

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de Unidad de  
Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en  
Arequipa**

Trabajo Académico

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

**Autor:**

Maria Alejandra Quesada Olarte

Olinda Tacca Gallegos

**Asesor:**

Dra. Liliana Rodríguez Saavedra

Lima, 2 de junio del 2026

# DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO

## ACADÉMICO

Yo, Liliana Rodríguez Saavedra, 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 DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA DE UN ESTABLECIMIENTO HOSPITALARIO UBICADO EN AREQUIPA”** de los autores Maria Alejandra Quesada Olarte y Olinda Tacca Gallegos 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 2 días del mes de junio del año 2026.



---

Dra. Liliana Rodríguez Saavedra

**Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de  
Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento  
hospitalario ubicado en Arequipa**

Trabajo Académico

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



Mg. Yanela Karoly Ricalde Castillo

Dictaminador

Lima, 2 de junio del 2026

## Tabla de Contenido

Resumen .....	1
Abstract .....	2
Planteamiento del Problema.....	3
Formulación del Problema.....	7
Objetivos de la Investigación.....	8
Justificación .....	9
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas .....	11
Antecedentes de la Investigación.....	11
Marco Conceptual.....	14
Bases Teóricas .....	18
Definición de Términos .....	19
Metodología .....	20
Descripción del Lugar de Ejecución .....	20
Población y Muestra .....	20
Tipo y Diseño de Investigación .....	22
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	26
Proceso de Recolección de Datos .....	27
Procesamiento y Análisis de Datos.....	28
Consideraciones Éticas .....	28
Administración del Proyecto de Investigación.....	29
Referencias Bibliográficas.....	31
Apéndices .....	38

## Resumen

El cuidado durante el periodo perioperatorio es un proceso complejo, la seguridad del paciente está presente en cada cuidado brindado. El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa. El diseño de estudio es no experimental, correlacional y con un enfoque cuantitativo. La muestra conformada por 217 pacientes que cumplirán criterios de inclusión y exclusión. Se utilizarán dos instrumentos para recopilar los datos, el cuestionario de calidad de cuidado de enfermería y el cuestionario de satisfacción del paciente, que tienen un de Alpha de Cronbach de 0,897 y 0.883 respectivamente, lo que indica que son instrumentos fiables.

Palabras claves: Calidad de cuidado, enfermería, satisfacción, Unidad de Recuperación Post Anestésica.

## **Abstract**

Perioperative care is a complex process, and patient safety is paramount in every aspect of care provided. This study aims to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the Post-Anesthesia Care Unit (PACU) of a hospital in Arequipa, Peru. The study design is non-experimental, correlational, and quantitative. The sample consists of 217 patients who meet the inclusion and exclusion criteria. Two instruments will be used to collect data: a nursing care quality questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. These instruments have Cronbach's alpha values of 0.897 and 0.883, respectively, indicating their reliability.

**Keywords:** Quality of care, nursing, satisfaction, Post-Anesthesia Care Unit (PACU).

## **Planteamiento del Problema**

### **Identificación del Problema**

El cuidado durante el periodo perioperatorio es un proceso complejo de relaciones con y para los seres humanos: pacientes y personal de salud. Los pacientes transitan del preoperatorio al postoperatorio, exponiéndose a riesgos como presencia de eventos adversos, por lo que en este contexto la seguridad del paciente está presente en cada cuidado brindado. De ahí que el profesional enfermero debe estar atento a los detalles de los cuidados para que el paso de los pacientes por este contexto sea lo más beneficioso posible. El postoperatorio depende del tipo de anestesia y del procedimiento quirúrgico, haciendo énfasis en la permeabilidad de la vía aérea, la estabilidad hemodinámica, el dolor y la sintomatología que presente el paciente hasta que se encuentre estable y apto para el traslado a otro servicio o a su domicilio (Maya, 2022).

Por otro lado, la unidad de recuperación posanestésica es la sección donde se espera que pasen los efectos de la anestesia después del acto quirúrgico, se busca que los signos vitales del paciente sean estables y se busca la prevención de posibles complicaciones. Ahí los pacientes pueden presentar muchas complicaciones después de la cirugía y la anestesia. Las complicaciones más comunes incluyen dolor agudo, hipoxemia, náuseas, vómitos, delirio, hipotermia, etc. Se afirma que la mayoría de las complicaciones en la fase de cuidados posanestésicos se ven entre las primeras 1 a 5 horas. Los cuidados de enfermería son importantes para mejorar la calidad de la recuperación de los pacientes y prevenir las complicaciones que puedan ocurrir. Las enfermeras deben estar altamente calificadas y tener conocimientos y habilidades en el tratamiento y cuidado de pacientes de diferentes cirugías de diversa complejidad que requieren atención especializada e individualizada. Las complicaciones y los

efectos secundarios se pueden detectar temprano con la observación, atención centrada en el paciente e intervenciones de enfermería adecuados (Mert, 2023).

La satisfacción del paciente es un concepto relativo y complejo que depende principalmente del equilibrio entre la calidad de atención que el paciente espera y la que percibe. Sobre esto, un estudio hecho en Etiopia en 411 pacientes postoperados, reporto que la satisfacción general del paciente fue del 64%. Tener antecedentes de exposición a la anestesia, la premedicación, la anestesia raquídea y el dolor posoperatorio fueron factores predictivos de satisfacción del paciente después del servicio de la anestesia perioperatoria con un valor  $p < 0,05$ . En general, la satisfacción general con el servicio de anestesia perioperatoria fue baja, en contraste con muchos estudios anteriores. Ante ello se insta a prevenir o tratar mejor los factores que causan insatisfacción y se debe capacitar a los profesionales que brindan atención (Fetene et al., 2022).

Además, hay que señalar que la satisfacción expresada por el usuario es uno de los indicadores de mejora y evaluación de la calidad más importantes en la anestesia. Sobre esto, un estudio hecho en Arabia Saudita en 83 pacientes posanestésicos, reporto que la satisfacción de los pacientes con respecto a la atención anestésica perioperatoria se calculó en 73,5%. Los varones mostraron mayor satisfacción con la atención que las mujeres. El entorno hospitalario fue predictor de satisfacción. Además, el efecto secundario desagradable de la anestesia informado con mayor frecuencia fue el escalofrío, seguido del dolor posoperatorio con una frecuencia de 42 (50,6%) y 37 (44,6%), respectivamente. Resaltan finalmente valorar intervenciones orientadas a mejorar la satisfacción y atención general de pacientes (Alnashri et al., 2023).

Un estudio hecho en Rumania, donde 2090 informantes postoperados respondieron a las preguntas que se centraron en la atención posoperatoria y la impresión general del hospital, reportó que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción del paciente por factores sociodemográficos ( $p > 0,05$ ). En los últimos 5 años se observó un aumento estadísticamente significativo de la satisfacción de los pacientes con la atención posoperatoria y la impresión general del hospital. Las pruebas de correlación entre las respuestas de la atención posoperatoria y la impresión general, utilizando el método de Spearman, muestran una relación directamente proporcional entre las dos variables centrales que son satisfacción del paciente con la atención posoperatoria y mejoras en los servicios hospitalarios (Vladu et al., 2024).

Otro estudio también hecho en Emiratos Árabes, pero de corte cualitativo, valoró los roles de cuidado de enfermeros de quirófano, identificando siete temas emergentes, entre los que están: seguridad del paciente, preparación preoperatoria, estandarización de la práctica, gestión del tiempo, idoneidad del personal, educación y comunicación del personal, y apoyo/soporte al paciente en el quirófano. Aunque los participantes consideraron que el entorno de trabajo es seguro y la calidad de cuidado es alta, todavía existe margen de mejora en los flujos de trabajo y los procesos que conlleven a un mejor desempeño (Chellam & Arulappan, 2023).

Un estudio realizado en Israel reportó que, según la percepción de los pacientes, la mayor satisfacción se debió al alto nivel de escucha de las enfermeras (9,75, DE = 0,96), al hecho de que la enfermera comprende la situación del paciente (9,66, DE = 1,38) y a que la enfermera responde en un tiempo razonable a la llamada del paciente (9,55, DE = 1,51). En contraste, se expresó una baja satisfacción en la respuesta de las enfermeras a los síntomas específicos náuseas y vómitos (6,64, DE = 4,55). Se debe generar conciencia de que las enfermeras deben

estar más atentas al evaluar e indagar sobre los síntomas de los pacientes perioperatorios (Qoussine et al., 2022).

