

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024

Trabajo Académico para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de enfermería:
Cuidados Quirúrgicos con mención en Recuperación Posanestésica

Autor:

Yessenia Lucila Ccance Picon

Asesor:

Mg. Sofía Dora Vivanco Hilario

Lima, 20 de junio de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Sofía Dora Vivanco Hilario, 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: **“SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS PACIENTES EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN POSANESTÉSICA DE UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA 2024”** de la autora Yessenia Lucila Ccance Picon 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 20 días del mes de junio del año 2025.

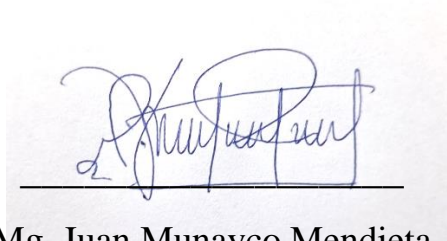


Mg. Sofía Dora Vivanco Hilario

**Satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los
pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital
nacional, Lima 2024**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional
de enfermería: Cuidados Quirúrgicos con mención en Recuperación
Posanestésica

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Juan Munayco Mendieta', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Mg. Juan Munayco Mendieta

Dictaminador

Lima, 20 de junio de 2025

Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Planteamiento del Problema	2
Formulación del Problema	4
Objetivos de la Investigación	4
Justificación de la Investigación.....	5
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas	7
Antecedentes de la Investigación	7
Marco Conceptual	9
Bases Teóricas.....	14
Definición de Términos	15
Metodología	16
Descripción del Lugar de Ejecución.....	16
Población y Muestra.....	16
Tipo y Diseño de Investigación	18
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	22
Proceso de Recolección de datos.....	23
Procesamiento y Análisis de Datos	24
Consideraciones Éticas.....	24
Administración del Proyecto de Investigación.....	25
Referencias Bibliográficas	27
Apéndices	30

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024. Metodología: Estudio con enfoque cuantitativo, de tipo básica o pura, diseño correlacional, corte transversal. La población está conformada por 111 y una muestra de 86 pacientes post operados, en la unidad de recuperación posanestésica obtenida por muestreo probabilístico simple. Se aplicarán 2 instrumentos: El primer instrumento medirá la satisfacción percibida por los pacientes, consta de 15 preguntas, divididas en 3 dimensiones: la dimensión labor y actitud es evaluada desde la primera a la quinta pregunta, la dimensión condiciones ambientales evaluada desde la sexta a la onceava pregunta, y la última dimensión mejora física evaluada desde la doceava a la quinceava pregunta. El segundo instrumento evaluará la calidad de los cuidados de enfermería con 22 preguntas, divididas en 4 dimensiones: la dimensión apoyo emocional será medida con la primera a la sexta pregunta, la dimensión apoyo físico con la séptima a la onceava pregunta, la dimensión característica del personal de enfermería evaluada con la doceava a la dieciseisava pregunta, y la última dimensión el hacer de enfermería evaluada con la diecisieteava hasta veintidosava pregunta. Se empleará la escala de Likert. Los cuestionarios fueron validados mediante juicio de expertos. Se realizó la confiabilidad mediante el SPSS 25, la primera variable obtuvo una confiabilidad de 0.946, la segunda variable obtuvo una confiabilidad de 0.968.

Palabras clave: Satisfacción, calidad y cuidados de enfermería.

Planteamiento del Problema

Identificación del Problema

Según la Organización Mundial de la Salud (2020), para brindar una atención eficaz y de calidad, recomienda 23 enfermeros por cada 100 000 habitantes. Y según reporte del Instituto Nacional de Estadística e informáticas (2022) para el año 2021 en el Perú se contaba con más de 111,000 enfermeros colegiados, para una población de 33 millones 35 mil habitantes.

Según reporte de la Organización Mundial de la Salud (2020) anualmente se intervienen a más de 300 millones de pacientes, siendo creciente los errores que se comenten por malas atenciones antes, durante y después de las mismas, y considera que se puede prevenir los daños hasta un 10%.

Organización Mundial de la Salud (2021) en relación a las infecciones de heridas quirúrgicas, menciona que son causadas por bacterias intrahospitalarias y pone en riesgo la vida de millones de personas anualmente, estas infecciones pueden ocasionar propagación y resistencia a los antibióticos. Considera un problema en los países medianos y bajos por reportarse que el 11% de pacientes operados contrajeron infecciones. En África el 20% de las mujeres intervenidas por cesárea sufrieron de infecciones en la herida operatoria y comprometen su salud.

El Instituto Nacional de Salud (2020) en Colombia, presentó 2814 casos de infecciones asociadas a procedimientos médicos quirúrgicos. 1448 casos (51.3%) correspondieron a infecciones post cesáreas. 628 casos (22,4%) a partos por vía vaginal, 311 casos (11%) a herniorrafía, 184 casos (6.5%) a revascularización miocárdica con incisión torácica y 243 (8.6%) casos a colecistectomía.

Ministerio de Salud (2020) demostró que la falta de valoración del estado del paciente

influyó en 11.6% de la ocurrencia de los accidentes intraoperatorios y considera como causa principal del 40% de fallecimiento.

Según el Ministerio de Salud (2024) los datos reportados por entre los meses de enero a julio del 2024, en la Diris de Lima Este, se registró el 29.2% (26 de 89) de casos de IAAS correspondientes a infecciones en sitio quirúrgico, en el año 2023 se registró el 47.1% (48 de 102) casos asociados a IAAS en sitio quirúrgico. En el Hospital Nacional Hipólito Unanue para el periodo de enero a julio del 2024 reporte el mayor número de IAAS con un 47.2% correspondiente a 42 casos. En el Hospital de Lima Este – Vitarte reportó un 20.2% correspondiente a 18 casos, y en el Hospital I Jorge Votto Bernales de EsSalud reportó un 18.0% correspondiente a 16 casos.

Según el Ministerio de Salud (2020) la carga laboral en el servicio de URPA del hospital de estudio se debe al deficiente número de enfermeras para la atención de 10 camas de recuperación para atender un promedio 25 pacientes posquirúrgicos: programados y de emergencia, de cirugía mayor y cirugía menor y de todas las edades. Una sola enfermera no se abastece para poder brindar una atención holística, gran parte de la atención se ocupa en trámites administrativos de llenado de formatos, monitoreo y registro de las funciones vitales, así como balance hídrico, por tanto, la enfermera desempeña un trabajo con sobrecarga por los ingresos y altas en promedio de dos a tres horas. Otro motivo es la actitud de la enfermera que muchas veces expresa palabras inadecuadas o simplemente no dialoga con el paciente descuidando los temores del paciente en la atención a la fase crítica del acto operatorio.

