

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de
cirugía de un hospital de Huaraz, 2025**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de enfermería: Cuidados
Quirúrgicos

Autor:

Marianela Mercedes Arellan Perez

Asesor:

Mg. Blanca Quispe Cristóbal

Lima, 23 de setiembre del 2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO

ACADÉMICO

Yo, Blanca Quispe Cristóbal, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE HUARAZ, 2025”** de la autora Marianela Mercedes Arellan Perez tiene un índice de similitud de 20% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de setiembre del año 2026.



Mg. Blanca Quispe Cristóbal

**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del
servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional
de enfermería: Cuidados Quirúrgicos



Mg. Sofia Dora Vivanco Hilario
Dictaminador

Lima, 23 de setiembre del 2026

Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Planteamiento del Problema	2
Formulación del Problema	4
Objetivos de la Investigación	5
Justificación.....	6
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas.....	9
Antecedentes de la Investigación	9
Marco Conceptual	14
Bases Teóricas	19
Definición de Términos	20
Metodología	21
Descripción del Lugar de Ejecución.....	21
Población y Muestra	21
Tipo y Diseño de Investigación	22
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	26
Procesamiento de Datos	27
Consideraciones Éticas	28
Administración del Proyecto de Investigación	30
Referencias Bibliográficas	32
Apéndices.....	36

Resumen

El presente estudio tendrá como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz durante el año 2025. Para ello, se empleará un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. La muestra estará conformada por 50 pacientes postquirúrgicos hospitalizados en dicho servicio, quienes serán evaluados mediante dos instrumentos previamente validados. Para la medición de la calidad del cuidado de enfermería se utilizará el instrumento CARE-Q, en su versión en español adaptada por Sepúlveda et al. (2009), el cual constará de 46 ítems distribuidos en seis dimensiones, con valores de validez de 0.868 y confiabilidad de 0.881. Por su parte, la satisfacción del paciente será evaluada mediante el instrumento PSQ-18, adaptado por Iglesias et al. (2021), compuesto por 18 ítems agrupados en siete dimensiones, con una validez de 0.800 y una confiabilidad de 0.834. En cuanto al análisis de los datos, estos serán analizados con el software SPSS versión 27, donde se realizará el análisis inferencial. Se aplicará la prueba de correlación de Pearson en caso de que los datos presenten una distribución normal, o la prueba de correlación de Spearman si no se cumple este supuesto. Los resultados se presentarán mediante tablas de frecuencia, lo que permitirá una adecuada organización e interpretación de los hallazgos. Finalmente, los resultados obtenidos permitirán establecer el grado de relación entre las variables estudiadas, aportando evidencia empírica relevante para el diseño e implementación de estrategias de mejora continua en la práctica del cuidado de enfermería, tales como programas de capacitación centradas en el paciente.

Palabras clave: Calidad, cuidado, satisfacción, paciente.

Planteamiento del Problema

Identificación del Problema

A nivel internacional, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) existen aproximadamente 28 millones de profesionales de enfermería en el mundo; sin embargo, su distribución es desigual, concentrándose cerca del 80% en regiones con alta demanda poblacional, lo que genera déficits significativos en la cobertura de servicios de salud (OMS, 2025).

En España, se estima un déficit cercano a 100 000 profesionales de enfermería para alcanzar la media europea de 8,5 por cada 1 000 habitantes, cuya cobertura podría tardar entre 22 y 29 años (Salamanca, 2025).

En el contexto latinoamericano, se estima la presencia de aproximadamente 8,4 millones de profesionales de enfermería, lo que representa cerca del 30% del total mundial. No obstante, la distribución de este recurso humano es desigual, evidenciándose además limitaciones en la formación y capacitación del personal, lo que constituye un desafío para garantizar la calidad del cuidado de enfermería (De Bortoli et al., 2021). Asimismo, un estudio realizado en un hospital de México evidenció que el 36,5% de los pacientes no se encontraba satisfecho con la calidad del cuidado de enfermería recibido, siendo la comunicación enfermera-paciente el principal aspecto de insatisfacción, reportado por el 45,67% de los encuestados (Flores et al., 2024).

A nivel nacional, la salud pública ha mostrado una notable deficiencia en la calidad del cuidado del personal de enfermería en los servicios de cirugía, evidenciando la insatisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Por ejemplo, en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro en Ica, el 77,6% de los pacientes percibieron la calidad del cuidado como regular o mala, y el 72,8% manifestó no estar completamente satisfecho con los servicios

recibidos (Ramírez y Urure, 2023). De manera similar, un estudio en un hospital público de Lima reportó que el 53,25% de los pacientes calificó la calidad del cuidado como regular y el 14,94% como deficiente, observándose tendencias semejantes en las dimensiones humana, técnico-científica y de entorno. En cuanto a la satisfacción, el 46,10% de los pacientes la evaluó como regular y el 16,23% como deficiente (Huamán et al., 2022).

Respecto al nivel local, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e informática, dentro del departamento de Áncash, se registran solo un 13,6% de profesionales de enfermería por cada 10 mil habitantes (INEI, 2021), siendo un problema pues limita la adecuada prestación del servicio de salud en los diferentes niveles de atención de los pacientes. En concordancia, un estudio realizado en la ciudad de Caraz encontró que la calidad del cuidado de enfermería fue percibida por los pacientes como regular por el 49%, deficiente por el 28,6% y baja por el 22,4%; así mismo, al analizar las dimensiones, observaron un mayor predominio del nivel regular en accesibilidad (73,5%), explicación y facilitación (69,4%), confort (71,4%), anticipación (59,9%), mantenimiento de la relación de confianza (61,2%) y monitoreo (73,5%). Así mismo, el 46,3% de los pacientes manifestó encontrarse regularmente satisfecho (García & Molina, 2025).

En el ámbito laboral del servicio de cirugía del hospital de Huaraz, la observación directa y las quejas informales de los pacientes revelan indicios de deficiencias en la calidad del cuidado de enfermería, y niveles de insatisfacción postquirúrgica. Esta situación se refleja en demoras en la atención, dificultades en la comunicación con los pacientes y desconfianza en el monitoreo clínico. Asimismo, algunos pacientes expresan que el nivel de conocimientos y habilidades demostrados por el personal de enfermería no siempre corresponde con sus expectativas.

Las causas que sustentan este problema son multifactoriales. En primer lugar, podría deberse a factores estructurales como la escasez de personal y la distribución inadecuada de recursos, los cuales podrían dificultar la atención oportuna. A ello se suman factores procedimentales, relacionados con la ejecución de protocolos asistenciales que no siempre se ejecutan con la rapidez necesaria. Finalmente, se reconocen factores vinculados a las competencias percibidas, donde algunos pacientes manifiestan dudas respecto a la habilidad técnica del personal frente a situaciones clínicas complejas.

De no abordarse esta problemática, podrían generarse diversas consecuencias. En caso de los pacientes podría incrementarse el riesgo de complicaciones, prolongarse el tiempo de recuperación y disminuir la percepción positiva de la atención recibida. Por otro lado, la imagen institucional del hospital podría verse afectada, igualmente, se incrementaría el número de reclamos y repercutiría en el clima laboral del personal de salud, limitando el logro de estándares adecuados de calidad del cuidado.

En este contexto, el presente estudio aportará evidencia relevante al analizar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. Los resultados permitirán establecer bases objetivas para la toma de decisiones en la gestión de recursos, el fortalecimiento de las competencias profesionales y el diseño de estrategias orientadas a mejorar la calidad del cuidado y la humanización de los servicios de salud. Con los antecedentes mencionados se plantea la siguiente pregunta:

Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025?

Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión conforta y la satisfacción del paciente en el s servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025?

¿Cuál es la relación la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión monitoria y hace seguimiento y la satisfacción del paciente en el s servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

Objetivos Específicos

Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión conforta y la satisfacción del paciente en el s servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión monitoria y hace seguimiento y la satisfacción del paciente en el s servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

Justificación

Justificación Teórica

Este estudio aportará teóricamente al conocimiento de la comunidad científica de enfermería y a la literatura existente al sistematizar las variables y dimensiones relacionadas con la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el contexto específico del servicio de cirugía, la identificación y organización de estas variables permitirá construir un marco conceptual más robusto que facilite la comprensión de los factores que influyen en la

experiencia del paciente y en la efectividad del cuidado, y servirán como base o línea de referencia para futuras investigaciones, ya sea para replicar el estudio en otros contextos o para profundizar en las dimensiones que muestren una relación más significativa.