Un estudio hecho en Chipre, en una muestra de 186 pacientes postoperados, resalta que la satisfacción del paciente es valiosa en términos de evaluar el proceso de atención de enfermería, aumentar la calidad de la atención y brindar una mejor calidad de atención. Reporto que la puntuación media de satisfacción de los pacientes fue de  $92,05 \pm 9,04$ . Si bien se encontró una diferencia significativa entre la satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería según las variables estado civil, nivel de educación, número y duración de la hospitalización y variables de desarrollo en cuanto al cuidado de enfermería ( $p > 0,05$ ), no se encontraron diferencias significativas según género, seguro médico y situación laboral. Se sugiere apoyar en mantener el mismo orden de atención de enfermería e incluso mejorarlo lo más posible en cuanto a la atención que repercutirá en la satisfacción del paciente (Aşık & Dikmen, 2023).

A nivel nacional, un estudio realizado en Iquitos señaló que la satisfacción de los pacientes post operados sobre los cuidados del personal enfermero fue buena y regular con un 92,8%, 7,2%. se debe considerar también, para la toma de decisiones, respecto al plan de capacitación, y la mejora continua profesional, fortaleciendo los temas de privacidad del paciente, comprensión y atención de sus necesidades (Cachique, 2024).

Una investigación realizada en Trujillo señaló que la percepción de la calidad del cuidado humanizado proporcionada por los enfermeros en la Unidad de Recuperación Post Anestésica fue predominantemente media (61,8%), seguida de baja (22,5%) y alta (15,7%). Se recomienda promover la sensibilización del personal de enfermería mediante actividades de reflexión, que permitan entender mejor la importancia de empatizar con los pacientes y el beneficio que esto les aporta en su proceso de recuperación (Masias & Remuzgo, 2021).

Una investigación realizada en Chiclayo reveló que el 72,7% de los encuestados manifestaron estar satisfechos, mientras que el 27,2% indicaron sentirse medianamente satisfechos con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía. Es fundamental fortalecer los conocimientos sobre valores humanísticos y el mantenimiento de un cuidado de calidad en diversas circunstancias (Senmache, 2022).

Ya a nivel Local, un estudio realizado en Lima, sobre el cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería a pacientes postoperados mostró que el 20% de los pacientes percibió un cuidado deficiente, el 46% consideró que el cuidado era regular y el 34% lo calificó como bueno. En cuanto a la satisfacción de los pacientes, el 22% reportó baja satisfacción, el 46% expresó satisfacción media y el 32% indicó alta satisfacción. Los resultados evidencian una relación significativa entre ambas variables, con un valor de  $p < 0,05$  (Alcocer et al., 2023).

## **Formulación del Problema**

### ***Problema General***

¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa?

### ***Problemas Específicos***

¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado humano y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa?

¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado seguro y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa?

¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado continuo y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa?

¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado oportuno y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa.

### ***Objetivos Específicos***

Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado humano y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa.

Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado seguro y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa.

Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado continuo y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa.

Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado oportuno y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un

establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa.

## **Justificación**

### ***Justificación Teórica***

El estudio aportara conocimientos actualizados sobre el tema de estudio que es calidad del cuidado enfermero y satisfacción de pacientes, ello será de utilidad para que se pueda establecer un diagnóstico de la realidad y en base a ello se pueda establecer y diseñar acciones de mejora en favor de la gestión del cuidado enfermero en el servicio de Unidad de Recuperación Post Anestésica. La calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente, son aspectos importantes dentro de la gestión del cuidado enfermero y el alcanzar una atención de calidad. Los aportes estarán respaldados por marcos teóricos referenciales de teóricos de enfermería que darán solidez a la propuesta.

### ***Justificación Metodológica***

El estudio aportara evidencia científica en lo teórico y metodológico, en este último apartado, señalar que se emplearan instrumentos con aceptables propiedades psicométricas, es decir serán confiables y válido para nuestra realidad, por lo que permitirán valorar la magnitud de las dos variables involucradas, ello a su vez será insumo para el diseño de intervenciones a ser realizadas más adelante.

### ***Justificación Práctica y Social***

La importancia en lo práctico radica en que los resultados permitirán conocer la magnitud del problema abordado, con ello el equipo de gestión del servicio podrá tomar medidas específicas para optimizar la dinámica de atención en el servicio que involucre mejorar el cuidado enfermero lo cual debe repercutir en generar mayor satisfacción a los pacientes usuarios.

En lo social, hay que señalar que los principales beneficiados con el desarrollo del estudio serán los pacientes usuarios, quienes podrán recibir una mejor atención, la cual debe ser segura y eficaz.

## **Línea de investigación**

Cuidado humano y Gestión del cuidado.

## **Desarrollo de las Perspectivas Teóricas**

### **Antecedentes de la Investigación**

#### *Antecedentes Internacionales*

Al Sadah et al (2023), en Arabia Saudita, realizaron un estudio con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio de unidad de cuidados posanestésicos en un hospital universitario. Se realizó un estudio transversal. Los resultados reportaron casi todos los pacientes (95,5%) estaban satisfechos con el servicio de manejo del dolor proporcionado e indicaron que el personal de la UCPA fue cortés y profesional durante todo el servicio de manejo del dolor. La tasa de satisfacción fue significativamente mayor en el grupo de mayor edad (>45 años) ( $Z = 2,114$ ;  $p = 0,035$ ), en pacientes con estado físico 3 de la Sociedad Americana de Anestesiología (ASA) ( $H = 13,130$ ;  $p = 0,001$ ) y aquellos con antecedentes quirúrgicos previos ( $Z = 2,139$ ;  $p = 0,032$ ). En conclusión, el nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio de la UCPA era alto y estableció una asociación estadísticamente significativa con la edad, la puntuación ASA y el historial quirúrgico previo.

Kibru et al. (2023), en Etiopía, realizaron un estudio con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del paciente postoperatorio con la calidad del servicio prestado en las salas quirúrgicas. Se realizó un estudio transversal y la muestra fue de 287 pacientes. Los resultados reportaron que el nivel general de satisfacción del paciente con el servicio de sala quirúrgica es del 96,2%. El nivel de satisfacción del paciente con los servicios de enfermería es del 94,8%, con los servicios del médico es del 98,6%, con la instalación es del 92,3% y con la provisión de información sobre complicaciones postoperatorias es del 69,7%. En conclusión, los pacientes postoperatorios de los hospitales terciarios expresaron un alto grado de satisfacción con la atención que recibieron en las salas quirúrgicas.

Ali (2020), en Iraq, hizo un estudio con el objetivo de evaluar y comparar la calidad de la atención de enfermería posoperatoria inmediata para pacientes sometidos a cirugías en hospitales públicos y privados. Su diseño fue comparativo con una muestra de 106 individuos. Los resultados señalaron que la mayoría de las enfermeras (98,1%) en los hospitales públicos tenían una mala práctica de cuidados de enfermería, mientras que la mayoría (69,8%) en los hospitales privados mantenían buenas prácticas de cuidados de enfermería. El estudio concluyó que los cuidados de enfermería postoperatorios son muy importantes para mejorar los servicios de salud, pero la calidad de los cuidados de enfermería en los hospitales públicos en general era muy pobre en comparación con los hospitales privados.

Caims et al (2020), en Reino Unido, hicieron un estudio con el objetivo de analizar la satisfacción general de los pacientes después de una cirugía electiva y aguda se asocia con complicaciones posoperatorias. El estudio fue transversal y conto con una muestra de 52 pacientes. Los resultados señalaron que la satisfacción general de los pacientes hospitalizados fue menor en los pacientes con complicaciones que en los que no las tenían ( $P=0,006$ ) y en los hombres que en las mujeres ( $P=0,04$ ). La zona de residencia, el sexo y las complicaciones explicaron el 22% de la variación en la satisfacción general de los pacientes hospitalizados ( $P=0,006$ ). En conclusión, independientemente del diagnóstico, las complicaciones postoperatorias se asociaron con una menor satisfacción del paciente después de la cirugía torácica en nuestro grupo de pacientes.