Así mismo hay que considerar las opiniones de los pacientes respecto a los cuidados de enfermería, quienes refieren que la enfermera no se comunica con los pacientes, no preguntan cómo se sienten, ven a una enfermera apurada atendiendo a todos los pacientes, y desearían que

la enfermera dialogara con ellos (Escobar Castellanos & Cid Henríquez, 2018).

Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024?

Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024?

¿Cuál es el nivel de calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación entre satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024.

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de satisfacción de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la dimensión labor y actitud, en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024.

Identificar el nivel de satisfacción de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la dimensión condiciones ambientales, en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024.

Identificar el nivel de satisfacción de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la dimensión mejora física, en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital

nacional, Lima 2024.

Identificar el nivel de calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la dimensión apoyo emocional, en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024.

Identificar el nivel de calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la dimensión apoyo físico, en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024.

Identificar el nivel de calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la dimensión características del personal de enfermería, en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024.

Identificar el nivel de calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la dimensión calidad de hacer de la enfermera, en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024.

Justificación de la Investigación

Justificación Teórica

Los resultados obtenidos servirán para elaboraciones de planes de mejora en las competencias para mejorar la satisfacción y la calidad de atención en enfermería a nivel local y fortalecer las teorías de la enfermería transcultural de Madeline Leiniger.

Justificación Metodológica

Este estudio cumplirá con todas las etapas metodológicos y técnicos establecidos por el reglamento de investigación de la universidad, por ello, se empleará instrumentos válidos y confiables que podrán recolectar y analizar los datos, garantizando los resultados a obtener.

Justificación Práctica y Social

La presente investigación se justifica en la práctica, porque demuestra aspectos favorables para su crecimiento, y aspectos negativos para mejorar los cuidados de enfermería en los pacientes post operados del hospital nacional. Con los resultados obtenidos de la

presente investigación, se podrá implementar la dotación de personal de enfermería para el área de URPA, así como desarrollar programas institucionales para fortalecer los cuidados, capacidades, destrezas, habilidades y valores de enfermería, que influyan directamente en la satisfacción y calidad de atención óptimas del paciente intervenido quirúrgicamente.

Línea de Investigación

Cuidado humano y gestión del cuidado (00318).

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Real Delor (2023) investigó en Paraguay sobre “Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022”. Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención de los pacientes de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022, de estudio descriptivo, observacional, de corte transversa, conformado por 187 pacientes. Se utilizó de instrumento de cuestionario para la recolección de datos. Teniendo como resultados que la satisfacción de atención fue buena en 84 pacientes (44,9%), La calidad de vida es adecuada en 138 pacientes (73,8%). Concluyeron que los pacientes que tenían regular y mala calidad de vida tenían una mayor insatisfacción con los cuidados de enfermería.

Farías (2021) en su investigación “Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente en el servicio de emergencias del Hospital Samic Alem nivel II”, realizada en Argentina, tuvo como objetivo determinar el nivel de la satisfacción sobre la calidad de atención y cuidados de enfermería en los pacientes, de estudio descriptivo, la muestra fue de 53 pacientes. Como instrumento se utilizó el cuestionario para la recolección de datos. Teniendo como resultados el 85% de pacientes estuvo satisfecho con la calidad de atención, obtuvieron una satisfacción alta con la calidad de accionar, trato, procedimientos de enfermería e información brindada, obtuvieron una baja satisfacción con la identificación del personal de enfermería con los pacientes. Concluyeron que la satisfacción en general fue buena y la calidad de atención del personal de enfermería fue correcta, y una satisfacción baja con la identificación del personal de enfermería.

Salamanca Ramos (2025) realizaron una investigación en Colombia titulada “Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje” teniendo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero, de estudio cuantitativo-descriptivo, de corte transversal, con una muestra de 8 pacientes. Se utilizó como instrumento el cuestionario para la recolección de datos. Como resultados se obtuvieron que la mayor satisfacción de atención de enfermería fue en la administración de medicamentos oportunas, escucha activa, información clara y precisa, presentación con el paciente, explicación sobre el procedimiento que se realizará. En lo opuesto se obtuvo una negación en sentarse con el paciente y tomarle de la mano para animarlo, concentrarse con el paciente, preguntar como prefieren que lo llamen al paciente. Como conclusión, es importante valorar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería, esto permite saber la calidad de atención que se brinda por el personal de enfermería, reconocer las fortalezas, debilidades y necesidades que requieren ser mejoradas para los cuidados de los pacientes.

Antecedentes Nacionales

Ramírez Luna (2022) realizó una investigación en Lima titulada “Satisfacción y calidad de los cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación Posanestésica del Hospital II Vitarte-Es salud – Lima 2021” teniendo como objetivo determinar la relación entre calidad de los cuidados enfermeros y la satisfacción percibida por los usuarios en la URPA, el tipo de estudio es descriptivo, correlacional de corte transversal, con una muestra de 75 pacientes de la URPA. Se utilizó como instrumento el cuestionario para la recolección de datos. Entre los resultados se encontraron con el 31% a 45% de pacientes satisfechos, y el 15% a 30% de pacientes insatisfechos, el 77% a 88% hay una buena calidad de cuidado de enfermería,

el 45% a 66% en regular, y el 22% a 44% en deficiente. Como conclusión se tiene que la satisfacción de atención influye en la calidad del cuidado de enfermería teniendo que si hay una relación significativa.

Torres Sánchez (2021) realizó su investigación en Cusco sobre “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco - 2021”, teniendo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en Hospitalización, el tipo de estudio es descriptivo correlacional, con una muestra de 70 pacientes. Se utilizó un instrumento de cuestionario para la recolección de datos. Entre los resultados se encontraron que el 30% de pacientes perciben un nivel deficiente de calidad de atención de enfermería, el 42.9% es regular, y el 27.1% refieren que hay un buen nivel de calidad de atención de enfermería. El 38.6% refieren un bajo nivel de satisfacción, el 40% tienen un nivel medio de satisfacción y el 21.4% manifiestan un nivel alto de satisfacción. Como conclusión existe una relación directa entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería.

Marco Conceptual

Satisfacción de los Pacientes Postoperados Inmediatos

Definición de la Variable. Por satisfacción del paciente se refiere al grado que la institución o área prestadora de salud, cumple con las percepciones o expectativas del paciente al servicio recibido. Mediante la satisfacción nos permite saber lo que el paciente ha percibido del servicio como un producto de atención médica realizada, posteriormente tras los análisis de los resultados se realizan mejoras de la calidad de los servicios (Castelo Rivas et al., 2022).

Es la seguridad que se le ofrece al paciente generando confianza entre el personal de salud que brinda los servicios de la organización de salud, demostrando habilidad, conocimiento,

privacidad, confianza, cortesía (Ministerio de Salud, 2020).

Los pacientes post operados inmediatos son atendidos en la unidad de recuperación post anestésica (URPA), con anestesia general, sedación o anestesia regional, que luego son llevados a ingreso hospitalario o ambulatoria, o ameritan cuidados intensivos. Los cuidados y estancia en el área de URPA varían según los procedimientos quirúrgicos (Ministerio de Salud, 2020).

