

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**



**“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA DEL HOSPITAL DE SUPE, 2023”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

**AUTORAS**

Sheila de los Ángeles Chiroque Fernández (ORCID 0009-0008-8376-3308)

Kelly del Pilar Pariasca León (ORCID 0000-0002-1488-5941)

Raquel Rojas Osorio (ORCID 0009-0001-9300-3002)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cuidados de Enfermería en Centro Quirúrgico

**Callao, 2023**

**PERÚ**

## INFORMACIÓN BÁSICA

- FACULTAD** : Ciencias de la Salud
- UNIDAD DE INVESTIGACIÓN** : Segunda Especialidad de Enfermería.
- TÍTULO** : “Satisfacción del paciente post operado inmediato y calidad del cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Supe, 2023.”
- AUTORES** : Sheila de los Ángeles Felicia Chiroque  
Fernández ORCID 0009-0008-8376-3308  
DNI: 47486373
- : Kelly del Pilar Pariasca León  
ORCID: 0000-0002-1488-5941  
DNI: 15857914
- : Raquel Rojas Osorio  
ORCID 0009-0001-9300-3002  
DNI: 40965105
- ASESORA** : Dra. Luz Chavela de la Torre Guzmán  
ORCID:0000-0001-9296-7355  
DNI: 10475471
- LUGAR DE EJECUCIÓN** : Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital de  
Supe, Barranca. Lima.
- UNIDAD DE ANÁLISIS** : Pacientes pos operados inmediatos de la  
Unidad de recuperación post anestésica del

Servicio de Centro quirúrgico del Hospital  
de Supe.

**TIPO** : Descriptivo

**ENFOQUE** : Cuantitativo

**DISEÑO DE INVESTIGACIÓN** : No Experimental.

**TEMA OCDE** : CIENCIAS DE LA SALUD: ENFERMERÍA

## **HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN**

### **MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR:**

- ° NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO      PRESIDENTA
- ° ANA ELVIRA LOPEZ DE GOMEZ      SECRETARIA
- ° JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE      MIEMBRO

### **ASESOR (A): LUZ CHAVELA DE LA TORRE GUZMAN**

Nº de Libro: 05

Nº de Folio: 310

Nº de Acta: 052–2023    del 11 abril de 2023

## **DEDICATORIA**

A Dios, por la vida, la salud y todas sus bendiciones.

A nuestros hijos, por ser nuestra razón de ser.

A nuestros padres, por ser nuestro ejemplo de vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros docentes de la especialidad, por compartir sus experiencias, conocimientos, y contribuir en nuestra formación como enfermeras especialistas.

Al jefe del Servicio de Centro Quirúrgico y compañeros de trabajo del Hospital de Supe, por su apoyo incondicional.

A todos los pacientes pos operados que participaron en la presente investigación

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>13</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>14</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>16</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	18
1.2 Formulación del Problema	18
1.2.1 Problema General	18
1.2.2 Problemas Específicos	18
1.3 Objetivos	18
1.3.1 Objetivo General	18
1.3.2 Objetivos Específicos	19
1.4 Justificación	18
1.5 Delimitantes de la Investigación	19
1.5.1 Teórico	19
1.5.2 Temporal	19
1.5.3 Espacial	19
<b>II. MARCO TEORICO</b>	<b>20</b>
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Antecedentes Internacionales	20
2.1.1 Antecedentes Nacionales	21
2.2 Bases Teóricas	23

2.2.1 Teoría sobre la Satisfacción	23
2.2.2 Teoría sobre el cuidado de Enfermería	25
2.3 Marco Conceptual	26
2.3.1 Satisfacción	26
2.3.2 Intervención Quirúrgica	29
2.3.3 Cuidados de Enfermería	32
2.3.4 Calidad del cuidado	33
2.4 Definición de Términos Básicos	35
<b>III. HIPOTESIS Y VARIABLES</b>	<b>36</b>
3.1 Hipótesis	36
3.1.1 Hipótesis General	
3.1.2 Hipótesis Específicas	
3.2 Operacionalización de Variables	37
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>40</b>
4.1 Diseño metodológico	40
4.1.1 Tipo de Investigación	40
4.1.2 Diseño de la Investigación	40
4.2 Método de Investigación	40
4.3 Población y Muestra	40
4.3.1 Población	
4.3.2 Muestra	
4.4 Lugar de Estudio y Período Desarrollado	41
4.5 Técnicas e Instrumentos para recolección de la Información	42
4.5.1 Validación	



4.6	Análisis y Procesamiento de datos	43
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>43</b>
5.1	Resultados Descriptivos	43
5.2	Resultados Inferenciales	49
<b>VI</b>	<b>DISCUSION DE RESULTADOS</b>	<b>52</b>
6.1	Contrastación y demostración de la Hipótesis con Los resultados.	
6.2	Contrastación de los Resultados con Estudios similares	
<b>VII</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>55</b>
<b>VIII</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>56</b>
<b>IX</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>57</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>68</b>
	Anexo 1: Matriz de Consistencia	
	Anexo 2: Instrumento Validado	
	Anexo 3: Juicio de Expertos	
	Anexo 4: Base de Datos	
	Anexo 5: Evidencias	

## ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

- Tabla 01: Nivel de satisfacción del paciente Postoperado inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023.
- Tabla 02: Calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023
- Tabla 03: Relación entre el nivel de satisfacción del paciente postoperado Inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023
- Tabla 04: Relación entre el nivel de satisfacción del paciente postoperado inmediato Dimensión trato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023
- Tabla 05: Relación entre el nivel de satisfacción del paciente postoperado inmediato, Dimensión continuidad y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023
- Tabla 06: Relación entre el nivel de satisfacción del paciente postoperado inmediato, dimensión resultado y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023

## ÍNDICE DE GRAFICOS

- Gráfico 01: Nivel de satisfacción del paciente Postoperado inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023
- Gráfico 02: Calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023
- Gráfico 03: Relación entre el nivel de satisfacción del paciente postoperado Inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023
- Gráfico 04: Relación entre el nivel de satisfacción del paciente postoperado inmediato Dimensión trato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023
- Gráfico 05: Relación entre el nivel de satisfacción del paciente postoperado inmediato, Dimensión continuidad y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023
- Gráfico 06: Relación entre el nivel de satisfacción del paciente postoperado inmediato, dimensión resultado y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe. El diseño de investigación es no experimental, con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal y prospectivo. Constituido por una muestra de 92 pacientes pos operados inmediatos de la unidad de recuperación pos anestésica del Servicio de Centro Quirúrgico, se aplicaron dos instrumentos una escala de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería y una encuesta sobre la calidad del cuidado de enfermería al paciente post operado. Los resultados obtenidos del % Nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato se evidencia que del 100% (92) de los pacientes post operados inmediato, el 56.5% (52) manifestaron un nivel de satisfacción medio, y un 43.5% (40) corresponden a un nivel de satisfacción alto. Así mismo de la Calidad del Cuidado de Enfermería se observa que del 100% (92) de los pacientes post operados inmediato, el 52.2% (48) recibieron según la percepción del paciente una calidad del cuidado regular, seguido del 47.8% (44) con un nivel de calidad de cuidado buena.

Concluyendo que el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato está relacionado de manera significativa con el nivel de calidad del cuidado de enfermería de la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe. Se utilizó la prueba estadística del Chi Cuadrado obteniendo como resultado  $p: 0,000 < 0.05$  que rechaza la Hipótesis nula y nos quedamos con la Hipótesis alterna; demostrando que el 90,4% de los pacientes presentaron un nivel de satisfacción medio, recibieron una regular calidad de cuidado de Enfermería y el 97.5% de los pacientes que presentaron un nivel de satisfacción alto, recibieron una buena calidad en el cuidado de enfermería.

**Palabras claves:** Nivel de satisfacción, calidad, cuidados de enfermería.

## ABSTRACT

The purpose of this investigation was to determine the relationship that exists between the level of satisfaction of the immediate post-operative patient and the quality of nursing care in the Post Anesthetic Recovery Unit of the Hospital de Supe. The research design is non-experimental, with a quantitative, descriptive-correlational, cross-sectional and prospective approach. Consisting of a sample of 92 immediate post-operative patients from the post-anesthetic recovery unit of the Surgical Center Service, two instruments were applied: a scale of patient satisfaction with nursing care and a survey on the quality of nursing care to the patient. post operated. The results obtained from the % Level of satisfaction of the immediate postoperative patient show that of 100% (92) of the immediate postoperative patients, 56.5% (52) expressed a medium level of satisfaction, and 43.5% (40) correspond to a high level of satisfaction. Likewise, regarding the Quality of Nursing Care, it is observed that of 100% (92) of the immediate postoperative patients, 52.2% (48) received, according to the patient's perception, a regular quality of care, followed by 47.8% (44) with a good level of care quality. Concluding that the level of satisfaction of the immediate post-operative patient is significantly related to the level of quality of nursing care of the Post Anesthetic Recovery Unit of the Hospital de Supe. The Chi Square statistical test was used, obtaining as a result  $p: 0.000 < 0.05$ , which rejects the null Hypothesis and we are left with the alternate Hypothesis; demonstrating that 90.4% of the patients presented a medium level of satisfaction, received a regular quality of Nursing care and 97.5% of the patients who presented a high level of satisfaction, received a good quality of nursing care.

**Keywords:** Level of satisfaction, quality, nursing care.

## INTRODUCCIÓN

Según Orem, Enfermería es el servicio humano que se brinda cuando el individuo no tiene la capacidad de cuidarse por sí mismo para preservar la salud, la vida y el bienestar, es decir brinda asistencia a la persona según sus necesidades ya sea de índole real y/o potencial. Por lo que, el ejercicio profesional de enfermería está presente en las diversas etapas de vida y/o estados o periodos de salud.