Justificación Metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente en el empleo de un enfoque cuantitativo, el cual permitirá medir de manera objetiva la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía. Para ello, se utilizarán dos instrumentos validados y confiables: el cuestionario CARE-Q, que evaluará la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería, y el cuestionario PSQ-18, que medirá el grado de satisfacción del paciente, ambos instrumentos, al ser aplicados mediante encuestas estructuradas, garantizarán la precisión y consistencia de los datos recolectados, fortaleciendo así el rigor científico del estudio.

Justificación Práctica y Social

La justificación práctica y social de esta investigación radica en su potencial para generar mejoras significativas en la atención de los pacientes del servicio de cirugía de un hospital de Huaraz. Al identificar los aspectos específicos en los que se puede optimizar la calidad del cuidado de enfermería, los resultados de este estudio proporcionarán una base diagnóstica sólida para diseñar intervenciones que permitan aumentar considerablemente la satisfacción del paciente, contribuyendo así a una recuperación más efectiva y a una experiencia hospitalaria más positiva. Asimismo, esta investigación ofrece beneficios directos para el personal de enfermería y la gestión del servicio, dado que al evidenciar de manera objetiva las fortalezas y debilidades en la atención, los hallazgos servirán como fundamento clave para el desarrollo de programas de capacitación focalizados en áreas críticas identificadas, como la atención centrada en el paciente.

Línea de Investigación

Esta investigación se enmarca en la línea “Cuidado humano y gestión del cuidado” de la UPeU, correspondiente al código 00318.

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

En el ámbito internacional, García et al. (2026), en España, plantearon como objetivo determinar la percepción de los pacientes en cuanto a la personalización de la atención enfermera en hospitales públicos de la provincia de Cádiz; en cuanto a la metodología, el tipo de investigación fue descriptivo-prospectivo, de corte transversal, la muestra estuvo integrada por 426 pacientes a los cuales se aplicó como instrumento un cuestionario; los resultados, revelaron que el nivel de personalización percibida por el 64% fue regular, siendo superior en uno de los hospitales de Cádiz, además, identificaron que el 59% percibió como baja las intervenciones dirigidas a personalizar los cuidados en el plano personal, y que los pacientes percibieron en menor medida la valoración de sus preferencias en comparación con otros aspectos del cuidado; finalmente, los autores concluyeron que, si bien las enfermeras realizan intervenciones personalizadas que son percibidas por los pacientes, esta personalización es mayor en los aspectos relacionados con la situación clínica y no se aplica de manera equitativa en todos los paciente.

Del mismo modo, Mohammed et al. (2024), en Arabia Saudita, plantearon como objetivo identificar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería; en cuanto a la metodología, el tipo de investigación fue de corte transversal, la muestra estuvo integrada por 400 pacientes a los cuales se aplicó como instrumento un cuestionario; los resultados, revelaron que respecto a la satisfacción el 60% consideró como buena la coordinación de la atención post alta, específicamente en los esfuerzos de las enfermeras para atender las necesidades de los pacientes después de dejar el hospital, mientras, que el 40% percibió como baja su satisfacción respecto a la privacidad; finalmente, los autores concluyeron que, los

pacientes expresaron satisfacción general con la atención de enfermería hospitalaria que recibieron, y sus necesidades percibidas y expectativas de atención por parte de las enfermeras influyeron significativamente en sus niveles de satisfacción.

Asimismo, Wudu (2021), en África, planteó como objetivo evaluar los determinantes de la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería hospitalaria en los hospitales públicos de la región oriental de Amhara, noreste de Etiopía; en cuanto a la metodología, el tipo de investigación fue descriptivo, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, la muestra estuvo integrada por 244 pacientes a los cuales se aplicó como instrumento un cuestionario; en cuanto a los resultados, encontró que el 48.4% califica como mala la atención de las enfermeras lo cual hace que se muestren insatisfechos con dicha atención, encontró que el parámetro más alto de insatisfacción fue el factor técnico (54.5%) dado que señalaron que las enfermeras muestran desconocimiento en ciertos procesos, respecto al factor humano, este fue el catalogado también como insatisfactorio por el 17.6% ya que señalan que las enfermeras muchas veces no son amables y muchas veces no tienen en cuenta las necesidades de sus pacientes; finalmente, el autor concluyó que, la satisfacción general de los pacientes con la atención de enfermería en este estudio se encontró por debajo del estándar y requiere un gran esfuerzo de mejora.

En el contexto latinoamericano, un estudio realizado por Mora et al. (2025), en Ecuador, plantearon como objetivo examinar el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía en relación con la atención de enfermería en un hospital del país; en cuanto a la metodología, la investigación fue descriptiva, no experimental y transversal, la muestra estuvo integrada por 236 pacientes a los cuales se aplicó como instrumento un cuestionario; en cuanto a los resultados, mostraron que un 90% de los encuestados se situó en un rango de satisfacción alto, entre los puntos fuertes de la atención, destacaron la claridad en la comunicación y el trato

personalizado, además, identificaron como aspectos susceptibles de mejora la garantía de privacidad durante la estancia y la calidad de la atención dispensada durante el turno nocturno, finalmente, los autores concluyeron que, el nivel de satisfacción con la enfermería es elevado, especialmente en lo que respecta a la comunicación empática, es necesario implementar mejoras en ámbitos como la privacidad y la asistencia nocturna.

También, Fernández et al. (2022), en Chile, plantearon como objetivo analizar la percepción que tienen los usuarios hospitalizados respecto del cuidado humanizado que reciben por parte de las profesionales de enfermería; en cuanto a la metodología, el tipo de investigación fue descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, la muestra estuvo integrada por 377 pacientes a los cuales se aplicó como instrumento un cuestionario; en cuanto a los resultados, encontró que la mayoría de los participantes identificaron al personal de enfermería por su uniforme y, aunque hubo algunas diferencias según el servicio, manifestaron satisfacción con la atención recibida esto con un 84,6%, encontrándose que factores como la edad ($\chi^2 : 7,90; p=0,019$), el tiempo de hospitalización ($\chi^2 : 26,74; p= <0,001$) y el reconocimiento del personal de enfermería ($\chi^2 : 10,35; p=0,016$) mostraron una relación estadística con la satisfacción; finalmente, los autores concluyeron que, es necesario implementar estrategias que fortalezcan la percepción del cuidado humanizado por parte del personal de enfermería, lo que contribuirá a la creación de un clima y una cultura organizacional que reflejen esta perspectiva de cuidado.

Además, Ruíz et al. (2021), en México, plantearon como objetivo identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública; en cuanto a la metodología, el tipo de investigación fue descriptivo, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, la muestra estuvo integrada por

90 pacientes a los cuales se aplicó como instrumento un cuestionario; en cuanto a los resultados, se encontró que el 67,8% consideró estar satisfecho con la calidad del cuidado de enfermería, el 43.3% de los participantes percibió que el interés por cumplir con sus expectativas fue mejor de lo esperado, el 50% afirmó lo mismo sobre la información brindada, el 53.3% valoró positivamente la disposición del personal, el 41.1% destacó la confianza recibida, el 48.9% percibió una amabilidad superior a lo esperado, el 42.2% consideró que la preparación del personal fue mejor de lo esperado, y el 38.9% indicó que la comprensión también superó sus expectativas; finalmente, los autores concluyeron que, la mayoría de los participantes en este estudio, en términos generales, percibieron una buena calidad en el cuidado brindado por el personal de enfermería.

En el ámbito nacional, un estudio realizado por Mamani et al. (2025) en Moquegua, plantearon como objetivo establecer la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía; en cuanto a la metodología, la investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental y transversal, la muestra estuvo integrada por 101 pacientes a los cuales se aplicó como instrumento un cuestionario; los resultados, mostraron que la calidad del cuidado enfermero como la satisfacción general de los usuarios fueron percibidas por el 87% en un nivel medio, además, identificaron una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables principales con un rho igual a .798, siendo las dimensiones humana y continua del cuidado las que ejercieron una influencia más destacada; finalmente, los autores concluyeron que, la calidad del cuidado de enfermería se relaciona de manera significativa con la satisfacción postoperatoria, resaltando el peso fundamental que tienen los aspectos humanos y la continuidad de la atención.

Así también, Ramírez (2023), en Ica, planteó como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021; en cuanto a la metodología, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, la muestra estuvo integrada por 147 pacientes a los cuales se aplicó como instrumento un cuestionario; en cuanto a los resultados, encontró que la calidad del cuidado de enfermería se evaluó como regular en un 49%, deficiente en un 28,6% y baja en un 22,4%, al analizar las dimensiones, se observó un mayor predominio de calidad regular en accesibilidad (73,5%), explicación y facilitación (69,4%), confort (71,4%), anticipación (59,9%), mantenimiento de la relación de confianza (61,2%) y monitoreo-seguimiento (73,5%), en cuanto a la satisfacción, se encontró un nivel medio en el 46,3% de los casos, un nivel bajo en el 26,5% y un nivel alto en el 27,2%, por dimensiones, se evidenció mayor presencia de nivel medio en el trato recibido (52,4%), continuidad del cuidado (42,9%) y resultado del cuidado (41,5%), finalmente, el autor concluyó que, existe relación significativa y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del caso en mención ($p < 0.05$).

