



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 atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado
mediato del servicio de traumatología y ortopedia de un Hospital de Lima, 2025

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

Presentado por:

Autora: Núñez Domínguez, Lilia Amire


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-6733-6922>

Asesora: Mg. Rojas Ahumada, Magdalena Petronila

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2987-7749>

Lima – Perú

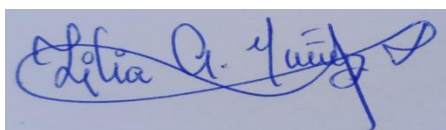
2025

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

Yo, Lilia Amire Nuñez Dominguez, 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 ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO MEDIATO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEDIA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2025”** Asesorado por el docente: Mg. Magdalena Petronila Rojas Ahumada DNI: 06152053 <https://orcid.org/0000-0003-2987-7749> tiene un índice de similitud de (19) (Diecinueve) % con código OID: 14912:543502586 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
 Lilia Amire Nuñez Dominguez
 DNI: 43077482



Magdalena Petronila Rojas Ahumada
 DNI 06152053

Lima, 30 de DICIEMBRE de 2025

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

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

El porcentaje de similitud en fuentes primarias del 9 %, detectado por Turnitin, se justifica por el uso de plantillas estándar para la redacción del resumen, problemas específicos, objetivos e hipótesis y diseño metodológico, índice, anexos, matriz de consistencia, elementos esenciales para asegurar la claridad, precisión, replicabilidad y transparencia de la investigación Estas prácticas son comunes y recomendadas en investigaciones académicas. Se han tomado medidas para mitigar este problema, asegurando que el contenido original del trabajo se destaque a pesar de la similitud en las secciones mencionadas.

Mg Magdalena Petronila Rojas Ahumada
 Asesora

DEDICATORIA

A mis progenitores y seres queridos, por el respaldo inquebrantable que siempre me han ofrecido.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mi padre que desde el cielo me guía en cada paso que doy para ser mejor persona y profesional.

Jurado

Presidente : Dr. José Gregorio Molina Torres

Secretario : Mg. Elsa Magaly Yaya Manco

Vocal : Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos

Índice

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Formulación general	3
1.2.2. Formulaciones específicas	3
1.3. Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación	4
1.4.1. Justificación teórica	4
1.4.2. Justificación metodológica	4
1.4.3. Justificación practica	5
1.5. Delimitación	5
1.5.1. Temporal	5
1.5.2. Espacial	5
1.5.3. Población o unidad de análisis	5
2. MARCO TEORICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.1.1. Antecedentes internacionales	6
2.1.2. Antecedentes nacionales	8

2.2. Bases teóricas	10
2.3.1. Hipótesis general	14
2.3.2. Hipótesis específicas	14
3. METODOLOGÍA	16
3.1. Método de investigación	16
3.2. Enfoque investigativo	16
3.3. Tipo de investigación	16
3.4. Diseño de la investigación	16
3.5. Población, muestra y muestreo	17
3.6. Variables y operacionalización	18
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.7.1. Técnica	19
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	20
3.9. Aspectos éticos	21
Anexo 01: Matriz de consistencia	33
Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos.	35
Anexo 03: Consentimiento informado	40
Anexo 04: Informe de Turnitin	41

Resumen

Introducción: La calidad de atención enfermero es crucial para el paciente posquirúrgico; este personal no solo necesita destreza técnica, sino también la capacidad de ser empático y atento a las necesidades del paciente; su función es vital para asegurar e impulsar el bienestar del paciente aumentando su satisfacción. Por ello este trabajo tiene como **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia en un Hospital Nacional, 2025.

Metodología: El enfoque será cuantitativo, el tipo de investigación será aplicada, método hipotético-deductivo, diseño no experimental, transversal, correlacional. **Población:** 85 pacientes postoperatorio. Técnica de encuesta e instrumento de cuestionario. Los instrumentos fueron aplicados por Céspedes et al. en Perú en 2024. La fiabilidad de un instrumento se estableció por medio de la evaluación de seis especialistas en sala quirúrgica, quienes dictaminaron su validez de contenido. Posteriormente, una prueba estadística, con un resultado superior al 75%, confirmó su idoneidad para la investigación usando la correlación de Pearson. Para verificar si los instrumentos eran confiables, se evaluaron por medio del coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de “0,800” para la variable 1 y “0,880” para la variable 2; lo que reflejó un alto nivel de consistencia interna para su aplicación. Se efectuará un análisis inferencial aplicando la prueba estadística Rho de Spearman, previa verificación de la normalidad de los datos, con el fin de evaluar la relación existente entre las variables de estudio.

Palabras claves: Calidad, Atención, Enfermera, Satisfacción, Paciente Post Operado.

Abstract

Introduction: The quality of nursing care is crucial for the postsurgical patient. Nurses not only need technical skill but also the ability to be empathetic and attentive to the patient's needs. Their role is vital to ensuring and promoting the patient's well-being, thus increasing their satisfaction. **Objective:** The objective of this study is to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of immediate postsurgical patients in the Traumatology and Orthopedics Service of a National Hospital in 2025. **Methodology:** The approach will be quantitative, the type of research will be applied, following a hypothetical-deductive method, and a non-experimental, transversal, correlational design. Population: 85 postoperative patients. Technique: Survey using a questionnaire as the instrument. The instruments were previously applied by Céspedes et al. in Peru in 2024. Validity: The instruments' validity was established through the evaluation of six surgical theater experts, who confirmed their content validity. A subsequent statistical test with a result exceeding 75% using Pearson's correlation confirmed their suitability for the research. Reliability: The reliability of the nursing care instruments was evaluated using Cronbach's alpha coefficient, obtaining a value of "0.800" for variable 1 and "0.880" for variable 2, which reflected a high level of internal consistency for their application. Data Analysis: Inferential analysis will be performed using the Spearman's Rho statistical test, after checking the normality of the data, to evaluate the relationship between the study variables.

Keywords: Quality, Care, Nurse, Satisfaction, Postoperative Patient.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) sostiene que el cuidado óptimo de los pacientes requiere más que tratar sus enfermedades. Con este enfoque, en 2025 se publicó un manual que detalla políticas y estrategias para que los países mejoren la calidad de su atención sanitaria (1).

De este modo, a nivel global el análisis de la experiencia del paciente se transforma en un instrumento esencial para que los centros sanitarios evalúen los resultados de su administración. Así, la satisfacción del paciente es el producto de un cuidado de primer nivel, conforme se evidenció en una investigación realizada en Etiopía en 2022, donde el 25.5% de los pacientes no se mostraban contentos con el servicio postoperatorio, particularmente en la gestión del dolor, lo que indicaba una calidad insuficiente (2).