Como señala Pabón JH, (2014) existen tres periodos de una intervención quirúrgica y uno de ellos es el período postoperatorio inmediato, lo cual comienza después del acto quirúrgico hasta las 24 horas después de esta. En este periodo el rol del profesional de enfermería es imprescindible ya que realiza una serie de intervenciones con la finalidad de brindar cuidados de valoración, monitorización de signos vitales, de la adecuada oxigenación estado de conciencia y vigilancia de alguna manifestación clínica, prevención de complicaciones, seguimiento del tratamiento, entre otras actividades que respondan a las necesidades del individuo hasta que logre la recuperación post anestésica según Suarez A. (2021).

Cuando se responde de manera oportuna y holística las necesidades de los usuarios de salud, da a lugar altos niveles de satisfacción en los pacientes.

La satisfacción del paciente es un indicador de la calidad de atención brindada en los servicios sanitarios y la evaluación de esta permitirá mejorar las debilidades y potenciar las fortalezas con la finalidad de establecer un sistema sanitario que brinde atención de calidad que las personas anhelan.

Después de lo expuesto, el objetivo de este estudio de investigación fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La satisfacción es el sentimiento de bienestar que resulta cuando se logra o supera las expectativas del individuo (5). En el caso del usuario de salud, es considerada como el mejor indicador de la calidad de los servicios de salud (6).

Según una organización internacional de salud, la calidad de la atención es el grado en que los servicios sanitarios elevan la probabilidad de lograr resultados anhelados por los pacientes y para ello la atención brindada debe ser eficaz, segura, enfocado en la persona, oportuna, equitativo, integral y eficiente (7). Uno de estos servicios sanitarios, es el procedimiento quirúrgico lo cual se define como la operación instrumental de lesiones de causa patológica o accidental, con fines de diagnóstico, de tratamiento o de rehabilitación de secuelas (8).

Al realizarse este acto operatorio surge un compromiso de la integridad del paciente que interfiere en el funcionamiento de sus respuestas físicas, psíquica y sociales, por tanto, es sujeto de cuidado. En tal sentido, después del acto operatorio, el profesional de enfermería es el encargado de la recepción inmediata del paciente en la cual realiza una serie de intervenciones de monitoreo constante destinadas al abordaje de las manifestaciones clínicas y complicaciones postoperatorias que pudiesen presentarse (9).

Cabe resaltar que la atención brindada por parte de enfermería no solo debe enfocarse a los sucesos biológicos sino también debe tener una dimensión ética, es decir un cuidado humanizado que satisfaga las necesidades biopsicosociales (10). Asimismo, el profesional de enfermería debe brindar un cuidado seguro, libre de riesgos basados en el conocimiento y humanizado que permita realizar la escucha activa y la expresión de sentimientos de los pacientes con la finalidad brindar una buena calidad de atención que genere altos niveles de satisfacción en el usuario de salud (11).

A pesar de la gran importancia que tiene medir la satisfacción de los usuarios de salud, a nivel mundial y de Latinoamérica existen pocos



estudios que revelan información respecto a la satisfacción en pacientes post operados acerca del cuidado de enfermería.

De acuerdo con Corredor J (2018), Colombia, en una investigación respecto al nivel de satisfacción de pacientes durante el post operatorio inmediato sobre los cuidados de enfermería determina que el 59% de los pacientes se encontraban muy satisfechos, el 26% medianamente satisfechos, el 12% poco satisfechos y el 3% insatisfechos (12).

Autor Aspilcueta PZ (2018), Arequipa, postula que en su estudio manifestó, en un estudio sobre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato respecto a la atención de enfermería revela que el 59.5% de los pacientes presentaron un nivel medio de satisfacción, el 24.5% un nivel bajo y el 16.6% un nivel alto (13).

Respecto a la calidad del cuidado postoperatorio de enfermería, en un estudio Gámez VL (2019), Tacna, revela que el 65% de los pacientes califican la calidad del cuidado enfermero como regular, el 22% como mala y solo el 12.8% como buena (14).

En el Hospital de Supe, ubicado en la provincia de Barranca, se cuenta con el servicio de Centro Quirúrgico y el área de la Unidad de Recuperación Post Anestésica, lugar donde labora una de las autoras, se observa una cierta insatisfacción por parte de los pacientes debido a la calidad de la atención prestada por el profesional de enfermería y al dialogar con ellos manifiestan “no me hicieron caso”, “me dolía la herida y no me pusieron nada” “me decían que no podía hablar”. Asimismo, según también refieren que la atención que recibieron no cumplió con sus expectativas, es decir no fue de manera integral y humanizada.

Por lo expuesto anteriormente, es preciso conocer el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado por parte del profesional de enfermería con la finalidad de implementar mejoras en la calidad del servicio sanitario.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023?
- ¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023.
- Identificar la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023.

## **1.4. Justificación**

A nivel internacional, las investigaciones realizadas acerca del nivel de satisfacción en pacientes post operados revelan buenos niveles de satisfacción en los pacientes. Sin embargo, a nivel nacional las investigaciones previas sobre esta variable de estudio sostienen que

existe una cantidad considerable de pacientes insatisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería y a nivel local, en el

Hospital de Supe existe cierta insatisfacción referida por algunos pacientes, motivo por la cual es preciso realizar un estudio de investigación.

La investigación que se propone realizar desde el punto metodológico es importante ya que buscará analizar el nivel de satisfacción de los pacientes post operados, por ende, nos brindará información sobre la calidad percibida por estos mismos acerca del cuidado de enfermería. Desde el punto teórico, es valiosa porque será útil para la revisión de otras perspectivas del problema de investigación.

En la parte social, el estudio beneficiará notablemente a las personas post operadas, ya que, a partir de los resultados encontrados, se buscará impulsar de alguna forma al mejoramiento de la atención que brinda el profesional de enfermería.

## **1.5 Delimitantes de la Investigación**

### **1.5.1 Teórica**

La investigación revisó y analizó la información acerca de la satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería, revisando en diferentes bases de datos como Scielo, Scopus, Direct, Latindex, entre otros, por lo que no resultó una limitante.

### **1.5.2 Temporal**

El estudio se llevó a cabo en el año 2022, se contó con el permiso de las autoridades pertinentes, siendo una Fortaleza que las autoras laboran en dicho establecimiento de salud por lo que no fue una limitante.

### **1.5.3 Espacial**

El estudio se aplicó en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital de Supe, ubicado en la

provincia de Barranca, departamento de Lima, de manera que no fue una limitante.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

**Corredor J. (Colombia, 2018).** En su investigación titulada “Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería durante el post-operatorio inmediato en la Clínica Medical Duarte durante en el primer semestre de 2018”. Cuyo objetivo fue determinar la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería durante el post-operatorio inmediato en la Clínica Medical Duarte. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, y de corte transversal, en la cual participaron 212 pacientes. Los resultados señalaron que el 59% de los pacientes se encontraban muy satisfechos, el 26% medianamente satisfechos, el 12% poco satisfechos y el 3% insatisfechos. Concluyó que, a pesar de haber encontrado niveles favorables en la satisfacción de los pacientes, se deben implementar acciones de mejora que garanticen la satisfacción de ellos con el cuidado profesional de enfermería (12).

**Baquerizo GL. (Ecuador, 2021).** En su estudio de investigación denominado “Cuidados de enfermería en el post operatorio de colecistectomía en pacientes de 20 a 65 años del Hospital Básico IESS Ancón. Santa Elena, 2021”. El objetivo fue evaluar los cuidados de enfermería en el post operatorio de colecistectomía en pacientes de 20 a 65 años del Hospital Básico IESS Ancón. Fue un estudio no experimental, cuantitativo y descriptivo, en la cual participaron 17 licenciados y 25 pacientes. Los resultados determinaron que el 72% de los pacientes refieren sentirse muy satisfechos, el 24% satisfechos y el 4% poco satisfechos (14). En cuanto al nivel de satisfacción, concluyó que los pacientes se sienten muy satisfechos porque le han ayudado a su recuperación y estar tranquilos durante la estancia hospitalaria (15).

**Ramírez, et al. (México, 2018).** En su trabajo de investigación llamado “Satisfacción del paciente posquirúrgico ante los cuidados de Enfermería”. Con el objetivo de determinar el nivel satisfacción de los pacientes posquirúrgicos ante los cuidados profesional de Enfermería. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, en la cual participaron 15 pacientes. Sus resultados evidencian que el 86.6% de los pacientes tuvieron un nivel de satisfacción alto y el 6.7% un nivel de satisfacción mediano y bajo respectivamente. Finalmente, concluyeron que el mayor porcentaje de los pacientes presentaron un nivel alto de satisfacción ante el cuidado profesional de enfermería debido a que fue adecuado con gran habilidad, claro, amable, eficiente y ordenado (16).

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Aspilcueta PZ. (Arequipa, 2018).** En su estudio titulado “Nivel de satisfacción que tiene el paciente post operado inmediato respecto a la atención del profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación del Hospital Honorio Delgado”. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción que tiene el paciente post operado inmediato respecto a la atención del profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación del Hospital Honorio Delgado. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 131 pacientes. Sus resultados señalan que el 59.5% de los pacientes presentaron un nivel medio de satisfacción, el 24.5% un nivel bajo y el 16.6% un nivel alto. Finalmente, como conclusión tuvo que el nivel de satisfacción del paciente sobre la atención profesional de enfermería fue medio con tendencia a un nivel bajo (13).