Igualmente, Flores y Rodriguez (2023), en Trujillo, plantearon como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado en un Hospital de Chao; en cuanto a la metodología, el tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, la muestra estuvo integrada por 80 pacientes a los cuales se aplicó como instrumento un cuestionario; los resultados demuestran que el 87.5% de los pacientes considera que la calidad del cuidado recibido era buena, mientras que el 90% reportó sentirse muy satisfecho, esto sugiere que las enfermeras logran cumplir en gran medida con las expectativas de los pacientes tras la cirugía, ofreciendo un servicio que responde

adecuadamente a sus necesidades en el período postoperatorio; finalmente, los autores concluyeron que, mediante el estadígrafo rho con un valor igual a 0.708 y un p valor menor al 0.05 determinaron que existe correlación significativa y alta entre la calidad de cuidado del enfermero y la satisfacción del paciente del caso estudiado.

En el ámbito local, el estudio de Silva (2022), en Huaraz, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes adultos maduros hospitalizados en el servicio de cirugía; en cuanto a la metodología, la investigación fue cuantitativa, de nivel correlacional y diseño no experimental, la muestra estuvo integrada por 50 pacientes a los cuales se aplicó como instrumento un cuestionario; en cuanto a los resultados, el 62% de los pacientes percibió la calidad del cuidado de enfermería como mala, el 30% como regular y solo el 8% como buena, en cuanto al nivel de satisfacción, el 64% de los encuestados manifestó un nivel poco satisfactorio o insuficiente, el 18% lo calificó como deficiente, el 12% como satisfactorio suficiente y únicamente el 6% alcanzó un nivel muy satisfactorio; finalmente, la autora concluyo que, existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados en el contexto estudiado con un p menor a 0.05.

Marco Conceptual

Calidad del Cuidado de Enfermería

Calidad. La calidad se refiere a la capacidad de convertir las necesidades futuras de los usuarios en características concretas y medibles, permitiendo así el diseño y fabricación de un producto que brinde satisfacción a un costo aceptable para el cliente, en este sentido, la calidad solo puede definirse en función del usuario o agente que la percibe (Monsalve & Calvo, 2024).

El concepto de calidad posee múltiples interpretaciones, entre las cuales destacan dos principales, primero, la calidad se define por aquellas características del producto que responden a las necesidades del cliente, garantizando su satisfacción. Segundo, la calidad implica la ausencia de defectos o fallas en el producto (Monsalve y Calvo, 2024).

Cuidado. El cuidado hace referencia a un concepto amplio y diverso que ha evolucionado a través del debate en espacios académicos e investigativos. Se entiende como una práctica influenciada por determinantes sociales, geográficos y culturales, vinculada al proceso salud-enfermedad. Además, se destaca que el cuidado no debe reducirse solo a técnicas y habilidades, sino que debe considerar los aspectos socioculturales para evitar una visión globalizada y homogénea del concepto (Herrera y Villagómez, 2023).

Cuidado de Enfermería

El cuidado de enfermería ha sido definido como un conjunto de elementos que incluyen la comunicación verbal y no verbal, la reducción del dolor físico, la empatía para atender al paciente de manera integral y la cercanía entre el cuidador y el paciente con un propósito terapéutico. Así mismo, en la actualidad, el cuidado suele percibirse como una actividad rutinaria, mecánica y carente de significado, limitada a un enfoque técnico y biomédico. Se considera únicamente un apoyo dentro de las ciencias de la salud, lo que contribuye a desvalorizar la enfermería como disciplina científica y artística (Yáñez et al., 2021).

Calidad del Cuidado de Enfermería. Se define como el resultado alcanzado a través de la gerencia del cuidado, de la satisfacción de las necesidades reales y sentidas de los usuarios (persona, familia y comunidad), en lo cual intervienen el personal de salud. La calidad del cuidado es una de las principales preocupaciones de los profesionales de enfermería y es hacia donde deben ir dirigidas todas las acciones, con la meta de lograr el mejoramiento del cuidado

proporcionado a los usuarios. Evaluar la calidad del cuidado de enfermería permite obtener una perspectiva desde la visión de los usuarios, sus familias y las instituciones, lo que facilita la unificación de las acciones de cuidado según las percepciones de los pacientes, y que se ajusten a los parámetros técnico-científicos establecidos para su manejo, con el objetivo de mejorar la calidad (González et al., 2024).

Dimensiones de la Calidad del Cuidado de Enfermería. De acuerdo con Sepúlveda et al. (2009) se tienen seis dimensiones:

Accesibilidad, se refiere a comportamientos de cuidado fundamentales en la relación de apoyo y asistencia brindada de manera oportuna, como acercarse al paciente y dedicarle tiempo (Matta, 2022).

Explica y Facilita, se centra en las actividades de aclarar aspectos que el paciente puede no comprender o que le resultan difíciles sobre su enfermedad, tratamiento o proceso de recuperación (Puch et al., 2016).

Conforta, cuidados que se ofrecen para asegurar que el paciente hospitalizado, así como su familia y seres queridos, se sientan cómodos y animados, creando un ambiente propicio para el bienestar (Sepúlveda et al., 2009).

Se Anticipa, se evalúan los cuidados que se planifican previamente, tomando en cuenta las necesidades del paciente para prevenir complicaciones (Matta, 2022).

Mantiene Relación de Confianza, describen los cuidados que se brindan para generar empatía con el paciente hospitalizado, favoreciendo su recuperación y haciéndolo sentir único, confiado y seguro (Puch et al., 2016).

Monitorea y Hace Seguimiento, se refiere a los cuidados que requieren un conocimiento profundo de cada paciente, así como dominio de los procedimientos técnicos y científicos,

incluye planes y acciones destinados a enseñar al equipo de enfermería cómo realizar los procedimientos correctamente (Sepúlveda et al., 2009).

Satisfacción del Paciente

Satisfacción. La satisfacción es una reacción favorable que surge de la interacción del consumidor con un producto o servicio. Se define como un estado emocional generado a partir de la valoración que el usuario realiza de su experiencia con dicho bien o servicio (Herrera, 2024).

Satisfacción del Paciente. Se considera un reflejo directo de la calidad de la atención que recibe el paciente, este concepto abarca un conjunto de condiciones, tanto objetivas como subjetivas, que deben ser evaluadas a partir de las percepciones y expectativas de los usuarios respecto a la atención médica proporcionada. Para lograr una comprensión completa de la satisfacción del paciente, es fundamental tener en cuenta no solo los aspectos tangibles del servicio, como la disponibilidad de recursos y la competencia del personal médico, sino también las experiencias subjetivas de los pacientes, que incluyen su percepción del trato recibido, la empatía del personal y la atención a sus necesidades emocionales, en este sentido, la satisfacción del paciente se convierte en un indicador clave para evaluar la efectividad de los servicios de salud y puede influir en la mejora continua de la calidad de atención médica ofrecida (Castelo et al., 2022).

Dimensiones de la Satisfacción del Paciente. De acuerdo con Iglesias et al. (2021) se dividen en siete, las cuales son:

Satisfacción general: Evaluación global del paciente sobre su experiencia con la atención médica recibida. Refleja la percepción general de la calidad del servicio.

Calidad técnica: Percepción del paciente sobre la competencia y habilidades técnicas del personal de salud, incluyendo diagnósticos, tratamientos y procedimientos médicos.

Trato interpersonal: Nivel de cortesía, empatía y respeto con el que el personal de salud trata al paciente.

Comunicación: Claridad, comprensión y efectividad en la información proporcionada por el médico o profesional de la salud, incluyendo la oportunidad para hacer preguntas y recibir respuestas comprensibles.

Tiempo con el médico: Percepción del paciente sobre la cantidad y calidad del tiempo dedicado por el médico durante la consulta.

Accesibilidad: Facilidad para obtener atención médica, incluyendo tiempos de espera, disponibilidad de citas y ubicación de los servicios.

Aspectos financieros: Impacto económico del tratamiento y percepción sobre el costo de los servicios médicos en relación con la calidad recibida.

Características de los Servicios para una Adecuada Satisfacción del Paciente. De acuerdo con la Organización Mundial de Salud (OMS, 2024) los servicios deben ser:

Oportunos, lo que significa que se implementan en el momento y de la manera adecuada para satisfacer las necesidades de los pacientes sin demoras innecesarias.

