



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN CENTRO
QUIRÚRGICO

Trabajo Académico

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en unidad de
recuperación post anestésica, un Hospital Essalud – 2025

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico

Presentado por:

Autora: Macedo Collazos, Katherine

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-9694-4098>

Asesora: Dra. Rojas Delgado, Lucila

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4575-3722>

Lima – Perú

2026

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

Yo, **Macedo Collazos Katherine**, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Programa Académico de Enfermería, de **Segunda especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico**, la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en unidad de recuperación post anestésica, un Hospital Essalud – 2025”, Asesorado por el Docente Lucila Rojas Delgado , DNI N° 09235762, ORCID <https://orcid.org/000-0002-4575-3722>, tiene un índice de similitud de NÚMERO (LETRA) 16 %, con código oid: 14912:604733161, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor(a)
 Macedo Collazos, Katherine
 DNI N° 45836333



.....
 Firma del Asesor
 Rojas Delgado, Lucila
 DNI N° 09235762

Lima, 04 de Julio de 2026.

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

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

En caso se supere el porcentaje de similitud máximo establecido por fuente primaria, afirmo que dicho excedente corresponde al marco metodológico del documento. Procedo a detallar y justificar el mismo:

El 9% de similitud en fuentes primarias corresponde al **marco metodológico**, donde se emplean definiciones, procedimientos y términos técnicos estandarizados que no pueden modificarse sin afectar su precisión. Estas coincidencias son habituales en investigaciones y **no constituyen plagio**, pues derivan de contenido metodológico de uso académico común.

DEDICATORIA:

A Dios por darme muchas fuerzas para salir adelante, a mi hija Jimena por ser mi motivación día a día. A mi madre y hermana, quienes me enseñan para nunca rendirme y lograr todas mis metas. A mi novio Juan Carlos por ser un gran apoyo para mí, en todo momento.

AGRADECIMIENTO:

Es agradable y satisfactorio para mí poder lograr una de mis metas como profesional en esta destacada universidad. Aprovecho en agradecer, reconocer todas las enseñanzas y su dedicación a los docentes para hacer posible este avance profesional y enriquecimiento de mis conocimientos.

Asesora: Dra. Rojas Delgado, Lucila
Código ORCID: <https://orcid.org/000-0002-4575-3722>

JURADO

Presidente : Dr. Molina Torres, Jose Gregorio
Secretario : Mg. Pretell Aguilar, Rosa María
Vocal : Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

ÍNDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	4
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Teórica	6
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Población e Unidad de Análisis	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Base Teórica	10
2.3. Formulación de hipótesis	16
2.3.1. Hipótesis General	16
2.3.2. Hipótesis Específicas	16
3. METODOLOGÍA	18
3.1. Método de la investigación	18
3.2. Enfoque de la investigación	18
3.3. Tipo de investigación	18
3.4. Diseño de la investigación	18

3.5. Población, muestra y muestreo	19
3.6. Variables y operacionalización	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1. Técnica	23
3.7.2. Descripción de instrumentos	23
3.7.3. Validación	24
3.7.4. Confiabilidad	24
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	24
3.9. Aspectos éticos	25
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	26
4.1. Cronograma de actividades	26
4.2. Presupuesto	27
5. REFERENCIAS	28
ANEXOS	39
ANEXO 1. Matriz de consistencia	40
ANEXO 2. Instrumentos de recolección de datos	41
ANEXO 3. Consentimiento Informado	48

Resumen

A nivel mundial persisten problemas relacionados a los cuidados de calidad en distintas áreas en este ambiente se visualiza un retraso en la mejora de los estándares de atención, actualmente estos acontecimientos en los servicios de salud son alarmantes para los pacientes de la Unidad de Recuperación Post Anestésica (URPA) que reciben estos cuidados.

Objetivo: “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente post operado inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica de Essalud, Callao 2025”. **Metodología:** continuando el hipotético deductivo, mediante el enfoque cuantitativo, reflejará una técnica aplicada; correlacional, diseño no experimental, con información transversal, que se aplicaran a 80 pacientes post operados.

Técnicas e Instrumento: Los instrumentos que se utilizaran, tienen un Alpha de Cronbach con el valor mayor de 0.7, lo cual indica que son significantes para ser usados en el trabajo académico. Procesamiento y análisis de datos: Estos apuntes estarán recolectados en el software SPSS 26. Esto nos ayudara a crear gráficos que serán analizados descriptivamente y los datos importantes interpretados.

Palabras claves: “Calidad”, “Cuidado de Enfermería”, “Satisfacción del paciente”, “ODS 3 Salud y Bienestar”.

Abstract

Globally, problems related to quality care persist in various areas; in this setting, there is a delay in improving care standards. Currently, these developments in healthcare services are alarming for patients in the Post-Anesthesia Care Unit (PACU) who receive this care. Objective: “To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of immediate postoperative patients in the Post-Anesthesia Care Unit of Essalud, Callao 2025.” Methodology: Following the hypothetico-deductive method, the quantitative approach will employ an applied, correlational, non-experimental design with cross-sectional data, which will be applied to 80 postoperative patients. Techniques and Instrument: The instruments to be used have a Cronbach’s alpha greater than 0.7, which indicates that they are suitable for use in the research. Data processing and analysis: These notes will be collected in SPSS 26 software. This will help us create graphs that will be analyzed descriptively and the important data interpreted. Keywords: "Quality", "Nursing Care", "Patient Satisfaction", "Health and Well-being".

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce que la calidad de la atención en los servicios de salud constituye un elemento fundamental para garantizar resultados favorables y aumentar la satisfacción de los usuarios. La prestación de cuidados basados en estándares de calidad contribuye al bienestar de los pacientes y fortalece la confianza en los servicios sanitarios, siendo un componente esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal (1)

A nivel mundial, continúan existiendo desafíos relacionados con la calidad de los cuidados de enfermería, persisten problemas relacionados a los cuidados de calidad, distintas áreas en este ambiente visualizar un retraso en la mejora de los estándares de atenciones. Actualmente estos acontecimientos en las entidades de salud que son relevantes para los posts operados de la URPA que reciben estos cuidados. (2)

En China sigue presente el énfasis en tener un porcentaje amplio de profesionales enfermeros que los médicos para obtener un número mayor de satisfacción en el cuidado del usuario. (3)

Asimismo, estudios realizados en México, Ecuador y Colombia determinaron que la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería varía según el contexto institucional, encontrándose niveles de calidad entre regulares y buenos. Dichos estudios concluyen que factores técnicos, científicos y humanísticos desempeñan un papel importante en la satisfacción del usuario y en la percepción de la calidad de la atención brindada. (4)