**Limaco S. (Ayacucho, 2019).** En su tesis denominado “Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del hospital de apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho, 2019”. Contó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes post operados sobre el cuidado

de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del  
Hospital de



Apoyo Jesús de Nazareno. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo y transversal, con una muestra de 80 pacientes. Sus resultados determinaron que el 50.27% manifestaron estar satisfechos, el 35.11% muy satisfechos y el 0.38% poco satisfechos y no satisfechos, respectivamente. Finalmente concluyó que los pacientes manifestaron estar satisfechos con los cuidados del profesional de enfermería (17).

**Aguilar S. (Tarapoto, 2019).** En su trabajo de investigación titulado “Satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato. Unidad de Recuperación Post Anestésica Hospital II EsSalud Tarapoto”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital II EsSalud Tarapoto. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con una muestra de 175 pacientes. Los resultados señalan el 100% de los pacientes indicaron estar insatisfechos. Finalmente, concluyó que para mejorar la satisfacción de los pacientes es preciso que el profesional de enfermería se centre en conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, así como también identificar las principales intervenciones del proceso de atención de enfermería (18).

**Gómez VL. (Tacna, 2019).** En su investigación titulada “Calidad del cuidado enfermero en el Post Operatorio del Centro Quirúrgico – Hospital Hipólito Unanue”. Con el objetivo de determinar la calidad del cuidado Enfermero en el postoperatorio del Centro Quirúrgico- Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo y de tipo transversal, con una muestra de 117 pacientes. Sus resultados determinan el 65% de los pacientes califican la calidad del cuidado enfermero como regular, el 22% como mala y solo el 12.8% como buena. Finalmente, como conclusión sostuvo que los pacientes post operados no reciben un adecuado cuidado de enfermería (14).

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1 Teoría sobre la Satisfacción**

#### **Modelo de satisfacción basado en las expectativas**

En este modelo teórico sobre la satisfacción basado en las expectativas, Yi considera la satisfacción como una actitud de valoración tras obtener un bien o servicio y de la interacción entre este y el cliente (19). Así mismo, Oliver explica que la satisfacción o la no satisfacción del usuario está determinada por la percepción que tiene respecto a la disconformidad o conformidad entre las expectativas y los sentimientos ante un determinado bien o servicio. Entonces, este modelo sostiene que el nivel de satisfacción es el resultado de la comparación entre lo que la persona esperaba recibir versus su percepción del servicio otorgado (19). De esta manera, Barroso y Martin afirman que cuando el usuario recibe al menos lo que esperaba recibir, estará satisfecho y cuando recibe menos de lo que esperaba respecto a la prestación del servicio, se encontrará insatisfecho (19).

#### **Modelo de satisfacción basado en las necesidades**

En el modelo de satisfacción basado en las necesidades, Schneider y Bowen elaboraron un nuevo enfoque de la satisfacción en la cual el nivel de satisfacción se ve determinada por las emociones de deleite y ultraje (19). Estos autores, sostienen que cuando pensamos en el usuario como consumidor, la empresa se centra en cumplir las expectativas que ellos tienen, pero cuando pensamos en ellos como persona, la satisfacción se dirige hacia las necesidades primordiales (la seguridad, la justicia y la autoestima). Así mismo, explican que cuando se violan estas necesidades surge el ultraje lo cual lleva a la insatisfacción por parte del usuario y cuando se gratifican surge el deleite lo que ocasiona la satisfacción en ellos (19). Este modelo sostiene que las expectativas pueden ser satisfechas, pero si se gratifican las necesidades se consiguen altos niveles de bienestar, es decir “el deleite” (19). Oliver et al (1997) definen el deleite como un profundo estado emocional positivo que surge cuando se supera las expectativas (19).

De esta forma, la teoría de enfermería de Henderson (1966) está relacionada al modelo de las necesidades humanas, ella en su teoría sostiene que el papel primordial de enfermería es ayudar a la persona sana o enferma a preservar o restaurar su salud para satisfacer las necesidades que ellos mismos realizarían si tuvieran la fuerza, voluntad o los conocimientos suficientes de tal forma busque lograr la independencia lo antes posible y conceptualiza al individuo como aquella persona que necesita ayuda para alcanzar su independencia. Así mismo indica que la persona es un ser íntegro que está conformada por componentes biopsicosociales y espirituales, por lo tanto, no solo poseen necesidades biológicas (20).

Herdenson en esta teoría, elabora un total de 14 necesidades del ser humano y son: la necesidad de respirar normalmente, de alimentarse e hidratarse, de eliminar por todas las vías corporales, de moverse y mantener posturas adecuadas, de dormir y descansar, de escoger ropa adecuada, vestirse y desvestirse, de mantener la temperatura corporal, de mantener la higiene y la integridad de la piel, de evitar peligros ambientales y lesionar a otras personas, de comunicarse con los demás para expresarse, de vivir de acuerdo con los propios valores y creencias, de ocuparse en algo que su labor tenga un sentido de realización personal, de participar en actividades recreativas, de aprender, descubrir o satisfacer la curiosidad que conduce al desarrollo y a la salud normal (20). En tal sentido, esta teorista manifiesta que, para poder identificar todas estas necesidades, el profesional de enfermería debe realizar una escucha activa y alentarle a la expresión de sus sentimientos respecto a su estado de salud y sus necesidades (17).

Se entiende que, para lograr la satisfacción en los usuarios de salud respecto a la atención de enfermería, se debe satisfacer todas las necesidades que el paciente presente de manera íntegra y oportuna e individualizada, ya que las necesidades no son iguales en todos los pacientes. Para esta finalidad se requiere que el profesional de enfermería posea conocimientos que le otorguen la facultad de estimular

y elevar las habilidades, destrezas y la voluntad de la persona hasta lograr que sus

necesidades puedan ser satisfechas de acuerdo a su grado de dependencia y/o hasta que se logre su independencia (21).

### **2.2.2 Teorías sobre el Cuidado de Enfermería**

Desde el punto de vista de la teoría de enfermería como cuidado, define esta profesión como la disciplina con sus propios conocimientos y prácticas con la finalidad de atender a los individuos que experimentan el cuidado, siendo el objetivo general de enfermería: conocer a los pacientes durante el cuidado, apoyarlos e identificarlos como personas cuidadas y este rol se materializa extraordinariamente cuando se establece una relación interpersonal enfermera-paciente (22).

Así mismo, Smith y Durán afirman que el eje central del saber y hacer del profesional de enfermería es el cuidado y que no existe otra carrera que este tan involucrada con el suceso de cuidar, las intervenciones del cuidado y la relación interpersonal de cuidado (23). Por otro lado, Ceballos sostiene que se debe cultivar la formación de futuros profesionales de enfermería que comprendan la importancia de los cuidados humanizados con la finalidad de que brinde una imagen de la enfermería en términos de calidad científica y humanización del cuidado (23).

El cuidado humanizado se convierte en una filosofía de vida aplicada en la práctica profesional de enfermería, el cual se define como una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera - paciente. De tal forma que el profesional de enfermería tiene el compromiso científico, filosófico y moral, hacia la protección de la dignidad y la conservación de la vida, mediante un cuidado humanizado.

El cuidado humanizado de enfermería es necesario en la práctica clínica-profesional, el cual permite mejorar el cuidado que se brinda al paciente con el fin de propiciar su calidad de vida.

El cuidado humanizado representa una guía iluminadora y el apoyo a la práctica por su beneficio en cultivar una conciencia de cuidados, y el establecimiento de una relación terapéutica fuerte y sostenible; por lo que el

cuidado representa el quehacer de enfermería, basado en valores humanísticos con el fin de satisfacer las necesidades de los pacientes y mejorar su calidad de vida (24)

Watson en su teoría del cuidado humanizando, postula que el cuidado se realiza a través de una relación terapéutica de ayuda y confianza entre el ser cuidado y el cuidador (23). Esta teorista describe que este cuidado se caracteriza por el compromiso moral del profesional de enfermería de proteger la salud teniendo en cuenta la dignidad humana y la acción - actitud de mostrar interés profundo al individuo de manera que esto eleva la percepción que la persona tiene respecto al cuidado (24).

La dignidad hace referencia al derecho que tiene una persona usuaria de salud de recibir un trato digno, de calidad y de manera integral, por lo tanto, enfermería debe gestionar los recursos, mejorar el entorno, respetar la intimidad, humanizar la atención y controlar aquellos que deshumanizan el cuidado (25).

El cuidado humanizado involucra valores, deseo, compromiso de cuidado, conocimiento, actividades de cuidar y consecuencias, en este cuidado la enfermera toma acciones transpersonales para proteger, mejorar y mantener la salud y la humanidad ayudando al individuo a encontrar el significado a la enfermedad, sufrimiento, dolor y existencia, así como también ayudarlo en desarrollar autocontrol, autoconocimiento y auto curación (24).

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1 Satisfacción**

Es el agrado que experimenta la persona después de haber adquirido un bien o servicio, es una respuesta emocional ante la valoración que se realiza entre la experiencia previa/expectativas y el verdadero rendimiento experimentado, bajo este concepto se fundamenta que un bien o servicio es satisfactorio cuando se cumple con las expectativas de los clientes (26). Para lograr la satisfacción es necesario determinar las necesidades y exigencias de la persona, lo cual está catalogado como ejes de calidad (27).

#### **Satisfacción en usuarios en salud**

Según los especialistas del Ministerio de la Salud, lo definen como el grado de cumplimiento de la institución sanitaria respecto a las expectativas y percepciones del cliente sobre los servicios que brinda esta institución (27).