Dimensiones de la Satisfacción de los Pacientes.

Labor y Actitud. Por labor y actitud del personal se refiere a mantener una disposición optima durante sus horas de trabajo, no solo con las actividades y responsabilidades, también se refiere al equipo de trabajo. El cuidado post operatorio empieza al finalizar la cirugía y continúa su estadía en la sala de recuperación post anestésica durante su hospitalización o el periodo ambulatorio. El paciente durante su estadía en URPA puede sufrir confusiones breves al despertar de la anestesia, delirios post operatorios, miedo, ansiedad, pudiendo retrasar el alta (Coombs, 2024).

El personal de enfermería tiene un papel importante porque tiene contacto directo con el paciente, brindar apoyo emocional, la valoración de enfermería es a través del registro de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica, se evalúa al paciente físicamente de manera cefalocaudal, evalúa el estado emocional, aplicando diagnósticos de enfermería y realizando su intervención de acuerdo con las necesidades de los pacientes (De Fátima et al., 2020).

Condiciones Ambientales. La comodidad del paciente es importante para un procedimiento y recuperación efectiva. La comodidad es un factor determinante en su recuperación y eleva más el nivel de satisfacción en los servicios del centro de salud, pasar por una condición médica resulta difícil de experimentar, pasar por los procedimientos alteran el

estado emocional, por ello, ofrecer instalaciones que aumentan el nivel de comodidad de los pacientes es una manera de mejorar la experiencia médica, siendo una mejora para el proceso de recuperación y satisfacción del paciente (De Fátima et al., 2020).

La Unidad de Recuperación Post Anestésica (URPA) cuenta, con ambientes limpios, confortables, tranquilos, ventilados, iluminados, de acuerdo a la infraestructura de cada hospital. Mantener el ambiente sin ruidos estresantes, se debe evitar el uso de celulares, los equipos audiovisuales deben mantenerse en volumen bajo. Respetar la privacidad de cada uno de los pacientes al momento de realizar actividades. Al salir de sala de operaciones el paciente puede presentar frío por lo que se cuenta en URPA con un ambiente adecuado para la prevención de hipertermia, y manejar los escalofríos con diversos medios y equipos de calentamiento, como las mantas térmicas. Se cuenta con un diseño de sala amplia, abierta para facilitar el cuidado y acceso a las salas de operaciones, contar con monitores, equipos de seguridad, oxímetro de pulso, elementos para manejar las vías aéreas, tensiómetro, termómetro, desfibrilador, coche de paro y material para reanimación cardio pulmonar.

Además, se debe contar con medicamentos para manejar el nivel de dolor y complicaciones que puedan presentarse por ello deben ser resueltas por el equipo multidisciplinario a cargo de URPA (Ministerio de Salud, 2020).

Mejora física. El paciente en URPA será evaluado según su intervención quirúrgica, procedimiento complejos, y según el tipo de anestesia recibida, anestesia general, regional o sedación que amerite su ingreso hospitalario, cuidados intensivos o una atención ambulatoria, la enfermera en URPA deberá iniciar el monitoreo de funciones vitales (SO₂, EKG, PA, FC, FR, T), en un intervalos de 5 minutos los primeros 15 minutos desde su ingreso, luego cada 15 minutos, hasta la primera hora de estadía, después cada 30 minutos, y pasando las 2 horas

dependiendo del estado del paciente a cada hora. Realizar el examen físico cefalocaudal, y de manera holística. Valorar escala de Aldrete, estado respiratorio, revisar drenajes según características, valoración del dolor, valorar herida operatoria y otras funciones, el personal de enfermería debe dar una respuesta según las necesidades de los pacientes y actuar cuando se requieran para garantizar la recuperación oportuna y eficaz (Ministerio de Salud, 2020).

Calidad de los Cuidados de Enfermería

Definición de la Variable. La calidad es el grado en que los pacientes aumentan la probabilidad de resultados esperados y deseados en la atención de los servicios de salud. Basados en conocimientos profesionales y es fundamental para alcanzar una cobertura de salud para toda la población. La calidad debe ser eficaz, seguro, centrado en las personas, oportuna, equitativo, integrado y eficiente (Organización Mundial de la Salud, 2023).

La calidad de los cuidados enfermeros se define como el conjunto de los servicios realizados para otorgar una atención óptima, cumplir con las necesidades y expectativas del paciente, es una forma de predominar el respeto, la confianza y el trabajo en equipo, es la suma destrezas, valores, y pensamientos que se otorgan para proporcionar una óptima atención sanitaria y lograr la satisfacción de las necesidades del paciente (López y Moreno, 2023).

Dimensiones de la Calidad de los Cuidados de Enfermería.

Apoyo Emocional. En la URPA el paciente pasará por un proceso de recuperación gradual de la sensibilidad, la conciencia y fuerza muscular, es también la unidad de vigilancia y atención de los patrones psíquicos y hemodinámicos del paciente hasta pasar a sala de hospitalización, unidad de cuidados intensivos o a su domicilio (Ministerio de Salud, 2020).

Una de las preocupaciones importantes es el estado mental del paciente después de una intervención quirúrgica, el control del dolor debe ser manejado tan pronto el paciente recupere la

consciencia, el dolor es un factor que condiciona el estado emocional del paciente. Al despertar de la anestesia el paciente puede presentar delirio, ansiedad, una breve alteración emocional (Coombs, 2024).

El personal de enfermería deberá brindar comodidad y confort, escucha activa, buen trato, proporcionar abrigo, mantener una posición cómoda según indicación del médico a cargo (Ministerio de Salud, 2020).

Apoyo Físico. Casi todos los pacientes al salir de sala de operaciones son extubados, hasta que sean capaces de eliminar secreciones de las vías aéreas no podrán salir de sala de URPA, al no ser así el paciente pasará a cuidados intensivos. Los pacientes con sedación deben ser monitorizados con oximetría de pulso, ya que puede causar hipoxemia. Los pacientes post operados se consideran críticos por el riesgo de presentar una alteración cardio respiratoria, posible efecto de la anestesia, ya que el paciente se encuentra en un estado de inconsciencia (Coombs, 2024).

La valoración de enfermería deberá ser por dominios, apuntado en el registro de enfermería en URPA con sus diagnósticos de enfermería, se explora el estado general de cada paciente de manera constante, monitoreando permanentemente e identificando complicaciones, valorando el estado de la piel, el color y la temperatura, perfusión tisular distal, miembros inferiores, respondiendo según necesidades de cada paciente (Ministerio de Salud, 2020).

Característica del Personal de Enfermería. Los enfermeros se encuentran en el punto de contacto entre el sistema de salud y las personas, en la línea de acción prestando sus servicios y desempeñando una atención centrada en las comunidades y en las personas.