De igual manera, investigaciones efectuadas en Ecuador, identificaron deficiencias en la información proporcionada a los pacientes sobre los cuidados posteriores al alta, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las intervenciones educativas y comunicativas del

personal de enfermería para optimizar la experiencia del paciente y mejorar la continuidad de los cuidados. (5)

El Ministerio de Salud (MINSA) en Perú da énfasis en que estos cuidados de enfermería como prioridad para los usuarios post quirúrgicos, dando confort y seguridad al paciente, también el manejo de dolor posterior a la operación, así como el apoyo en la movilización; todos estos puntos logran satisfacer a los pacientes durante su estancia en URPA. (6)

Por otro lado, a nivel regional, diversos estudios llevados a cabo en Ica, Chimbote, Moyobamba, Trujillo y Arequipa mostraron que el cuidado que brinda enfermería tiene una calidad entre regular y mala, en cuanto al nivel satisfactorio del paciente los datos indican los mismos hallazgos respectivamente, destacando Arequipa con el porcentaje más bajo en ambas variables, hallando un vínculo significativo entre las variables. (7)

En Chiclayo se mostró un nivel elevado de satisfacción por los cuidados brindados, no obstante, se evidencio un 27% de insatisfechos con los cuidados, teniendo en cuenta que no debería presentarse ni el minúsculo porcentaje. (8)

En una clínica de Lima, mostro que un 78% de atendidos referían una calidad en su cuidado regular y por otro lado la satisfacción del paciente un porcentaje igual, donde se concluyó que aún existe un pequeño porcentaje de usuarios insatisfechos, y que esta correlación sigue siendo significativa. (9)

La mala calidad de atención, es causada por la falta de servicios básicos, poco personal de salud, escasez de fármacos y la pobreza lo que está relacionado a la ODS 3, dando como consecuencia alta tasa de muertes maternas e infantiles, incremento de patologías crónicas, enfermedades infecciosas, y retrasando el avance y mejora general de

las instituciones de salud, causando una conmoción en el desarrollo y la esperanza de vida.
(10)

Asimismo, en un Hospital en Ate Vitarte, resulto una calidad de cuidado regular con un 54% y con similares resultados de insatisfacción por parte de los usuarios post operados, por último, se halló una correlación entre las dos variables. (11)

Mi propuesta frente a este problema es concientizar al personal de enfermería a la mejora de sus actividades como es el brindar comodidad y confort, controlar el dolor y atender de forma personal y empática. El estudio se vincula con la ODS 3: Salud y Bienestar, específicamente con la meta 3.8, al centrarse mis variables. Estos aspectos constituyen indicadores clave para garantizar servicios de salud seguros, eficaces y humanizados, promoviendo una recuperación postoperatoria libre de complicaciones y contribuyendo al bienestar del paciente, en coherencia con los lineamientos de la agenda 2030.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica, en un Hospital Essalud - 2025?

1.1.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión elementos tangibles y satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión capacidad de respuesta del personal y satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión seguridad y satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión empatía y satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica, en un Hospital Essalud - 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta del personal y la satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del paciente en la unidad de recuperación post anestésica.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Este estudio refuerza la teoría de Déficit del Autocuidado de Dorothea Orem, donde se presenta una situación de necesidad en el individuo, donde requiere asistencia, y ahí se incluyen las actividades de enfermería. En esta teoría, las enfermeras asisten a las personas con limitaciones asociadas a su salud, y se identifican tres clases de sistemas de enfermería. Estos sistemas son los siguientes: totalmente compensador, parcialmente compensador y el de apoyo educacional.

1.4.2 Metodológica

Porque se usará una encuesta y un cuestionario como instrumento tipo Likert; para analizar si las variables tienen relación. Este trabajo de investigación se basará en un enfoque cuantificable, y de tipo correlacional descriptivos en un determinado momento. Para garantizar el rigor científico de los hallazgos, los instrumentos empleados en la determinación de ambas variables serán válidos y confiables, lo cual permitirá que esta metodología pueda ser replicada para futuros estudios que aporten conocimiento del tema.

1.4.3 Práctica

Este estudio mostrará cómo se relacionan ambas variables, que es el resultado de los servicios brindados por los licenciados de enfermería. Las autoridades del Hospital serán notificadas de los resultados, además podrán establecer mejoras en la organización laboral, que contribuirá a la creación de estrategias de intervención para el equipo de enfermeros que trabajan en el área de quirófano.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

Se realizará en octubre-diciembre del 2025.

1.5.2 Espacial

El estudio se efectuará en el Hospital de Essalud II Lima Norte Callao Luis Negreiros Vega, Callao.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Post operados de la institución seleccionada.

2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

A nivel Internacional

Tapia y Figueroa (12) 2024, establecieron el objetivo “Demostrar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la URPA de la clínica Olympus de Quito (noviembre 2023 - enero 2024)”. Efectuaron un enfoque cuantificable, con un diseño no experimental, donde se encuestó a 108 pacientes. Con resultados: no satisfactorios, el 28,7%, en otro indicador el 33,3%. En conclusión, la mayor parte de participantes tuvieron un grado de satisfacción entre medio y bajo, y el cuidado ofrecido por los enfermeros.

Echevarría y Bravo (13) 2024, su objetivo fue “Determinar la incidencia de la calidad de la atención en la satisfacción del usuario externo en un centro de especialidades en Galápagos”. Se efectuó una metodología deductiva, y enfoque cuantificable, correlacional. Aplicada a 126 pacientes externos que se atendieron durante el mes de junio del 2024 a esa institución. Se aplicó la encuesta SERVQHOS modificada con 22 ítems. Los resultados determinaron un índice de relación de 0.661, con un indicador de significancia $<.001$.

Aguilera (14) 2022 su objetivo fue “Describir la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada, según edad y años de antigüedad laboral, del personal de enfermería del servicio de guardia de dos instituciones de segundo nivel de atención, una cita en la ciudad de Capitán Bermúdez y la otra en la ciudad de Timbúes”. El proyecto tuvo un diseño observacional, descriptivo, transversal, y prospectivo. En una muestra de 100 pacientes de la guardia para lograr la medición de la satisfacción de los pacientes y 24 licenciados que laboran en estas instituciones para analizar la calidad de

las atenciones realizadas; donde uso el cuestionario modelo SERVQUAL y el instrumento modelo WHOQOL.