Equitativos, lo que implica ofrecer el mismo tipo de atención sin hacer distinciones por género, etnia, ubicación geográfica o situación socioeconómica, esta equidad en el acceso asegura que todos los pacientes, independientemente de su trasfondo, reciban la atención que merecen.

Íntegros, lo que significa que los pacientes reciben un enfoque de atención continua a lo largo de su vida, garantizando que sus diversas necesidades de salud sean atendidas de manera correcta.

Eficientes, lo que implica maximizar el beneficio de los recursos disponibles, asegurando que se utilicen de la mejor manera posible para ofrecer resultados óptimos en la salud de los pacientes.

Bases Teóricas

Jean Watson es reconocida como una de las teoristas más influyentes de la enfermería contemporánea, destacando por su enfoque humanista y holístico. Watson propuso la Teoría del Cuidado Humanizado, que postula que la esencia de la enfermería radica en la relación transpersonal entre la enfermera y el paciente, donde el amor, la compasión y la dignidad son fundamentales para promover la curación. Defendía que el cuidado debe trascender lo técnico, integrando una conexión auténtica que reconozca las dimensiones emocionales, espirituales y culturales del ser humano. Su modelo se centra en los 10 Factores Caritativos, que guían una práctica enfermera orientada a crear entornos terapéuticos donde el paciente se sienta valorado como persona. Así, su legado enfatiza que la calidad del cuidado se mide no solo por resultados clínicos, sino por la capacidad de generar experiencias significativas que fortalezcan la confianza y el bienestar integral del paciente (Junia et al., 2024).

En este sentido, la teoría de Jean Watson se vincula directamente con este estudio sobre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, ya que enfatiza la importancia del cuidado holístico y la conexión emocional entre la enfermera y el paciente, Watson propone que un cuidado centrado en la dignidad, el respeto y la compasión no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también influye en su recuperación clínica, esta teoría ofrece un marco conceptual que destaca cómo la humanización del cuidado impacta positivamente en la percepción de calidad y bienestar durante el proceso quirúrgico.

Definición de Términos

Calidad del cuidado de enfermería: se refiere al cuidado adecuado brindado a los pacientes por el personal de servicio de enfermería se refiere a un conjunto de prácticas profesionales que incluyen la atención directa, el apoyo emocional y la educación, promoviendo así la salud y el bienestar del paciente (González et al., 2024).

Paciente: es la persona enferma que se encuentra bajo tratamiento por órdenes de un médico, considerada la más adecuada por este debido a su condición específica, este paciente recibe atención médica y enfermera con el objetivo de restaurar su salud, aliviar síntomas y mejorar su calidad de vida a través de un enfoque individualizado y centrado en sus necesidades particulares (Rodríguez y Arevalo, 2023).

Satisfacción: refiere al sentimiento de alegría que produce placer debido a lo obtenido, manifestándose como una respuesta emocional positiva ante logros, recompensas o experiencias gratificantes. Este estado de satisfacción no solo mejora el bienestar emocional, sino que también puede motivar a la persona a buscar nuevas metas y continuar esforzándose por alcanzar más satisfacciones en diferentes áreas de su vida (Castelo et al., 2022).

Servicio de cirugía: es la unidad especializada dentro de un hospital o centro de salud que se encarga de realizar procedimientos quirúrgicos con el objetivo de tratar enfermedades, lesiones o afecciones médicas que requieren intervención invasiva. Este servicio incluye un equipo multidisciplinario de profesionales, como cirujanos, anestesiólogos, enfermeras y técnicos, quienes trabajan en conjunto para asegurar la seguridad y el bienestar del paciente durante todo el proceso, desde la evaluación preoperatoria hasta la recuperación postoperatoria (González et al., 2024).

Metodología

Descripción del Lugar de Ejecución

El estudio se llevará a cabo en el Hospital Víctor Ramos Guardia de la ciudad de Huaraz, establecimiento de salud público correspondiente al Nivel II-2 de atención, según el Ministerio de Salud del Perú, como principal hospital de la región, cuenta con diversas especialidades médicas y quirúrgicas, brindando atención integral a pacientes locales y de provincias aledañas de Áncash.

La investigación se realizará en el Servicio de Cirugía, según su dotación de personal, este servicio cuenta con 4 médicos cirujanos especialistas en cirugía general y con 23 profesionales de enfermería, de los cuales 16 son enfermeros, de estos 7 son especialista en cuidados quirúrgicos. El proyecto se desarrollará durante los meses de setiembre octubre y noviembre del 2025.

Población y Muestra

Población

La población de estudio estará conformada por un total de 50 pacientes postquirúrgicos hospitalizados en el servicio de cirugía.

Muestra

La muestra será de tipo censal y estará conformada por el total de la población, 50 pacientes.

Criterios de Inclusión y Exclusión.

Criterios de Inclusión.

- ✓ Pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía.
- ✓ Pacientes del servicio de cirugía mayores a 18 años de edad.

- ✓ Pacientes del servicio de cirugía que firmen el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión.

- ✓ Pacientes del servicio de cirugía con trastornos psiquiátricos diagnosticados.
- ✓ Pacientes del servicio de cirugía en estado crítico o con deterioro cognitivo.
- ✓ Pacientes del servicio de cirugía que no deseen participar en la investigación.

Tipo y Diseño de Investigación

El estudio será de enfoque cuantitativo, el cual, según Harish (2021) permite la recolección y análisis de datos numéricos para probar hipótesis. El diseño será no experimental, dado que no se manipulan variables, sino que se observan fenómenos en su contexto natural. Asimismo, el estudio será de corte transversal, dado que los datos se recolectarán en un solo momento del tiempo (Ruiz & Valenzuela, 2022). Además, el estudio será correlacional, ya que, según Kumar et al. (2023) este alcance de investigación busca analizar la relación entre dos o más variables sin establecer causalidad.

Formulación de Hipótesis

Hipótesis General

Hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

Hipótesis específicas:

HE1 alterna: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

HE1 nula: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

HE2 alterna: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

HE2 nula: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

HE3 alterna: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión conforta y la satisfacción del paciente en el s servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

HE3 nula: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión conforta y la satisfacción del paciente en el s servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

HE4 alterna: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

HE4 nula: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

HE5 alterna: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

HE5 nula: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

HE6 alterna: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión monitoria y hace seguimiento y la satisfacción del paciente en el s servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

HE6 nula: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión monitoria y hace seguimiento y la satisfacción del paciente en el s servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.

Identificación de Variables

Variable independiente: Calidad del cuidado de enfermería.

Variable dependiente: Satisfacción del paciente

Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Calidad del cuidado de enfermería.	Se define como el resultado alcanzado a través de la gerencia del cuidado, de la satisfacción de las necesidades reales y sentidas de los usuarios (persona, familia y comunidad), en lo cual intervienen el personal de salud (González et al., 2024).	La variable calidad del cuidado del cuidado de enfermería se medirá con el instrumento CARE-Q, validado por Sepúlveda et al. (2009). Los resultados se medirán en: Alta [139 - 184] Media [93 - 137] Baja [46 - 92]	Accesibilidad [ítems, 1-5]	Cuidado de enfermería en forma oportuna y en base a sus necesidades	Ordinal
			Explica y facilita [ítems, 6-10]	Información de manera clara y sencilla al paciente relacionado con su enfermedad	
			Conforta [ítems, 11-19]	Cuidado que brinda la enfermera para proporcionar comodidad, ánimo y clima de bienestar	
			Se anticipa [ítems, 20-29]	Planificación previa del cuidado de enfermería para prevenir complicaciones en el paciente	
			Mantiene relación de confianza [ítems, 30-38]	Empatía establecida entre el paciente y la enfermera que contribuye en su recuperación	
			Monitorea y hace seguimiento [ítems, 39-46]	Evaluación permanente que permita obtener información del progreso del paciente	
Satisfacción del paciente	Abarca un conjunto de condiciones, tanto objetivas como subjetivas, que deben ser evaluadas a partir de las percepciones y expectativas de los usuarios respecto a la atención médica proporcionada. (Castelo et al., 2022).	La variable satisfacción del paciente se medirá con el instrumento PSQ-18, validado por Iglesias et al. (2021). Los resultados se medirán en: Alta [3,5 - 5,0] Media [2,5 - 3,5] Baja [1,0 - 2,5]	Satisfacción general [ítems, 1-2]	Percepción global del paciente sobre la atención recibida	Ordinal
			Calidad técnica [ítems, 3-6]	Competencia y habilidades técnicas del personal médico	
			Trato interpersonal [ítems, 7-8]	Amabilidad, respeto y empatía del personal médico	
			La comunicación [ítems, 9-10]	Claridad y efectividad de la comunicación entre el médico y el paciente	
			Aspectos financieros [ítems, 11-12]	Percepción del paciente sobre los costos y la relación calidad-precio del servicio.	
			Tiempo con el médico [ítems, 13-16]	Percepción del paciente sobre el tiempo dedicado por el médico durante la consulta.	
			Accesibilidad [ítems, 17-18]	Facilidad para acceder al servicio.	

