y gestión Institucional. En: Psicología de la Salud. Fundamentos y aplicaciones. México: Universidad de Guadalajara;2021. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/263542791_Psicologia_de_la_Salud_fundamentos_y_aplicaciones

29. Arteta-Poveda LE, Palacio-Salgar K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Rev Salud Publica (Bogotá) [Internet]. 2018 [citado el 1 de febrero de 2025];20(5):629–36. Disponible en:
<https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n5/629-636/>
30. Botón, S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché [Tesis de Pregrado]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar; 2017. Disponible en:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrce/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
31. Correa E., Verde E. y Rivas J. Valoración de enfermería. Basada en la filosofía de Virginia Henderson. [en línea]. Ciudad de México: Casa de los libros; 2016. [citado: 25 abril 2023]. Disponible en:
https://casadelibrosabiertos.uam.mx/contenido/contenido/Libroelectronico/valoracion_de_enfermeria.pdf
32. Naranjo Hernández Y, Jiménez Machado N, González Meneses L. Análisis de algunas teorías de Enfermería y su vigencia de aplicación en Cuba. Arch méd Camagüey [Internet]. 2018 [citado el 1 de febrero de 2025];22(2):231–43. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000200013
33. Carrasco S. Metodología de la investigación científica. 2nd ed. Lima: San Marcos; 2013.271 p. Metodología de la investigación científica - San Cristóbal Libros SAC. Derechos Reservados [Internet]. Sancristoballibros.com. [citado el 1 de febrero de 2025]. Disponible en:
https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
34. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 6th ed. México: Editorial McGraw-Hill; 2014. 4 p. Disponible en:

<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

35. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseños en la investigación científica. 2nd ed. Lima: Editorial Mantaro; 1998. 13 p Disponible en:

https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%3%8DA_Y_DISE%3%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%3%93N_CIENT%3%8DFICA

36. Hernández S, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 5th ed. México: Editorial McGraw-Hill; 2010. 152 p. Disponible en:

<https://www.smujerescoahuila.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

37. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. Rev médica Clín Las Condes [Internet]. 2018;29(3):278–87. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0716864018300567>

38. Limaco S. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, Departamento de Ayacucho [Internet]. Universidad Nacional del Callao; 2019. [citado el 1 de febrero de 2025]. Disponible en:

https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6164/TESIS_2DAESP_LIM

39. Huamán Enciso KL, Zúñiga Quinde VE, Alva Merino RS. Calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post operado del Hospital Cayetano Heredia Lima 2018. 2018 [citado el 1 de febrero de 2025]; Disponible en:

<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/4390>

40. Carruitero B. Ed all. Código de Ética y Deontología. CEP. 2009. Lima . Perú. Org.pe.
[citado el 1 de febrero de 2025]. Disponible en:
https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo_etica_deontologia.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco,2025?</p> <p>Problema específico: -¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico-científico y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2025? -¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2025? -¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2025?</p>	<p>Objetivo general: -Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2025.</p> <p>Objetivos específicos: -Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico-científico y la satisfacción en los pacientes postoperados en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2025. -Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2025. -Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2025.</p>	<p>Hipótesis general: H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2025. H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2025.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico-científico y la satisfacción en los pacientes postoperados en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2025. H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2025. H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2025.</p>	<p>Variable 1: Calidad del cuidado enfermería Dimensiones: Técnico-científico Interpersonal Entorno</p> <p>Variable 2: Satisfacción del paciente postoperado Dimensiones: Interpersonal Técnico-científico Confort</p>	<p>Método: hipotético-deductivo; Enfoque: cuantitativo Tipo de investigación: aplicada Diseño investigación: descriptivo, no experimental, correlacional, transversal. Población: 100 pacientes en el servicio de cirugía Muestra: 100 pacientes postoperados Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA

PRESENTACIÓN: Buenos días, me encuentro realizando un proyecto de investigación con el fin de obtener información sobre “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postoperado del servicio de cirugía en un Hospital de Huánuco 2024” Para lo cual solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación.

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presentará una serie de enunciados para lo cual le pedimos que conteste a cada uno de ellos según sea conveniente, marcando con un aspa (x) cada pregunta.

I.DATOS GENERALES:

A. Edad

B. Sexo: F.M.....

C. Grado de Instrucción

a. Analfabeto b. Primaria c. Secundaria

e. Técnico:

d. Superior Universitario.....