La satisfacción del cliente es un indicador importante de calidad de atención brindada en los servicios de salud y conocer su magnitud contribuye a evitar errores y potenciar fortalezas con la finalidad de brindar una atención de calidad que los usuarios anhelan (28).

La evaluación de la satisfacción en usuarios en salud comprende un proceso de valoración de la calidad de atención en los servicios de salud por el cliente y la calidad de la atención es un conjunto de intervenciones que realizan las instituciones de salud a través de los profesionales de salud y tiene un punto de vista técnico y humano y están dirigidos a alcanzar los resultados deseados en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (27).

Una forma usual de medir la satisfacción es a través de cuestionarios. En el caso de enfermería respecto a la satisfacción de los pacientes, Eriksen en el año 1988 elaboro la “Escala de Satisfacción del paciente con el Cuidado de Enfermería” con 29 ítems que recopilaban información acerca

del trato, calidad técnica, disponibilidad, continuidad y resultado del cuidado (29). Años más tarde en Perú, tomando como referencia el estudio realizado en México por Martínez titulado “Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería”, Rafael adapta y valida este cuestionario en la cual considera 15 ítems y estableciendo 3 dimensiones de la satisfacción: trato, continuidad y resultado del cuidado y lo aplicó en su estudio titulado “Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo, Lima octubre - noviembre 2017” (30).

### **Dimensiones**

Para la definición de las dimensiones de la satisfacción, se manejará las

3 dimensiones (relacionados a la satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería en el ámbito hospitalario) que Rafael consideró en la adaptación del instrumento de Eriksen (30).

#### **- Trato del personal de enfermería**

Está relacionado a la experiencia y habilidad en la vida social, es decir, lo que surge en una relación interpersonal entre dos o más personas (31). En el caso de enfermería, el trato que brinda al paciente, debe ser un trato digno y este comprende el saludo amable, la presentación, el lenguaje adecuado para brindar información y el respeto a la dignidad (32). Así mismo, el trato digno es catalogado como la percepción que tiene el usuario de salud respecto al trato y la atención brindada y es también un derecho que tienen los pacientes al recibir atención sanitaria, por lo tanto, el personal de enfermería tiene la obligación de brindar un trato digno a todos los pacientes (32). Y según el trato que brinda el profesional de enfermería, tendrá repercusión también en la satisfacción del usuario, debido que el primero influye sobre el segundo (32).

#### **- Continuidad del cuidado**

La continuidad del cuidado es el elemento esencial en la atención sanitaria de los pacientes debido a que significa el seguimiento del estado del paciente y para llevar a cabo esto se debe establecer mecanismos

organizativos como, por ejemplo, la planificación, la toma de decisiones, los sistemas de información (historia clínica), la valoración y el trabajo multidisciplinario según protocolos (33,34). En el ámbito de enfermería, "...se relacionan con el seguimiento de las necesidades del paciente por el personal de enfermería..." (29). Así mismo este control o seguimiento del estado de salud del paciente es una actividad diaria y propia del enfermero asistencial (35).

Esta continuidad es importante en el área de URPA, como sabemos en el periodo post operatorio inmediato, el profesional de enfermería realiza una serie de intervenciones con la finalidad de brindar cuidados de



valoración, monitorización de signos vitales, de la adecuada oxigenación estado de conciencia y vigilancia de alguna manifestación clínica, prevención de complicaciones, seguimiento del tratamiento, entre otras actividades que respondan a las necesidades del individuo hasta que logre la recuperación post anestésica (3).

#### **- Resultado del cuidado**

Esta dimensión está relacionada con la percepción que tiene el usuario de salud sobre el cuidado que esperaba del profesional de enfermería y abarcan actividades de “alivio del dolor, participación en el cuidado y educación para el cuidado en el hogar “(29). El cuidado profesional que brinda enfermería conlleva a una serie de resultados o repercusiones positivas en los pacientes y uno de ellos es el incremento satisfacción que se consigue cuando existe a un cambio positivo como resultado del cuidado generando así un bienestar en la persona (36). Este resultado positivo no solo tiene repercusión en el incremento de la satisfacción sino también en el alta, baja estancia hospitalaria, incremento de productividad, buena eficiencia eficacia profesional y en la calidad de servicio (36).

### **2.3.1 Intervención quirúrgica**

#### **Definición**

Según los expertos de la OMS, la intervención quirúrgica es el procedimiento que involucra actividades de incisión, escisión, manipulación o sutura de un tejido que se lleva a cabo en la sala de operaciones, sin embargo, este procedimiento puede realizarse en otras áreas y/o servicios. Por lo que una definición más exacta sería que la intervención quirúrgica es la operación instrumental de lesiones de causa patológica o accidental, con fines de diagnóstico, de tratamiento o de rehabilitación de secuelas (37).

#### **Periodos**

Existen tres periodos de una intervención quirúrgica, los cuales son el preoperatorio, el intraoperatorio y el postoperatorio.

### - **Preoperatorio**

Es aquel periodo de tiempo que da antes de la cirugía y su objetivo es preparar al paciente y que se encuentre en las mejores condiciones posibles para ser operado y evitar las posibles complicaciones, sin embargo, toda intervención quirúrgica presenta riesgos que están relacionados al tipo de cirugía y de las características propias del paciente (edad, sexo, enfermedades, estado nutricional, etc.) (38). Por lo tanto, en esta fase se realiza la entrevista para la recopilación de datos, el examen físico, los exámenes de laboratorio y la enseñanza sobre los cuidados a seguir después de la operación, así como también la administración de medicamentos previos a la cirugía (38).

### - **Intraoperatorio**

Es aquel periodo de tiempo que se da cuando el usuario es trasladado al quirófano con la finalidad de que se ejecute la operación (39). En esta fase es necesario la preparación del todo el equipo a usar, la verificación de datos (check-list), la sedación por anestesia local o general, la instrumentación, la vigilancia, monitoreo para prevenir e identificar complicaciones para su resolución oportuna (38).

### - **Postoperatorio**

Es el periodo de tiempo que comienza después de la cirugía y continua hasta que desaparezcan los efectos de la anestesia y el paciente se recupere de la cirugía realizada (2). En esta fase se realiza una serie de intervenciones importantes de monitoreo constante destinadas al abordaje de las manifestaciones clínicas y complicaciones postoperatorias que pudiesen presentarse según el subperiodo en que se encuentre el paciente (9). Entonces, esta fase se subdivide en 3 periodos, los cuales son el postoperatorio inmediato, el mediato y el tardío (2).

#### • **Inmediato**

Comprende el tiempo inmediatamente después del acto quirúrgico hasta antes de las 24 horas transcurridas de este mismo (2). En este periodo el paciente se encuentra en

recuperación inicial de la anestesia general, local y/o sedación por lo tanto es un periodo crítico donde pueden sobrevenir complicaciones, es por ello la importancia del monitoreo y vigilancia constante del paciente hasta que recupere la conciencia, así como también la autonomía completa de sus funciones vitales (40). Cabe resaltar que la velocidad de la recuperación inicial post anestésica depende del tipo de anestesia y de la cirugía a la que haya sido sometido el usuario (40).

- **Mediato**

Comprende el tiempo desde las 24 horas hasta las 72 horas después del acto quirúrgico (2). En este periodo, se reestablece las funciones fisiológicas (alimentación, micción y deambulacion), por lo tanto, se realiza el control de desequilibrios, diuresis, fiebre, alteraciones hidroelectrolíticas y función intestinal (41). A su vez, también se realiza los cambios de apósitos cada 24 horas como máximo, se realiza la valoración de la herida operatoria buscando signos que indique infección y se inicia con las curaciones de la herida operatoria usualmente 48 horas después del acto quirúrgico (42,43).

- **Tardío**

Comprende el tiempo mayor a 72 horas después del acto quirúrgico hasta la recuperación (2). En este periodo, el proceso de cicatrización comienza (entre el tercer y cuarto día), por lo tanto, se realiza actividades de valoración y curación de la herida quirúrgica, así como también el control de la evaluación de la enfermedad tratada (41). En este periodo usualmente el paciente es dado alta en las próximas horas según criterio médico, motivo por la cual se requiere de la educación para que siga los cuidados en casa y asista a sus controles posteriores. Así mismo, la extracción de los puntos se suele realizar entre el séptimo y décimo día dependiendo del tamaño y estado de la herida en el consultorio externo es por ello la importancia de la

asistencia a los controles posteriores (41).

### **Complicaciones postoperatorias**

Después de una cirugía pueden surgir ciertas complicaciones, algunos de los más importantes y usuales, son:

- Hemorragia: Ocurren en el postoperatorio inmediato, la mayoría de veces es grave ocasionando shock hipovolémico (44).
- Atelectasia, bronquiectasia: Ocurre en el postoperatorio inmediato producto de algunos factores como narcóticos que suprime la tos, la inmovilización prolongada, deshidratación, la congestión pulmonar, la debilidad de los músculos respiratorios (2,44).
- Neumonía: Ocurre después de la atelectasia persistente (44).
- Retención urinaria: Pueden ser producidos por el uso de opiáceos, así como también por las catecolaminas liberadas ante el estrés y/o dolor (2,44). Esto puede presentarse en el periodo mediato e inmediato (2).
- Infección: Ocurre generalmente entre el tercer y décimo día (postoperatorio mediato), cursa con fiebre, dolor, edema, eritema de la herida operatoria (44).
- Trombosis venosa: Ocurre en el postoperatorio inmediato, cuando se forma un coágulo de sangre (embolo) en la vena (45). Esto se da mayormente en cirugías mayores (ortopédica, abdominal o neurocirugía) (46).
- Embolismo pulmonar: Sucede cuando un embolo viaja y se localiza en una arteria pulmonar bloqueado el flujo sanguíneo (45).