A nivel Nacional

Aranda (15), 2024, su objetivo fue “Analizar la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes post operados en el Servicio de Cirugía de un Hospital en Piura durante el año 2023”. Donde usarían un enfoque cuantificable y seria aplicado a 90 usuarios que han sido operados de cirugía general. Se usó el enfoque hipotético deductivo, cuantitativo. Y el cuestionario modelo SERVQUAL y el instrumento modelo WHOQOL. Resultando que el 49% de post operados aprecian la calidad de cuidado como regular y el 46% tiene un grado medio de satisfacción. En conclusión, afirmo la hipótesis planteada y negó la nula.

De la Cruz (16) 2024, el objetivo fue “Determinar la relación existente entre la satisfacción y la calidad de atención en pacientes sometidos a intervenciones quirúrgicas en un hospital de Lima en 2024”. Asimismo, amplio el trabajo con un enfoque mixto; tipo relacional, seguido la muestra fueron 50 usuarios. La obtención de información se llevó a cabo mediante cuestionarios, se determinó lo siguiente: primera variable optimo cuidado en más del 50%, por otro lado, respecto a la satisfacción el 58%. Concluyo que hay relación entre las variables.

Rodríguez (17) en el 2023, el objetivo de fue “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023”. Llevó a cabo un análisis cuántico, correlacional y transversal, aplicados a 105 pacientes; mediante dos cuestionarios con alta valides y confiables. Resultando con respecto a la primera variable; fueron calidad alta un 53% y calidad de media un 47%; respecto a satisfacción, el 87% quedo satisfecho y el 13% no.

Concluyendo que hay relación entre las variables con un p igual a 0.001.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Calidad del Cuidado

2.2.1.1. Definición

Mendoza refiere que un cuidado sea de calidad debe ser holístico, brindando los servicios integrales, accesible y seguros, cubriendo las necesidades personales y mejorando la salud global del paciente. (19)

Los cuidados brindados por enfermería deben ser de calidad en el cuidado del paciente; su objetivo es: Cumplir con las expectativas del usuario; y devolverle la salud que merece. Donabedian lo detalla como la atención prevista para incrementar el grado de salud del paciente, considerando el equilibrio en cada fase de atención; la calidad, se relaciona con el logro de beneficios positivos, la excelencia y la perfección de un procedimiento. (20)

Los elementos más relevantes de la calidad de servicio son los datos objetivos que son modelos determinados, y datos subjetivos que se fundamentan en la percepción del usuario sobre el trato percibido y la satisfacción de sus requerimientos. La labor de la enfermera conlleva una tarea de colaboración, cuidado, monitoreo, y gestión de su terapéutica en el trabajo diario. Esto demanda un alto grado de perfeccionamiento en todas las áreas que deben ser adecuadas. (21)

2.2.1.2. Dimensiones

El cuestionario SERVQUAL tiene cinco ítems fundamentales que son usados para identificar la calidad en los cuidados. (22)

Elementos tangibles

Incide en los componentes físicos y materiales del servicio, centrándose en el aspecto del equipo y las instalaciones. El ambiente sanitario incluye el estado de limpieza y la presentación general de las instalaciones. La experiencia de las personas y la tangibilidad de los servicios sanitarios son componentes que respaldan su percepción favorable (23).

En resumen, esto hace referencia a los componentes materiales y físicos de los servicios sanitarios. Este incluye la localización de tecnología y equipos médicos actualizados, el confort y limpieza de los espacios, la facilidad para acceder a los servicios sanitarios, así como el uso de equipos tecnológicos y médicos (24).

Capacidad de respuesta

Es la velocidad en que el brindador de servicios cubre los requerimientos del usuario, únicamente en lo que especifica los objetivos sanitarios. Esto exige rapidez en la respuesta a las consultas y habilidad para ajustarse a lo que los usuarios requieren. Esto es esencial tanto para pacientes que requieren atención urgente de las personas como en circunstancias de emergencia. Los pacientes aprecian que la atención a sus necesidades sea rápida y eficaz, pues esto les proporciona seguridad. (25).

Un servicio brindado de forma sensible logra el bienestar considerable del usuario y satisfacción de los servicios brindados. (26)

Seguridad

Es un aspecto crucial en las atenciones de salud y en cómo el cliente percibe la protección frente a los riesgos, las equivocaciones y los perjuicios durante la prestación de servicios médicos; esto abarca prevenir errores médicos, garantizar que los procedimientos sean seguros y gestionar adecuadamente la medicación. Los pacientes confían en que los medicamentos que reciben son útiles y seguros, lo que les permite tener confianza en la atención médica. (27)

Empatía

Ten en cuenta el cuidado personalizado, que el dador de servicios brinda al usuario; esto incluye, en la atención sanitaria, tener en cuenta las inquietudes y necesidades del pos operado, así como una eficaz conversación y empática de parte del personal sanitario. Los pacientes enaltecen un servicio médico que se centre en sus requerimientos personales y que muestre entendimiento hacia su situación. (28)

Fiabilidad

En el ámbito de la prestación sanitaria, ser fiable y preciso en la asistencia de servicios significa que los usuarios puedan confiar en recibir una atención médica adecuada y exacta; esto se refleja en la puntualidad al momento de sacar citas, la precisión en el diagnóstico y la medicación, así como prevalencia en el ofrecimiento de atenciones de salud. Los pacientes aprecian mucho que sean fiables, pues les proporciona confianza en los servicios que están captando. (29)

2.2.2 Teorías de la Calidad

Deming, el autor de esta teoría, la define como aquellas necesidades futuras de las personas que se transforman en puntos medibles; lo que permite diseñar un área con el objetivo de satisfacer la demanda a un costo que la persona puede asumir. Además, el incremento de la calidad genera una reacción en cadena positiva, ya que conlleva equidad y credibilidad previsible de costo reducido y apropiado para el mercado, lo que constituye todo lo que el consumidor puede esperar del producto. (30)

Los autores Parasumaran, Berry y Zeitham ofrecen una definición de la esencia de calidad. La investigación se llevó a cabo con base en las entrevistas que se hicieron a los directores y usuarios de cuatro compañías. (31)

El estudio se fundamenta en el Modelo de Adaptación de Callista Roy, el cual plantea que la enfermería debe promover la adaptación del paciente frente a los estímulos que

enfrenta durante su proceso de recuperación. En la URPA, la intervención de enfermería en los modos fisiológico, autoconcepto, función del rol e interdependencia contribuye a una adecuada adaptación del usuario en el periodo pos operatorio inmediato. Una atención de calidad facilita esta adaptación, reduciendo complicaciones, ansiedad y malestar, lo que se refleja en una satisfacción adecuada del usuario. Por ello, el modelo respalda teóricamente la correlación de mis variables en estudio. (32)