Belay et al. (2020), en Etiopia, realizaron un estudio con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del paciente y los factores asociados con el manejo del dolor posoperatorio. El estudio fue transversal y la muestra fue de 418 pacientes. Los pacientes reportaron que la proporción general de pacientes que estaban satisfechos con los servicios de manejo del dolor fue

del 72,2% (IC del 95%: 67,7–76,6). Pacientes ASA1 (AOR = 3,55: IC 95% = 1,20–10,55) y ASA2 (AOR = 3,72: IC 95% = 1,04–13,28), ausencia de dolor postoperatorio (AOR = 1,86: IC 95% = 1,02–3,39), bloqueo nervioso periférico realizado (AOR = 9,14: IC 95% = 3,93–20,86), recibió analgésico antes de la solicitud (AOR = 6,90: IC 95% = 3,72–12,83) y recibió analgésicos sistémicos (AOR = 6,10: IC 95% = 1,17–33,91) se asociaron significativamente con el nivel de satisfacción. En conclusión, el nivel de satisfacción del paciente con el manejo del dolor postoperatorio fue considerablemente bajo.

### ***Antecedentes Nacionales, regionales y locales***

Ramírez y Urure (2024), en Ica-Perú, realizaron un trabajo con el objetivo de analizar la calidad de cuidado del enfermero y satisfacción en pacientes postoperados. El estudio fue correlacional y la muestra fue de 147 pacientes. Los resultados reportaron que la calidad del cuidado enfermero fue regular (49%), seguido de deficiente (28,6%) y bajo (22,4%). La satisfacción tuvo un valor regular (46,3%), seguido de bajo (26,5%) y alto (27,2%). En conclusión, ambas variables se relacionan.

Flores y Rodríguez (2023), en Trujillo, hicieron un estudio con el objetivo de analizar la calidad de cuidado del enfermero y satisfacción de los pacientes postoperados. El estudio fue correlacional y la muestra fue de 80 pacientes. Los resultados señalaron que la calidad del cuidado enfermero fue buena (87,5%) y regular (12,5%). La satisfacción del paciente fue alta (90%) y media (10%). En conclusión, las variables se relacionan entre sí.

Urure et al (2021), en Ica-Perú, realizaron un estudio con el objetivo de valorar la satisfacción y cuidado humanizado de enfermeros en pacientes quirúrgicos. El estudio fue correlacional y la muestra fue de 241 pacientes. Los hallazgos señalaron que la mayoría de los pacientes manifestó estar satisfecha con la atención recibida, con un 84,6% (n=204). Se observó

un alto nivel de satisfacción en las diferentes dimensiones evaluadas: humana con un 81,8% (n=197), oportuna con un 78,8% (n=190), y segura con un 80,1% (n=193). Asimismo, el cuidado humanizado proporcionado por el personal de enfermería fue valorado positivamente por el 81,3% (n=196) de los pacientes. En conclusión, las variables se relacionaron.

Barrial (2022), en Lima, hicieron un estudio con el objetivo de valorar la satisfacción de pacientes postoperados y cuidados enfermeros en el área de cirugía. El estudio fue transversal y la muestra fue de 60 pacientes. Los hallazgos señalaron que los cuidados de enfermería fueron regulares (51,70%), seguido de excelente (35%) y pésimo (13,30%). Los pacientes estuvieron muy satisfacción con la atención (51,70%), seguido de satisfecho (35%) e insatisfecho (13,30%). En conclusión, las variables se relacionan.

Alvarez y Nieves (2024), en Trujillo-Perú, realizaron un estudio con el objetivo de analizar la satisfacción de los pacientes postoperados y calidad de atención del enfermero. El estudio fue correlacional y la muestra fue de 300 pacientes. Los hallazgos reportaron que la calidad de cuidado fue buena (70%), seguido de mala (18%) y regular (12%). La satisfacción del paciente fue alta (42%), seguida de regular (37%) y baja (21%). En conclusión, existe relación entre las variables principales.

## **Marco Conceptual**

### ***Calidad de Cuidado de Enfermería***

**Definición.** Se refiere al grado de excelencia con el que se brindan las atenciones y servicios de enfermería a los pacientes. Se enfoca en proporcionar un cuidado seguro, efectivo y centrado en las necesidades del paciente, asegurando que se cumplan los estándares profesionales y éticos. Esto incluye aspectos técnicos, humanos y del entorno, que contribuyen a mejorar los resultados de salud y la satisfacción (Nyelisani et al., 2023).

La OMS enfatiza en que la atención debe ser considerada que esta sea eficaz, segura y centrada en la persona humana, además agrega unos atributos que deben tomarse en cuenta, como el que debe ser oportuna, equitativa, integrada y eficiente (sacar el máximo provecho a los recursos con que se disponen), solo así se tendrán mayores posibilidades de alcanzar mejores resultados al momento de realizar el cuidado (World Health Organization, 2024).

El enfermero que labora en entornos de URPA, debe estar sólidamente formado en la aplicación de la ciencia del cuidado, además de contar con una especialización que le permita afianzar sus habilidades científicas y técnicas, que deben ser sólidas y estar relacionadas al quehacer de la especialidad (Stromberg, 2021).

**Dimensión 1: Cuidado Humano.** El cuidado humano en enfermería se centra en la relación empática y compasiva entre el profesional de la salud y el paciente. Este tipo de cuidado involucra el respeto por la dignidad, valores y necesidades del individuo, considerando sus aspectos físicos, emocionales, sociales y espirituales. Se fundamenta en la empatía, el respeto mutuo y la comprensión, buscando generar un entorno de apoyo donde el paciente sienta que su bienestar integral es la prioridad (Yaghoubi et al., 2022).

En la actualidad, el cuidado humano o humanizado es un componente esencial en el campo del cuidado enfermero, debido a que la labor profesional del enfermero busca brindar servicios de calidad a pacientes que sufren y temen aspectos de la enfermedad o el proceso de morir. El enfermero reconoce la necesidad de incorporar el cuidado humanizado en su labor diaria, tal como lo sustenta Watson, quien afirma que cuidar implica establecer una óptima relación terapéutica enfermero-paciente (Meneses et al., 2021).

**Dimensión 2: Cuidado Seguro.** Implica la prestación de servicios de salud que eviten el daño al paciente durante la atención. Este enfoque busca minimizar riesgos, errores y eventos

adversos mediante el cumplimiento de protocolos, estándares de calidad y prácticas basadas en evidencia. Se enfoca en la identificación temprana de riesgos, la correcta administración de medicamentos, la seguridad en procedimientos y la utilización de tecnologías de manera adecuada para proteger al paciente (Averill et al., 2024).

**Dimensión 3: Cuidado Continuo.** El cuidado continuo en enfermería se refiere a la provisión de atención de salud sin interrupciones a lo largo del tiempo y durante las diversas etapas de la vida del paciente. Este enfoque se centra en la coordinación y la integración de servicios para garantizar una atención consistente y coherente, a evitar desde la prevención y promoción de la salud hasta el tratamiento, la rehabilitación y el seguimiento. El objetivo es mantener un vínculo constante con el paciente, adaptándose a sus cambios de estado de salud y necesidades a lo largo del tiempo, lo que contribuye a una atención más personalizada y eficaz (Mahon , 2019).

**Dimensión 4: Oportuno.** El cuidado oportuno se refiere a la prestación de servicios de salud en el momento adecuado, respondiendo con rapidez y eficacia a las necesidades del paciente. Este enfoque prioriza la minimización de las demoras en la atención, ya sea en la evaluación, diagnóstico, tratamiento o seguimiento, asegurando que los pacientes reciban la intervención necesaria sin retrasos injustificados. El cuidado oportuno busca optimizar los resultados de salud, reducir el riesgo de complicaciones y mejorar la satisfacción del paciente al garantizar una respuesta ágil y adecuada ante cualquier necesidad o cambio en su estado de salud (Gilligan et al., 2023).

### ***Satisfacción del Paciente***

**Definición.** Es la medida en la que las expectativas y necesidades de los pacientes son cumplidas durante su atención de salud. Refleja la percepción personal del paciente sobre la

calidad del servicio recibido, evaluando factores como la atención del personal, la comunicación, el trato y el entorno, así como su bienestar general durante el proceso de atención. En síntesis refleja la conformidad con el servicio recibido (Ferreira et al., 2023).