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

En esta investigación se empleará como técnica la encuesta.

Instrumento

Se utilizarán dos cuestionarios validados en estudios previos para utilizarlos en el contexto del hospital. En el caso de la variable calidad del cuidado de enfermería, se utilizó el cuestionario “CARE-Q”, diseñado originalmente por Patricia Larson y adaptado al español por Sepúlveda et al. (2009), con una fiabilidad alta de 0.881 para el coeficiente Alfa de Cronbach. Dicho instrumento está dividido en seis dimensiones: accesibilidad (5 ítems), explica y facilita (5 ítems), conforta (9 ítems), se anticipa (10 ítems), mantiene relación de confianza (9 ítems) y monitorea y hace seguimiento (8 ítems), sumando un total de 46 ítems, cuyas respuestas se puntúan siguiendo una escala de Likert, donde “Muy en desacuerdo” equivale a 1 punto, “En desacuerdo” a 2 puntos, “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” a 3 puntos, “De acuerdo” a 4 puntos y “Muy de acuerdo” a 5 puntos. De este modo, el nivel de calidad del cuidado de enfermería es clasificado, de forma general, como bajo (46-92 puntos), medio (93-138) y alto (139-184), y de manera específica por dimensión de la siguiente forma: accesibilidad y explica y facilita, bajo (5-10), medio (11-15) y alto (16-20); conforta y relación de confianza, bajo (9-18), medio (19-27) y alto (28-36); se anticipa, bajo (10-20), medio (21-30) y alto (31-40); y monitorea y hace seguimiento, bajo (8-16), medio (17-24) y alto (25-32).

Por otro lado, para medir la variable satisfacción del paciente se empleó el cuestionario “PSQ-18”, validado por Iglesias et al. (2021), en su versión al español, con una fiabilidad alta de 0.834 para el coeficiente Alfa de Cronbach. Dicho instrumento está dividido en siete dimensiones: satisfacción general (2 ítems), calidad técnica (4 ítems), trato interpersonal (2

ítems), comunicación (2 ítems), tiempo con el médico (2 ítems), accesibilidad (4 ítems) y aspectos financieros (2 ítems), sumando un total de 18 ítems, cuyas respuestas se puntúan siguiendo una escala de Likert, donde “Muy en desacuerdo” equivale a 1 punto, “En desacuerdo” a 2 puntos, “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” a 3 puntos, “De acuerdo” a 4 puntos y “Muy de acuerdo” a 5 puntos. De este modo, el nivel de satisfacción del paciente, calculado en función del puntaje promedio obtenido, es clasificado como baja (1.0-2.5), regular (>2.5 y <3.5) y alta (3.5-5.0).

Validez y Confiabilidad.

Validez. En cuanto a la validez de ambos instrumentos, esta fue determinada mediante el juicio de 5 expertos en la materia, quienes evaluaron la claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia y metodología de los ítems que los componen.

Confiabilidad. Respecto a la confiabilidad, el cuestionario CARE-Q obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.881, lo que indica una alta fiabilidad, mientras que el cuestionario PSQ-18 alcanzó un valor de 0.834, también reflejando una alta fiabilidad.

Procesamiento de Datos

Para la recolección de datos, se solicitará autorización al hospital en cuestión para la aplicación del estudio, mediante una solicitud formal dirigida a la dirección y al jefe del servicio de cirugía. Una vez obtenida la aprobación, se procederá a la convocatoria de los participantes en coordinación con el personal de enfermería. Se brindará una explicación detallada sobre los objetivos y alcances del estudio, asegurando que los participantes comprendan su papel en la investigación, la duración del cuestionario será de 15 minutos, aquellos que acepten participar firmarán el consentimiento informado. La aplicación de los cuestionarios se realizará en un

ambiente adecuado dentro del hospital, respetando la privacidad de los pacientes. Los datos serán recolectados directamente por el investigador y el equipo de apoyo, garantizando la uniformidad en la aplicación de los instrumentos.

Análisis de Datos

Los datos obtenidos serán registrados inicialmente en formatos físicos y posteriormente trasladados a una base de datos en Microsoft Excel para su organización. Luego, serán exportados al software estadístico SPSS v.27, donde se realizará el análisis correspondiente. Se aplicarán estadísticas descriptivas para caracterizar la muestra y se verificará la normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov o Shapiro-Wilk, según corresponda. Para el análisis inferencial, se aplicará la prueba de correlación de Pearson en caso de normalidad, o la prueba de Spearman si los datos no presentan distribución normal. Además, se realizará la prueba de hipótesis con un nivel de significancia del 5% ($p < 0.05$) para determinar la relación entre las variables en estudio.

A partir de lo anterior, los resultados hallados finales se presentarán en tablas en los cuales, por un lado, se presentarán los resultados descriptivos sobre el nivel de ambas variables en estudio, por otro lado, se tendrán las tablas de contrastación de hipótesis, donde se mencione la correlación entre variables y dimensiones, detallando su p valor y nivel de significancia que permitan vislumbrar dicha relación.

Consideraciones Éticas

El estudio se desarrollará conforme a los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki y el Informe Belmont, garantizando el respeto por los derechos y la dignidad de los participantes.

Se aplicará el principio de respeto a las personas, el cual se materializa a través de la autonomía de los participantes, para ello, se empleará un formato de consentimiento informado que será firmado por cada participante antes de su inclusión en el estudio. Dicho documento detallará de manera clara y comprensible el propósito de la investigación, los procedimientos a realizar, el uso exclusivo de los datos recolectados con fines académicos, así como el derecho a retirarse en cualquier momento sin que ello genere repercusión alguna en su atención o trato.

Asimismo, se garantizará el principio de beneficencia y no maleficencia, procurando que los beneficios derivados de la investigación superen cualquier posible riesgo o inconveniente para los participantes, se asegurará que la aplicación de los instrumentos no interfiera con la atención habitual ni cause molestias innecesarias.

En cuanto al principio de confidencialidad, se protegerá la privacidad de la información mediante la codificación de los datos, asignando un código alfanumérico a cada participante que impida su identificación directa, los datos serán utilizados exclusivamente para fines académicos y científicos, y se mantendrán bajo resguardo del investigador principal.

Finalmente, se garantizará el principio de justicia, asegurando un trato equitativo a todos los participantes, evitando cualquier tipo de discriminación en la selección de la muestra y garantizando que los beneficios y cargas de la investigación se distribuyan de manera justa entre la población de estudio.

Limitaciones del Proyecto

- Posible sesgo en las respuestas de los pacientes debido a factores emocionales o personales.
- Tiempo limitado para la recolección de datos debido a la disponibilidad de los participantes.

Administración del Proyecto de Investigación

Cronograma de ejecución

ACTIVIDADES	2024						2026	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Febrero	Marzo
FASE DE PLANIFICACIÓN.								
FASE DE EJECUCIÓN.								
- Recopilación de datos.								
- Análisis de datos.								
FASE DE DOCUMENTACIÓN Y PRESENTACIÓN.								
- Redacción del informe.								
- Análisis de datos.								
FASE DE REVISIÓN Y ENTREGA.								
- Asesoría.								
- Dictaminación.								
- Publicación en el repositorio.								

Presupuesto

Concepto	Clasificador del gasto	Unidad de medida	Cantidad	Precio	Parcial
REMUNERACIÓN					700.00
Asesor estadístico	2.3.27.22	Unidad	01	400.00	400.00
Personal de apoyo	2.3.27.25	Unidad	02	150.00	300.00
BIENES					355.00
Materiales de escritorio	2.3.19.11	Global			175.00
Material trabajo de campo	2.3.19.12	Global			180.00
SERVICIOS					670.00
Viáticos	2.1.2.1.21	Global			400.00
Movilidad	2.1.2.1.21	Global			150.00
Impresiones	2.3.2 2.44	Unidad	900	0.10	90.00
Fotocopiado	2.3.2 2.44	Unidad	600	0.10	60.00
Empastado	2.3.2 2.44	Unidad	7	30.00	210.00
Espiralados	2.3.2 2.44	Unidad	6	10.00	60.00
TOTAL					2,125.00

La presente investigación será autofinanciada, puesto que la investigadora cubrirá cada uno de los costos incurridos.