De igual manera, en una investigación en Arabia Saudita del 2024 se identificó que el nivel más bajo de satisfacción se relacionó con la privacidad en un 35%, con disposición para la privacidad de los pacientes por parte de las enfermeras en un 39% (3).

En este orden de ideas, se informó en México 2021 que uno de los principales motivos para el retraso en el alta hospitalaria es la incorrecta gestión del dolor postoperatorio por el equipo médico, lo que impacta en la recuperación del paciente y provoca una insatisfacción con el servicio (4). Igualmente, en América Latina, la ausencia de políticas claras para la evaluación y el tratamiento del dolor postoperatorio resulta en una gestión inadecuada, lo que provoca una frecuencia de dolor agudo postoperatorio de intensidad moderada a severa que supere el 40% (5). En un informe del 2023 de Ecuador se menciona que la necesidad de pacientes hospitalizados complica proporcionar un cuidado adecuado a los pacientes en el momento adecuado, por lo que es vital implementar tácticas para mejorar la calidad de atención

en elementos tangibles e intangibles dentro de la organización y método de atención en el momento adecuado (6).

En un hospital peruano, se identificó una asociación entre el nivel de satisfacción y la percepción de cuidado humanizado del paciente en el servicio de medicina y cirugía, resultando que el 65,2% percibió un alto cuidado humanizado y el 67,9% se sintió altamente satisfecho con el cuidado de enfermería (7). Cabe destacar que la experiencia del paciente después de la cirugía es un parámetro fundamental de nivel de cuidado de enfermería, por lo que en un estudio en Ica 2024 se halló que la calidad del cuidado de enfermería fue de nivel regular 49%, nivel deficiente 28.6% y nivel bajo 22,4%; asimismo, la satisfacción del paciente fue de nivel medio 46,3%, nivel bajo 26,5% (8).

Asimismo, en un Hospital Nacional en 2021 se observó que el 36,4% de profesionales de enfermería tuvieron un manejo ineficaz del dolor en los usuarios post operatorios; esto evidenciado directamente por un mal uso farmacológico e inadecuado monitoreo del dolor, lo que generó insatisfacción es un 35% de pacientes (9). Asimismo, los profesionales de enfermería no solo proporcionan atención médica técnica, sino que también ofrecen un cuidado integral y humano, según estudios del 202, el papel del enfermero es invaluable; además de administrar medicamentos y procedimientos, ellos también brindan apoyo emocional a los pacientes y sus familias buscando así su bienestar y satisfacción con el servicio (10).

A nivel local la investigación será en el ámbito de Traumatología y Ortopedia de un hospital de Lima, donde los pacientes refieren cierto desagrado por parte de los profesionales de enfermería ocasionalmente no acuden ante su necesidad de controlar el dolor, algunos no consideran sus emociones, son poco delicadas a la hora de aplicar algún procedimiento, lo que incomoda a los pacientes incluido el tema de la privacidad , entre otras observaciones que si no son mejoradas pueden incrementar la insatisfacción con el servicio es por ello necesario

conocer cuál es el grado del cuidado enfermero respecto al agrado del paciente post operado mediato.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Formulación general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia de un hospital de Lima, 2025?

1.2.2. Formulaciones específicas

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión técnica y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia en un Hospital Nacional, 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia.

Identificar la relación que existe entre la dimensión técnica y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia.

Identificar la relación que existe entre la dimensión entorno y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

Este proyecto justifica su valor teórico en tanto se busca verificar cuál es el grado del cuidado enfermero respecto a lo satisfecho que resulta el paciente post operado en proceso de hospitalización. Aunque se ha estudiado en diversos contextos, existen vacíos en el servicio de Traumatología y Ortopedia, donde los cuidados son más complejos y requieren mayor humanización. Por lo tanto, es importante analizar de qué manera las prácticas enfermeras afectan la percepción y la recuperación del paciente. Para alcanzar este objetivo se hizo uso de la Teoría del Cuidado Humanístico de Jean Watson, que destaca la relevancia de un cuidado holístico que incluya dimensiones emocionales, físicas y espirituales. Por otro lado, la Teoría de las Relaciones Interpersonales de Hildegard Peplau subraya que la satisfacción del paciente depende de la comunicación y la confianza establecida con el profesional. Estas bases permiten comprender que la calidad del cuidado impacta directamente en la recuperación post operatoria. Así, la investigación busca llenar vacíos teóricos, fortalecer la literatura científica y aportar a la mejora de la práctica en enfermería quirúrgica y ortopédica.

1.4.2. Justificación metodológica

El estudio emplea una perspectiva cuantitativa y sigue una metodología hipotético-deductiva, con un nivel de análisis correlacional. Mediante de herramientas comprobadas y seguras, se podrán evaluar de manera precisa las variables, lo que facilitará la aplicación de los

resultados en futuras investigaciones similares. La importancia del estudio se justifica porque los resultados y conclusiones podrán servir para establecer estrategias de optimización que aumenten la satisfacción de los pacientes. Además, el estudio puede actuar como fundamento y guía para estudios posteriores que examinen estos fenómenos.

1.4.3. Justificación practica

En este aspecto, las observaciones son relevantes para optimizar el cuidado de enfermería en el postoperatorio mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia, mejorando la calidad del servicio y aumentando la satisfacción del paciente. Los resultados ofrecerán una visión más precisa del problema, sirviendo como base para mejorar los servicios mediante evaluaciones continuas que permitan implementar cambios oportunos y asegurar una atención de calidad, es decir, no solo permitirán identificar áreas de mejora, sino que también servirán como base para desarrollar protocolos y guías de actuación más eficientes.

Esta mejora en los procesos de atención repercutirá directamente en una mejor calidad del servicio y en un aumento de la satisfacción del paciente, al asegurar una atención oportuna, segura y centrada en sus necesidades. En última instancia, este estudio contribuye a la mejora continua de la práctica de enfermería en la institución, fortaleciendo el rol profesional y el impacto positivo en los resultados clínicos de los pacientes.

1.5. Delimitación

1.5.1. Temporal

El estudio se desarrollará durante los meses de Julio a setiembre del 2025.

1.5.2. Espacial

El trabajo será aplicado en Servicio de Traumatología y Ortopedia del Hospital Guillermo Almenara de Lima, 2025.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Pacientes post operado mediato en Servicio de Traumatología y Ortopedia de un hospital de Lima, 2025.