**Dimensión 1: Confiabilidad.** Es la capacidad de un servicio o empresa para cumplir de manera constante y precisa con lo prometido/ofrecido, garantizando que los resultados sean satisfactorios y libres de errores. Implica que los clientes puedan confiar en que recibirán lo que se les prometió, generando una relación de confianza basada en la consistencia y precisión del servicio ofrecido (Strauss & Schoeman, 2022).

**Dimensión 2: Capacidad de Respuesta.** Se refiere a la disposición y rapidez del personal para atender y resolver las necesidades de los clientes de manera eficiente y con prontitud. Implica la voluntad del equipo de responder de manera oportuna a consultas, solicitudes o problemas, mostrando agilidad y efectividad en cada interacción que se tenga con el cliente (Ring et al., 2023).

**Dimensión 3: Seguridad.** Abarca la percepción de confianza y ausencia de riesgos durante la interacción con un servicio y los cuidados que recibe. Está relacionado con la competencia, cortesía y credibilidad del personal, lo cual brinda a los clientes una sensación de seguridad y tranquilidad, ya sea durante la prestación del servicio o en el proceso de interacción o consultas con el personal de la organización (Shahrestanaki et al., 2023).

**Dimensión 4: Empatía.** Es la habilidad de un servicio o empresa para comprender y atender de manera personalizada las necesidades de cada cliente. Se enfoca en mostrar interés genuino por las preocupaciones y expectativas del usuario, adaptando la atención a sus

particularidades para fomentar que experimente una experiencia más cercana y satisfactoria (Bi et al., 2021).

**Dimensión 5: Tangibilidad.** Se refiere a los aspectos físicos y materiales asociados con la prestación de un servicio, como la apariencia de las instalaciones con las que se dispone, el estado de los equipos y la presentación del personal suficiente. Estos elementos brindan una impresión visual y tangible de la calidad y profesionalismo del servicio, influyendo directamente en la percepción del cliente del servicio que recibe (Nägele et al., 2020).

## **Bases Teóricas**

### ***Teoría de las Necesidades Humanas de Virginia Henderson***

La teoría de Virginia Henderson se centra en el cuidado integral del paciente para satisfacer sus necesidades fundamentales, lo que es esencial en los pacientes que están en una fase crítica de recuperación. La enfermera actúa como una figura clave para ayudar al paciente a alcanzar su independencia durante la recuperación post anestésica, lo cual está directamente relacionado con la percepción de calidad en el cuidado. La teoría promueve el cumplimiento de las necesidades básicas de los pacientes, lo que impacta tanto en la calidad del cuidado proporcionado como en la satisfacción de los pacientes, ya que se enfoca en el confort, la seguridad y la recuperación efectiva. en un entorno post anestésico (Alligood, 2021).

### ***Teoría del Cuidado Humanizado y Cuidado Transpersonal de Jean Watson***

El cuidado humanizado permite al enfermero alcanzar logros en la atención oportuna de las necesidades y promoción del bienestar de pacientes. El cuidar es parte del enfermero, este se centra en la relación entre el enfermero y el paciente, promoviendo el cuidado como un arte que fomenta la curación y el bienestar integral. Este no debe ser tomado como un intervención técnica-procedimental, sino como una interacción profunda entre el enfermero/paciente, basada

en el respeto, la empatía y la conexión humana con el ser humano al que se cuida. El enfermero debe mostrar mucha disposición y compromiso para ayudar a satisfacer las necesidades del paciente. El cuidado transpersonal plantea que el cuidado de enfermería es un proceso transpersonal, que va más allá de lo físico para incorporar el componente emocional y espiritual del paciente. Esta teoría se aplica al considerar el cuidado como un proceso holístico, que incluye la comunicación empática y el apoyo emocional durante la recuperación del paciente. La teoría se enfoca en la calidad del cuidado mediante el establecimiento de una conexión auténtica con el paciente, lo cual contribuye directamente a la satisfacción del paciente al hacer que se sienta comprendido, valorado y seguro durante la fase crítica de su recuperación post anestésica (Watson, 2021).

### **Definición de Términos**

**Calidad de cuidado:** Se refiere a la prestación de servicios de atención de salud que cumplen con altos estándares de eficacia, seguridad y respeto por las necesidades y expectativas de los pacientes.

**Satisfacción del paciente:** Se define como el grado en que la atención recibida cumple con las expectativas y necesidades individuales del paciente.

**Unidad de Recuperación Post Anestésica:** Es un área especializada dentro de un hospital destinada a la vigilancia y cuidado inmediato de los pacientes tras una cirugía o procedimiento que requirió anestesia.

## **Metodología**

### **Descripción del Lugar de Ejecución**

La investigación se desarrollará en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del área de Centro Quirúrgico del establecimiento hospitalario, y se estima que su proceso tendrá una duración aproximada de 12 meses. El Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo (HNCASE), situado en la ciudad de Arequipa, es un establecimiento de salud perteneciente a EsSalud que proporciona atención en salud integral a los pobladores del sur del país. Desde su inauguración en 1991, ha logrado consolidarse como un establecimiento hospitalario de nivel IV siendo una institución sanitaria referente en la región, destacando por la oferta de servicios especializados de alta complejidad que permite resolver diversas situaciones de salud. Cuenta con un equipo de profesionales de diversas disciplinas, altamente capacitados y respaldados por tecnología de vanguardia.

### **Población y Muestra**

#### ***Población***

El universo lo conforman los pacientes que acuden al establecimiento hospitalario a realizarse una cirugía. Específicamente se trabajará con usuarios que estén en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del área de Centro Quirúrgico. Según reportes del equipo de gestión del servicio que ahí labora, se dan en promedio unas 500 cirugías al mes en dicho establecimiento (es el promedio de los últimos tres meses), cirugías donde participan usuarios con las características de inclusión que se señalan seguidamente.

#### ***Muestra***

Teniendo en cuenta que se cuenta con una población finita, para el cálculo de la muestra será empleada la fórmula de cálculo para muestras que utiliza dicho dato finito.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n	Tamaño de la muestra	217.49
N	Tamaño de la población	500
Z	Nivel de confianza (al 95%)	1.96
e	Error de estimación máximo (5%)	5%
p	Probabilidad de éxito	50%
q	(1 - p) Probabilidad de fracaso	50%

La muestra estará conformada finalmente por 217 pacientes informantes. El tipo de muestreo a ser realizado será el no probabilístico por conveniencia, es decir se accederá a ellos según la accesibilidad que se tenga con cada uno de ellos.

### **Criterios de Inclusión y Exclusión.**

#### ***Criterios de Inclusión.***

- ✓ Pacientes atendidos en la Unidad de Recuperación Post Anestésica que hayan recibido cuidados tras una intervención quirúrgica.
- ✓ Usuarios de 18 años a más.
- ✓ Pacientes en estado de conciencia adecuado que estén en condiciones de responder preguntas consignadas en instrumentos.
- ✓ Permanencia mínima de una hora en la URPA, para garantizar que hayan recibido una atención suficiente como para evaluar la calidad del cuidado.
- ✓ Pacientes que den el consentimiento correspondiente

#### ***Criterios de Exclusión.***

- ✓ Pacientes en estado crítico o con una condición de salud complicada.
- ✓ Usuarios con alteraciones en lo cognitivo.

- ✓ Pacientes que tengan limitaciones para expresarse en la comunicación escrita.
- ✓ Pacientes con ingreso reciente a URPA.
- ✓ Pacientes que expresen su deseo de no querer ser parte del estudio.

### **Tipo y Diseño de Investigación**

Este estudio se enmarca en la investigación básica, cuyo propósito es ampliar el conocimiento teórico sobre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. Se adoptará la ruta del enfoque cuantitativo, el cual se sustenta en las mediciones y análisis de datos numéricos obtenidos mediante instrumentos válidos. Su alcance será correlacional, ya que examinará la relación existente entre ambas variables sin manipularlas. Asimismo, será aplicado un diseño no experimental, caracterizado por la observación de los fenómenos en su contexto natural sin intervención del investigador. Finalmente, será un estudio de corte transversal, lo que implica que la información se recolectará en un único momento en el tiempo, permitiendo analizar la asociación entre las variables en una instancia específica del tiempo (Hernández & Mendoza, 2023).