### **2.3.2 Cuidados de Enfermería**

Son las actividades que realiza el profesional de enfermería a través de un plan de cuidados y están destinadas a cubrir las necesidades del paciente (19).

#### **Cuidados postoperatorios inmediatos**

El periodo postoperatorio inmediato es una fase crítica y requiere de un plan de cuidados por parte del profesional de enfermería en términos de

vigilancia constante y prevención de complicaciones (47).

Los cuidados a tener en cuenta son:

- Controlar de funciones vitales (temperatura, frecuencia cardiaca, presión arterial, frecuencia respiratoria y saturación de oxígeno).
- Mantener la ventilación adecuada (oxigenoterapia, evaluación de la gasometría y pulsioximetría, aspiración de secreciones y fisioterapia respiratoria).
- Control y valoración de drenajes
- Realizar balance hídrico
- Favorecer la eliminación en caso de retención urinaria (evaluar globo vesical).
- Disminuir el nivel del dolor.
- Evaluación neurológica y escala de Glasgow
- Valoración de piel y mucosas (coloración, presencia de sudoración, rash, etc.).
- Valoración de la herida operatoria.
- Control de la función gastrointestinal (presencia de vómitos, ruidos peristálticos y tolerancia a la dieta oral)
- Valorar e identificar los efectos secundarios de la anestesia (vómitos, distensión abdominal, sed y estreñimiento).
- Brindar comodidad y confort.
- Ayudar en lo posible en el bienestar psicosocial y espiritual del paciente y familia (48).

### **2.3.3 Calidad del cuidado**

Uniendo conceptos, la calidad del cuidado estaría definida como el grado en que las intervenciones que realiza el profesional de enfermería elevan la probabilidad de lograr resultados deseados por los pacientes (7,19).

#### **Dimensiones**

Para la definición de las dimensiones de calidad del cuidado se tomó como base las 3 dimensiones que Guzmán consideró en la adaptación del instrumento de Meza (49).

#### **- Componente científico – técnico**

La parte científica está relacionado a los conocimientos y la parte técnica

a la aplicación de estos mismos y debe ser de manera oportuna, segura y continua (50).

Los aspectos científicos técnicos son los requisitos fundamentales a desarrollar durante la atención profesional sanitaria con la finalidad de poder reducir los principales riesgos que amenazan la salud de los pacientes (51). En el caso del personal de enfermería al ser el personal más cercano al usuario de salud y responsable del cuidado de este mismo, es preciso que posea aspectos técnicos científicos, lo cual incluye fortalecer conocimientos, deberes y humanización del cuidado, es decir se refiere a realizar las actividades correctamente con base científica y de manera humanizada debido a que se trabaja con personas humanas que atraviesan un problema de salud, así mismo estos aspectos son unos de los elementos que garantizan la calidad del servicio (51).

#### - **Componente interpersonal**

Está relacionado a la parte social de la vida de los seres humanos lo cual es manifestado a través de relaciones entre dos o más personas y se desarrollan en grupos e instituciones (52). En el ámbito hospitalario, el profesional de enfermería en diferentes ámbitos o situaciones, debe establecer una relación interpersonal con el paciente, para favorecer la relación terapéutica, satisfacer necesidades y prestar cuidados profesionales de enfermería (52).

Así mismo Trabelvee define enfermería como un proceso de relación interpersonal para evitar o afrontar la situación patológica y darle sentido (52). Entonces, la enfermera usa la empatía, el apoyo y la simpatía para entender el dolor paciente con la finalidad de identificarse con él y se pueda establecer un clima de confianza en la cual el paciente pueda expresar sus sentimientos, miedos, dudas, necesidades y molestias, lo cual permitirá identificar los problemas para luego abordarlos mediante un plan de cuidados (52). Según Leonel et al., esta relación interpersonal enfermera- paciente favorece que el profesional de enfermería pueda realizar un plan de cuidados más individualizado, humano y ético con la

finalidad de mejorar y/o preservar la salud del paciente haciendo que la estancia hospitalaria sea más agradable y con menos ansiedad (52).

#### - **Componente del entorno**

El entorno está comprendido por las características de los elementos que rodean al paciente y que afectan a este mismo y a la institución en la cual se lleva a cabo el cuidado (53). Según Fawcett, el entorno es uno de los pilares que favorecen o perjudican la preservación y restauración de la salud (53). El entorno comprende elementos físicos del ambiente como la ventilación, calor, luz, limpieza y ruido (54).

Para Nightingale la enfermera es aquella persona que posee conocimientos y destrezas para valorar a los pacientes y su entorno, brindarles cuidados necesarios y mejorar las condiciones de la salud (54). Así mismo, sostiene que la enfermedad es un proceso de restauración y que el rol de enfermería está enfocado a manipular los elementos del entorno del usuario de salud para favorecer este proceso y que además de ello también sirve para prevenir enfermedades (54).

#### **2.4. Definición de Términos Básicos**

- **Satisfacción:** Respuesta emocional de la valoración entre las expectativas que se tienen y el resultado real sobre un servicio (25).
- **Satisfacción en usuarios en salud:** Se define como el grado de cumplimiento de la institución de salud respecto a las expectativas y percepciones del cliente sobre los servicios que brinda esta institución (27).
- **Calidad del cuidado de enfermería:** Grado en que las intervenciones que realiza el profesional de enfermería elevan la probabilidad de lograr resultados deseados por los pacientes (7,19).
- **Post operatorio inmediato:** Periodo que se da entre las 24 primeras horas después de la cirugía (2).
- **Unidad de recuperación post anestésica (URPA):** Es la unidad o área donde ingresan todos los pacientes que han sido sometidos a una intervención quirúrgica con anestesia general, regional o sedación, que puede durar entre 2 a 6 horas.

- **Trato:** Se refiere al conjunto de actitudes, habilidades y técnicas que un profesional de la salud utiliza para establecer una relación de confianza, respeto y empatía con el paciente, con el objetivo de proporcionarle una atención médica de calidad y satisfacer sus necesidades físicas, emocionales y sociales.
  - **Continuidad:** Es un principio fundamental de la atención médica que se refiere a la coordinación y coherencia de la atención a lo largo del tiempo y en diferentes entornos de atención.
  - **Resultado del cuidado:** Se refiere al efecto final o consecuencia de las acciones y decisiones tomadas por los profesionales de la salud para satisfacer las necesidades del paciente y mejorar su salud y bienestar.
  - **Componente científico técnico:** Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades y técnicas basados en la evidencia científica y la experiencia clínica que los profesionales de la salud utilizan para proporcionar una atención médica de calidad y segura a los pacientes.
  - **Componente interpersonal:** Se refiere a la capacidad de los profesionales de la salud para establecer relaciones interpersonales efectivas y de calidad con los pacientes, sus familias y otros miembros del equipo de atención médica.
- Componente del entorno:** Se refiere a las condiciones y características del entorno físico y social en el que se proporciona la atención médica.



### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1 Hipótesis General**

Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023.

##### **3.1.2 Hipótesis Especificas**

- El nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023 es bajo.
- La calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023 es regular.

### 3.2 Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	METODO	TECNICA
Satisfacción del paciente post operado inmediato	Respuesta emocional de la valoración entre las expectativas que se tienen y el resultado real sobre el cuidado de enfermería (25).	Respuesta emocional de la valoración entre las expectativas que se tienen y el resultado real sobre el cuidado de enfermería en cuanto al trato, continuidad y resultado del cuidado.	Trato	Amabilidad Comprensión Paciencia Precisión Claridad y sencillez en el lenguaje Demostración de interés Privacidad	Inductivo - deductivo	Encuesta / cuestionario
			Continuidad	Valoración de necesidades Proporción de cuidados requeridos Certeza en las necesidades del paciente		
			Resultado	Comodidad y confort físico Tranquilidad y seguridad Información suficiente Orientación y enseñanza		
Calidad del cuidado de enfermería		Grado en que las intervenciones científicas técnicas, interpersonales y del entorno de enfermería elevan la probabilidad de lograr resultados deseados por los pacientes.	Componente científico – Técnico	Explicación de los cuidados Facilidad y rapidez Instrucción Demostración de conocimiento	Inductivo - deductivo	Encuesta / cuestionario
			Componente interpersonal	Presentación Disposición Cuidado de la intimidad Atención justa e igualitaria Relación de confianza y respeto		
			Competente del entorno	Comodidad y confort ambiental Coordinación Recursos suficientes y adecuado		

## IV: METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño Metodológico

El estudio fue de enfoque cuantitativo ya que buscó probar la hipótesis a través de la medición de la variable en términos numéricos y estadísticos, de tipo descriptivo porque midió, definió los fenómenos de estudio e identificó características de estos mismos (55). Según el tiempo, fue de corte transversal porque la recolección de datos se realizó en una única fase y prospectivo porque la información fue obtenida y registrada en el mismo tiempo determinado (56). Y por último fue de alcance correlacional, porque analizó la relación o grado de asociación que existen entre las variables de estudio (55).

### 4.1 Método de investigación

Según Hernández et al. al ser un estudio de enfoque cuantitativo, el método a utilizar es el deductivo (55). En el método deductivo en investigación, se elabora una hipótesis a partir de una observación primaria del fenómeno de estudio que luego será sometida a prueba usando un razonamiento que va desde lo general y lógico hasta lo particular con la finalidad de extraer conclusiones acerca del problema o variable de estudio (57).