2.2.2. Conceptualización de la Variable: Satisfacción del Paciente

2.2.2.1. Definición de la satisfacción del paciente.

Se describe a la sensación gratificación o bien que experimenta el paciente al utilizar una atención sanitaria, que incluye procedimientos, tratamiento, entre otros. Además, constituye uno de los criterios para valorar la eficacia y la eficiencia, vinculada con la provisión de un servicio. (33)

Los cuidados que dan los enfermeros se manifiestan en la satisfacción del paciente, de ahí que sea importante analizar y reconocer las oportunidades de mejora. Asimismo, hace énfasis a los servicios que se brinda al paciente y a su familia para prevenir cualquier tipo de daño psicológico. Se valora en la medida que disminuye el riesgo de la intervención, al ofrecer al usuario un ambiente seguro y protegido. (33)

2.2.6 Dimensiones de la Satisfacción del Paciente

Es un grupo de elementos de un área que logra cubrir las expectativas del usuario. Debido a que el personal de salud puede concentrarse más en el ámbito técnico, mientras que los usuarios subrayan la relevancia de las relaciones humanas, es fundamental reconocer que estos factores tienen una importancia similar en la prestación de atenciones de salud. También deberíamos considerar el entorno donde estará el post operado, por otro lado, es

vital que el espacio este cómodo, agradable para el post operado, que ayudará a disminuir el estrés y ayudará a su proceso de mejoría. Nos apoyaremos en la teoría de Atencia (34) para conceptualizar las siguientes dimensiones:

Dimensión Técnico-Científica

Se refiere a la calidad de los servicios médicos ofrecidos. Esto implica aspectos como la precisión en los diagnósticos, y la eficacia en los tratamientos e implementación de las destacadas aplicaciones médicas y el análisis científico más actual. Los usuarios valoran su satisfacción en esta área en función de la calidad y eficacia que perciben en la atención que se les da. (35)

Dimensión Humana

Enfocada en las relaciones humanas entre el profesional médico y los pacientes. Se enfoca en aspectos empáticos, y la claridad en la conversación, la atención individualizada y la sensibilidad hacia diferentes culturas. Los pacientes miden si están satisfechos en esta categoría centrándose en la calidad de las relaciones establecidas. (36)

Dimensión del Entorno

Es el espacio físico y la organización en la que se realizan los servicios médicos. Considera aspectos como la disposición de los cuidados y la eficiencia en los pasos de prestación de servicios. Los pacientes evalúan su satisfacción en este ámbito según la calidad del entorno donde reciben los cuidados de salud. (37)

2.2.5 Teorías de la Satisfacción del Usuario

De acuerdo con Maslow, el ser humano necesita un espacio seguro y estable, lo que depende de si el entorno físico es adecuado, reduciendo así la posibilidad de complicaciones. (38)

Silvestro y Johnston desarrollaron una perspectiva que se fundamenta en tres factores en la satisfacción del usuario que son: La limpieza, que el usuario anticipa, de desarrollo, que tiene efecto y no cumplirla no provoca descontento necesariamente, y de doble umbral, es lo que busca el usuario y la falta de cumplimiento sí genera insatisfacción. (39)

La variable dependiente se vincula, según Peplau, con la calidad de la relación enfermera–paciente. Su teoría enfatiza que una comunicación terapéutica adecuada y un vínculo profesional sólido pueden favorecer que el usuario se sienta más seguro, acompañado y, en consecuencia, más satisfecho con la atención recibida. (40)

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica de Essalud- 2025.

H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica de Essalud -2025.

2.3.2 Hipótesis específicas

H1: Existe una relación entre dimensión elementos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica de Essalud-2025.

H2: Existe una relación entre dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica de Essalud- 2025.

H3: Existe una relación entre dimensión capacidad de respuesta del personal de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica de Essalud- 2025.

H4: Existe una relación entre dimensión seguridad de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica de Essalud- 2025.

H5: Existe una relación entre dimensión empatía de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica de Essalud- 2025.

3. METODOLOGIA

3.1 Método de la investigación

El método que se usará es el hipotético-deductivo, que supone una mejora del método científico basado en la inducción y la deducción, así como la inclusión de hipótesis para corroborar o rechazar el estudio propuesto. (41)

3.2 Enfoque de la investigación

Este trabajo utilizará un enfoque cuantificable; porque nos permitirá la medición y cuantificación de las características de los datos recopilados para afirmar o refutar las hipótesis planteadas, centrándose en análisis estadísticos, proporcionando resultados objetivos con el propósito del trabajo. (42)

3.3 Tipo de investigación

El trabajo se llevará a cabo por medio de una investigación aplicada para resolver problemas, y el análisis de los resultados será transversal, correlacional y descriptivo, aunque estos análisis se efectuarán en diferentes momentos. El enfoque de la investigación será hacia observaciones tanto intelectuales como prácticas, y se distinguirá por su objetividad y sistematicidad. (43)

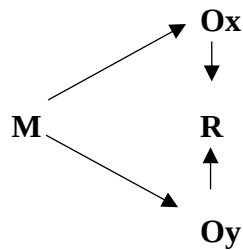
3.4 Diseño de la investigación

Este trabajo utilizará un diseño observacional transversal y se llevará a cabo sin modificar o interferir en las variables de estudio, ya que no se perseguirán variaciones en ninguna variable de nivel significativo para establecer relaciones entre estas últimas. (44)

3.4.1 Corte de la Investigación

3.4.2 Nivel o Alcance

El diseño es:



Dónde:

M = Pacientes post quirúrgico de URPA.

Ox = Variable independiente

Oy = Variable dependiente

R = Relación de variables

3.5 Población, muestra y muestreo

El universo comprende a 80 pacientes de URPA, donde no se contará con muestra debido a que es un universo finito.

Criterios de inclusión:

- Paciente post operado de URPA.
- Paciente que se encuentre orientado, sin alteración de la conciencia.
- Post operado que haya sido notificado sobre el consentimiento informado y que haya otorgado su consentimiento.

- Paciente con capacidad de leer y escribir.
- Paciente mayor de edad.

Criterios de exclusión:

- Post operados que no deseen participar en el estudio.
- Post operados psiquiátricos.
- Post operados menores de edad.

Muestra:

La muestra para este estudio no se contará como muestra porque se realizará con toda la población.