II.DATOS ESPECÍFICOS: A continuación, encontrarás preguntas que se enuncian en el presente listado, al lado de ellos se marcará la frecuencia con la que realiza la enfermera en el servicio de Cirugía

1. Nunca: Cuando nunca realiza esa actividad

2. A veces: Cuando realiza esta actividad de vez en cuando

3. Siempre: Cuando esa actividad lo realiza siempre

INSTRUMENTO CARE Q. ADAPTADO

ENUNCIADOS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
COMPONENTE TECNICO			
Accesibilidad			
1.La enfermera se aproxima a usted.			
2.La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.			
3.Responde rápidamente a su llamado.			
Se Anticipa			
4. Lo anima a usted a que llame si tiene problemas			
COMPONENTE INTERPERSONAL			
Explica y Facilita			
5. Lo ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada.			
6. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud			
7.Le enseña a cuidar de sí mismo como le sea posible.			
Mantiene relación Confianza			
8.Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su estado.			
9.Conversa con usted antes de iniciar cualquier intervención, por ejemplo: controlar las funciones vitales y administrar tratamiento.			
10.Es agradable y amistosa con usted.			
11. Le permite expresar totalmente sus sentimientos acerca de su operación, tratamiento, manejando la información confidencialmente			
12. Tiene una proximidad estable y de confianza con usted.			
13. Observa usted que continúa interesada en el paciente, aunque haya pasado la crisis o fase crítica.			
14.Se presenta y le explica el procedimiento a realizar			
COMPONENTE DEL ENTORNO			
Brinda medidas de confort			

15. Procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sabanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente.			
16. Le infunde ánimos, identificando elementos positivos relacionados con el estado y su tratamiento.			
17. Le da la mano, cuando necesita que alguien lo anime.			
18. Lo escucha atentamente.			
Monitorea y Hace Seguimiento			
19. Usted observa que la enfermera se cerciora de que los procedimientos y otras actividades sean para el paciente correcto.			
20. Le proporciona buen cuidado físico.			

Fuente: Alva Merino R. y Colb. (2020)

ANEX0: 03 CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN

Nº	DIMENSIONES	Nunca 1	A veces 2	Siempre 3
DIMENSIÓN INTERPERSONAL				
1	¿La enfermera se mostró amable cuando lo requirió?			
2	¿Sintió que la enfermera fue empática y comprendió al demostrar sus sentimientos o emociones?			
3	¿La enfermera es comprensiva con usted a pesar de tener situaciones difíciles?			
4	¿Considera a la enfermera como una persona inspiró confianza y que se le puede pedirle ayuda?			
5	¿Considera que la enfermera otorgo un trato igualitario y los mismos cuidados que a los demás pacientes?			
6	¿La enfermera se anticipa a prevenir posibles alteraciones en su estado de salud?			
7	¿La enfermera comunica las intervenciones que le realiza la enfermera?			
8	¿La enfermera le brinda información sobre sus cuidados a tener en cuenta después del alta?			
9	¿La enfermera le escucha activa sus preguntas u opiniones durante las rondas de enfermería?			
10	¿La enfermera al ingresar a la habitación del paciente saluda y se identifica?			
11	¿La enfermera muestra interés real en la salud del paciente?			
12	¿La enfermera respeta a su individualidad y privacidad?			
DIMENSIÓN TECNICO CIENTIFICO				
13	¿Considera que la enfermera la prepara física y emocionalmente para el procedimiento que realiza?			
14	¿Considera que el tiempo de dedicado por la enfermera en la consejería fue el adecuado?			
15	¿La enfermera le explica que medicación se le administra y cuáles son los efectos o reacciones?			

16	¿La enfermera reconoce las reacciones adversas y/o patologías que puedan ser riesgos potenciales?			
17	¿La enfermera identifica signos de dolor o molestias debidos al procedimiento?			
DIMENSIÓN CONFORT				
18	¿La enfermera cautela la limpieza del ambiente terapéutico?			
19	¿La enfermera durante su trabajo observa ordenado?			
20	¿La enfermera cuida su privacidad durante su estancia?			
21	¿La enfermera procura que el ambiente se encuentra ventilado?			
22	¿La enfermera mantiene iluminado el ambiente terapéutico?			

Fuente: Chambi Alanoca, RM (2020)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Alvarado Vicente, Orfelina Francisca

Título: “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado del servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2024”

Propósito del estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado del servicio de cirugía en un hospital de Huánuco 2024.” Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener Alvarado Vicente, Orfelina Francisca. El propósito es: “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado del servicio de cirugía en un Hospital de Huánuco 2024”

Procedimientos:

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

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios: Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Lic. Alvarado Vicente, Orfelina Francisca 000000000 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285.

comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigadora

Nombres:

DNI

● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	uwiener on 2024-07-20 Submitted works	2%
2	uwiener on 2024-08-14 Submitted works	2%
3	Universidad Wiener on 2024-10-24 Submitted works	2%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	1%
5	uwiener on 2024-06-27 Submitted works	<1%
6	Universidad Wiener on 2023-10-14 Submitted works	<1%
7	hdl.handle.net Internet	<1%
8	uwiener on 2024-07-18 Submitted works	<1%