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

López (11) en el año 2025 en México quienes se propusieron “Determinar la relación entre satisfacción de pacientes post cirugías selectivas y las variables sociodemográficas con el cuidado de enfermería” La investigación fue observacional, descriptiva, transversal y prospectiva, con una muestra por conveniencia de 39 pacientes post cirugías selectivas. Se aplicó un cuestionario sociodemográfico y la Escala de Satisfacción de Eriksen. Los resultados mostraron que 97,4% (n=38) de las pacientes estuvieron muy satisfechas con el cuidado recibido. Respecto a la continuidad de cuidados, solo 20,5% siempre fueron atendidas por las mismas enfermeras. No se hallaron asociaciones significativas entre el nivel de satisfacción y las variables sociodemográficas ($p > 0,05$). Conclusión, existe correspondencia entre las variables estudiadas, así, la investigación evidencia un alto nivel global de satisfacción, a pesar de comentarios verbales negativos iniciales.

Kibru et al. (12) en Etiopía en el año 2022 quienes se propusieron “Evaluar la satisfacción del paciente postoperatorio con sus factores determinantes y la calidad del servicio en salas quirúrgicas”. Análisis transversal, cuantitativo y correlacional; con la participación de 287 pacientes de cirugía. Se utilizó un cuestionario estructurado para cada variable en idioma amárico. Como resultados, el nivel general de satisfacción fue 96,2%. En conjunto, los factores de enfermería, médicos, hospitalarios e informativos explicaron el 40,9% de la variación en la satisfacción global. Los pacientes con mayor nivel educativo reportaron menor satisfacción (66,7%). En conclusión, las correlaciones más fuertes fueron la adecuación del tiempo de enfermería (50,3%) y la respuesta a las llamadas (49,8%), ambas estadísticamente significativas ($p < 0,001$). Además, los pacientes postoperatorios en hospitales terciarios de Addis Abeba mostraron un nivel muy alto de satisfacción general.

Özşaker et al. (13) en Turquía en el año 2021 mostraron su trabajo, teniendo como propósito “Determinar la relación entre los niveles de satisfacción respecto al cuidado de enfermería en pacientes quirúrgicos”. Estudio correlacional, descriptivo y transversal, con una muestra de 300 pacientes ≥ 18 años hospitalizados en clínicas quirúrgicas. Como instrumentos la Escala de Satisfacción Newcastle y la Escala de Percepción del Cuidado de Enfermería. Como resultados, los pacientes quirúrgicos reportaron una satisfacción del 79,9%, una percepción del cuidado del 68,0% y se evidenció una asociación del 66,5% entre ambas variables. En conclusión, se halló una correlación positiva significativa entre satisfacción y percepción del cuidado ($r = 0,665$; $p < 0,001$), equivalente a un 66,5% de asociación. Es decir, la percepción positiva del cuidado se asoció directamente con mayor satisfacción.

Tano et al. (14) en Ghana en el año 2021 manifestaron su investigación teniendo como propósito de “Definir la relación entre la satisfacción del paciente, factores hospitalarios y resultados clínicos en pacientes operados por cáncer”. Estudio correlacional, transversal y descriptivo. Con población de 60.446 pacientes. La satisfacción del paciente y los factores hospitalarios se midieron mediante encuestas y cuestionarios estandarizados. Como resultados, los hospitales urbanos mostraron una 369% mayor probabilidad de satisfacción. El alto volumen quirúrgico se asoció con un 303% más de satisfacción. Conclusión, la calidad hospitalaria y la satisfacción del paciente están fuertemente asociadas con la obtención de mejores resultados clínicos tras cirugía oncológica. Se evidenció que la satisfacción del paciente impacta directamente en la seguridad quirúrgica.

Sharma et al. (15) en el año 2020 evidenciaron en India su trabajo contando con el propósito de “Medir la relación con las experiencias de dolor agudo postoperatorio y satisfacción con su manejo en pacientes con cirugía electiva” En un estudio observacional, se entrevistó a 200 adultos después de una cirugía electiva. La tasa de frecuencia del malestar agudo tras una cirugía fue elevada (82,5 %), y la puntuación media para los peores episodios

de dolor fue significativamente alta, es decir, $7,6 \pm 1,5$. Esta puntuación tuvo una interferencia significativa con AVD ($5,6 \pm 2,1$), sueño ($3,6 \pm 1,7$) y emociones ($3,6 \pm 1,6$). La mayor parte de los usuarios reportaron que el dolor se evaluaba solo una vez (17%) o dos veces (48,5%) en cada turno. Conclusión, muchos participantes estaban satisfechos a pesar de que el malestar agudo tras la cirugía no fue evaluado y no se trató de forma apropiada.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Urure et al. (16) en el año 2025 en Lima, buscó “Determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida y el cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos”. Estudio descriptivo, correlacional y cuantitativo; muestra de 241 pacientes quirúrgicos, quienes respondieron a un cuestionario para cada variable analizada. Resultados, en cuanto al agrado del paciente resultó un 84,6% los cuales refirieron estar satisfechos con la atención. El cuidado enfermero humanizado fue percibido como bueno por el 81,3% de los pacientes. Estos resultados muestran un predominio de percepciones positivas en el cuidado brindado por enfermería. Conclusión, la correlación fue positiva moderada mostrando que, a mayor satisfacción, mayor cuidado humanizado percibido.

Cachique (17) en el año 2024 en Iquitos, manifestó su investigación con el propósito de “Determinar la satisfacción del paciente post-operado mediato sobre los cuidados de enfermería” Estudio transversal, prospectivo y correlacional, con muestra de 263 pacientes, los cuales se les aplicaron cuestionarios para la recolección de la información. Los hallazgos revelaron que el 92,8% calificó la atención de enfermería como buena, destacando el trato recibido, la continuidad en la atención y la seguridad brindada durante los procedimientos, todas dimensiones con niveles de satisfacción superiores al 99%. Se determinó que hay una correlación entre las características sociodemográficas y el agrado del paciente después de la operación respecto a los cuidados de enfermería.

Peñaloza et al (18) en el año 2023, en Moquegua contaron con la finalidad de “Determinar la relación que existe entre los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente post quirúrgico”. Estudio correlacional, cuantitativo, descriptivo y, lo cual ochenta pacientes post operados participaron del análisis. Se emplearon como instrumentos el cuestionario Care-Q de Patricia Larson para evaluar la correspondencia entre los objetos de estudio respecto al paciente post quirúrgico. El hallazgo principal con más de un 40% quienes percibieron un cuidado medio, el 25,0% un cuidado deficiente y el 35,0% un cuidado óptimo. Respecto al agrado del paciente un 46,7% se mostraron agrados en término medio, el 28,3% muy agrados y el 25,0% desagradados. Para concluir, se constató una relación directa y significativa entre el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y los cuidados de enfermería, evidenciada por un coeficiente de determinación $r^2=0,89$ y ONU coeficiente de Rho de Spearman de 0,941 ($p = 0,000$), lo que indica una reciprocidad positiva alta.