3.6 Variables y operacionalización

Variables de estudio

V1: Calidad de Atención de Enfermería

V2: Satisfacción del Usuario

3.6.1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Calidad de cuidado en Enfermería	La calidad completa es lograda cuando el servicio de salud tiene buen resultado y son evidentes científicamente. (45)	Según Parasuram en 1985 nos indica que es el alcance logrado en los cuidados brindados por los enfermeros después de una operación, para cubrir todas sus necesidades y será medido con el cuestionario Serqual que tiene 5 dimensiones.	Elementos tangibles	Atención saludable Aseo y limpieza. Presencia del personal	ORDINAL	Alto (> 33 puntos) Medio (17 – 32 puntos) Bajo (<16puntos)
			Fiabilidad	Ayuda eficaz Buen trato Atenciones en instituciones de salud.		
			Capacidad de respuesta personal	Reclamos Respuestas al reclamo		
			Seguridad	Fidelidad Respeto Privacidad con Respeto Disponibilidad del personal		
			Empatía	Atención de calidad en salud Atención personalizada		
V2: Satisfacción del Paciente	Cumplimiento de expectativas, experiencias y resultados	Según Gómez el 2017 nos indica que es la sensación del paciente respecto a las atenciones que recibe y	Humana	Trato cordial y amable Seguridad Integridad	ORDINAL	Baja <50

	obtenidos por un usuario. (46)	serán medidas mediante un cuestionario que tiene 3 dimensiones y será medido con el cuestionario que evalúa la satisfacción del paciente.	Técnico-científico	Orientación adecuada Eficacia Seguridad Integridad Atención en el Horario adecuado		Media 51-100
			Entorno de calidad	Limpieza y aseo Ambientes adecuados		Alta 101 - 150

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica utilizada será la entrevista y la observación en sus respectivas variables.

(47)

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento 1:

El cuestionario SERQUAL fue creado el año 1985 por Parasuram, Zeithm y Berry el año 1985, adaptada por López el año 2022 para esta población en estudio.

El cual esta agrupado en 22 preguntas divididas en cinco ítems: fiabilidad, tangibles, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, con las siguientes puntuaciones según liker del 1 al 7, partiendo desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.

Se valorará los resultados de la siguiente manera: “alto (45-154 puntos), medio (23-44 puntos), bajo (menos de 22 punto)”. (48)

Instrumento 2:

Grandez aplicó este cuestionario en Perú, el cual consta de 30 preguntas divididas en 3 ítems: entorno, técnica, humana, donde las respuestas tienen las siguientes opciones: “totalmente de acuerdo” (5puntos), “de acuerdo” (4 puntos), “indiferente” (3puntos), “en desacuerdo” (2 puntos), “totalmente en desacuerdo” (1 punto)”.

Sera valorada de la siguiente manera: “baja menos de 50, alta de 101 a 150, media de 51 a 100”. (49)

3.7.3. Validación

Instrumento de la variable 1

Por medio de juicio de Delfos, especialistas y expertos en el tema, el cual fue analizado mediante la prueba alfa de Cronbach 0.795. (48)

Instrumento de la variable 2

El instrumento tiene una validez según la prueba binomial con un $p < 0.7$. (49)

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento de la variable 1

Tuvo un alfa de Cronbach de 0.890. (48)

Instrumento de la variable 2

Tuvo un alfa de Cronbach con un valor de 0.950. (49)

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

En este trabajo usare las siguientes etapas: primero solicitare autorización a los de capacitación y jefatura de enfermeras del servicio del hospital y luego se realizará entrevista a algunas enfermeras y personal técnico de sala de operaciones, para obtener información se completara dos encuestas, cada uno para su respectiva variable, que tiene una alta confiabilidad y validez. Para luego analizar los resultados y discutirlos, llegando a las conclusiones y sus recomendaciones. Los datos obtenidos serán plasmados en el programa SPSS, permitiendo analizar descriptivamente mediante gráficos la información relevante, la relación entre ambas variables se dará mediante Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Se ampara el presente trabajo en el código de ética y deontología del colegio de enfermeros del Perú, los cuales son (50):

Principio de autonomía:

Se comunicará a los posts operados del área de URPA los indicadores establecidos y será confidencial de la información brindado, por otro lado, se debe proceder a entregar el consentimiento informado y que acepten libremente y voluntariamente participar.

Principio de beneficencia:

Los datos recolectados en el trabajo académico, servirá para analizar el cuidado que brinda el personal enfermero en URPA y salvaguardará las necesidades del post operado. Esta información se brindará a la jefa indicada con los consejos respecto a la renovación del ámbito laboral.

Principio de no maleficencia:

Los datos recolectados serán anónimos y confidenciales, las informaciones obtenidas de los individuos no se divulgarán y el trabajo.

Principio de justicia:

Los individuos que participarán de esta investigación tendrán un buen trato en todas las etapas del proceso del trabajo académico.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.6. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2025											
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elección del título				X								
Redacción del problema a investigar					X							
Redactar el marco teórico de que se va investigar						X						
Redacción de la metodología a aplicar							X					
Redacción de recursos administrativos								X				
Redactar referencias de la investigación									x			
Aprobaran el proyecto										x		
Se sustenta el proyecto												X

4.7. Presupuesto

Medios	2025			TOTAL
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Internet	S/. 60	S/. 60	S/. 60	S/. 180.00
Tablet				S/. 1800.00
Memoria sd				S/. 20.00
Lapices	S/. 1			S/. 1.00
Hojas oficio				S/. 6.00
Fotocopias				S/. 10.00
Imprecion				S/. 50.00
Espiralado				S/. 10.00
Movilidad	S/. 20	S/. 20	S/. 20	S/. 60.00
Alimentos	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 30.00
Llamadas	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 90.00
TOTAL				S/. 2257.00

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. La Calidad de Atención. [Internet] [Consultado el 24 de enero del 2024] Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Topdoctors-México. Recuperación Postquirúrgica [Internet] México: 15 de febrero del 2024 [Consultado el 20 de febrero del 2025] Disponible en: <https://www.topdoctors.mx/diccionario-medico/recuperacion-postquirurgica/>
3. Vargas Y., Alculdia A., Martínez J. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Área de Hemodiálisis. Rev. Latinoamericana de Ciencias y Humanidades [Internet] Enero- 2025- Volumen VI (1) 858-866. [Consultado el 24 de febrero del 2025] Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/3384/5925>
4. Espinoza M.; Montecé F.; Brito A.; Salamea X. Evaluación de la Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios en los Centros de Salud del Primer Nivel de Atención. Rev. Pro Sciencies. [Internet] Noviembre- 2024- Volumen 8 (55) 23-33. [Consultado el 10 de marzo del 2025] Disponible en: <https://journalprosciencies.com/index.php/ps/article/view/759/815>
5. Ulloa I.; Valbuena L.; Camargo F. Calidad del Cuidado Brindado por Estudiantes de Enfermería: Experiencia y Satisfacción. Rev. Cuidarte. [Internet] enero 2021- Volumen 12 (1) 2-16. [Consultado el 10 de marzo del 2025] Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/1130/2121>