Brindan un cuidado autónomo y colaborativo de personas, familias, grupos y en las

comunidades, en todas las edades, tanto enfermos como sanos (Organización Panamericana de la Salud, 2022).

Entre las características del personal de enfermería está el respetar los derechos de las personas, cuidar la vida, teniendo una conducta leal y honesta. Cuidar la integridad de los pacientes, otorgar cuidados libres de riesgos. Tener una relación profesional con los pacientes, respetando creencias religiosas, culturas, clase social, preferencias políticas sin distinción de razas. Mantener un entorno laboral seguro, tanto para los pacientes como para

el equipo de salud. Tener compromiso de poseer conocimientos actualizados (Escobar Castellanos & Cid Henríquez, 2018).

Cualidad de Hacer de la Enfermera. Entre la entidad prestadora y el paciente debe realizarse con cordialidad y con respeto. La ética de enfermería se basa en los actos, los valores, los efectos y las consecuencias, así se diferencia lo correcto de lo incorrecto. El personal de enfermería debe brindar cuidados respetando la dignidad humana, sin distinción de índole personal, respetando los principios bioéticos de autonomía, beneficencia, o maleficencia, justicia, el cuidado de enfermería debe centrarse en los problemas del paciente en sus valores, equidad, respeto, justicia y solidaridad. El enfermero brinda una atención humana, continua, oportuna y segura. El enfermero interactúa con empatía y se identifica con la persona a quien brinda el cuidado, respeta las creencias religiosas, el enfermero brinda información clara, oportuna y veraz al paciente y a la familia según consentimiento del paciente, teniendo en cuenta el estado de salud (Escobar Castellanos & Cid Henríquez, 2018).

Bases Teóricas

La enfermería transcultural de Madeline Leiniger, hace referencia al cuidado holísticamente de la salud, modelos de enfermedad, de grupos e individuos, sobre semejanzas y diferencias, en

prácticas, creencias y valores culturales, con un propósito de mejorar el cuidado de enfermería para sensibilizar a las personas de culturas diversas. Madeleine Leininger tiene como objetivo en esta teoría en brindar los cuidados necesarios en la cultura, considerando al personal de enfermería como un trabajador que deberá enfocarse en explicar el uso de los cuidados y por qué a realizarse, de esta forma los cuidados culturales, creencias, valores y las maneras de vida facilitarán a la implementación eficaz de los cuidados específicamente en la cultura (Mairal Buera et al., 2021).

Entre los metaparadigmas de Madeleine Leininger la salud es universal, pero, en cada cultura es distinta para mostrar sus creencias y valores específicos. Los cuidados culturales son creencias, valores y estilos de vidas aprendidas y enseñadas que ayudan, facilitan y capacitan a demás personas y grupos a llevar el estado de salud para mejorar la situación, enfrentar la muerte, enfermedad o discapacidad. La persona es un ser humano capaz de cuidarse y de enseñar a otros a cuidarse, cambiando según las creencias de las culturas (Mairal Buera et al., 2021).

Definición de Términos

Satisfacción: La Satisfacción es cuando cumplen con las necesidades del usuario (Febres Ramos & Mercado Rey, 2020).

Calidad: La calidad de la atención es el grado con en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados (Organización Mundial de la Salud, 2025).

Metodología

Descripción del Lugar de Ejecución

La presente investigación se realizará en un Hospital Público de Lima, ubicado en el distrito de Ate Vitarte, inaugurado en el año 2020 en Pandemia del Coronavirus para las atenciones de pacientes infectados con covid-19. Al finalizar la pandemia, se convirtió en hospital de Nivel III-E. Cuenta con el servicio de Recuperación Post Anestésica ubicado en el segundo piso de la unidad de URPA, cuenta con 6 camas para la atención de los cuidados post operatorios. El Hospital público de Lima cuenta con una infraestructura moderna con una tecnología innovadora y científica.

Población y Muestra

Población

Lo conforman pacientes mayores de edad post operados, que se encuentren con Glasgow 15, que sepan leer y escribir, menores de 60 años, en la unidad de Recuperación Post Anestésica. En el periodo de abril a junio del año 2024, hay un ingreso promedio de 37 pacientes por mes, haciendo un total de 111 pacientes atendidas en ese periodo de tiempo.

Muestra

La muestra fue calculada con la fórmula de tamaño muestral. Dando a 86 pacientes post operados. Con población finita:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

N= magnitud de la población

Z= nivel de confianza

P= probabilidad de éxito o proporción esperada Q= probabilidad de fracaso

D= precisión (Error máximo admisible en términos de proporción). Sabiendo que,

N= 111 pacientes mayores de edad post operados, que se encuentren con Glasgow 15, que sepan leer y escribir, menores de 60 años, en la unidad de Recuperación Post Anestésica. En el periodo de abril a junio del año 2024

Z: 95% = 1.96

P: 50% = 0.50

Q: (1- p): 50%= 0.50

D: 5% = 0.05

Aplicando la fórmula, se obtuvo lo siguiente:

$$n = \frac{(111) (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (111-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 86$$

La muestra óptima es de 86 pacientes y será seleccionada de manera aleatoria.

Muestreo. La técnica empleada de muestreo fue probabilístico simple.

Criterios de Inclusión y Exclusión.

Criterios de Inclusión.

- ✓ Serán considerados los pacientes post operados en la URPA del Hospital público de Lima.
- ✓ Pacientes operados en el periodo de abril a junio del año 2024. Pacientes con Glasgow 15.
- ✓ Pacientes que sepan leer y escribir.
- ✓ Pacientes mayores de edad y menores de 60 años. Pacientes que otorguen su

consentimiento.

Criterios de Exclusión.

- ✓ Pacientes que presenten limitaciones al comunicarse.
- ✓ Pacientes que presenten dolor.
- ✓ Pacientes que presenten alteraciones en sus funciones vitales.

Tipo y Diseño de Investigación

El presente estudio es de enfoque cuantitativo porque para presentar los resultados y tratar los datos se empleará el método estadístico (Hernández et al., 2014). Será de tipo básica o pura, porque se busca aumentar el conocimiento en una realidad concreta. De nivel correlacional porque se conoce la relación de asociación entre las variables. De diseño trasversal porque se medirán una vez las variables y con los resultados se realizarán los análisis. (Álvarez Risco, 2020).

Formulación de Hipótesis

H1: Existe relación significativa entre Satisfacción y Calidad de los cuidados de enfermería percibida por los pacientes en el área de recuperación posanestésica de un hospital público de Lima, 2024.

H0: No existe relación significativa entre Satisfacción y Calidad de los cuidados de enfermería percibida por los pacientes en el área de recuperación posanestésica de un hospital público de Lima, 2024.

Identificación de Variables

Variable 1: Satisfacción percibida por los pacientes.