### **Formulación de Hipótesis**

#### ***Hipótesis General***

Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa.

#### ***Hipótesis Específicas***

Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado humano y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un

establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa.

Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado seguro y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa.

Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado continuo y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa.

Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado oportuno y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa.

### **Identificación de Variables**

Variable 1: Calidad de cuidado de enfermería

Variable 2: Satisfacción del paciente

## Operacionalización de Variables

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Variable 1 Calidad de cuidado de enfermería	Cualitativa ordinal	Grado de excelencia con el que se brindan las atenciones y servicios de enfermería a los pacientes. Se enfoca en proporcionar un cuidado seguro, efectivo y centrado en las necesidades del paciente, asegurando que se cumplan los estándares profesionales y éticos. (Nyelisani et al., 2023).	Será medida a través de una encuesta elaborada por Chambi 2020, la cual consta de 22 ítems, divididos en 4 dimensiones. Sus indicadores, se valoraron con escala de Likert con los siguientes puntajes: Nunca (1), a veces (2), siempre (3). Y calificada con los siguientes rangos: Bueno, (52 – 66), regular (37 – 51), malo (22 – 36).	Cuidado humano	Se identifica oportunamente Respeto la autonomía Escucha activa Muestra interés Amabilidad. Bondadosa.	ORDINAL
				Cuidado seguro	Proporciona información. Solicita autorización Acuciosa. Comunicación terapéutica. Respuesta clara y sencilla. Libre de riesgos.	
				Cuidado continuo	Socializa Retroalimenta Rondas de enfermería Motivación permanente Capacita en el alta	
				Cuidado oportuno	Otorga bienvenida Comparte experiencias Explicación precisa Educación continua Promueva el autocuidado.	

Variable 2 Satisfacción del paciente	Cualitativa ordinal	Es la medida en la que las expectativas y necesidades de los pacientes son cumplidas durante su atención de salud, refleja la conformidad con el servicio recibido. (Ferreira et al., 2023).	Se usará un cuestionario que está conformado por 20 ítems divididos en 5 dimensiones. Los valores son los siguientes: Nunca (1 punto), A veces (2 puntos) y Siempre (3 puntos). Los criterios de asignación de valor fueron Insatisfecho (de 20 a 31 puntos), Medianamente satisfecho (de 32 a 49 puntos) y Satisfecho (de 50 a 60 puntos)	Fiabilidad	Prioridad en la atención Satisfacción de necesidades básicas Cuidado continuo	ORDINAL
				Capacidad de Respuesta	Explica procedimientos Información precisa Capacidad de escucha	
				Seguridad	Trato Aclarar dudas Capacidad de escucha Atiende llamado Amabilidad	
				Empatía	Sensibilidad Respeto Apoyo emocional Confidencialidad	
				Aspectos Tangibles	Medicamentos e insumos Exámenes complementarios	

## **Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos**

### ***Técnica***

Se utilizará la técnica de encuesta, la cual permitirá poder abordar a los informantes seleccionados de este estudio. La técnica de encuesta es un proceso que se emplea para recopilar información en una investigación haciendo preguntas a un grupo predefinido de personas. (Patel et al., 2023).

### ***Instrumento***

Se utilizarán dos cuestionarios, ambos fueron diseñados por autores peruanos, los cuales elaboraron sus propiedades psicométricas correspondientes que se detallan en el presente estudio, El primero es el cuestionario de calidad de cuidado de enfermería, que fue elaborado por Chambi Rosa (Chambi, 2020) en su estudio llevado a cabo en 2020, consta de 22 ítems, dividido en 4 dimensiones: Humana (1 al 6), seguro (7 al 12), continuo (13 al 17) y oportuno (18 al 22), calificados con escala de Likert, las categorías de medición fueron; calidad buena, regular y mala. Considerando las siguientes puntuaciones: Bueno (53- 66) puntos, regular (38- 52) puntos, malo (22- 37) puntos.

El segundo es el cuestionario de satisfacción del paciente, que fue realizado tomando como base al SERVQUAL, este fue adaptado por Santos y Quispe (Santos Villegas & Quispe Aliaga, 2022). Tiene cinco dimensiones, siendo estas la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, y está conformado por 20 ítems. Los valores son los siguientes: Nunca (1 punto), A veces (2 puntos) y Siempre (3 puntos). Calificado con una escala de Likert, teniendo un puntaje mínimo de 20 y máximo de 60 puntos. Así mismo estos son categorizados en bueno (41 a 60), regular (21 a 40) y deficiente (20 puntos).

**Validez y Confiabilidad.** En cuanto al primer instrumento, calidad de cuidado de enfermería elaborado por Chambi (Chambi, 2020), este realizó la validez de contenido a través de la participación de tres jueces expertos quienes dieron opinión sobre este, finalmente en los tres casos se concluye que es aplicable para nuestra realidad. En cuanto a la confiabilidad de este instrumento, mediante la prueba de Alpha de Cronbach se obtuvo el valor de 0,897, resultado que se interpreta como fiable.

Y en cuanto al segundo instrumento, cuestionario de satisfacción del paciente elaborado por Santos y Quispe (Santos Villegas & Quispe Aliaga, 2022) fue validado por la opinión de 3 jueces expertos mediante una calificación que dio como resultado la aprobación de la aplicabilidad. Para el cálculo de la confiabilidad se aplicó una prueba piloto en 20 pacientes. El cual arrojó el valor de Alpha de Cronbach de 0.883, que indica que es un instrumento fiable.

Para motivos de esta investigación se realizó un juicio de expertos para la validación de los instrumentos y un estudio piloto con 30 participantes para hallar la confiabilidad. La prueba V de Aiken (ver apéndice B) arrojó un resultado de 1.00, lo que se interpreta como válido. Asimismo, se utilizó el alfa de Cronbach (ver apéndice C) para hallar la confiabilidad, arrojó un valor de 0,988 y 0,987 para el primer y segundo instrumento, respectivamente. Interpretándose como confiables.

### **Proceso de Recolección de Datos**

En primer lugar, se harán las coordinaciones con la Universidad para solicitar los permisos pertinentes. Posteriormente, se concertará una reunión con el director del centro hospitalario para planificar la actividad de campo, ahí se establecerán las fechas y procedimiento de cómo se aplicarán los instrumentos.

La firma del consentimiento informado y la recolección de datos se realizarán la segunda semana de mayo del 2025.

### **Procesamiento y Análisis de Datos**

la información obtenida será codificada, ingresada y procesada en el programa estadístico SPSS versión 27, el que nos ayudará a realizar análisis descriptivo. También se utilizará la prueba de correlación Spearman para ver la asociación entre ambas variables. Después, se elaborarán tablas en respuesta a los objetivos de la investigación.

### **Consideraciones Éticas**

La presente investigación estará alineada con lo establecido en el Informe Belmont, que fue publicado en 1979, ahí resalta la importancia del respeto a los participantes. Este informe establece tres principios bioéticos fundamentales para guiar la investigación con seres humanos:

**Respeto por las personas:** Reconocer la autonomía de los individuos, asegurando que participen de manera voluntaria e informada, y protegiendo a aquellos con autonomía disminuida.

**Beneficencia:** Obligación de maximizar los beneficios y minimizar los riesgos o daños para los participantes.

**Justicia:** Garantizar una distribución equitativa de los beneficios y cargas de la investigación, evitando la explotación de grupos vulnerables.

Se trabajará bajo la guía de estos principios que buscan proteger los derechos y el bienestar de los participantes en investigaciones científicas.