### 4.2 Población y muestra

#### 4.2.1 Población

La población estuvo conformada por 120 pacientes post operados inmediato que fueron atendidos en el último trimestre del 2022 en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe.

#### 4.2.2 Muestra

Para la medición del tamaño de la muestra, se usó la siguiente formula estadística (58):

$$n = \frac{n^2}{n * n}$$

$$2 \quad (n^2(n * n))$$

$$\frac{\quad}{n + \quad n}$$

En la cual:

N: Tamaño poblacional = 120

n: Tamaño muestral

Z: Nivel de confianza = 1.96

p: Porcentaje de éxito = 0.50

q: Porcentaje de fracaso = 0.50

e: Nivel de error = 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 (0.50 * 0.50)}{0.05^2} + \frac{(1.96^2(0.50 * 0.50))}{120}$$

n = 92

De esta manera, la muestra quedó conformada por 92 pacientes post operados inmediatos.

### **4.3 Lugar de estudio y periodo desarrollado**

#### **4.3.1 Lugar de estudio**

La investigación se llevó a cabo en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional de Supe, ubicado en Calle Alfonso Ugarte N° 150 en la provincia de Barranca, departamento de Lima. Es una institución hospitalaria de categoría II -1 que brinda servicios en consultorio externo además de hospitalización, emergencia, centro obstétrico, centro quirúrgico, epidemiología, esterilización, patología clínica y hemoterapia. En el caso del centro quirúrgico posee dos salas de operaciones y una unidad de recuperación post anestésica con 2 camillas, en este hospital se realiza un aproximado de 500 cirugías al año.

#### **4.3.2 Periodo desarrollado**

Las encuestas fueron desarrolladas durante el año 2022, para posteriormente almacenar los datos y procesarlos para obtener las tablas de resultados y emitir las conclusiones, recomendaciones pertinentes y finalmente presentar el informe final.

#### **4.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de encuesta a través de dos instrumentos.

El primero mide el nivel de satisfacción y está catalogado como “Escala de Satisfacción del paciente con el Cuidado de Enfermería” de Eriksen, adaptado y validado por Rafael en Perú.

El segundo instrumento, mide la calidad del cuidado de enfermería titulado “Encuesta sobre la calidad del cuidado de enfermería al paciente postoperado” de Meza, adaptado y validado por Guzmán en Perú.

##### **4.4.1 Validación**

El primer instrumento “Escala de Satisfacción del paciente con el Cuidado de Enfermería” fue validado a través de juicio de expertos en la investigación de Rafael (29).

El segundo instrumento “Encuesta sobre la calidad del cuidado de enfermería al paciente postoperado” fue validado a través de juicio de expertos en la investigación de Guzmán (49)

Ambos instrumentos fueron validados por las autoras de la presente investigación.

##### **4.4.2 Contenido**

El primer instrumento consta de 18 ítems, divididos en tres dimensiones: 8 ítems de la dimensión trato, 3 ítems de la dimensión continuidad y 7 ítems de la dimensión resultado del cuidado (29,30). Los ítems son de escala tipo Likert con alternativas: Nunca, a veces y siempre con puntajes: 1,2 y 3 respectivamente (30).

Para medir el nivel de satisfacción en los pacientes post operados inmediato, se usó los rangos de puntuación establecidos por Rafael clasificando la satisfacción en tres niveles: alto, medio y bajo (Anexo 3).

El segundo instrumento consta de 18 preguntas divididos en 3 dimensiones: 5 del componente científico – técnico, 8 del componente interpersonal y 5 del componente del entorno. De igual forma, los ítems son de escala tipo Likert con alternativas: Nunca, A veces, Frecuentemente y

Siempre con puntajes: 0,1,2 y 3 respectivamente (49).

Para medir la calidad de los cuidados, se usó los rangos de puntuación establecidos por Guzmán clasificando la calidad de los cuidados en tres niveles: buena regular y mala (Anexo 3).

#### **4.4.3 Confiabilidad**

##### **Medidas de consistencia interna**

Para este estudio, se realizó una prueba piloto en la cual participaron 10 pacientes postoperados inmediato para calcular el coeficiente de Alfa de Cronbach de ambos instrumentos.

Para el instrumento que mide la satisfacción se obtuvo un nivel de confianza aceptable con un Alfa de Cronbach de 0.9877.

Para el instrumento que mide la calidad se obtuvo un nivel de confianza Excelente con un Alfa de Cronbach de 0.9637.

#### **4.5 Análisis y procesamiento de datos**

El almacenamiento y procesamiento de la información fue realizado a través del programa SPSS versión 25, en la cual los datos almacenados fueron procesados para hallar la frecuencia absoluta y porcentual, los cuales fueron representados posteriormente en tablas de resultado.

Para determinar la relación o grado de asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería se aplicó la prueba no paramétrica de Chi-cuadrado con un nivel de significancia de 0.05 ( $p < 0.05$  = existe relación significativa,  $p > 0.05$  = no existe relación significativa).



## V: RESULTADOS

### 5.1 Resultados descriptivos:

TABLA N° 1:

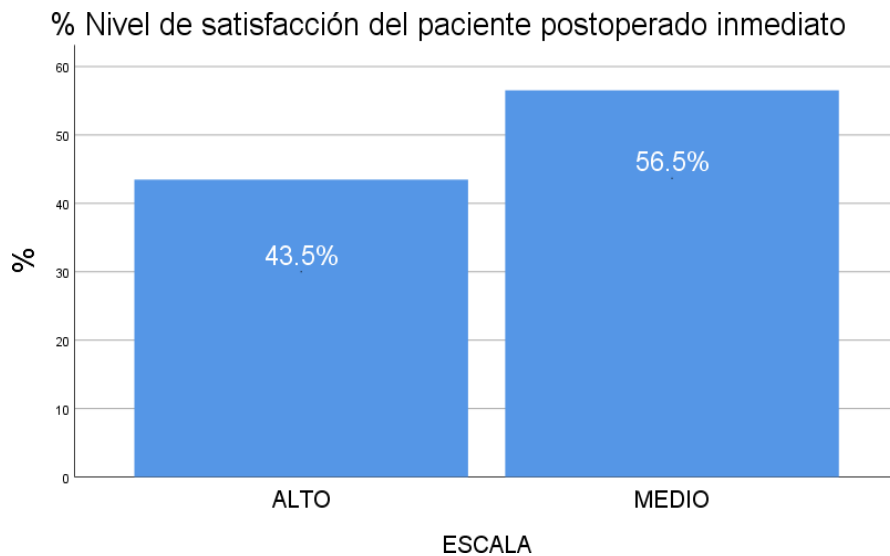
Nivel de satisfacción del paciente Postoperado inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023

Nivel de satisfacción del paciente Pos operado Inmediato	N°	%
ALTO	40	43.50
MEDIO	52	56.50
BAJO	00	00.00
TOTAL	92	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al paciente pos operado inmediato del servicio de URPA. Hospital de Supe.2022

GRÁFICO N°01.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO INMEDIATO



Fuente: Instrumento aplicado al paciente pos operado inmediato del servicio de URPA. Hospital de Supe.2022

### INTERPRETACIÓN:

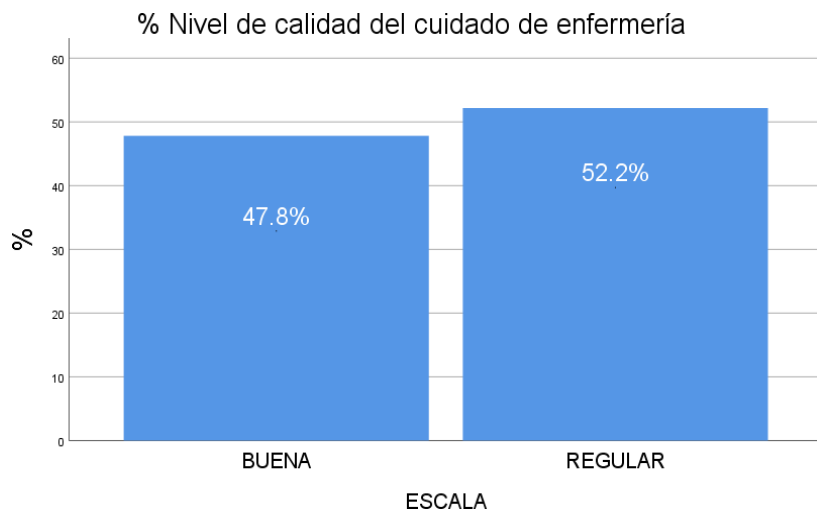
En la tabla N°01, se evidencia que del 100% (92) de los pacientes postoperados inmediato, el 56.5% (52) manifestaron un nivel de satisfacción medio, y un 43.5% (40) corresponden a un nivel de satisfacción alto.