Variable 2: Calidad de los cuidados de enfermería.

El personal de enfermería se esfuerza por darle comodidad física.

Característica del personal de enfermería	<p>El personal de enfermería lo atiende de manera oportuna.</p> <p>El personal de enfermería se presenta correctamente y le brinda toda la información sobre los procedimientos que le van a realizar. El personal de enfermería le brinda el tiempo requerido para su atención y muestra interés por su estado de salud.</p> <p>El personal de enfermería se muestra amigable, empático y gentil en el momento de brindar el cuidado.</p> <p>El personal de enfermería conversa con usted, respondiendo a todas sus dudas.</p>	Característica del personal de enfermería: 12,13,14,15,16
Cualidad de hacer de la enfermera	<p>El personal de enfermería propicia al diálogo.</p> <p>El personal de enfermería le responde y explica de manera oportuna todas sus dudas.</p> <p>El personal de enfermería respeta su intimidad.</p> <p>El personal de enfermería trabaja en equipo para coordinar su cirugía. El personal de enfermería demuestra seguridad al realizar los procedimientos.</p> <p>El personal de enfermería le permite demostrar sus sentimientos por su condición y cirugía.</p>	Cualidad de hacer de la enfermera: 17,18,19,20,21, 22

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

En la presente investigación se empleará la técnica de encuesta, consta de un total de 37 preguntas para la obtención de datos de las variables de estudio en los pacientes en el área de recuperación posanestésica de un hospital público de Lima.

Instrumento 1, Para evaluar la satisfacción percibida por los pacientes, se empleará el cuestionario, conformado por un total de 15 preguntas, divididas en 3 dimensiones: la primera dimensión evalúa la labor y actitud de la pregunta 1 hasta la pregunta 5, la segunda dimensión evalúa las condiciones ambientales de la pregunta 6 hasta la pregunta 11, y la tercera dimensión evalúa la mejora física de la pregunta 12 hasta la pregunta 15. Se empleará la escala de Likert donde 1 es siempre, 2 es a veces y 3 es nunca.

Se empleará la siguiente escala de valoración:

Escala de satisfacción del paciente post operado	
Percepción del paciente	Puntaje
Satisfecho	31-45
Insatisfecho	15-30

Instrumento 2, para evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, se empleará el cuestionario, conformado por un total de 22 preguntas, divididas en 4 dimensiones: la primera dimensión evalúa el apoyo emocional de la pregunta 1 hasta la pregunta 6, la segunda dimensión evalúa el apoyo físico de la pregunta 7 hasta la pregunta 11, la tercera dimensión evalúa las características del personal de enfermería de la pregunta 12 hasta la pregunta 16, y la cuarta dimensión evalúa las cualidades del hacer de enfermería de la pregunta 17 hasta la pregunta 22. Se empleará la escala de Likert donde 4 es siempre, 3 es casi siempre, 2 es algunas veces y 1 es

nunca.

Se empleará la siguiente escala de valoración:

Escala de la calidad del cuidado del personal de enfermería	
Bueno	67-88
Regular	45-66
Deficiente	22-44

Validez y Confiabilidad

Se realizó la validez de los instrumentos mediante juicios de expertos, validado por 5 profesionales de la salud con grado de maestría, siendo especialistas en investigación, docentes universitarios y del área asistencial.

Se realizó la prueba piloto para obtener la confiabilidad. Aplicando 2 encuestas a 10 pacientes post operados inmediatos, de URPA de un hospital pública de Lima. Los 2 instrumentos pasaron por el programa SPSS 25 para ser evaluado por alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado una confiabilidad excelente de 0.946 en la primera variable, y de 0.968 en la segunda variable.

Proceso de Recolección de datos

La presente investigación se realizará en el servicio de la unidad de recuperación post anestésica, de un Hospital Público de Lima. Se presentará una autorización al director, se coordinará con el área, respetándose el cronograma establecido. Se empleará el instrumento en las fechas establecidas por el responsable de autorizar la ejecución del estudio. Para realizar el cuestionario se detallará previamente todos los ítems y el respectivo llenado, una vez terminado el llenado de los instrumentos se verificará que todo este

respondido y se procederá a análisis de datos.

Procesamiento y Análisis de Datos

Al terminar con lo que atribuye con la recolección de datos, se utilizará el programa IBM SPSS versión 26, en la cual se subirán los datos recolectados, para analizar las 2 variables se utilizará tablas estadísticas con la base teórica expuesta en la presente investigación.

Consideraciones Éticas

Se tendrán en cuenta los siguientes principios éticos en el estudio de investigación.

Autonomía: Los pacientes post operados participantes del estudio de investigación estarán informados con los objetivos y beneficios que obtendrán, será atribuido con la firma del consentimiento informado, sin presión alguna.

Justicia: Los pacientes post operados tienen el derecho y la libertad de decidir si participan en el trabajo de investigación, serán considerados con respeto y sin discriminar.

No maleficencia: Los resultados obtenidos será desarrollada de manera anónima y no tendrán acceso a terceras personas.

Beneficencia: Se explicará a los pacientes post operados inmediatos, sobre el impacto que se obtendrá con los resultados del estudio de investigación, para mejorar la calidad de atención en la unidad de recuperación post anestésica.

Administración del Proyecto de Investigación

Cronograma de ejecución

ACTIVIDADES/MESES	Dic	Ene	Feb	Marz	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Set
Revisar el marco teórico										
Revisar las referencias bibliográficas										
Aplicar la prueba piloto										
Validar los instrumentos										
Aplicar consentimiento informado										
Aplicar cuestionario										
Procesar datos y resultados										
Redactar las conclusiones										
Elaboración de los aspectos administrativos										
Adjuntar los anexos										
Sustentar la tesis										
Publicación de la investigación										

Presupuesto

Actividades	Rubro	Cantidad	Precio Unitario	Precio total
Recolección de datos	Fotocopias	273 hojas	s/54.6	s/54.6
	Papel bond A4	1 paquete	s/16	s/16
	Lapiceros	10 unidades	s/10	s/10
	Fólderes manilas	10 unidades	s/10	s/10
	USB 32GB	1 unidad	s/15	s/15
	Grapas	1 cajita	s/2	s/2
	Engrapador	1 unidad	s/3	s/3
Procesamientos de datos	Impresión del proyecto			
	Pasajes	Ida y vuelta por 15 días	s/150	s/150
	Comidas	Por 15 días	s/150	s/150
Otros servicios	Internet	90 soles mensual	s/500	s/500
	Asesorías	2 asesorías	s/600	s/600
Costo total de la tesis				s/ 1510.6