Blancas et al. (19) en el año 2020 en Huancayo intentó “Determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del paciente postoperado”. Estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. Población de 150 pacientes post operados, el instrumento se trató de un cuestionario para cada variable estudiada. Los resultados evidenciaron que un 10% de los pacientes presentó satisfacción baja y un 8% reportó calidad de atención mala; un 80% manifestó satisfacción media y un 74% calificó la atención como regular; mientras que un 10% refirió satisfacción alta y un 18% recibió calidad de atención buena. Conclusión, se comprobó la existencia de una relación estadística altamente significativa entre calidad de atención y satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía.

Pérez et al. (20) en el año 2020 en Chíncha buscó “determinar los cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía”. La investigación es cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal.

La muestra de 118 pacientes quienes respondieron a dos cuestionarios. Resultados, los cuidados se encuentran en el 58% siendo adecuado, el 42% se encuentra inadecuado. Para verificar el agrado del paciente se determinó que más del 50% estuvo satisfecho, un 36% con un nivel bajo de satisfacción y finalmente un 14% insatisfecho totalmente. Lo que concluye que el agrado de este tipo de pacientes depende del cuidado enfermero que ofrece el profesional enfermero en áreas quirúrgicas del Hospital san José de Chíncha.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención de enfermería

La Calidad de Atención hace referencia al propósito de ofrecer al usuario la máxima ventaja favorable, minimizando al mismo tiempo los riesgos asociados (21). Para los usuarios, se percibe la calidad en el momento en que se les ofrece un cuidado precoz, un establecimiento sanitario de calidad, un cuidado apropiado del equipo médico y una reputación institucional favorable. Para los proveedores, el concepto de calidad se fundamenta elementos de ciencia, técnica y tecnológica. En contraposición, para quienes abonan asistencias, se manifiesta con la eficacia de las acciones y en la orientación o mitigación de la afección (22).

Además, abarca todas las tareas administrativas que el asistente ejecuta en la administración de enfermería, forjando vínculos con el fin de empatiza con los pacientes, sin importar su estado, enfocándose en la prevención, así como en la gestión de la afección y el bienestar (23). Este proceso se fundamenta en un conjunto de actividades y técnicas fundamentadas en la ciencia, lo que asegura que las intervenciones sean lógicas y racionales, siendo esencial para el trabajo de enfermería. Estas acciones se llevan a cabo especialmente en situaciones de emergencia (24). La Calidad de Atención hace referencia a la puesta en marcha de procesos y acciones que asisten a cada usuario en la recuperación de un nivel de salud apropiado (25).

2.2.1.1. Dimensiones de la calidad de atención de enfermería

Humana: Esto sucede durante el proceso de terapia entre un individuo que requiere atención humana de parte del profesional enfermero que intenta cubrir sus requerimientos. Esto es particularmente significativo para los pacientes quirúrgicos, que atraviesan una gama de emociones. Antes de cualquier procedimiento, como inquietud, temor, preocupaciones sobre su forma de vivir, bienestar físico y hasta sobre su propia vida (26).

Técnica: Se refiere a las reglas organizativas y de actuaciones esenciales que los suministradores de servicios sanitarios tienen que acatar al proporcionar servicios, y se consideran suficientes y necesarias para garantizar un servicio de salud eficiente (27). Además, se compromete con protocolos y pautas de enfermería basadas en principios teóricos y prácticos del cuidado al usuario. Incorpora aspectos cruciales tales como la efectividad, que implica lograr ventajas para el bienestar por medio la aplicación exacta de normas técnicas, y la seguridad, que tiene que ver con la organización y provisión de la atención, con el objetivo de optimizar el bienestar y minimizar las amenazas durante el procedimiento (28).

Entorno: Es el contexto donde las entidades sanitarias brindan servicios, brindando a los individuos asistencia sanitaria, confort, confidencialidad y un entorno acogedor. Las profesionales de enfermería promoverán un espacio de seguridad que resguarde la confidencialidad al ejecutar los procesos de evaluación requeridos (29). El aspecto del ambiente físico alude a la organización del espacio institucional y a las características del servicio asistencial, dentro de las cuales se contemplan la facilidad de acceso y la percepción de lo tangible (30).

2.2.2. Satisfacción del paciente post operado mediato

Es una evaluación subjetiva del éxito del tratamiento proporcionado. Esto sucede debido a que se emplean como elementos o aspectos específicos que tienden a disminuir la productividad, dado que la satisfacción ahora se enfoca más en la observación y la reacción que en normas o propósitos precisos, que se consideran indicadores blandos (31).

También tiene en cuenta cómo evalúa el cliente la adherencia de las demandas, lo que no necesariamente garantiza una alta satisfacción del cliente, incluso cuando las exigencias del usuario se alinean y se satisfacen, estos pueden ser establecidos por el cliente en el contrato o definidos por la propia organización. En cualquier circunstancia, es el usuario quien finalmente decide si acepta el producto (32).

La Satisfacción del Paciente es una forma de evaluar el resultado de la asociación entre el personal y los usuarios, la cual puede impactar en la efectividad y, en consecuencia, en la efectividad de las atenciones (33).

Igualmente, la satisfacción del paciente respecto al cuidado y seguimiento que ha recibido es un hallazgo cuantificable de las acciones clínicas y se ha vuelto una estrategia empleada con mayor frecuencia los estudios clínicos. Las valoraciones de satisfacción del paciente nos facilitan la identificación de enfermedades de acuerdo a la perspectiva del paciente y contribuyen a valorar los efectos del tratamiento (34).

2.2.2.1. Dimensiones de la satisfacción del paciente post operado mediato

Elementos tangibles: Esta dimensión hace referencia a los aspectos físicos y visibles del cuidado de enfermería. Incluye la calidad y adecuación de la infraestructura hospitalaria, así como la disponibilidad y el estado de los equipos utilizados durante la atención. Además, abarca el ambiente en el que se desenvuelve el paciente, considerando factores como limpieza, comodidad y orden. Un entorno adecuado transmite confianza y seguridad al paciente. En

conjunto, estos elementos tangibles impactan directamente en la percepción de calidad del servicio recibido (35).

Capacidad de respuesta: hace alusión a la destreza del equipo enfermero para brindar atención rápida y eficaz frente a los requerimientos del paciente. La rapidez en la atención permite resolver situaciones inmediatas, mientras que la eficacia asegura que los procedimientos se realicen correctamente. La empatía es clave, ya que implica reconocer las emociones del paciente y responder con sensibilidad. Una alta capacidad de respuesta genera satisfacción al sentir que sus demandas son valoradas. En consecuencia, esta dimensión refleja la disposición del profesional en brindar un cuidado oportuno y humano (36).