**TABLA N° 2:**  
**Calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023**

Calidad del cuidado de Enfermería	N°	%
<b>BUENA</b>	44	<b>47.80</b>
<b>REGULAR</b>	48	<b>52.20</b>
<b>MALA</b>	00	<b>00.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Instrumento aplicado al paciente pos operado inmediato del servicio de URPA. Hospital de Supe.2022

**GRÁFICO N°02. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA DEL HOSPITAL DE SUPE, 2023**



Fuente: Instrumento aplicado al paciente pos operado inmediato del servicio de URPA. Hospital de Supe.2022

**Interpretación:**

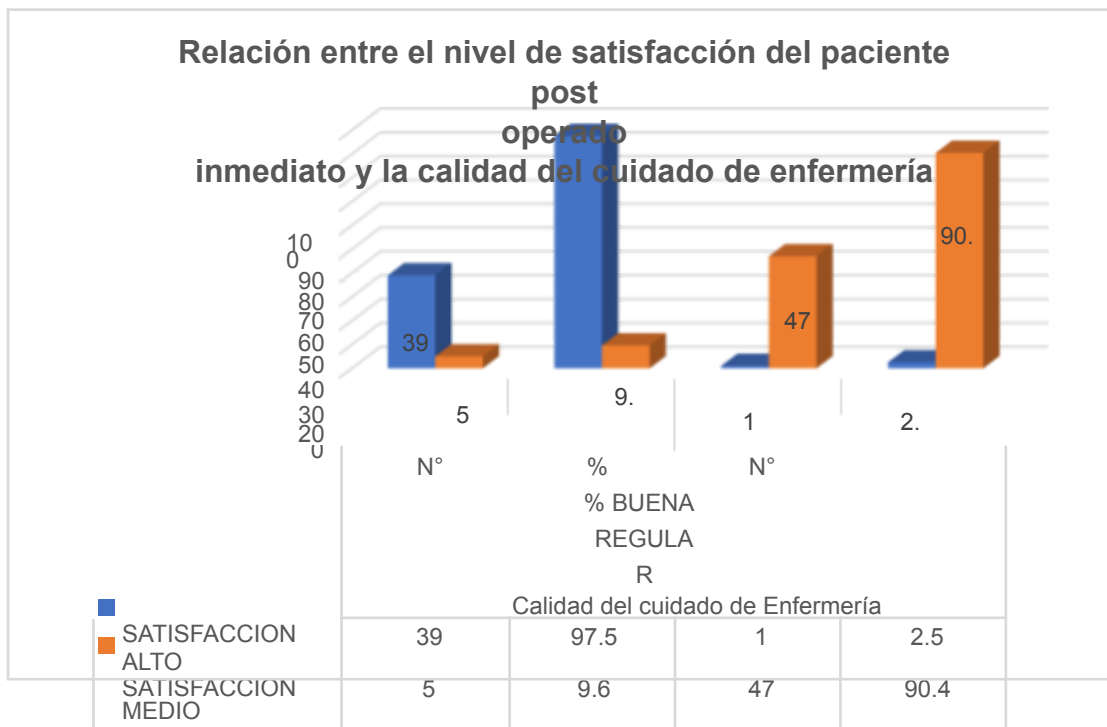
En el gráfico N°02, se observa que el mayor porcentaje estuvo conformado por el 52.2% de los pacientes, quienes recibieron un nivel de calidad del cuidado regular, comparado con un 47,8% refieren que la calidad del cuidado de enfermería es buena.

**TABLA N° 3:**  
**Relación entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023**

Nivel de satisfacción el paciente post operado inmediato		Calidad del cuidado de Enfermería				TOTAL	%
		BUENA		REGULAR			
		N°	%	N°	%		
	ALTO	39	97.50	01	2.50	40	43.5
	MEDIO	05	9.60	47	90.40	52	56.5
TOTAL		44	47.80	48	52.20	92	100

Fuente: Instrumento aplicado al paciente post operado inmediato del servicio de URPA. Hospital de Supe.2022

**GRAFICO N° 3:**  
**Relación entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023**



Fuente: Instrumento aplicado al paciente pos operado inmediato del servicio de URPA. Hospital de Supe.2022

**Interpretación:**

En el presente cuadro se observa que el nivel de satisfacción del paciente

post operado inmediato está relacionado de manera significativa con el nivel de calidad del cuidado de enfermería de la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, demostrando que el 90,4% de los pacientes presentaron un nivel de satisfacción medio, recibieron una regular calidad de

cuidado de Enfermería y el 97.5% de los pacientes que presentaron un nivel de satisfacción alto, recibieron una buena calidad en el cuidado de enfermería.

**TABLA N° 4.**

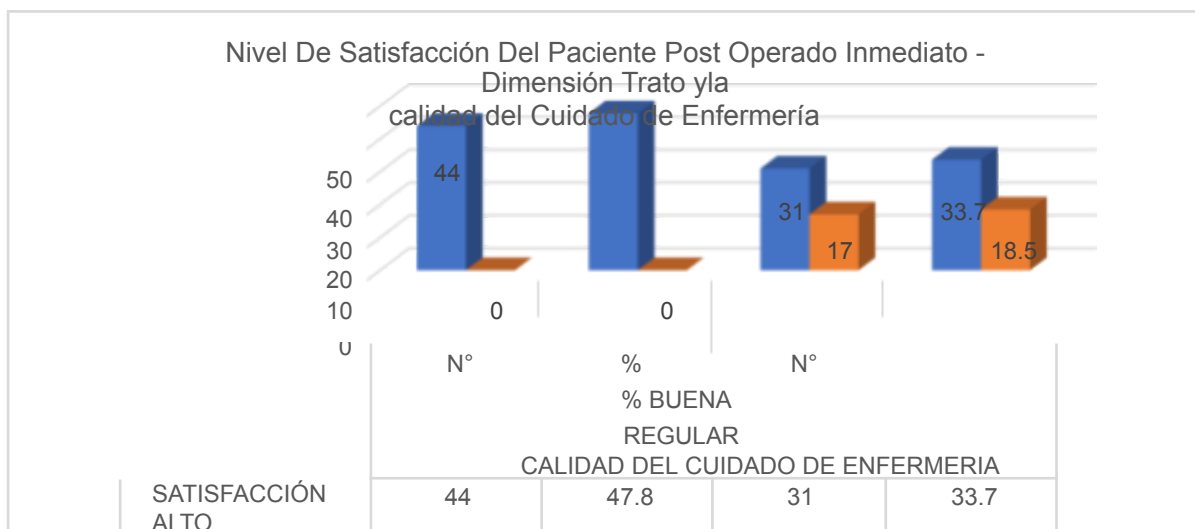
**Relación entre el nivel de satisfacción del paciente postoperado inmediato Dimensión trato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023**

Nivel De Satisfacción Del Paciente Post Operado Inmediato - Dimensión Trato	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA					
	buena		regular		total	
	N°	%	N°	%	N°	%
ALTO	44	47.8	31	33.7	75	81.5
MEDIO	0	0	17	18.5	17	18.5
TOTAL	44	47.8	48	52.2	92	100

Fuente: Instrumento aplicado al paciente pos operado inmediato del servicio de URPA. Hospital de Supe.2022.

**GRAFICO N° 4.**

**Relación entre el nivel de satisfacción del paciente postoperado inmediato Dimensión trato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023**





SATISFACCION MEDIO	0	0	17	18.5
-----------------------	---	---	----	------

Fuente: Instrumento aplicado al paciente pos operado inmediato del servicio de URPA. Hospital de Supe.2022

**INTERPRETACIÓN:** En la presente tabla se relaciona la satisfacción del paciente en la dimensión trato versus la calidad del cuidado de enfermería, donde nos da a conocer que el 47.8% (44) pacientes refieren que en la dimensión trato, obtienen un nivel de satisfacción alto y una buena calidad de cuidado de enfermería; mientras que el 33.7% (31) manifiestan que en la dimensión trato alcanza un nivel de satisfacción alto y la calidad del cuidado es regular; y por otra parte el 18.4% (17) pacientes consideran que en la dimensión trato logra una satisfacción media y la calidad del cuidado de enfermería es regular.

**TABLA N° 5.**

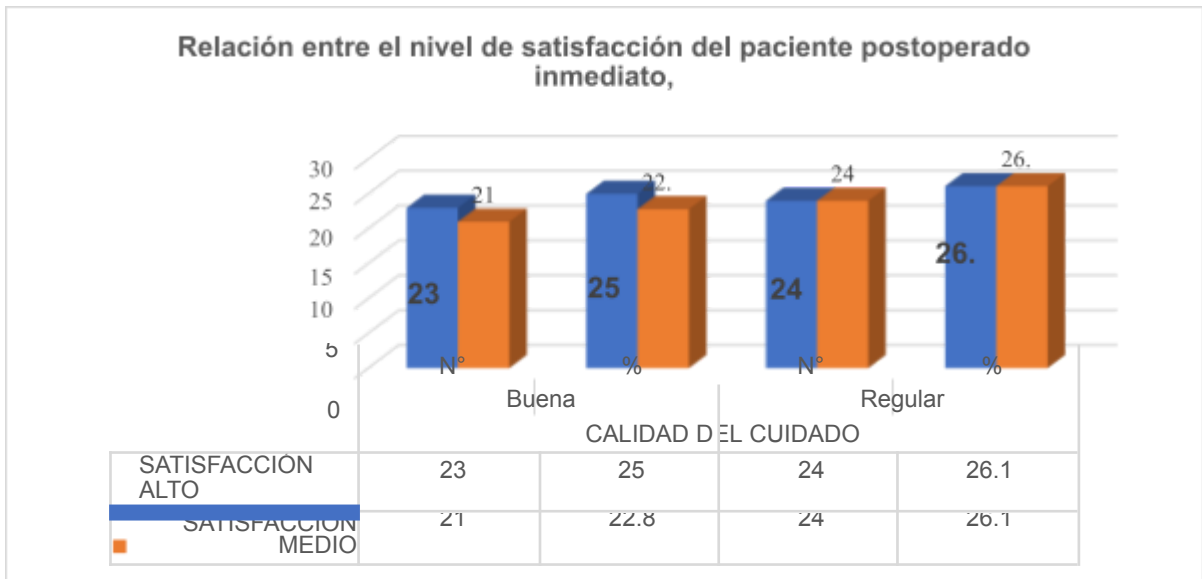
**Relación entre el nivel de satisfacción del paciente postoperado inmediato, Dimensión continuidad y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023**