Referencias Bibliográficas

- Castelo Rivas, W., Cueva Toaquiza, J., & Castelo Rivas, Á. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del conocimiento*, 7(6), 176–198. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4068>
- Coombs, A. (2024, June). *Atención posoperatoria*. <https://www.msmanuals.com/es/professional/temas-especiales/atenci%C3%B3n-del-paciente-quir%C3%BArgico/atenci%C3%B3n-posoperatoria?ruleredirectid=758>
- De Fátima, C., Diaz, S., Carmen, A., Bazán Sánchez, L., Jeuna, R., & Manchay, D. (2020). Percepción de la enfermeras sobre el uso de sus registros para garantizar la continuidad del cuidado. *Revista de enfermería*, 4(1), 1–13. <https://doi.org/https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v14n1/1988-348X-ene-14-1-e14112.pdf>
- Escobar Castellanos, B., & Cid Henríquez, P. (2018). EL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA ÉTICA DERIVADOS DEL AVANCE TECNOLÓGICO EN SALUD. *Acta Bioethica*, 24(1), 39–46. <https://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v24n1/1726-569X-abioeth-24-01-00039.pdf>
- Farías, M. (2021). Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 1(39), 1–7. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202139>
- Febres Ramos, R., & Mercado Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Instituto Nacional de Estadística e informáticas. (2022). *En el 2021 año del Bicentenario de la Independencia el Perú contará con una población de 33 millones 35 mil 304 habitantes*. <https://m.inei.gov.pe/prensa/noticias/en-el-2021-ano-del-bicentenario-de-la-independencia-el-peru-contara-con-una-poblacion-de-33-millones-35-mil-304-habitantes-11624/>
- Instituto Nacional de Salud. (2020). *Infecciones asociadas a procedimientos médico quirúrgicos*. <https://www.ins.gov.co/buscador-eventos/Informesdeevento/INFECCIONES%20ASOCIADAS%20A%20PROCEDIMIENTOS%20>

M%C3%89DICO-QUIR%C3%9ARGICOS_2020.pdf

Mairal Buera, M., Palomares García, V., Del Barrio Aranda, N., Atarés Pérez, A., Piqueras García, M., &

Miñes Fernández, T. (2021). Madeleine leininger, artículo monográfico. *Revista Sanitaria de*

Investigación, 2(4), 2021. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8055604>

Ministerio de Salud. (2020). *GUIA DE PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACION POST ANESTESICA*

EN PEDIATRIA. [https://portal.insnsb.gob.pe/docs-](https://portal.insnsb.gob.pe/docs-trans/resoluciones/archivopdf.php?pdf=2020/RD%20N%C2%B0%20000238-2020-DG-INSNSB%20GUIA%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20RECUPERACION%20POST%20ANESTESICA%20REV%20UGC.pdf)

[trans/resoluciones/archivopdf.php?pdf=2020/RD%20N%C2%B0%20000238-2020-DG-](https://portal.insnsb.gob.pe/docs-trans/resoluciones/archivopdf.php?pdf=2020/RD%20N%C2%B0%20000238-2020-DG-INSNSB%20GUIA%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20RECUPERACION%20POST%20ANESTESICA%20REV%20UGC.pdf)

[INSNSB%20GUIA%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20RECUPERACION%20POST%20ANES](https://portal.insnsb.gob.pe/docs-trans/resoluciones/archivopdf.php?pdf=2020/RD%20N%C2%B0%20000238-2020-DG-INSNSB%20GUIA%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20RECUPERACION%20POST%20ANESTESICA%20REV%20UGC.pdf)

[TESICA%20REV%20UGC.pdf](https://portal.insnsb.gob.pe/docs-trans/resoluciones/archivopdf.php?pdf=2020/RD%20N%C2%B0%20000238-2020-DG-INSNSB%20GUIA%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20RECUPERACION%20POST%20ANESTESICA%20REV%20UGC.pdf)

Ministerio de Salud. (2024). *Situación Epidemiológica de las infecciones asociadas a la atención en Salud*

(IAAS) a nivel de la dirección de redes integradas de salud Lima Este.

[https://www.dirislimaeste.gob.pe/downloadSql.asp?ff0d813dd5d2f64dd372c6c4b6aed086=11&59b](https://www.dirislimaeste.gob.pe/downloadSql.asp?ff0d813dd5d2f64dd372c6c4b6aed086=11&59b8d02757e1bd7790e2fadf4ca3cea1=15816)

[8d02757e1bd7790e2fadf4ca3cea1=15816](https://www.dirislimaeste.gob.pe/downloadSql.asp?ff0d813dd5d2f64dd372c6c4b6aed086=11&59b8d02757e1bd7790e2fadf4ca3cea1=15816)

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Informe anual del Director 2018.*

[https://www3.paho.org/annual-report-of-the-director-2018/es/parte-2-avance-hacia-salud-universal-](https://www3.paho.org/annual-report-of-the-director-2018/es/parte-2-avance-hacia-salud-universal-basada-atencion-primaria-salud/)

[basada-atencion-primaria-salud/](https://www3.paho.org/annual-report-of-the-director-2018/es/parte-2-avance-hacia-salud-universal-basada-atencion-primaria-salud/)

Organización Mundial de la Salud. (2021, November 17). *Resistencia a los antimicrobianos.*

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/antimicrobial-resistance>

Organización Mundial de la Salud. (2025, May 19). *Servicios de salud de calidad.*

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Enfermería y partería.*

[https://www.paho.org/es/temas/enfermeria-](https://www.paho.org/es/temas/enfermeria-parteria#%3A~%3Atext%3DLa%20enfermer%C3%ADa%20abarca%20el%20cuidado%20atenci%C3%B3n%20centrada%20en%20la%20persona)

[parteria#%3A~%3Atext%3DLa%20enfermer%C3%ADa%20abarca%20el%20cuidado%20atenci%](https://www.paho.org/es/temas/enfermeria-parteria#%3A~%3Atext%3DLa%20enfermer%C3%ADa%20abarca%20el%20cuidado%20atenci%C3%B3n%20centrada%20en%20la%20persona)

[C3%B3n%20centrada%20en%20la%20persona](https://www.paho.org/es/temas/enfermeria-parteria#%3A~%3Atext%3DLa%20enfermer%C3%ADa%20abarca%20el%20cuidado%20atenci%C3%B3n%20centrada%20en%20la%20persona)

Ramírez Luna, C. (2022). *Satisfacción y calidad de los cuidados de enfermería percibida por los*

pacientes en la unidad de recuperación postanestésica del hospital II Vitarte - Essalud - Lima 2021

[Universidad Norbert Wiener].

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4cf22cb4-3c8e-4712-9cc3-b222113f8001/content>

Real Delor, R. (2023). Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022. *Revista de Salud Pública Del Paraguay*, 13(1), 27–34.

<https://doi.org/10.18004/rspp.2023.abril.04>

Salamanca Ramos, E. (2025). Revista Semillero de Investigación en Familia en la Orinoquía: un puente entre la academia, la comunidad y las políticas públicas. *Boletín Semillero de Investigación En Familia*, 6(2), 1. <https://doi.org/10.22579/27448592.1245>

Torres Sánchez, M. J. (2021). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco -2021* [Universidad Autónoma de Ica].