Referencias Bibliográficas

- Castelo, W., Cueva, J., & Castelo, A. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento*, 7(6), 176–198.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9042495.pdf>
- De Bortoli, S., Munar, E., Umpiérrez, A., Peduzzi, M., & Leija, C. (2021). La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, 64.
- Fernández, C., Mansilla, E., Aravena, A., Antiñirre, B., & Garcés, M. (2022). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 11(1), 1–14. <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
- Flores, A., Laura, Z., Araujo, R., Reveles, E., Trejo, P., & Calderon, A. (2024). Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado de Enfermería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 8859–8869.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9836>
- Flores, M., & Rodriguez, A. (2023). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postoperado en un hospital de Chao, 2023*. Universidad Cesar Vallejo.
- García, A., & Molina, J. (2025). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes post-operados – servicio de cirugía de un hospital de Caraz, Ancash. 2025* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener].
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/6c529f60-72b5-4bde-943a-91c374b53b08>
- García, M., López, C., Corada, M., Sánchez, J., & Picardo, J. (2026). Analysis of personalized nursing care in Andalusian public hospitals from patient's perspective. *ELSEVIER*, 1(1).
<https://www.elsevier.es/en-revista-enfermeria-clinica-english-edition--435-articulo-analysis-personalized-nursing-care-in-S2445147926000093>
- González, C., Fuenzalida, J., Fuster, M., García, C., Lobos, C., Pacheco, J., & Talavera, F. (2024). Calidad de los cuidados de enfermería en unidades de pacientes críticos: una revisión de literatura. *ENE*, 17(2), 1–20.

- Harish, T. (2021). Research methodology in Social Sciences. *New Delhi, 1*, 1–18.
https://www.researchgate.net/publication/377611901_TYPES_OF_RESEARCH
- Herrera, F. (2024). Calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio del usuario del seguro integral de salud Hospital Sergio Bernal - Perú. *Cuidado y Salud Pública*, 4(2), 15–20.
<https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/99>
- Herrera, J., & Villagómez, M. (2023). El significado del cuidado de la salud como resultado de la interacción social. *ACC CIETNA: Revista De La Escuela De Enfermería*, 9(2), 197–205.
<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/765>
- Huamán, J., Santos, Y., & Quispe, L. (2022). *Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en pacientes post-operados del servicio de cirugía general en un Hospital Público de Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica].
<https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/1544>
- Iglesias, I., Abildúa, E., Conde, A., & López, E. (2021). Validación y adaptación transcultural del cuestionario de satisfacción en Dermatología (PSQ-18). *Journal of Healthcare Quality Research*, 36, 269–274. <https://www.elsevier.es/en-revista-journal-healthcare-quality-research-257-pdf-S2603647921000488>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática de Perú. (2021). *Encuesta Demográfica y de Salud Familiar*. Instituto Nacional de Estadística e Informática de Perú.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1795/
- Junia, K., Tirado, C., & Gómez, N. (2024). Teoría del cuidado humano de Watson en la atención quirúrgica. Revisión sistemática. *Revista Arbitrada de Ciencias de la Salud*, 3(1), 1–8.
<https://revistasinstitutoperspectivasglobales.org/index.php/sanitas/article/view/438>
- Kumar, A., Geetha, M., & Rajan, V. (2023). Research Methodology. *LAP LAMBERT Academic Publishing*, 3.
https://www.researchgate.net/publication/373775893_Research_Methodology
- Mamani, R., Huanca, B., & Zapata, D. (2025). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes post operados del servicio de cirugía. *Revista Paraguaya de Salud*, 2(5), 40–48.

- Matta, L. (2022). Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. *Revista Cuidado y Salud Pública*, 2(1), 30–35.
<https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39>
- Méndez, C., & Rondón, M. (2012). Introducción al análisis factorial exploratorio. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 41(1), 197–207.
<https://www.redalyc.org/pdf/806/80624093014.pdf>
- Mohammed, E., Mohamed, S., Hassan, A., Alqudimat, A., Doaib, A., Aljonidy, R., Alharbi, L., & Alhawsawy, E. (2024). Patients' satisfaction with the quality of nursing care: A cross-section study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 20(1), 1–5.
<https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2214139124000350>
- Monsalve, Y., & Calvo, M. (2024). Mejora continua en la gestión de servicios de salud: estrategias para la excelencia administrativa. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1–16. <https://epsir.net/index.php/epsir/article/view/767>
- Mora, M., Narváez, P., Congo, L., & Peñafiel, B. (2025). Nivel de satisfacción del paciente en relación con la atención de enfermería en el servicio de cirugía de un hospital del Ecuador. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 5(3), 7–15.
- OMS. (2024). La satisfacción del paciente: qué implica, cómo se mide y claves de mejora. *UNIR Revista*.
- Organización Mundial de Salud. (2025). *Aumenta el personal de enfermería, pero las desigualdades amenazan los objetivos mundiales en materia de salud*. OMS Publicaciones.
<https://www.who.int/es/news/item/12-05-2025-nursing-workforce-grows--but-inequities-threaten-global-health-goals>
- Puch, G., Uicab, G., Ruiz, M., & Castañeda, H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 24(2), 129–136.
- Ramírez, K. (2023). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. *Rev. enferm. vanguard*, 11(2), 66–78.
- Ramírez, K., & Urure, I. (2023). 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*, 11(2), 66–78.
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/download/534/815/1791>
- Rodríguez, R., & Arevalo, R. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045–5059.
- Ruiz, C., & Valenzuela, M. (2022). *Metodología de la investigación*. Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo (UNAT) - Fondo Editorial.
<https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/book/4>
- Ruiz, J., Tamariz, M., Méndez, L., Torres, L., & Duran, T. (2021). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14), 1–9. <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159>
- Salamanca, A. (2025). Consecuencias de la escasez de enfermeras en la calidad del cuidado y en la investigación. *Nure Investigación*, 22(134), 1–3.
<https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/2649>
- Sepúlveda, G., Rojas, L., Cárdenas, O., Guevara, E., & Castro, A. (2009). Estudio piloto de la validación del cuestionario “Care–Q” en versión al español en población colombiana. *Revista Colombiana de Enfermería*, 4(4), 1–8. <https://doi.org/10.18270/rce.v4i4.1408>
- Silva, E. (2022). *Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en los adultos maduros hospitalizados del servicio de cirugía*. Hospital Victor Ramos Guardia - Huaraz. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Wudu, M. (2021). Predictors of Adult Patient Satisfaction with Inpatient Nursing Care in Public Hospitals of Eastern Amhara Region, Northeastern Ethiopia, 2020. *Patient Preference and Adherence*, 15, 177–185. <https://doi.org/10.2147/PPA.S294041>
- Yáñez, K., Rivas, E., & Campillay, M. (2021). Ética del cuidado y cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 10(1), 3–17.
<https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/2124>

Apéndices

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO

Calidad del cuidado de enfermería (CARE-Q)

Estimado(a): El presente cuestionario es de uso exclusivo para el desarrollo de esta investigación, los resultados son anónimos y reservados, en ese sentido se le pide por favor responder con la mayor objetividad. Quedando muy agradecido por su colaboración. Marque su respuesta según considere.

Valoración:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	Escala				
	Dimensión 1: Accesibilidad	1	2	3	4	5
01	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos					
02	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
03	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.					
04	La enfermera responde rápidamente a su llamado.					
05	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
	Dimensión 2: Explica y facilita					
06	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.					
07	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual					
08	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.					
09	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite					
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica					
	Dimensión 3: Conforta					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente					
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento					
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles					

14	La enfermera es alegre					
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación					
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo					
17	La enfermera lo escucha con atención					
18	La enfermera habla con usted amablemente					
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado					
	Dimensión 4: Se anticipa					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche					
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud					
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención					
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud					
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo					
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted					
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica					
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables					
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud					
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención					
	Dimensión 5: Mantiene relación de confianza					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación					
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado					
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud					
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor					
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados					
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento					
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted					
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona					

	individual					
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted					
	Dimensión 6: Accesibilidad					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal					
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento					
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo					
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad					
43	La enfermera es calmada.					
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico					
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted					
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico					

Nota: Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería (CARE - Q) adaptado por Sepúlveda, Rojas, Cárdenas, Guevara y Castro (2009). <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/1408/1014>

INSTRUMENTO

Satisfacción del paciente (PSQ-18)

Estimado(a): El presente cuestionario es de uso exclusivo para el desarrollo de esta investigación, los resultados son anónimos y reservados, en ese sentido se le pide por favor responder con la mayor objetividad. Quedando muy agradecido por su colaboración. Marque su respuesta según considere.