## Presupuesto

Recursos	Cantidad	Costo Unitarios	Costo Total
<b>Recurso Humano</b>			
Estadístico	5 horas	50,00 x hora	250,00
Tipeador	5 horas	35,00 x hora	175,00
<b>Recursos Materiales</b>			
Lapiceros	6 unidades	2,00	12,00
Micas	50 unidades	1,00	50,00
Grapas	1 caja	8,00	8,00
<b>Servicio</b>			
Internet	4 meses	80,00 x mes	320,00
Fotocopias	200	0,50	100,00
Impresiones	100	1,00	100,00
Inscripción del Proyecto (Revisor			
<b>TOTAL</b>			1015,00

## Referencias Bibliográficas

- Al Sadah Z, Alfaraj N, AlAlwan N, Al Dhaif L, Khidr A, & Fallatah S. (2023). Assessment of patients' satisfaction with the postanesthesia care unit service at University Hospital in Al Khobar, KSA. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 18(2), 217-224.  
<https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.09.012>
- Alcocer B, Paredes D, & Ventura F. (2023). *Percepción y grado de satisfacción de los pacientes post operados sobre el cuidado humanizado de los profesionales de enfermería [tesis titulación, Universidad Peruana Cayetano Heredia]*. Repositorio Universidad Peruana Cayetano Heredia.  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/13998/Percepcion\\_AlcocerVergara\\_Brenda.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/13998/Percepcion_AlcocerVergara_Brenda.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Ali S. (2020). Quality of Immediate Postoperative Nursing Care for Patients in Public and Private Hospitals in Erbil City, Iraq- Comparative Study 2020. *Erbil Journal of Nursing and Midwifery*, 3(2), 1-10. <https://doi.org/10.15218/ejnm.2020.15>
- Alligood M. (2021). *Nursing theorists and their work* (10<sup>a</sup> ed.). Elsevier Health Sciences.
- Alnashri, Alfaqih O, Buhaliyqh M, Mossery R, Alamri I, Mahfouz N, & Alsifsafi N. (2023). Patient Satisfaction and Its Predictors With Perioperative Anesthesia Care at Two General Hospitals in Southwestern Saudi Arabia. *Cureus [revista en Internet]* 2023 [acceso 28 de setiembre de 2024]; 15(1): 1-11. *Cureus*, 15(1), e33824.  
<https://doi.org/10.7759/cureus.33824>
- Alvarez P, & Nieves K. (2024). *Satisfacción del paciente postoperado y la calidad del cuidado de enfermería en cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, Piura, 2022* [Universidad Privada Antenor Orrego].

[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/41931/REP\\_PAMELA.ALVARAZ\\_KIARA.NIEVES\\_SATISFACCION.DEL.PACIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/41931/REP_PAMELA.ALVARAZ_KIARA.NIEVES_SATISFACCION.DEL.PACIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Aşık A, & Dikmen B. (2023). Surgical patients' satisfaction level with nursing care. *Surgical and Vascular Nursing*, 17(3), 152–157. <https://www.termedia.pl/Surgical-patients-satisfaction-level-with-nursing-care,50,51629,1,1.html>

Averill P, Bowness B, Henderson C, & Sevdalis N. (2024). What does 'safe care' mean in the context of community-based mental health services? A qualitative exploration of the perspectives of service users, carers, and healthcare providers in England. *BMC Health Services Research*, 24(1), 1-15. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11473-3>

Barrial C. (2022). *Satisfacción de pacientes postoperados y cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital sub regional de Andahuaylas-2021* [Universidad Cesa Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80646/Barrial\\_LC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80646/Barrial_LC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Belay Bizuneh, Y., Fitiwi Lema, G., Yilkal Fentie, D., Woldegerima Berhe, Y., & Enyew Ashagrie, H. (2020). Assessment of Patient's Satisfaction and Associated Factors regarding Postoperative Pain Management at the University of Gondar Compressive Specialized Hospital, Northwest Ethiopia. *Pain Research and Management*, 2020(1), 1-7. <https://doi.org/10.1155/2020/8834807>

Bi, T., Xie, Q., Gao, J., Zhang, T., & Kou, H. (2021). The effect of empathy on the attentional processing of painful and emotional stimuli. *Psychology Research and Behavior Management*, 14(1), 1223-1234. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S318657>

Cachique N. (2024). *Satisfacción del Paciente Post-Operado Inmediato Sobre los Cuidados de*

*Enfermería en U.R.P.A Atendidos en el Hospital Apoyo Iquitos 2023 [tesis titulación Universidad Científica del Perú]. Repositorio de Universidad Científica del Perú.*

[http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14503/2830/NICOLE CACHIQUE COQUINCHE – TESIS - ENFERMERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14503/2830/NICOLE_CACHIQUE_COQUINCHE_TESIS_ENFERMERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cairns A, McLennan F, Velikova G, Brunelli A, Bell H, & Favo J. (2020). General patient satisfaction after elective and acute thoracic surgery is associated with postoperative complications. *Journal of Thoracic Disease*, 12(5), 2088-2095. <https://doi.org/10.21037/jtd-19-3345b>

Chambi, R. (2020). *Calidad de cuidado enfermero relacionado con satisfaccion del paciente post operado mediato, servicio de cirugia Hospital Maria Auxiliadora Lima 2020 [tesis de grado] Perú. Universidad interamericana para el Desarrollo.*

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNID\\_ad776abdf57c6f6f13e0a815cd3fd](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNID_ad776abdf57c6f6f13e0a815cd3fd)

Chellam B, & Arulappan J. (2023). Operating Room Nurses' Understanding of Their Roles and Responsibilities for Patient Care and Safety Measures in Intraoperative Practice. *SAGE Open Nurs.*, 9, 1-13. <https://doi.org/10.1177/23779608231186247>

Ferreira D, Vieira I, Pedro M, Caldas P, & Varela M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare*, 11(5), 1-31.

<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10001171/>

Fetene M, Bayable S, Wendimu E, Belehu K, Almaw A, Dula P, & Bejiga B. (2022).

*Perioperative patient satisfaction and its predictors following surgery and anesthesia services in North Shewa, Ethiopia. A multicenter prospective cross-sectional study [revista en Internet] 2022 [acceso 3 de marzo de 2025]; 76(1): 1-7.*

<https://doi.org/10.1016/j.amsu.2022.103478>

Flores M, & Rodriguez A. (2023). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postoperado en un hospital de Chao. [tesis titulacion]. Trujillo-Peru: Universidad Cesar Vallejo; 2023.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/133078>

Gilligan P, Fitzpatrick P, Owens E, Winder S, & Codd M. (2023). *The Tests and Time study: Achieving timely care in an Emergency Department.* Lotus Library.

Hernández R, & Mendoza C. (2023). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw-Hill Education.

Kibru E, Mogessie Y, Regassa A, & Hailu K. (2023). Patient satisfaction with post-operative surgical services and associated factors at Addis Ababa City government tertiary hospitals' surgical ward, cross-sectional study, 2022. *The Pan African medical journal*, 45(189), 1-11. <https://doi.org/10.11604/pamj.2023.45.189.38416>

Mahon M. (2019). Continuing Care. *American Journal of Nursing*, 119(9), 10. <https://doi.org/10.1097/01.NAJ.0000580176.66064.d3>

Masias N, & Remuzgo R. (2021). *Calidad percibida del cuidado humanizado del profesional de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Santa Rosa II-2 Piura [tesis titulacion de Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio de Universidad Privada Antenor Orr.* [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/7268/REP\\_NOHEMI.MASIAS\\_RUFINA.REMUZGO\\_CUIDADO.HUMANZADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/7268/REP_NOHEMI.MASIAS_RUFINA.REMUZGO_CUIDADO.HUMANZADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Maya. (2022). Nursing Care during the Perioperative within the Surgical Context. *Investigacion y Educacion en Enfermeria*, 40(2), 1-20. <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v40n2e02>

Meneses M, Suyo J, & Fernández V. (2021). *Humanized Care From the Nurse–Patient*

- Perspective in a Hospital Setting: A Systematic Review of Experiences Disclosed in Spanish and Portuguese Scientific Articles. Frontiers in Public Health [revista en Internet] 2021 [acceso 5 de marzo de 2025]; 9(1): 1. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.737506>*
- Mert, S. (2023). The Significance of Nursing Care in the Post-anesthesia Care Unit and Barriers to Care. *Intensive Care Research*, 3(4), 272-281. <https://doi.org/10.1007/s44231-023-00052-5>
- Nägele N, von Walter B, Scharfenberger P, & Wentzel D. (2020). “Touching” services: tangible objects create an emotional connection to services even before their first use. *Business Research*, 13(2), 741-766. <https://doi.org/10.1007/s40685-020-00114-0>
- Nyelisani M, Makhado L, & Luhlima T. (2023). *A professional nurse’s understanding of quality nursing care in Limpopo province, South Africa. Curationis [revista en Internet] 2023 [acceso 2 de agosto de 2025]; 46(1): 1-7. <https://doi.org/10.4102/curationis.v46i1.2322>*
- Patel S, Jena SR, Gupta A, & Lathar P. (2023). *Research Methodology Theory & Techniques*. Xoffencer International Publication.
- Qoussine S, Lerman Y, & Benbenishty J. (2022). *Patient Satisfaction in Postanesthesia Unit: Matched Study Participant Methodology. IJCC [revista en Internet] 2022 [acceso 18 de mayo de 2025]; 15(1): 31-38. <https://doi.org/10.1891/wfccn-d-20-00024>*
- Ramírez Palomino, K. A., & Uruere Velazco, I. N. (2023). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del Servicio de cirugía del Hospital Santa María Del Socorro, Ica. *Rev. enferm. vanguard*, 11(2), 66-78. <https://doi.org/10.35563/revan.v11i2.534>
- Ring N, England R, Motaghi M, Garg T, & Gong A. (2023). Responsiveness of the Patient-Reported Outcome Measure for Vascular Malformation Questionnaire in Patients with