<https://repositorio.autonomaieca.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>

Apéndices

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de la satisfacción de los pacientes post operados inmediatos

Instrucciones: A continuación, se formularán preguntas que deberá responder con toda la sinceridad posible. Por favor, sírvase marcar con un aspa (x) solo la respuesta que considere correcta.

INDICADORES	Siempre	A veces	Nunca
Labor y actitud			
1. El personal de enfermería muestra seguridad en los procedimientos que realiza.			
2. El personal de enfermería le informa sobre el procedimiento en forma clara,			
3. El personal de enfermería le brinda los cuidados y atenciones requeridos.			
4. La información que recibe del personal de enfermería es útil para su recuperación.			
5. El personal de enfermería le estimula para preguntar lo que no entiende.			
Condiciones ambientales			
6. El ambiente está limpio y ordenado.			
7. El ambiente tiene los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.			
8. El ambiente es tranquilo y silencioso.			
9. Hay privacidad en el ambiente en el que fue atendido.			
10. El ambiente es cómodo.			
11. La iluminación y ventilación del ambiente es la apropiada.			
Mejoría física			
12. El personal de enfermería le mantuvo informado sobre su progreso.			
13. Su condición mejoró en relación a su estado inicial.			
14. Se siente satisfecho con el resultado obtenido con relación a su recuperación.			

15. Conoce bien su condición como para prevenirla o manejarla			
---	--	--	--

Cuestionario de la calidad del cuidado de enfermería

Instrucciones: A continuación, se formularán preguntas que deberá responder con toda la sinceridad posible. Por favor, sírvase marcar con un aspa (x) solo la respuesta que considere correcta.

I. DATOS GENERALES

1. Edad años

a) Sexo:

Femenino () b) Masculino ()

2. Estado civil:

a) Soltero () b) Casado () c) Conviviente () d) Divorciado ()

3. Grado de instrucción:

a) Primaria () b) Secundaria () c) Técnico () d) Profesional ()

5) Cirugías anteriores:

a) Primera vez b) Cirugías previas

INDICADOR	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
Apoyo emocional				
1. El personal de enfermería le inspira confianza cuando lo cuida.				
2. El personal de enfermería lo escucha.				
3. El personal de enfermería lo acompaña durante la evaluación de anestesiología.				
4. El personal de enfermería es amoroso y dedicado.				
5. El personal de enfermería le permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad o cirugía.				
6. Se siente tranquilo cuando está acompañado por el personal de enfermería				
Apoyo físico				
7. El personal de enfermería realiza el examen físico de				

manera completa y minuciosa.				
8. El personal de enfermería muestra interés por solucionar cualquier necesidad durante su estancia en la URPA.				
9. El personal de enfermería le mira a los ojos cuando le habla.				
10. El personal de enfermería le toma de la mano suavemente en señal de apoyo.				
11. El personal de enfermería se esfuerza por darle comodidad física.				
Características del personal de enfermería				
12. El personal de enfermería lo atiende de manera oportuna.				
13. El personal de enfermería se presenta correctamente y le brinda la información necesaria sobre los procedimientos que le iban a realizar.				
14. El personal de enfermería le brinda el tiempo requerido para su atención y muestra interés por su estado de salud.				
15. El personal de enfermería se muestra amigable, empático y gentil en el momento de brindar el cuidado.				
16. El personal de enfermería conversa con usted, respondiendo a todas sus dudas.				
Cualidades del hacer de enfermería				
17. El personal de enfermería propicia al diálogo.				
18. El personal de enfermería le responde y explica oportunamente todas sus dudas.				
19. El personal de enfermería respeta su intimidad.				
20. El personal de enfermería trabaja en equipo para coordinar su cirugía.				
21. El personal de enfermería demuestra seguridad al realizar los procedimientos.				
22. El personal de enfermería le permite demostrar sus sentimientos por su condición y cirugía.				

Apéndice B: Validez de los instrumentos

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir la satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 1

Fecha actual: 22/11/2024

Nombres y Apellidos de Juez: Graciela Huayascachi Huaman.

Institución donde labora: Universidad Científica del Sur -- Hospital de Lima Este.

Años de experiencia profesional o científica: 9 años

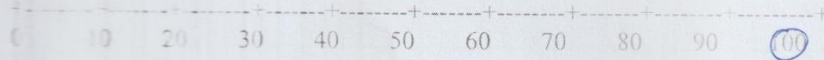
MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL EMERGENCIAS VITARTE
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA
LIC. ENF. HUAYASCACHI GRACIELA
ESPECIALISTA EN ENFERMERIA QUIRURGICA
C.E.P. 066077 R.E. 026128

Firma y Sello

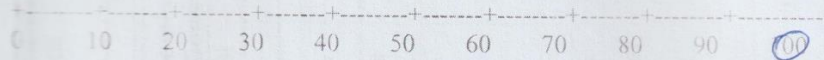
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

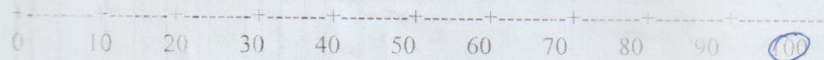
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



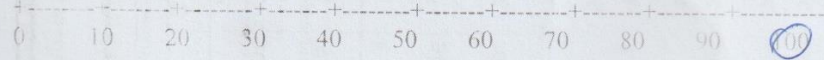
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Conforme

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Conforme

Fecha: 22-11-2024
Valido por:



INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir la satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 2

Fecha actual: 22/11/2024

Nombres y Apellidos de Juez: Angela Rocío Huamán Islachín

Institución donde labora: Hospital de Lima Este - Vitarte

Años de experiencia profesional o científica: 12 años



Angela R. Huamán Islachín
Lic. Esp. EN CENTRO OY
CEP 60912 R.E.E. 18353
ESPECIALISTA EN CENTRO QUIRURGICO

Firma y Sello

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Conforme

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Conforme

Fecha: 22/11/2024
Valido por:

Angela R. Huamán Islachín
Especialista en Centro Quirúrgico
C. 60912 R.E.E. 18353

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 3

Fecha actual: 12-12-24

Nombres y Apellidos de Juez: SANDRA LILIANA MONTERREY ROQUE.

Institución donde labora: HOSPITAL DE LIMA ESTE URBANO.