Valoración:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	Escala				
	Dimensión 1: satisfacción general	1	2	3	4	5
01	La atención médica que he estado recibiendo es prácticamente perfecta					
02	Estoy descontento con la atención médica que he recibido					
	Dimensión 2: Calidad técnica					
03	Creo que la consulta de mi médico tiene todo lo necesario para proporcionarme una atención médica completa					
04	A veces me pregunto si el diagnóstico de los médicos es correcto					
05	Cuando voy a recibir atención, los médicos me exploran con detalle y revisan todo cuidadosamente					
06	Tengo dudas sobre la capacidad de los médicos que me tratan					
	Dimensión 3: Trato interpersonal					
07	Los médicos actúan como si se vieran obligados a tratarme o se muestran impersonales conmigo					
08	Mis médicos me tratan de una manera amable y cortés					
	Dimensión 4: Comunicación					
09	Los médicos me explican de forma adecuada el motivo por el que solicitan las pruebas					
10	Los médicos con frecuencia ignoran lo que les digo					
	Dimensión 5: Tiempo con el médico					
11	Las personas que me prestan atenciones médicas a veces se dan demasiada prisa durante la visita					
12	Los médicos suelen pasar mucho tiempo conmigo					
	Dimensión 6: Accesibilidad					
13	Tengo fácil acceso a los especialistas médicos que considero que necesito					
14	Donde me proporcionan atención médica, los pacientes tienen que esperar demasiado tiempo cuando necesitan una consulta					

	urgente					
15	Tengo disponibles todas las pruebas complementarias que requiere el diagnóstico o tratamiento de mi enfermedad					
16	Puedo acceder a una consulta con mi médico cuando lo necesito					
	Dimensión 7: Aspectos financieros					
17	Mi médico tiene en cuenta el coste que suponen para mí los tratamientos que me prescribe					
18	Considero que puedo obtener la atención medica que necesito independientemente de mi situación financiera					

Nota: Cuestionario de Satisfacción del paciente (PS) adaptado por Iglesias, Abildúa, Conde, López (2021).
<https://www.elsevier.es/en-revista-journal-healthcare-quality-research-257-pdf-S2603647921000488>

Apéndice B: Validez de los instrumentos



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE HUARAZ, 2025.

I. Datos generales

- Nombre del validador: Mg. Cruz Padilla Carmen Karina
- Cargo que desempeña: Enfermera - Psicología Educativa
- Institución donde labora: Hospital Vitor Ramos Guardia Huaraz
- Nombre del autor: Lic. Mariana Mercedes Arellan Perez
- Instrumento: Calidad del cuidado de enfermería (CARE-Q)

II. Criterios de la validación

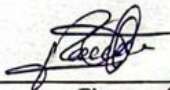
INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																		X		
3. Actualidad	Está acorde a las innovaciones pedagógicas.																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para observar la evolución formativa.																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.																			X	
8. Coherencia	Lógica entre las dimensiones, indicadores e ítems.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos de la investigación.																			X	
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado.																			X	
PUNTAJE																			93.5		

III. Opinión

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐


Firma CEP: 42934
Fecha: 11/07/26



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE HUARAZ, 2025.

IV. Datos generales

- Nombre del validador: Mg. Luz Padilla Carmen Karina
- Cargo que desempeña: Enfermera - Psicología Educativa
- Institución donde labora: Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz
- Nombre del autor: Lic. Mariela Mercedes Arellan Perez
- Instrumento: Satisfacción del paciente (PSQ-18)

V. Criterios de la validación

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
11. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X		
12. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																		X		
13. Actualidad	Está acorde a las innovaciones pedagógicas.																			X	
14. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
15. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
16. Intencionalidad	Adecuado para observar la evolución formativa.																			X	
17. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.																			X	
18. Coherencia	Lógica entre las dimensiones, indicadores e ítems.																			X	
19. Metodología	La estrategia responde a los objetivos de la investigación.																			X	
20. Pertinencia	El instrumento es adecuado.																			X	
PUNTAJE																			93.5		

VI. Opinión

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Firma CEP: 42734

Fecha: 1/07/26



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE HUARAZ, 2025.

I. Datos generales

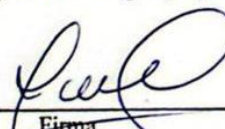
- Nombre del validador: MARINA Odilia Julia Lizaro
- Cargo que desempeña: Lic. Enfermera Maestro Investigadora y Docente
- Institución donde labora: HOSPITAL VICTOR RAMOS OCHOA D.A.
- Nombre del autor: Lic. Mariana Mercedes Arellan Perez
- Instrumento: Calidad del cuidado de enfermería (CARE-Q)

II. Criterios de la validación

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																		X		
3. Actualidad	Está acorde a las innovaciones pedagógicas.																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para observar la evolución formativa.																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.																		X		
8. Coherencia	Lógica entre las dimensiones, indicadores e ítems.																		X		
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos de la investigación.																			X	
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado.																			X	
PUNTAJE																			92.5		

III. Opinión

Aplicable ☒Aplicable después de corregir ☐No aplicable ☐


 Fecha: 11/05/2025
 Lic. Enfermera Lizaro
 CEP. 18377



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE HUARAZ, 2025.

IV. Datos generales

- Nombre del validador: MONTANA Odilia Julia Lozano
- Cargo que desempeña: Lic. Enfermera Máster Investigadora y DOencia
- Institución donde labora: HOSPITAL VICTOR RAMOS OBRADOR H2.
- Nombre del autor: Lic. Mariela Mercedes Arellan Perez
- Instrumento: Satisfacción del paciente (PSQ-18)

V. Criterios de la validación

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
11. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X		
12. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																		X		
13. Actualidad	Está acorde a las innovaciones pedagógicas.																			X	
14. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
15. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
16. Intencionalidad	Adecuado para observar la evolución formativa.																			X	
17. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.																		X		
18. Coherencia	Lógica entre las dimensiones, indicadores e ítems.																		X		
19. Metodología	La estrategia responde a los objetivos de la investigación.																			X	
20. Pertinencia	El instrumento es adecuado.																			X	
PUNTAJE																			92.5		

VI. Opinión

Aplicable ☒Aplicable después de corregir ☐No aplicable ☐

Firma
 Fecha: 3/07/26
 Lic. Enfermería
 CEP. 18377



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE HUARAZ, 2025.

I. Datos generales

- Nombre del validador: Hg. Javier Jacinto Ortiz Herrera
- Cargo que desempeña: Coordinador de Enfermedades No Transmisibles, Hg. Gestión y Gerencia en Servicio Salud
- Institución donde labora: Hospital Víctor Ramos Guardia
- Nombre del autor: Lic. Mariacela Mercedes Arellan Perez
- Instrumento: Calidad del cuidado de enfermería (CARE-Q)

II. Criterios de la validación

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																			X	
3. Actualidad	Está acorde a las innovaciones pedagógicas.																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para observar la evolución formativa.																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.																		X		
8. Coherencia	Lógica entre las dimensiones, indicadores e ítems.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos de la investigación.																			X	
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado.																			X	
PUNTAJE																			99.5		

III. Opinión

Aplicable ☒Aplicable después de corregir ☐No aplicable ☐


 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - AREQUIPA
 Dirección Regional de Salud - Arequipa
 Hospital "Víctor Ramos Guardia" - Huaraz
 Lic. Javier J. Ortiz Herrera
 CIP: 73664 Rol: 036406
 Coord. de Programas No transmisibles

Firma

Fecha: 01/07/2025



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE HUARAZ, 2025.

IV. Datos generales

- Nombre del validador: Mg. Javier Jacinto Ortiz Herrera
- Cargo que desempeña: Coordinador de enfermedades No transmisibles - Mag. Gestión y Gerencia Clínica Salud
- Institución donde labora: Hospital Víctor Raimundo Brindley
- Nombre del autor: Lic. Mariana Mercedes Arellan Perez
- Instrumento: Satisfacción del paciente (PSQ-18)

V. Criterios de la validación

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
11. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
12. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																			X	
13. Actualidad	Está acorde a las innovaciones pedagógicas.																			X	
14. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
15. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			X	
16. Intencionalidad	Adecuado para observar la evolución formativa.																			X	
17. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.																		X		
18. Coherencia	Lógica entre las dimensiones, indicadores e ítems.																			X	
19. Metodología	La estrategia responde a los objetivos de la investigación.																			X	
20. Pertinencia	El instrumento es adecuado.																			X	
PUNTAJE																					

VI. Opinión

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []


 Dirección Regional de Salud - Arequipa
 Hospital "Víctor Raimundo Brindley" - Huaraz
 Lic. Javier J. Ortiz Herrera
 CEP: 73804 RNE: 038408
 Coord. de Programa No transmisibles

Firma

Fecha: 01/07/2026



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE HUARAZ, 2025.