Low-Flow Vascular Malformations. *Journal of Vascular and Interventional Radiology*, 34(5), 840-848.e5. <https://doi.org/10.1016/j.jvir.2023.01.036>

Santos Villegas, Y. Y., & Quispe Aliaga, 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 titulación] Chincha-Ica. Universidad Autónoma de Ica.* [https://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1544/3/SANTOS VILLEGAS YENI YOJANI - QUISPE ALIAGA LINDA.pdf](https://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1544/3/SANTOS_VILLEGAS_YENI_YOJANI_-_QUISPE_ALIAGA_LINDA.pdf)

Senmache N. (2022). *Nivel de satisfacción de pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía [tesis titulación de Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de Universidad Señor de Sipán.* [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9411/Senmache Arriola Naomy Carmela.pdf?sequence](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9411/Senmache_Arriola_Naomy_Carmela.pdf?sequence)

Shahrestanaki S, Rafii F, Najafi Ghezalje T, Farahani M, & Majdabadi Kohne Z. (2023). Patient safety in home health care: a grounded theory study. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09458-9>

Strauss, M., & Schoeman, R. (2022). Patients' perception of service quality in a healthcare not-for-profit organisation. *South African Family Practice*, 64(1), 1-5. <https://doi.org/10.4102/safp.v64i1.5490>

Stromberg H. (2021). *Medical-Surgical Nursing E-Book*. Elsevier Health Sciences.

Vladu A, Ghitea T, Daina L, Ilea C, & Daina M. (2024). The Evolution of Patient Satisfaction in Postoperative Care: The Impact of Investments and the Algorithm for Assessing Significant Growth over the Last 5 Years. *Healthcare (Switzerland)*, 12(18), 1824. <https://doi.org/10.3390/healthcare12181824>

Watson J. (2021). *Caring Science as Sacred Science*. 218-220. <https://doi.org/10.1111/j.1466-769x.2005.00216.x>

World Health Organization. (2024). *Quality of care*. WHO. <https://doi.org/10.1097/00006565-199706000-00017>

Yaghoubi A, Ghojzadeh M, Abolhasani S, Alikhah H, & Khaki-Khatibi F. (2022). *Human Caring: A Concept Analysis*. *Journal of Cardiovascular and Thoracic Research [revista en Internet]* 2022 [acceso 7 de enero de 2025]; 11(4):246-254. <https://doi.org/10.15171/jcvtr.2015.24>

Zapata D, & Vizcacho E. (2021). Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 1(2), 163-171. <https://doi.org/10.33326/27905543.2021.2.1234>

## Apéndices

### Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

#### I.INTRODUCCIÓN

Buenos días estimados usuarios, somos licenciadas en enfermería del Segunda Especialidad de Enfermería en Cuidados Quirúrgicos con mención en Recuperación Posanestésica, ante ello estamos realizando un estudio académico donde se valora desde su percepción la calidad de cuidado recibido y satisfacción con la atención en su estancia. Sus respuestas nos ayudaran a implementar estrategias de mejora que van en beneficio de los pacientes. Gracias.

#### II.DATOS GENERALES

Edad en años del usuario:

- menos de 25 años
- de 26 a 30 años
- de 31 a 35 años
- de 36 a 40 años
- de 41 a 45 años
- de 36 a 50 años
- más de 51 años

Sexo:

- Masculino
- Femenino

Grado de instrucción:

- Primaria
- Secundaria
- Superior

Estado civil:  Soltero  Casado  Divorciado  Viudo

Lugar de procedencia:

- Costa
- Sierra
- Selva

### III. CUESTIONARIOS

#### A. Cuestionario de calidad de cuidado de enfermería

Estimado paciente: somos alumnas de enfermería. A continuación, se le presenta una serie de preguntas relacionadas con la satisfacción del paciente post operado, nos permitirá conocer su opinión. Le pedimos su valiosa colaboración respondiendo con objetividad y sinceridad, dicha encuesta es de carácter anónimo y confidencial y de uso exclusivo para fines de investigación. deberá responder con una (x) donde corresponda según sea su criterio. Gracias.

N°	ENUNCIADOS	Nunca 1	A veces 2	Siempre 3
	<b>HUMANA</b>			
1	¿La enfermera se identifica dando su nombre completo y cargo que ostenta?			
2	¿La enfermera es muy respetuosa con la autonomía de la paciente sobre el consentimiento informado?			
3	¿La enfermera escucha activamente al paciente cuando le habla y le mira a los ojos?			
4	¿La enfermera es piadosa muestra interés de ayudar al paciente cuando tiene alguna necesidad?			
5	¿La enfermera muy amable me orienta sobre la toma de decisiones?			
6	¿La enfermera es muy respetuosa y nos llama por nuestro nombre?			
	<b>SEGURO</b>			
7	¿La enfermera proporciona información sobre los derechos del paciente?			
8	¿La enfermera solicita autorización al paciente para los procedimientos invasivos?			
9	¿La enfermera es muy acuciosa en reconocer sus necesidades básicas del paciente?			

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

**B. Cuestionario de Satisfacción del paciente post quirúrgico**

**1. INSTRUCCIONES:** El siguiente cuestionario consta de 24 preguntas. Lea con detenimiento cada ítem y marque la respuesta elegida por Ud. teniendo en cuenta:

**Nunca = 0 A veces = 1 Frecuentemente = 2 Siempre = 3**

N	ITEMS	Siempre	A veces	Nunca
<b>Fiabilidad</b>				
1	Considera que los accesos al servicio de cirugía general son los adecuados			
2	Diría que el servicio brindado por el profesional de enfermería es óptimo			
3	Considera que hay una atención individualizada y según la gravedad del paciente			
<b>Capacidad de respuesta</b>				
4	Considera que la atención que se le brinda en el servicio siempre es oportuna			
5	considera que el personal se encuentra a disposición de responder preguntas y quejas que usted tenga o un familiar			
6	considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades			
7	Observa Ud. cooperación y apoyo mutuo entre los profesionales de enfermería			
8	Diría que el profesional de enfermería es competente en su atención o servicio			
<b>Seguridad</b>				
9	El personal de enfermería está pendiente de sus necesidades			
10	Cree Ud. Que el enfermero (a) guarda su privacidad durante los procedimientos que realiza			
11	Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado			
12	El profesional de enfermería siempre le informa que procesos, medicamentos o procedimientos se le aplica.			
<b>Empatía</b>				
13	El profesional de enfermería es amable con usted			
14	Usted considera que el profesional de enfermería es consciente o comprende su situación de salud			
15	El profesional de enfermería siempre responde sus dudas sobre su diagnóstico			

16	Usted confía en la información que le brinda el profesional de enfermería			
<b>Elementos tangibles</b>				
17	El ambiente en donde se produce su recuperación es ventilado y adecuado para su recuperación			
18	El ambiente donde se recupera es desinfectado más de una vez al día			
19	El profesional de enfermería siempre está bien uniformado y con el equipo de bioseguridad completo			
20	El enfermero gestiona sus exámenes solicitados con el personal del servicio			

## Apéndice B: Validez de los instrumentos

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

El presente instrumento tiene como finalidad Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa.