6. Ramírez A., Urure N. Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción en Pacientes Postoperados del Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2021 Rev. Enfrm. Vanguard [Internet] 2023; 11(2) 66-78[Consultado el 24 de enero del 2025] Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534/815>
7. Gálvez J. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente con dolor en post- operatorio inmediato de un Hospital de Chimbote [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Centro Quirúrgico] Trujillo, Perú. Universidad Nacional de Trujillo; 2024. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3db87f58-974d-44fb-91be-3a0201ffd592/content>
8. Carrero, K; Medina, C. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022 [Tesis para optar el Título de Licenciado en Enfermería] Lima – Perú. Universidad Católica Sede Sapientiae; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1974/TESIS%20-%20CARRERO%20VARGAS%20Y%20MEDINA%20CABRERA.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
9. Chávez, K; León, A. Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Usuario de Emergencia del Hospital I Albrecht [Tesis para optar el Título de Licenciado en Enfermería] Trujillo -Perú. Universidad Nacional de Trujillo; 2024. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8d55b79e-8e2b-4763-bd65-00e22758c05b/content>

10. Ruiz-Cerino Juana María, Tamariz-López María Magdalena, Méndez-González Lucia Amairani, Torres-Hernández Liliana, Duran-Badillo Tirso. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanas [revista en la Internet]. 2020 Junio [citado 2025 Diciembre 07] ; 5(14): e174. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es. Epub 17-Feb-2021. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.
11. Benavente A.; Nivel de Satisfacción asociado a la atención de enfermería en pacientes del servicio de medicina Varones del Hospital Goyeneche, Arequipa 2023. RCIA [Internet] Julio-diciembre 2024.1-16 [Consultado el 24 de febrero del 2025] Disponible en: <file:///C:/Users/kathe/Downloads/1070-3625-1-PB.pdf>
12. Tapia M., Figueroa P. Satisfacción del Paciente Postquirúrgico y Calidad del Cuidado de Enfermería [Tesis para optar el Título de Maestría de Gestión del Cuidado] Manabí, Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí; 2024. Disponible en: <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6646>
13. Echevarría P.; Bravo Y. Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos. Rev. Latinoamericana de Ciencias y Humanidades. [Internet] Enero- 2024. Volumen V (5) 1335-1356 [Consultado el 24 de febrero del 2025] Disponible en: <file:///C:/Users/kathe/Downloads/Dialnet-CalidadDeAtencionYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDelU-9719854.pdf>

14. Aguilera A. Satisfacción de los Usuarios y Calidad de Atención Brindada por Enfermería en el Servicio de Guardia de dos Establecimientos de Segundo Nivel de Atención [Trabajo Académico para optar el Título de Licenciada en Enfermería] Rosario-Argentina. Universidad del Rosario, 2022. Disponible en: <https://rephip.unr.edu.ar/items/f0dee1e4-f474-430c-beca-05aedc5f49c5>
15. Aranda J. Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía de un Hospital de Piura, 2024 [Trabajo Obtener el Título de Especialista en Cuidado Enfermero en Paciente Clínico Quirúrgico] Piura, Perú: Universidad Norbert Wiener; 2024. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/a21e6cad-e7d7-4b39-bb7d-dfaff0defd89/full>
16. De la Cruz, M. Satisfacción y Calidad de Atención del Paciente Quirúrgico Traumatológico en un Hospital de Lima-2024 [Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico Especializado] Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2024. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16147/Satisfaccion_Del_aCruzPenaran_Matha.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Rodríguez, R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería] Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener, 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9645e721-b78c-4605-8e68-7609c2d70b1b/content>

18. Cala C.; Benito M. Bases Teóricas sobre la Evaluación de la Calidad del Servicio en Salud. Rev. Cient. Memoria del Posgrado [Internet] 2022. Vol. 3 (2) 59-66. [Consultado el 24 de enero del 2025] Disponible en: <https://posgradofment.umsa.bo/memoriadelposgrado/wp-content/uploads/2023/01/Cala-Chapi-Carolina-Ruth-Marce-Benito-Estela-Jhakelina-REVISION.pdf>
19. Castro L. Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de Pacientes de Hemodiálisis de un Hospital de Junín- 2023. [Tesis para optar el Título Especialista en Nefrología] Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener, 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f333af45-a086-43bf-a517-8d6b811d131b/content>
20. Sánchez K.; Valdivia A. Calidad de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Postoperados Inmediatos en el Servicio de Cirugía del Hospital de Barranca -2022 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería] Barranca-Perú 2023. Disponible en: <https://repositorio.unab.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/c4ae9f44-dd97-4dff-af50-ed6c5054739d/content>
21. Calderón N.; Zambrano J.; Vines R.; Zambrano M. La comunicación Enfermero-Paciente y su Impacto en la Calidad del Cuidado. Rev. Recimundo. [Internet] 2025; Vol. 9 (1), 824-832. [Consultado el 22 de febrero del 2025] Disponible en: <https://recimundo.com/~recimund/index.php/es/article/view/2550/3278>

22. Luján M. Calidad de Cuidado en Enfermería y Satisfacción del Paciente en el servicio de Hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú, 2022 [Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gestión] Lima – Perú
Universidad Norbert Wiener, 2022. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/12ac8b72-9d99-4656-bcca-52a8460f2cf1/content>
23. Narváez Z. Calidad del Cuidado de Enfermería y el Nivel de Satisfacción del Usuario de Centro Quirúrgico Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud] Lima -Perú.
Universidad de San Martín de Porres, 2023. Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/13561/narvaez_zp.pdf?sequence=10&isAllowed=y
24. Curasi E. Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción de los Usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua 2020 [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud] Arequipa -Perú.
Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2020. Disponible en:
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6ecf1004-8423-47a2-b0d1-578e86b16ace/content>
25. Camizan A. Calidad del Cuidado Enfermero y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Hemodiálisis en un Clínica de Chiclayo, 2021 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería] Pimentel -Perú. Universidad Señor de Sipán, 2022.
Disponible en:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11213/Camizan%20Men>