I. Datos generales

- Nombre del validador: HUALLPA DIAZ ELVIS MAX
- Cargo que desempeña: Lic. Enfermería - Maestría Gestión - Gerencia.
- Institución donde labora: Hospital Víctor Ramos Guerrero - H2
- Nombre del autor: Lic. Mariana Mercedes Arellan Perez
- Instrumento: Calidad del cuidado de enfermería (CARE-Q)

II. Criterios de la validación

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																			X	
3. Actualidad	Está acorde a las innovaciones pedagógicas.																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para observar la evolución formativa.																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.																			X	
8. Coherencia	Lógica entre las dimensiones, indicadores e ítems.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos de la investigación.																			X	
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado.																			X	
																			PUNTAJE		95

III. Opinión

Aplicable ☒ [X]

Aplicable después de corregir ☐ []

No aplicable ☐ []

Huallopa Diaz Elvis M.
 Lic. en Enfermería
 C.F. 75189
 Firma

Fecha: 01 / 07 / 26



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE HUARAZ, 2025.

IV. Datos generales

- Nombre del validador: HUALLEPA DIAZ OLIVIS MAES
- Cargo que desempeña: Lic. enfermería - Maestro gerencia - Gestión.
- Institución donde labora: Hospital Víctor Ramos Huárala - HZ
- Nombre del autor: Lic. Mariana Mercedes Arellan Perez
- Instrumento: Satisfacción del paciente (PSQ-18)

V. Criterios de la validación

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
11. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																			✓	
12. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																			✓	
13. Actualidad	Está acorde a las innovaciones pedagógicas.																			✓	
14. Organización	Existe una organización lógica.																			<	
15. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			<	
16. Intencionalidad	Adecuado para observar la evolución formativa.																			<	
17. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.																			>	
18. Coherencia	Lógica entre las dimensiones, indicadores e ítems.																			>	
19. Metodología	La estrategia responde a los objetivos de la investigación.																			<	
20. Pertinencia	El instrumento es adecuado.																			<	
PUNTAJE																			95		

VI. Opinión

Aplicable [☒]Aplicable después de corregir [☐]No aplicable [☐]

Huallepa Diaz Olivis M.
Lic. en Enfermería
Firma

Fecha: 01/07/26



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE HUARAZ, 2025.

I. Datos generales

- Nombre del validador: Julia Isabel Lumbra Guinang (doctra) Espinoza
- Cargo que desempeña: Doc en Enfermería
- Institución donde labora: Hospital Víctor Larrea, Huaraz - H.
- Nombre del autor: Lic. Mariana Mercedes Arellan Perez
- Instrumento: Calidad del cuidado de enfermería (CARE-Q)

II. Criterios de la validación

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																				X
3. Actualidad	Está acorde a las innovaciones pedagógicas.																				X
4. Organización	Existe una organización lógica.																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para observar la evolución formativa.																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.																			X	
8. Coherencia	Lógica entre las dimensiones, indicadores e ítems.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos de la investigación.																			X	
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado.																			X	
PUNTAJE																			94		

III. Opinión

Aplicable [☒]Aplicable después de corregir [☐]No aplicable [☐]

Fecha: 01/07/26

Firma: CIP N° 0442



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE HUARAZ, 2025.

IV. Datos generales

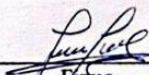
- Nombre del validador: Julius Isbel Limbue-Limue (Vice-rector)
- Cargo que desempeña: Decano de Enfermería
- Institución donde labora: Hospital Víctor Benavente
- Nombre del autor: Lic. Mariana Mercedes Arellan Perez
- Instrumento: Satisfacción del paciente (PSQ-18)

V. Criterios de la validación

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
11. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
12. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																			X	
13. Actualidad	Está acorde a las innovaciones pedagógicas.																			X	
14. Organización	Existe una organización lógica.																		X		
15. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
16. Intencionalidad	Adecuado para observar la evolución formativa.																			X	
17. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.																			X	
18. Coherencia	Lógica entre las dimensiones, indicadores e ítems.																			X	
19. Metodología	La estrategia responde a los objetivos de la investigación.																			X	
20. Pertinencia	El instrumento es adecuado.																			X	
PUNTAJE																			94		

VI. Opinión

Aplicable ☒Aplicable después de corregir ☐No aplicable ☐


 Firma: Julius Isbel Limbue-Limue
 Fecha: 01/07/2026

Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos

VARIABLE 1: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ESTUDIO PILOTO DE LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO ‘CARE-Q’ EN VERSIÓN AL ESPAÑOL EN POBLACIÓN COLOMBIANA

Link del instrumento:

<https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/1408/1014>

Contempla 46 ítems, 6 dimensiones o componentes.

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento CARE-Q

Dimensión / Escala	Alfa de Cronbach (α)	N° de ítems
Accesible	0,699	5
Explica y facilita	0,603	5
Conforta	0,790	9
Se anticipa	0,617	10
Mantiene relación de confianza	0,671	9
Monitorea y hace seguimiento	0,907	8
Escala total	0,881	46

Nota. Sepúlveda et al. (2009).

PARA LOS BAREMOS:

Se empleará la siguiente tesis:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1b9e9593-d195-4978-81d1-46757e430ddd/content>

CATEGORIAS	N° de Preguntas	Bajo	Medio	Alto
Accesibilidad	5	10	15	20
Explica Y Facilita	5	10	15	20
Conforta	9	18	27	36
Se Anticipa	10	20	30	40
Relación de Confianza	9	18	27	36
Monitorea Hace Seguimiento	8	16	24	32
Total	46	92	138	184

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: VALIDACIÓN Y ADAPTACIÓN TRANSCULTURAL DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN EN DERMATOLOGÍA (PSQ-18)

Link del instrumento:

<https://www.elsevier.es/en-revista-journal-healthcare-quality-research-257-pdf-S2603647921000488>

Contempla 18 ítems, 7 dimensiones o componentes.

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento PSQ-18

Dimensión / Escala	Alfa de Cronbach (α)*	N° de ítems
Satisfacción general	0,829 - 0,825	2
Calidad técnica	0,824 - 0,820	4
Trato interpersonal	0,830	2
Comunicación	0,828 - 0,829	2
Tiempo con el médico	0,827 - 0,828	2
Accesibilidad	0,823 - 0,826	4
Aspectos financieros	0,820 - 0,821	2
Escala total	0,834	18

Nota. Iglesias et al. (2021).

PARA LOS BAREMOS:

Se empleará la siguiente tesis:

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1483/Comunicacion_DominiguezSamames_Rafael.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Puntaje promedio	Satisfacción del usuario
1,0 – 2,5	Baja
>2,5 - <3,5	Regular
3,5 – 5,0	Alta

Apéndice D: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación en Salud se titula: **Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía en un hospital de Huaraz, 2025**, y es dirigido por **Lic. Marianela Mercedes Arellan Perez**, investigador de la Universidad Peruana Unión.

El propósito de la investigación es: **Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador:

Apéndice E: Matriz de consistencia

Título: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía en un hospital de Huaraz, 2025

Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general	Variable 1	Hipótesis general	Enfoque: Cuantitativo. Diseño: No experimental. Tipo: Aplicada. Corte: Transversal. Población: 50 pacientes postquirúrgicos hospitalizados en el servicio de cirugía Muestra: Censal, 50 pacientes. Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario CARE-Q validado por Sepúlveda et al. (2009). Cuestionario PSQ-18 validado por Iglesias et al. (2021).
¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025?	Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.	Calidad del cuidado de enfermería	Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Variable 2	Hipótesis específicas	
Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025. Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025. Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión conforta y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025. Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025. Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025. Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión monitoria y hace seguimiento y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.	Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025. Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025. Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión conforta y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025. Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025. Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025. Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión monitoria y hace seguimiento y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.	Satisfacción del paciente	Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025. Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025. Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión conforta y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025. Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025. Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025. Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión monitoria y hace seguimiento y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025.	

Apéndice F: Autorización institucional

Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Huaraz, 15/01/2025

Señor

Director del Hospital Víctor Ramos Guardia

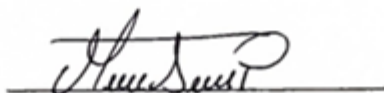
Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que, dentro de mi formación académica en la experiencia curricular se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos para la obtención de mi Título de Segunda Especialidad en Cuidados Quirúrgicos.

En tal sentido, considerando la relevancia de su institución, solicito su colaboración para que se pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de cirugía de un hospital de Huaraz, 2025". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva cualquier distintivo de la institución, salvo que se crea a bien su socialización.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Arellan Perez Marianela Mercedes