#### 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: **Título del proyecto**. 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: 6 / 4 / 26

Nombres y Apellidos de Juez: Yony Soledad Ayala Arenas

Institución donde labora: Hospital Yanahuara

Años de experiencia profesional o científica: 39 años

  
Firma y Sello  
M6  
Liliana M. Ayala Arenas  
Enfermera Esp. Centro Quirúrgico  
CEP 42099 DNE 980  
HOSPITAL YANAHUARA  
EsSalud

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

El presente instrumento tiene como finalidad Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa.

**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: **Título del proyecto**. 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: 6 / 4 / 26

Nombres y Apellidos de Juez: Maria Olarte Panga

Institución donde labora: Hospital Yanahuara

Años de experiencia profesional o científica: 42 años

  
  
Mg. Mariana Mercedes Olarte Panga  
RNE 000978 RNE 000004  
MIG 002808  
Hosp. III Yanahuara Est. (U.)  
Arequipa

Firma y Sello

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de unidad de recuperación post anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa

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 Título del proyecto. 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: 8/4/26

Nombres y Apellidos de Juez: Isabel Incaalla Flores

Institución donde labora: Hospital Nacional Segura Escobedo

Años de experiencia profesional o científica: 40 años

  
DRA. Lic. Isabel Incaalla Flores  
Jefe Asistencial Servicio  
Recuperación y Terapia Data:  
HUCAS

Firma y Sello

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de unidad de recuperación post anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa

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 Título del proyecto. 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: 8/4/20

Nombres y Apellidos de Juez: Raquel Sarayasi Soto

Institución donde labora: Hospital Nacional Segura Escobedo

Años de experiencia profesional o científica: 20 años

  
Lc. Raquel E. Sarayasi Soto  
CEP: 2229  
Hosp. Carlos R. Segura Escobedo  
Arequipa

Firma y Sello

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

El presente instrumento tiene como finalidad Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa.

**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: **Título del proyecto**. 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°: 5

Fecha actual: 7/4/20

Nombres y Apellidos de Juez: Katia Teresa Begazo Beltran

Institución donde labora: Hospital Nacional Seguin Escobedo

Años de experiencia profesional o científica: 14 años

M6   
L.c. Katia T. Begazo Beltran  
ESPECIALISTA EN CENTRO QUIRÚRGICO  
C.E.P. 57646 - R.E.E. 10079  


Firma y Sello

## V de Aiken del instrumento 1

Inserte valores										
min	0	No modificar								
max	3	No modificar		<b>CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA</b>						
k	3	No modificar								
		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Media	DE	V de Aiken	Interpretacion V
item1	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item2	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item3	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item4	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item5	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item6	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item7	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item8	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item9	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item10	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item11	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item12	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item13	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item14	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item15	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item16	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item17	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item18	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item19	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item20	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item21	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item22	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO

## V de Aiken del instrumento 2

<i>Inserte valores</i>										
<i>min</i>	0	No modificar								
<i>max</i>	3	No modificar								
<i>k</i>	3	No modificar								
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST QUIRÚRGICO										
		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Media	DE	V de Aiken	Interpretacion V
item1	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item2	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item3	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item4	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item5	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item6	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item7	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item8	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item9	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item10	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item11	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item12	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item13	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item14	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item15	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item16	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item17	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item18	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item19	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
item20	Relevancia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	3	3	3	3	3	3.00	0.00	1.000	VALIDO

## Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Prueba de confiabilidad del instrumento 1

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	22

### Prueba de confiabilidad del instrumento 2

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	20

## **Apéndice D: Consentimiento informado**

### **Propósito y procedimientos**

Mediante el actual escrito, manifiesto mi voluntad de participar en el proyecto de investigación que lleva por título: Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Lima. Este proyecto será realizado por Quesada Tacca, bajo la tutela del comité de ética de la Universidad Peruana Unión.

### **Riesgos del estudio**

Se me ha informado que no hay ningún riesgo de índole psicológico, biológico, físico y químico, con respecto a esta investigación. Mas como se ha de conseguir alguna información de tipo personal, se encuentra la posibilidad de que mi identidad pueda ser descubierta a raíz de la información que se obtenga de la entrevista. Pero, se tomarán las medidas de precaución como la referencia por números para que dicha posibilidad sea mínima.

### **Beneficios del estudio**

Con los resultados se tomarán acciones para mejorar en la atención de calidad de parte del profesional de enfermería. No habrá beneficio monetario por participar en el estudio.

### **Participación voluntaria**

Habiendo sido informada que mi intervención en la investigación es totalmente voluntaria y que tengo el derecho de cesar mi permiso en cualquier instante antes que el informe esté finalizado, sin que medie algún tipo de sanción. Y también aplica por mi negativa inicial a la colaboración en el presente proyecto.

### **Preguntas e información**

Se me ha hecho de conocimiento que, de tener cualquier consulta sobre mi consentimiento o acerca del estudio, puedo comunicarme con:

Nombre del Asesor:

Nombre del investigador:

Dirección:

Dirección:

Institución:

Institución:

Teléfono:

Teléfono:

Habiendo leído y he sido informada de manera verbal las justificaciones orales del investigador. Mis interrogaciones referentes a la investigación han sido entendidas complacidamente. Doy mi consentimiento para mi participación voluntaria en el estudio y firmo a continuación.

Firma del participante y fecha

**Apéndice E: Matriz de consistencia**

**Título:**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Metodología</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Variable 1</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Enfoque:</b> cuantitativo  <b>Diseño:</b> correlacional  <b>Tipo:</b> no experimental  <b>Corte:</b> transversal  <b>Población:</b> 500 pacientes  <b>Muestra:</b> 217 pacientes
¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Lima?	Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Lima	Calidad de cuidado de enfermería	Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Lima	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variable 2</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario de Calidad de cuidado de enfermería  Cuestionario de Satisfacción del paciente
-¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado humano y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Lima?  -¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado seguro y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica	-Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado humano y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Lima.  -Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado seguro y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica	Satisfacción del paciente	-Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado humano y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Lima.  -Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado seguro y	

<p>de un establecimiento hospitalario ubicado en Lima?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado continuo y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Lima?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado oportuno y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Lima?</p>	<p>de un establecimiento hospitalario ubicado en Lima.</p> <p>-Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado continuo y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Lima.</p> <p>-Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado oportuno y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Lima.</p>		<p>satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Lima.</p> <p>-Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado continuo y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Lima.</p> <p>-Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión cuidado oportuno y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Lima.</p>	
--	--	--	--	--

## **Apéndice F: Autorización institucional**

SOLICITUD PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION EN SALUD JURISDICCION  
DE HOSPITAL NACIONAL SEGUIN ESCOBEDO AREQUIPA

SOLICITO: Constancia de Autorización de trabajo de investigación

GERENTE DE LA RED ASISTENCIAL DE AREQUIPA

Dr. Roberto Orlando Núñez Quiroz

ATENCIÓN: Unidad Funcional Equipo de Trabajo de Docencia e Investigación en Salud Pública  
y Epidemiología

Yo, María Alejandra Quesada Olarte Y Olinda Tacca Gallegos, identificado(a) con DNI  
N.º 71646190 -48092335, estudiante de la Segunda Especialidad de Enfermería en Cuidados  
Quirúrgicos con mención en Recuperación Posanestésica de la Institución Universidad Peruana  
Union, me dirijo a usted con el debido respeto para saludarle cordialmente y, a la vez, solicitar la  
autorización correspondiente para llevar a cabo un trabajo académico titulado:

“Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la Unidad de  
Recuperación Post Anestésica de un establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa”.

El objetivo del presente estudio determinar la relación entre la calidad de cuidado de  
enfermería y satisfacción del paciente de Unidad de Recuperación Post Anestésica de un  
establecimiento hospitalario ubicado en Arequipa.

Cabe precisar que la información recolectada será tratada con absoluta confidencialidad,  
respetando los principios éticos, la privacidad de los pacientes y las normas vigentes de la  
institución. Asimismo, no se interferirá con las actividades asistenciales del servicio.

Por lo expuesto, solicito a usted se me brinden las facilidades necesarias para el acceso a la Unidad de Recuperación Post Anestésica y la aplicación de los instrumentos de recolección de datos correspondientes.

Agradeciendo de antemano su atención y apoyo a la investigación académica, quedo a la espera de su respuesta favorable.

Atentamente,

  
FIRMA  
Nombre: María Alejandra Quintero Obarte