Segura: Esta dimensión se centra en garantizar que la atención de enfermería sea libre de riesgos y proporcione un entorno de seguridad para el paciente. La confianza se logra mediante la competencia técnica y el trato respetuoso del personal. La protección implica prevenir errores y salvaguardar la integridad del paciente durante todo el proceso de atención. El confort, por su parte, considera tanto el bienestar físico como emocional del individuo. Cuando estos aspectos se cumplen, el paciente percibe un cuidado seguro y de calidad (37).

2.2.3. Teoría de enfermería

Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

Watson estudia enfermería con un enfoque filosófico (existencial-fenomenológico) y elementos psíquicos. Sosteniendo que el enfermero (a) simboliza la norma moral y ética de la misma. En resumen, se interpreta como una relación esencial terapéutica entre los individuos, distinguida por su naturaleza conectivo, trascendental e intersubjetiva. Esto facilitó a Watson elaborar y expresar tanto sus principios teóricos como los fundamentos esenciales de la ciencia

de la enfermería. Watson trata estos principios esenciales y teóricos en su teoría de la enfermería (38)

La atención de enfermería se hace evidente en todas las comunidades, promoviendo el bienestar colectivo. Con el fin de afianzar la relación y garantizar una comunicación clara entre el enfermero y el paciente, resulta esencial manifestar y esclarecer tanto las emociones como el acompañamiento ofrecido. El nivel de honestidad y autenticidad que demuestran las enfermeras se correlaciona directamente con la profundidad y el impacto positivo del cuidado que ofrecen (39).

La Teoría de las Relaciones Interpersonales de Hildegard Peplau

Es un enfoque de enfermería psicodinámica que resalta el valor del trato terapéutico determinado entre el profesional y el paciente. Su núcleo radica en la idea de que la enfermería es un proceso interpersonal y curativo, donde la comunicación efectiva y el desarrollo de lazos de confianza son fundamentales para la recuperación del paciente. La teoría de Peplau subraya que la satisfacción y el bienestar del paciente no dependen únicamente de los cuidados técnicos o de procedimientos, sino de la calidad de la relación humana que se establece, un vínculo que permite al paciente explorar sus sentimientos y comprender su enfermedad. Por lo tanto, la enfermera actúa como una figura de apoyo y educadora, ayudando al paciente a identificar y resolver sus problemas de salud (40).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia de un hospital de Lima, 2025.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia de un hospital de Lima, 2025.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia.

Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia.

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Este proyecto empleará métodos de índole hipotético-deductivo, fundamentada en una hipótesis respaldada en el avance teórico de una disciplina. A través de la deducción lógica, este método permite obtener nuevos hallazgos y proyecciones empíricas, las cuales luego son verificadas (41).

3.2. Enfoque investigativo

Este se destinará hacia el método cuantitativo, el cual se orienta hacia evaluaciones objetivas y en el análisis cuantitativo o algorítmico de la información recolectada a través de encuestas, cuestionarios o técnicas informáticas. La investigación cuantitativa busca reunir y sintetizar información cuantitativa entre grupos o analizar un acontecimiento específico (42).

3.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, ya que su propósito es contribuir activamente a la resolución de la cuestión planteada, empleando el entendimiento y ejecutándolo de forma efectiva (43).

3.4. Diseño de la investigación

Es de diseño no experimental, ya que se llevará a cabo sin alterar los fenómenos, describiendo las mismas, así como se manifiestan realidad. Se desarrollará en cohortes en un momento y contexto determinados.

De la misma manera se utilizará el corte transversal debido a que se llevará a cabo en un único instante y en un lugar específico (44). Finalmente, se trabajará con el modelo correlacional, el cual cuenta con la finalidad de describir relaciones entre dos o más fenómenos en un contexto específico (45).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Será constituida por 85 pacientes postoperatorio del Servicio de Traumatología y Ortopedia de un hospital de Lima, 2025.

Criterios de inclusión

- Pacientes postoperatorios del Servicio de Traumatología y Ortopedia.
- Pacientes postoperatorios del Servicio de Traumatología y Ortopedia mayores de 18 años de edad.
- Pacientes postoperatorios del Servicio de Traumatología y Ortopedia que acepten firmar el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Pacientes postoperatorios del Servicio de Traumatología y Ortopedia.
- Pacientes que no acepten firmar el consentimiento informado.
- Pacientes postoperatorios del Servicio de Traumatología y Ortopedia que estén bajo la influencia de la anestesia o algún medicamento sedante.

Muestra

En esta ocasión se consideró a toda la población como muestra, por ende, será compuesta por 85 pacientes postoperatorio del Servicio de Traumatología y Ortopedia de un hospital de Lima, 2025 siendo una muestra censal.

Muestreo

El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio que se emplea para seleccionar muestras basadas en la facilidad de obtención y la accesibilidad de los individuos para pertenecer en la muestra en un período determinado, o cualquier otra consideración relacionada con un ámbito específico (46).

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención enfermería	Se describe como la expectativa de ofrecer al usuario la máxima ventaja favorable, minimizando al mismo tiempo los riesgos asociados (21).	Será medida por un cuestionario de 11 preguntas que brindara la información si la calidad es alta, media o baja.	Humana Técnica Entorno	Empatía Apoyo emocional Espiritualidad Adecuado Confiable Continuo Luminosidad Oxigenación Confidencialidad Aseado	Ordinal	Nivel bajo: 11-18 Nivel medio: 19-26 Nivel alto: 26-33
Satisfacción de pacientes	Se trata de una evaluación subjetiva del éxito del tratamiento ofrecido, debido a que se emplean como elementos o aspectos específicos que tienden a disminuir la productividad (31).	Será medido por un cuestionario de 12 preguntas que nos mostraran si la satisfacción es alta media o baja	Elementos tangibles Capacidad de respuesta Segura	Infraestructura Equipos Ambiente Rapidez Eficacia Empatía Confianza Protección Confort	Ordinal	Nivel bajo: 12-28 Nivel medio: 28-44 Nivel alto: 44-60

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se aplicará una encuesta dispuesta como método de recolecta de información para cada variable del estudio, ya que es un procedimiento ampliamente empleado en la investigación por su efectividad al obtener información ágilmente de una población determinada. La encuesta es una herramienta de investigación que recopila datos, facilitando el estudio de perspectivas, posturas o rasgos de una población de forma ordenada.

3.7.2. Descripción

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

Se empleará un cuestionario elaborado por Céspedes et al. en Perú en 2024. El cuestionario está diseñado para evaluar tres dimensiones específicas: humana, técnica y entorno. Consta de 11 ítems que emplean una escala de Likert para la evaluación. Cada ítem está alineado a los indicadores (47).