[doza%20Anahi%20%26%20Vasquez%20Salazar%20Evelin.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/13331/Calidad_Andrade_Katheryne.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

26. Andrade K. Calidad de los Cuidados de Enfermería y Nivel de Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Emergencia Covid 19 de un Hospital Minsa, 2021[Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres] Lima- Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2022. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/13331/Calidad_Andrade_Katheryne.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Collantes D.; Clavo V. Satisfacción del Paciente Hospitalizado frente al Cuidado Enfermero. FACSALUD- UNEMI [Internet] 2020. Vol. 4 (7), 11-22 [Consultado el 01 de marzo del 2025]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/351292691_Satisfaccion_del_paciente_hospitalizado_frente_al_cuidado_enfermero
28. Urure I.; Pacheco L.; Llerena K.; Berrocal P. Satisfacción Percibida y Cuidado Humanizado en Pacientes Quirúrgicos en un Hospital Público del Perú. Rev. Enfermería Clínica [Internet] Enero- 2025. Volumen 35 (1) 102-128 [Consultado el 11 de marzo del 2025] Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862124000718>
29. Arce M. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza [Tesis para optar el Título Maestro en Gerencia en Servicios de Salud] Lima-Perú. Universidad San Martín de Porres, 2022. Disponible en:

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10905/arce_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y

30. Alfaro F.; Cárdenas M. Cuidado Humanizado de Enfermería y Satisfacción de los Pacientes en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza – Chupaca, 2021 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería] Huancayo- Perú. Universidad Continental, 2022. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12476/2/IV_FCS_504_T_E_Alfaro_Cardenas_2022.pdf
31. Fariño C., Vera L., Cercado M., Velasco D., Llimaico N., Saldarriaga J. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. INSPILIP [Internet]. Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>
32. Demarquet A., Chedraui A. Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA [Internet]. 2022;12(1):90–106. [Consultado el 4 de enero de 2025]. Disponible en: <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/677>
33. Castelo R., Cueva T. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? Revista Polo del Conocimiento [Internet]. 2022;7(6):176–98. [Consultado el 4 de enero de 2025]. Disponible en: <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
34. Ramírez A., Maguiña P., Huerta S. Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. Retos(Ecuador) [Internet]. 2020;10(20):329–43. [Consultado el 4 de enero de 2025]. Disponible en: <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/20.2020.08>

35. Hernández V., Rojas R., Prado G., Bendezu Q. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CON LA ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD DE PERÚ Y SUS FACTORES ASOCIADOS. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2019;36(4):620–8. [Consultado el 4 de enero de 2025]. Disponible en:<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>
36. Fernández D. CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD CHARACATO, AREQUIPA, 2018 [Internet] [Tesis para Maestro en Ciencias de la Administración]. [Arequipa]: Universidad San Agustín; 2018. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b4555504-2e20-40ce-8849-fb875c4b676b/content>
37. Madero G. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores [Internet]. 2021;17(83):327–332. [Consultado el 4 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>
38. Atencia D. CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA [Internet]. [Huacho]: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN; 2021. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5211/Ruth%20Raquel%20Atencia%20Duran.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
39. Benavente M. CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE SUNAT PUNO 2018 [Internet]. [Puno]: Universidad del Altiplano; 2019. Disponible en:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/12172/Benavente_Malaga_Juan_Carlos_Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y

40. Ortega Vargas C. Valoración de enfermería al paciente postoperado de cirugía cardiovascular con el enfoque conceptual de Virginia Henderson. *Revista mexicana de enfermería cardiologica*. 2001;9(4):18–23.
41. Armendariz ML, Luque Guerrero D. Análisis de necesidades de los pacientes de RTU. *Asociación española de enfermería en urología*. 2003;(86).
42. Hernández R, Mendoza C. Parte 1. Las rutas de la investigación. *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 2018. 387–410 p.
43. Santana Leitner A. Análisis cuantitativo. *Técnicas para describir y explicar en Ciencias Sociales*. 2018.
44. Viera Bravo Á, Romero Hung MK, Hernández Roca C, González Menéndez R, Sarracent Sarracent, Ana Rodríguez Jorge, Raul Amador Montejó J. Características sociodemográficas y apreciación sobre funcionalidad de familia en adictos a marihuana y medicamentos. *Revista hospital psiquiátrico de la habana*. 2011.
45. Varo J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria [Internet]. 2022;12(3),1-2[citado 12 de agosto de 2025]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yoglYC&pg=PA365&%20hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=true
46. Yan M, Zhi M, Xu Y, Hu L, Liu Y. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería y sus factores de impacto en hospitales terciarios chinos: un estudio transversal. *Int J Environ Res Public Health* [internet]. 2022 [citado 9 de noviembre de 2024] ;19(24):16523. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9778790/>

47. Chavez K, López A, Hernandez MA, Sanchez E, Sanchez M, Arias R, et al. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. Educación y Salud Boletín Científico de Ciencias de la Salud del ICSa [Internet]. 2018;(13):92–5,2258-2273. [Consultado el 30 de septiembre de 2025]. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/issue/archive>
48. Tavera Lits R, Hernandez Pozo C, Alonzo O. ROLE OF THE NURSING IN POSTOPERATIVE PATIENTS AND THE NE-CESSITY TO ACQUIRE NEW KNOWLEDGE[Internet].2022:12(3),1-2[citado 12 de octubre de 2025]. Disponible en:
49. Bernal Torres CA. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. 2010.

Anexos

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Essalud- 2025? Problemas específicos • ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica de Essalud, Callao 2025? Problemas específicos • ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión elementos tangibles y la satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica? • ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica? • ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión capacidad de respuesta del personal y satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica? • ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería según dimensión seguridad y satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica? • ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión empatía y satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica ?	Objetivo general Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica de Essalud- 2025 Objetivos específicos • Identificar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. • Identificar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. • Identificar la relación que existe entre dimensión capacidad de respuesta del personal y satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. • Identificar la relación que existe entre la dimensión seguridad y satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. • Identificar la relación que existe entre la dimensión empatía y satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica .	Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica de Essalud- 2025. H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica Essalud- 2025.		Tipo de Investigación Enfoque cuantitativo Tipo de estudio Aplicada Método y diseño de la investigación Método hipotético - deductivo

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Instrumentos 1

Cuestionario de calidad de atención al paciente post operado del Hospital II LUIS NEGREIROS VEGA, CALLAO

Estimado usuario, por favor marque con una X frente a cada uno de los aspectos del servicio respecto a la atención recibida por la clínica; marque en la casilla del número que corresponda con su opinión (del 1 al 5).