Años de experiencia profesional o científica: 50 AÑOS

Firma y Sello


Lic. Sandra Liliana Monterrey Roque
Jefa de Área de Consultorios Externos
CEP: 077612 RE: 021052
MG: 001297 Auditora 002450

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

ESTOY CONFORME

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

ESTOY CONFORME

Fecha: 12-12-24
 Valido por: _____

[Signature]
 Lic. Sandra Lidiana Monterrey Roque
 Jefa de Área de Consultas Externas
 CEP: 077612 RE: 021052
 MG: 001297 Auditora 002450

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 4

Fecha actual: 11-12-24

Nombres y Apellidos de Juez: Jeny Claudia Gamarra Torres

Institución donde labora: Hospital de Lima Este Vitarte

Años de experiencia profesional o científica: 11 años

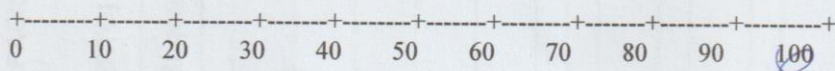

Firma y Sello

Jeny Claudia Gamarra Torres
LICENCIADA EN ENFERMERIA
C.P.P. 65042 DEL 15371

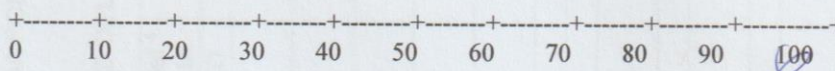
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

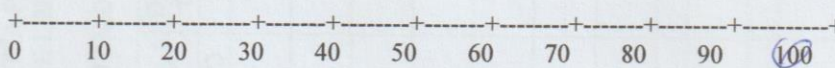
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



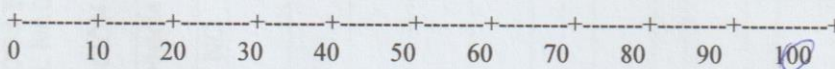
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



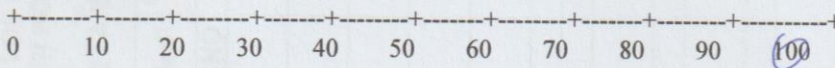
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Conforme

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Conforme

Fecha: 11-12-24

Valido por: _____

Jeny

Jeny Claudia Gamarras Torres
LICENCIADA EN EDUCACIÓN
CEP. 65912 REI

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir la satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 05

Fecha actual: 25/n/24

Nombres y Apellidos de Juez: Rosario Gutierrez Poma

Institución donde labora: Hospital Ate Voluntario

Años de experiencia profesional o científica: 8 años



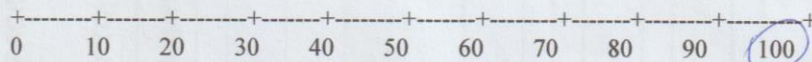
Rosario Gutierrez P.
LIC. ESP. ENFERMERA
COP. 88428 RNE. 25355 AUDI. 1028

Firma y Sello

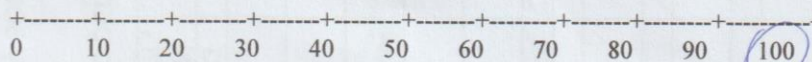
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

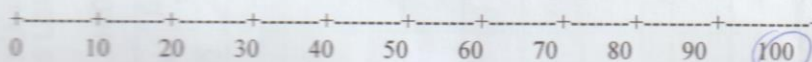
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



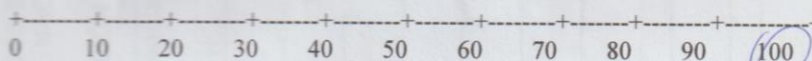
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



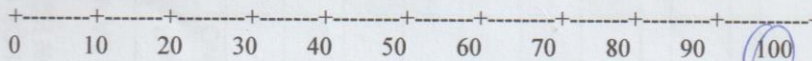
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

- ¿Hay de Acordo con los 27 Preguntas, ¿Están Conectas y Específicas.

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

- Ninguna.

Fecha: 25/11/24
Valido por: Rosario Amador Poma



Rosario Gutierrez P.
LIC. ESP. ENFERMERA
CEP 85426 R.N.E. 25066 A.U.D.I. 1028

Confiabilidad de la variable de calidad de los cuidados de enfermería

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.968	22

Estadísticas de elemento

Media	Desv. Desviación	N	
P1	2.7000	.67495	10
P2	2.4000	.51640	10
P3	2.4000	.51640	10
P4	2.4000	.69921	10
P5	2.7000	.67495	10
P6	2.7000	.67495	10
P7	3.1000	.87560	10
P8	3.1000	.87560	10
P9	2.5000	.70711	10
P10	2.1000	.56765	10
P11	2.9000	.56765	10
P12	2.9000	.56765	10
P13	2.8000	.63246	10
P14	3.0000	.66667	10
P15	2.8000	.63246	10
P16	2.5000	.70711	10
P17	2.6000	.69921	10
P18	2.3000	.48305	10
P19	2.4000	.51640	10
P20	2.8000	.42164	10
P21	2.9000	.56765	10
P22	2.9000	.56765	10

Apéndice D: Consentimiento informado

Satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación postanestésica de un hospital nacional, Lima 2024.

Mediante la presente, hago de su conocimiento sobre la investigación dirigida por la Lic. Yessenia Lucila Ccance Picon, estudiante de la Segunda especialidad en Enfermería en Cuidados Quirúrgicos con mención en Recuperación Posanestésica de la Universidad Peruana Unión, quien está realizando un estudio que trata de determinar la relación entre la satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024.

Si acepta participar en el estudio voluntariamente, se le pedirá que firme la hoja dando su consentimiento informado antes de que conteste con sinceridad las preguntas de la encuesta. El cuestionario consta de la primera variable de 15 preguntas y la segunda variable de 22 preguntas, para ser llenado en un tiempo estimado de aproximadamente 20 a 30 minutos.

Con su participación, colaboraré a que se desarrolle el presente estudio y los resultados servirán para mejorar las evidencias a encontrarse. Asimismo, la información es absolutamente confidencial y anónima, sólo será de uso exclusivo de las investigadoras; no sin antes recordarle que nadie le obliga a ser parte de ella; y no hay ningún inconveniente si decide no participar.

Firma-DNI

Apéndice E: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general	Variable 1	Hipótesis alternativa	Enfoque: cuantitativo Diseño: correlacional Tipo: básica o pura Corte: trasversal Población: 111 pacientes Muestra: 86 pacientes Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario Metodología: Estudio con enfoque cuantitativo, de tipo básica o pura, nivel correlacional, diseño trasversal. La población está conformada por 86 pacientes post operados
¿Cuál es la relación entre satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024?	Determinar la relación entre satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024.	Satisfacción percibida por los pacientes	H ₁ : Existe relación significativa entre satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Variable 2	Hipótesis nula	
¿Cuál es la satisfacción de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024? ¿Cuál es la calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024?	Identificar la satisfacción de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024. Identificar la calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en la unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024.	Calidad de los cuidados de enfermería	H ₀ : No existe relación significativa entre satisfacción y calidad de cuidados de enfermería percibida por los pacientes en unidad de recuperación posanestésica de un hospital nacional, Lima 2024.	