Para categorizar la variable, se emplearán los siguientes niveles de categorización:

Nivel bajo: 11-18

Nivel medio: 19-26

Nivel alto: 26-33

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

Se empleará un cuestionario elaborado por Céspedes et al. en Perú en 2024. El cual consta de cinco dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, segura. Este cuestionario consta de 12 ítems que emplean una escala de Likert para la evaluación (47).

Para categorizar la variable, se emplearán los siguientes niveles de categorización:

Nivel bajo: 12-28

Nivel medio: 28-44

Nivel alto: 44-60

3.7.3. Validación

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

La validación de este instrumento elaborado por Céspedes et al. en Perú en 2024, se estableció por medio de la evaluación de seis especialistas en sala quirúrgica, quienes dictaminaron su validez de contenido. Posteriormente, una prueba estadística, con un resultado superior al 75%, confirmó su idoneidad para la investigación usando la correlación de Pearson (47).

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

La validación de este instrumento elaborado por Céspedes et al., en Perú en 2024, se realizó a través del juicio de seis expertos. La consistencia y adecuación de los ítems se corroboraron usando la correlación de Pearson, lo que garantizó la validez de la herramienta. El resultado confirmó que el instrumento es apropiado para ser aplicado (47).

3.7.4. Confiabilidad

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

La confiabilidad de este instrumento elaborado por Céspedes et al., en Perú en 2024, se evaluó aplicando el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de “0,800” lo que reflejó un alto nivel de consistencia interna para la aplicación del instrumento (47).

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

La confiabilidad de este instrumento elaborado por Céspedes et al. en Perú en 2024, se evaluó aplicando el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de “0,880” lo que reflejó un alto nivel de consistencia interna para la aplicación del instrumento (47).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Tras recopilar la información, las contestaciones serán clasificadas y registradas en un fundamento de datos con el propósito de facilitar su análisis. El análisis se llevará a cabo utilizando el programa estadístico SPSS v.22.0, herramienta que posibilitará obtener resultados descriptivos según variables y dimensiones. Asimismo, los datos serán exportados a Excel para la elaboración de gráficos de barras que facilitaron la interpretación visual.

Finalmente, se efectuará un análisis inferencial aplicando la prueba estadística Rho de Spearman, previa verificación de la normalidad de los datos, con la determinación de evaluar la correspondencia existente entre las variables o elementos estudiados.

3.9. Aspectos éticos

La realización del proyecto de esta investigación tendrá en cuenta los siguientes valores éticos fundamentales (48):

Principio de justicia: Los participantes del estudio recibirán un trato respetuoso a lo largo de toda la investigación, asegurando la confidencialidad de su información y sin realizar ningún tipo de discriminación.

Principio de autonomía: Los participantes de la muestra lo harán de manera voluntaria, teniendo en cuenta la firma del consentimiento informado.

Principio de beneficencia: Los hallazgos de este análisis están orientados a promover mejoras en el servicio brindado a los pacientes una adecuada atención y generando mejor satisfacción en el paciente.

Principio de no maleficencia: Se llevará a cabo exclusivamente con propósitos educativos, adoptando los protocolos necesarios para asegurar el bienestar en los pacientes.

4.2. Presupuesto

SUMINISTROS	2025					TOTAL
	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	
Red global	S/. 97	S/. 97	S/. 97	S/. 97	S/. 97	S/. 485.00
Portátil	S/. 2100.00					S/. 2100.00
Disco duro						S/. 45.50
Bolígrafos	S/. 4.50	S/.4.50	S/. 4.50	S/. 4.50	S/. 4.50	S/. 22.50
Papel A4	S/. 17	S/. 17	S/. 17	S/. 17	S/. 17	S/. 85.00
Copias	S/. 13	S/. 13	S/. 13	S/. 13	S/. 13	S/. 65.00
Producción gráfica	S/. 8.50	S/.8.50	S/. 8.50	S/. 8.50	S/. 8.50	S/. 42.50
Encuadernado			S/. 25	S/. 25	S/. 25	S/. 75.00
Transporte	S/. 55	S/. 55	S/. 55	S/. 55	S/. 55	S/. 275.00
Comida	S/. 78	S/. 78	S/. 78	S/. 78	S/. 78	S/. 390.00
TOTAL						S/. 3585.50

Referencias

1. World Health Organization. Manual de la OMS de políticas y estrategias nacionales encaminadas a mejorar la calidad de la atención. Ginebra: World Health Organization; 2025 May 13 [cited 2025 Aug 31]. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/q-a-who-handbook-for-national-quality-policy-and-strategy?utm_source=chatgpt.com
2. Buli B, Gashaw A, Gebeyehu G, Abrar M, Gerbessa B. Patient satisfaction with postoperative pain management and associated factors among surgical patients at Tikur Anbessa Specialized Hospital: a cross-sectional study. *Ann Med Surg (London)*. [Internet]. 2022 [citado el 3 de agosto de 2024]; 79: 104087. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35860062/>
3. Mohammed E, Mohamed S, Hassan A, Al-Qudimat A, Doaib A, Al jonidy R, et al. Patients' satisfaction with the quality of nursing care: A cross-section study. *Int J Afr Nurs Sci* [Internet]. 2024[citado el 3 de agosto de 2024]; 20 (100690):100690. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2214139124000350>
4. Guillén R, Herrero D, Salomón P, Narazaki D, Hernández B, Barsella A. Control inadecuado del dolor agudo postoperatorio: prevalencia, prevención y consecuencias. Revisión de la situación en Latinoamérica. *Revista Mexicana de Anestesiología* [Internet]. 2021 [citado el 22 de Abril de 2023];44(3):190–9. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=99666>
5. Abella P, Arias F, Barsella A, Hernández B, Narazaki D, Salomón P, et al. Control inadecuado del dolor agudo postoperatorio: prevalencia, prevención y consecuencias.