	Elemento	Totalmente desacuerdo	En Desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5	6	7
1	El área de centro quirúrgico tiene equipos modernos y funcionales para brindarle el servicio.							
2	Las instalaciones de la clínica son cómodas y visualmente atractivas.							
3	La presentación personal del personal administrativo, instructores y estudiantes es adecuada.							
4	Cuando un miembro del personal administrativo, instructores y estudiantes le promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple.							

5	Cuando usted tiene un problema, el personal administrativo, instructores y estudiantes muestran interés en solucionarlo							
6	La clínica provee los servicios en el tiempo que promete hacerlo							
7	La Historia Clínica se diligencia de manera adecuada							
8	Si necesitó resolver alguna duda, se le atendió y resolvió en un tiempo razonable							
9	Los funcionarios del centro de salud ofrecen un servicio ágil y de calidad							
10	El tiempo que esperó para obtener una adecuada atención la cual fue satisfactoria							
11	El comportamiento del personal administrativos, instructores y estudiantes le transmite confianza							
12	Los enfermeros tienen conocimiento suficiente para atender sus consultas.							
13	El personal administrativo, instructores y estudiantes lo tratan con amabilidad							
14	En la clínica se brinda una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios.							
15	El personal se preocupa por sus necesidades específicas.							
16	La clínica tiene horarios convenientes para todos sus pacientes.							
17	Se le brindó apoyo emocional							

18	El trato del personal encargado de los procesos de traslado fue amable, respetuoso y con paciencia							
19	El personal de URPA mostro interés en solucionar sus problemas durante su estancia							
20	Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios							
21	Le controlaron la presión arterial, pulso y respiración durante su estancia en URPA							
22	Se contó con materiales necesarios para su atención							

Instrumento 2.

Cuestionario de satisfacción del paciente post operado

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta:

- ☐ TA : Totalmente de acuerdo.
- ☐ A : De acuerdo
- ☐ I : Indiferente.
- ☐ D : En desacuerdo.
- ☐ TD : Totalmente en desacuerdo.

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado civil:

Soltero () Casado () Viudo ()

3. Grado de instrucción:

Primaria () Secundaria () Superior Técnico () Superior Universitario ()

Preguntas	TD	D	I	A	TA
1.-La Enfermera se presenta ante usted					
2.-La enfermera le saluda por su nombre					
3.-La Enfermera le orienta sobre el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar					

4.-La Enfermera le orienta sobre los procedimientos que debe de realizarse antes de ingresar a quirófano					
5.- La Enfermera muestra interés sobre su estado de salud					
6.- La Enfermera se preocupa por indagar sobre las molestias que siente.					
7.- La Enfermera soluciona sus diferentes dudas					
8.- Siente que la Enfermera trata a todos por igual.					
9.-Siente que la enfermera se muestra indiferente frente a su estado emocional.					
10.-El lenguaje que la enfermera utiliza es comprensible.					
11.-La enfermera se preocupa sobre el sangrado de la herida operatoria					
12.-La Enfermera coordina los cuidados a brindarle con el equipo de sala de operaciones					
13.-Acude la enfermera de inmediata cuando siente alguna molestia (dolor, náuseas)					
14.-La enfermera le orienta sobre los medicamentos que utiliza.					
Preguntas	TD	D	I	A	TA
15.-Cuando usted ingresa al quirófano la Enfermera se acerca con un gesto amable.					

16.-La enfermera revisa la historia clínica verificando todo que esté en orden.					
17.- La Enfermera le brinda un ambiente con una temperatura adecuada, limpio y ordenado.					
18.-Siente que la enfermera cuida de su intimidad.					
19.-La Enfermera le orienta sobre el tipo de anestesia que utilizaran y los efectos de esta.					
20.-La enfermera lo protege de miradas o de corrientes de aire					
21.-Antes de ingresar a quirófano la Enfermera estuvo a su lado.					
22.-Después de que sale de quirófano la Enfermera se muestra atenta					
23.-La Enfermera le orienta para evitar complicaciones en la recuperación.					
24.-La Enfermera le ayudó a vestirse para ingresar al quirófano.					
25.-La Enfermera le orienta sobre los cuidados en casa. (dieta, ejercicios e higiene)					
26.-La enfermera le controla las funciones vitales					
27.-La enfermera utiliza los barandales de la camilla en el traslado a quirófano.					

28.-La Enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar a quirófano					
29.-La enfermera verifica el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos.					
30.-La Enfermera se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgos para Ud.					

Anexo 3. Consentimiento informado

Considerado paciente, Le damos la invitación cordial a participar en este trabajo relacionado con el campo de la salud. Antes de confirmar que participará, por favor lea las indicaciones que se detallan:

Título del proyecto:

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA DE ESSALUD-2025.

Nombre de la investigadora:

Lic. Macedo Collazos, Katherine

Propósito del estudio:

“Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente post operado inmediato en la unidad de recuperación post anestésica”.

Beneficio por participar:

Podrá saber los resultados, y así generar estrategias que mejoren la atención al paciente en sus actividades de los profesionales de enfermería.

Inconvenientes y riesgos:

No habrá, solo tiene que realizar las preguntas.

Costos por participar:

La participación no tiene costo.

Renuncia:

Usted puede renunciar a pertenecer al grupo de estudio en cualquier momento, sin penalización o dejar de saber el resultado de este trabajo.

Participación voluntaria:

La persona que participa en esta investigación es voluntariamente y tiene la posibilidad de desistir en cualquier instante.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Expongo que soy consciente del título, objetivos e información que daré en este estudio que solo se utilizará para propósitos de la investigación, por tanto, acepto intervenir en el estudio.

APELLIDOS NOMBRES

Firma y huella

DNI

Aseguro haber recibido un cargo del documento

16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	
repositorio.uwiener.edu.pe		9%
2	Trabajos entregados	
uwiener on 2024-12-18		1%
3	Trabajos entregados	
uwiener on 2024-04-23		1%
4	Trabajos entregados	
uwiener on 2023-04-07		<1%
5	Trabajos entregados	
uwiener on 2024-08-15		<1%
6	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2025-02-09		<1%
7	Trabajos entregados	
uwiener on 2024-03-22		<1%
8	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2024-10-05		<1%
9	Trabajos entregados	
Universidad Privada San Juan Bautista on 2026-04-01		<1%
10	Internet	
repositorio.upsc.edu.pe		<1%
11	Trabajos entregados	
uwiener on 2024-03-12		<1%