- Revisión de la situación en Latinoamérica. *Rev mex anestesiología* [Internet]. 2021 [citado el 19 de julio de 2024];44(3):190–9. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0484-79032021000300190
6. Analuisa S, Flores L. Perceived quality of nursing care in trauma service. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies* [Internet]. 2023 [citado el 3 de agosto de 2024]; 4(SI1): e23033. Disponible en: <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/659>
 7. Velarde Del Rio P. Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía en un hospital peruano. *Rev Peru Med Integrativa*. 2022; 7(1):28-33. <https://rpmi.pe/index.php/rpmi/article/view/31/786>
 8. Ramírez K, Urure 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 3 de octubre de 2024];11(2):66–78. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534>
 9. Espiritu M, Galarza L. Cuidados paliativos y manejo del dolor irruptivo incidental en pacientes con trauma. Hospital Félix Mayorca Soto, Perú. *Cuba y Salud* [Internet]. 2021 [citado el 19 de julio de 2024];16(1):50–5. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=100217>
 10. Universidad de Ciencias y Humanidades. La Enfermería: un camino hacia la salud y el bienestar [Internet] 2023 [citado el 3 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.uch.edu.pe/uch-noticias/p/la-enfermeria-un-camino-hacia-la-salud-y-el-bienestar>
 11. López L, Rivera García Z, López Pontaza L. Nivel de Satisfacción con el Cuidado de Enfermería en Pacientes post Operadas de Cesárea en Hospital Naval de México. *Ciencia*

- Latina [Internet]. 20 de febrero de 2025 [citado 28 de agosto de 2025];9(1):5327-44. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/16221>
12. Kibru E, Mogessie Y, Regassa A, Hailu K. Satisfacción del paciente con los servicios quirúrgicos postoperatorios y factores asociados en la sala quirúrgica de los hospitales terciarios del gobierno de la ciudad de Addis Abeba, estudio transversal, 2022. *Pan Afr Med J.* 30 de agosto de 2023;45:189. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10656589/>
13. Özşaker E, Sevilmiş H, Özcan Y, Samast M. Percepción de los cuidados de enfermería y niveles de satisfacción de los pacientes quirúrgicos. *J Contemp Med.* Marzo de 2021; 11(2):151-159. Disponible en: <https://dergipark.org.tr/en/pub/jcm/issue/58926/711131>
14. Tano P, Apiribu F, Tano E, Boamah A, Dzomeku V, Boateng I. Predicting factors that determine patients' satisfaction with post-operative pain management following abdominal surgeries at Komfo Anokye Teaching Hospital, Kumasi, Ghana. *PLoS One.* 2021 May 25;16(5):e0251979. doi: 10.1371/journal.pone.0251979. PMID: 34033660; PMCID: PMC8148314. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34033660/>
15. Sharma S, Thakur K, Mudgal S, Payal Y. Acute postoperative pain experiences and satisfaction with its management among patients with elective surgery: An observational study. *Indian J Anaesth* [Internet]. 2020;64(5):403-408. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32724249/>
16. Urure I, Pacheco García L, Llerena K, Berrocal P. Perceived satisfaction and humanized nursing care in surgical patients public hospital of Peru. *Enferm Clin (Engl Ed).* [Internet]. 2025. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-english-edition--435-avance-resumen-perceived-satisfaction-humanized-nursing-care-S2445147925000050>
17. Cachique N. Satisfacción del paciente post-operado mediato sobre los cuidados de enfermería en U.R.P.A. atendidos en el Hospital Apoyo Iquitos 2023 [tesis]. Iquitos:

Universidad Científica del Perú; 2024. Disponible en:
<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/20.500.14503/2830>

18. Peñaloza C, Suyo A. Cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente post quirúrgico en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Moquegua, 2023 [informe técnico]. Callao (Perú): Universidad Nacional del Callao; 2024. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12952/8942>
19. Blancas E, Castillo M, Victorio M. Calidad de atención y satisfacción del paciente post operado en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2020 [tesis]. Callao (Perú): Universidad Nacional del Callao; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/6653>
20. Pérez N, Saldaña Y. Cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería y la satisfacción de pacientes del servicio de cirugía – Hospital San José Chíncha, 2020 [tesis]. Chíncha (Perú): Universidad Interamericana del Perú; 2020. Disponible en:
<http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/6593>
21. Melo C, Gutierrez M. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021 [citado el 28 de julio de 2024] Disponible en:
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046#:~:text=Resultados%3A%20El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n,usuario%20con%20tratamiento%20de%20hemodi%C3%A1lisis.>
22. Lizana D, Quichiz S, Piscocoya F. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [citado el 28 de julio de 2024] Disponible en:
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3908>

23. Codem. El proceso de atención de enfermería en urgencias extrahospitalarias. Colegio Oficial de Enfermería de Madrid, España. [Internet] 2018. [citado el 28 de julio de 2024] Disponible en: http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/8c06b7e5-ca29-40c6-ab63-f84959a87362/c618e862-974d-4faf-8093-66eae984e3da/TRABAJO_CONGRESO_GRAFICA_AJUSTADA.pdf.
24. Cobeñas C, García J, Cardenas R. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [citado el 28 de julio de 2024] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1405>
25. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad nacional de Colombia, 2020 [citado el 28 de julio de 2024] Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
26. Larios B, Quispe M. Relación interpersonal enfermera - paciente en centro quirúrgico según la teoría de Hildergard Peplau en un hospital nacional: abril 2016 - abril 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [citado el 28 de julio de 2024] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/817>
27. García A, Camargo M, Fajardo M. Calidad técnico científica del cuidado de enfermería en el programa de planificación familiar. Rev Univ Ind Santander Salud [Internet]. 2018 [citado el 28 de julio de 2024] 50(1):47–57. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18273/revsal.v50n1-2018005>

28. Araujo M, Silva D, Wilson A. Nursing interventions in palliative care in the intensive care unit: A systematic review. *Enferm Intensiva* [Internet]. 2023;34(3):156–72. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfi.2022.04.001>
29. Cerna L, Ruiz Y. Relación entre satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco - 2020. Universidad César Vallejo; 2020 [citado el 28 de julio de 2024] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60683>
30. Quintero R, Toirac Y, Laffita D, Rodríguez I, Ruiz R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Infodir* [Internet]. 2021 [citado el 28 de julio de 2024];0(37). Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588>
31. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2020 [citado el 28 de julio de 2024]; (1)26: 26. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es.
32. Kleeberg K, Méndez L. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2021. Universidad Cesar Vallejo; 2021. [citado el 28 de julio de 2024] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57730#:~:text=El%20resultado%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,brinda%20el%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa>.
33. Calderón R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018. Universidad Privada Norbert

- Wiener; 2018. [citado el 28 de julio de 2024] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>
34. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Rev Enferm IMSS [Internet]. 2017 [citado el 28 de julio de 2024];25(4):271–8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991>
35. Vidal F, García E, Hernández A, Flores KM. Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. Rev Sanid Milit [Internet]. 2018 [citado el 28 de julio de 2024];72(1):24–31. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2018000100024
36. Berrios M. Continuidad asistencial entre niveles de atención y satisfacción del usuario en una Posta Médica en Macusani, 2021. Universidad César Vallejo; 2022. [citado el 28 de julio de 2024] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83003>
37. Ortega C. Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla [Internet]. QuestionPro. 2021 [citado el 28 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>
38. Artunduaga M, Buitrago E. Cuidado de enfermería en pacientes de urgencias a través de la teoría del cuidado de Jean Watson. Revista Navarra Médica [Internet]. 2019 [citado el 28 de julio de 2024];5(1):49–56. Disponible en: <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/navarramedica/article/view/196>
39. Contrera M, Rodríguez A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. BENESSERE [Internet]. 2021 [citado el 28 de julio de 2024];6(1). Disponible en: <https://rcs.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/3037>

40. Naranjo Y. La teoría de relaciones interpersonales de Hildegard E Peplau en Enfermería. Revista Panorama. Cuba y Salud [Internet]. 2025 [citado 28 Ago 2025];20(1): [aprox. 5 p.]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10204882>
41. Cadena P. Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas, [Internet] 2021; 8 (7): 1603-1617. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>
42. Hurtado F. Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. Revista Scientific. [Internet]. 2020; 5 (16): 99-119, Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662985006/html/>
43. Piza N. Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. Conrado, [Internet]. 2020; 15 (70), 455-459. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tlng=es
44. Cvetkovic A, Maguiña L., Soto A, Lama J, López E. Correa. Estudios transversales. Rdo. fac. Medicina. Tararear. [Internet]. 2021; 21 (1): 179-185. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>.
45. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Primera edición. Ciudad de México: McGraw-Hill Educación; 2018. Disponible en: <https://bibliotecadigital.uce.edu.ec/item/1946>
46. Hernández O. Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. Rev Cubana Med Gen Integr. [Internet]. 2021; 37 (3): 1. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es.

47. Céspedes A, Huarhuachi M, Vargas L. Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024 [tesis]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2024. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/9565>
48. Ministerio de Salud del Perú. Consideraciones éticas para la investigación en salud con personas [Documento técnico]. Lima: MINSA; 2020. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/consideraciones-eticas-para-investigaciones-en-salud-con-personas>

ANEXO

Anexo 01: Matriz de consistencia

“Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia de un hospital de Lima, 2024”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia de un hospital de Lima, 2025?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia de un hospital de Lima, 2024.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia de un hospital de Lima, 2024.</p> <p>Hipótesis Especifica Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia.</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia.</p>	<p>V1: Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones Humana Técnica Entorno</p> <p>V2: Satisfacción del paciente post operado mediato</p> <p>Dimensiones Elementos tangibles Capacidad de respuesta Segura</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Método y diseño de Investigación Método hipotético - Deductivo</p> <p>Diseño No experimental, de corte transversal</p> <p>Población y muestra 85 pacientes post operatorio</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia.

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Autores: Céspedes, Huarhuachi y Vargas (2024)

Modificado: Núñez (2025)

Estimado paciente:

A continuación, encontrará un cuestionario de calidad de atención diseñado para un estudio anónimo y confidencial. Su objetivo es recoger información sobre su experiencia con los cuidados de enfermería.

Por favor, marque con una (X) la opción que mejor represente su opinión. Su participación es muy valiosa para nosotros, ya que nos ayudará a mejorar la calidad de nuestros servicios.

Agradecemos sinceramente su colaboración.

Nº	ÍTEM	PUNTUACIÓN		
		1	2	3
	Dimensión: Humana			
1.	¿La enfermera se identifica con Ud.?			
2.	¿La enfermera se dirige a Ud. Por su ¿Nombre?			
3.	¿La enfermera asegura que tus necesidades de privacidad estén cubiertas?			
	Dimensión: Técnica			
4.	¿La enfermera sabe lo suficiente para cuidarlos adecuadamente?			
5.	¿La enfermera siempre habla con la verdad?			
6.	Cree Ud. ¿Que la enfermera sigue aprendiendo constantemente?			
7.	¿Comprendió la información que le brindó la enfermera?			
8.	¿Cuándo la enfermera promete hacer algo en cierto tiempo lo hace?			
	Dimensión: Entorno			
		1	2	3

9.	¿Está conforme con la atención que recibió de parte de la enfermera?			
10.	¿La enfermera atiende con puntualidad?			
11.	¿La enfermera le permite expresar sus preocupaciones y temores?			

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO MEDIATO

Autores: Céspedes, Huarhuachi y Vargas (2024)

Modificado: Núñez (2025)

Estimado paciente:

A continuación, encontrará un cuestionario de satisfacción diseñado para un estudio anónimo y confidencial. Su objetivo es recoger información sobre su experiencia con los cuidados de enfermería.

Por favor, marque con una (X) la opción que mejor represente su opinión. Su participación es muy valiosa para nosotros, ya que nos ayudará a mejorar la calidad de nuestros servicios.

Agradecemos sinceramente su colaboración.

1	2	3	4	5
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy Satisfecho

N°	ÍTEMS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Elementos Tangibles					
1.	¿Las instalaciones donde le atiende la enfermera son adecuadas?					
2.	¿El ambiente del servicio de cirugía es adecuado?					

3.	¿Los materiales observados son limpios y agradables para los pacientes?					
4.	¿La enfermera tiene una apariencia adecuada para este servicio?					
5.	¿El ambiente donde le prepararon para ser operado se encuentra limpio y adecuado?					
	Dimensión: Capacidad de Respuesta	1	2	3	4	5
6.	¿La enfermera siempre está dispuesta a ayudarlo?					
7.	¿La atención en el área de cirugía es continua?					
8.	¿Cuándo Ud. tiene algún problema la enfermera le da alternativas de solución?					
	Dimensión: Segura	1	2	3	4	5
9.	¿La enfermera le ayuda cuando Ud. está programado para sala?					
10.	¿La enfermera le comunica a sus familiares cuando Ud. presenta alguna dificultad?					
11.	¿La enfermera le responde oportunamente a su pregunta?					
12.	¿La enfermera le inspira confianza?					

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
 Investigadores : Núñez Domínguez, Lilia Amire
 Título : “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia de un hospital de Lima, 2025”

Propósito del estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia de un hospital de Lima, 2025”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener **Lic. Núñez Domínguez, Lilia Amire** El propósito es: “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente post operado mediato del Servicio de Traumatología y Ortopedia”.

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. Núñez Domínguez, Lilia Amire** al 000000000 y/o ante la presidencia del Comité de Ética 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

Nombre:

DNI:




19% 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

- 15%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 17%  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

- 15% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 17% 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		9%	
2	Trabajos entregados		
uwiener on 2024-09-01		2%	
3	Internet		
repositorio.unac.edu.pe		<1%	
4	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2024-12-12		<1%	
5	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2023-10-14		<1%	
6	Trabajos entregados		
uwiener on 2024-11-07		<1%	
7	Trabajos entregados		
uwiener on 2024-09-26		<1%	
8	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2024-10-26		<1%	
9	Trabajos entregados		
Higher Education Commission Pakistan on 2025-07-22		<1%	
10	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2023-10-14		<1%	
11	Trabajos entregados		
uwiener on 2023-10-17		<1%	