Nivel De Satisfacción Del Paciente Post Operado Inmediato - Dimensión continuidad	CALIDAD DEL CUIDADO				TOTAL	
	Buena		Regular			
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>SATISFACCIÓN ALTO</b>	23	25	24	26.1	47	51.1
<b>SATISFACCIÓN MEDIO</b>	21	22.8	24	26.1	45	48.9
<b>TOTAL</b>	44	47.8	48	52.2	92	100

Fuente: Instrumento aplicado al paciente pos operado inmediato del servicio de URPA. Hospital de Supe.2022

**GRAFICO N° 5.**

**Relación entre el nivel de satisfacción del paciente postoperado inmediato, Dimensión continuidad y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023.**



**INTERPRETACIÓN:** En la presente tabla se relaciona la satisfacción del paciente en la dimensión continuidad versus la calidad del cuidado de enfermería, donde nos da a conocer que el 25% (23) pacientes refieren que en la dimensión continuidad, obtienen un nivel de satisfacción alto y una buena calidad de cuidado de enfermería; mientras que el 26.1% (24) manifiestan que en la dimensión continuidad alcanza un nivel de satisfacción alto y la calidad del cuidado es regular; y por otra parte el 22.8% (21) pacientes consideran que en la dimensión continuidad logra una satisfacción media y la calidad del cuidado de enfermería es buena. Culminando con un 26.1% (24) manifiestan que en la satisfacción de la dimensión continuidad es media y la calidad del cuidado de enfermería es regular.

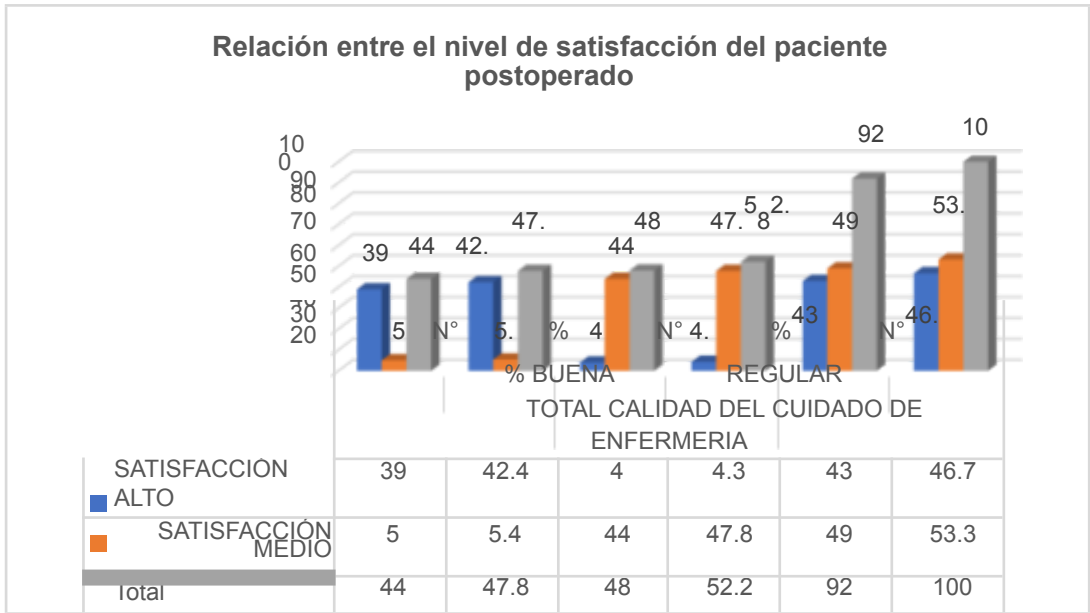
**TABLA N° 6**

**Relación entre el nivel de satisfacción del paciente postoperado inmediato, dimensión resultado y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023**

Nivel De Satisfacción Del Paciente Post Operado Inmediato - Dimensión Resultado	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA					
	BUENA		REGULAR		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>SATISFACCIÓN ALTO</b>	39	42.4	4	4.3	43	46.7
<b>SATISFACCIÓN MEDIO</b>	5	5.4	44	47.8	49	53.3
<b>TOTAL</b>	44	47.8	48	52.2	92	100

Fuente: Instrumento aplicado al paciente pos operado inmediato del servicio de URPA. Hospital de Supe.2022





Fuente: Instrumento aplicado al paciente pos operado inmediato del servicio de URPA. Hospital de Supe.2022

**Interpretación:** En la presente tabla se relaciona la satisfacción del paciente en la dimensión resultado versus la calidad del cuidado de enfermería, donde nos da a conocer que el 42,4% (39) pacientes refieren que en la dimensión resultado, obtienen un nivel de satisfacción alto y una buena calidad del cuidado de enfermería; mientras que el 4.3% (4) manifiestan que en la dimensión resultado alcanza un nivel de satisfacción alto y la calidad del cuidado es regular; y por otra parte el 5.4% (5) pacientes consideran que en la dimensión resultado logra una satisfacción media y la calidad del cuidado de enfermería es buena. Concluyendo con un 47,8% (44) que manifiestan que la satisfacción de la dimensión resultado es media y la calidad del cuidado de enfermería es regular.

## 5.2 Resultados Inferenciales:

### Pregunta de la investigación general:

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023?

**Variable 1=** Nivel de satisfacción del paciente

**Variable 2=** Calidad del cuidado de enfermería

## Pasos para Contrastar hipótesis

### Ha. Alterna

Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe.

### Ho. Nula

No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe.

### PRUEBA NO PARAMÉTRICA DE CHI CUADRADO TABLA N°11.

**Relación entre el nivel de satisfacción del paciente postoperado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023**

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	69,981 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	66,504	1	,000		
Razón de verosimilitud	85,091	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
N de casos válidos	92				
a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 19,13.					
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2					

### Decisión de rechazo

P: 0.000 < 0.05 = Acepta H alterna: existe relación significativa entre las variables

$p > 0.05$  = Acepta H nula: no existe relación significativa entre las variables

**Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrando que, si existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023**

**Interpretación: Aspectos de la relación y mejores estimaciones.**

**Existencia:** Si existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023. Para ello hemos utilizado una prueba estadística el Chi Cuadrado en donde hemos tenido como resultado **p: 0,000 <0.05 rechaza la Hipótesis nula y nos quedamos con la Hipótesis alterna.**

**Naturaleza:** Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023. **Esto indica que el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato está relacionado de manera significativa con el nivel de calidad del cuidado de enfermería.**

**Mejores estimaciones:** El 90,4% de los pacientes que presentaron un nivel de satisfacción medio, recibieron un nivel de calidad regular de cuidado y el 97.5% de los pacientes que presentaron un nivel de satisfacción alto, recibieron una buena calidad en el cuidado de enfermería

## VI. DISCUSION DE RESULTADOS

### 6.1 Contrastación y demostración de hipótesis con los resultados

La enfermera (o), brinda cuidado de las experiencias de salud de los seres humanos en sus dimensiones biológico. psicológico, social y espiritual con el fin de promover, conservar y restaurar su salud. Brindar el cuidado de acuerdo con las respuestas humanas le exige a la enfermera conocimientos científicos sobre el ser humano, su entorno y su proceso de interacción.

#### Hipótesis General

Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe.

**Demostración: Existencia:** Si existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023. Para ello hemos utilizado una prueba estadística el Chi Cuadrado en donde hemos tenido como resultado **p: 0,000 <0.05 rechaza la Hipótesis nula y nos quedamos con la Hipótesis alterna.**

### 6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

**Hilario et al. (Callao –Perú 2020)** estudio con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo – correlacional de corte transversal titulado “Calidad de Atención y Satisfacción del Paciente Post Operado en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - Huancayo 2020” tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del paciente post operado en el servicio de cirugía, la técnica utilizada para recolección de datos fue la entrevista y el instrumento fue la encuesta. La prueba estadística utilizada fue chi cuadrado de pearson. Los resultados obtenidos son: Existe relación estadística altamente significativa entre calidad de atención y satisfacción del paciente post operado

en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico  
Daniel Alcides

Carrión – Huancayo,2020 donde se evidencia que el 10% de pacientes post operados refieren tener una satisfacción baja y un 8% de pacientes con calidad de atención mala, el 80% de pacientes post operados evidencian tener una satisfacción media con un 74% de pacientes post operados con una calidad de atención regular recibida por parte del personal de enfermería y solo un 10% de pacientes post operados evidencian una satisfacción alta con 18% pacientes post operados recibieron calidad de atención Buena.

**Medina Cóndor Jesús, Medina Sánchez Ivan Heiser (Jaén, 2016)** El estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo simple, prospectivo, transversal, titulado: Nivel De Satisfacción del Paciente Postoperado sobre el Cuidado de Enfermería. Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén; se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital General de Jaén 2016. La muestra estuvo conformada por 40 pacientes, seleccionados por un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se utilizó la técnica el cuestionario y como instrumento: la escala de satisfacción del paciente postoperado. Los resultados evidencian que del 100 % de los encuestados el 60 % de pacientes se encuentran medianamente satisfechos por el cuidado que le brindó el enfermero (a), el 22.5 % satisfechos y el 17.5 % se encontraron insatisfechos, siendo este un porcentaje considerable de insatisfacción. Asimismo, los pacientes postoperados se encontraron medianamente satisfechos en las dimensiones de trato (70 %), disponibilidad (75 %), continuidad del cuidado (65 %) y resultados del cuidado (65 %). Se concluye que la mayoría de pacientes postoperados del Hospital General de Jaén (60 %) se encuentran medianamente satisfechos con el cuidado que le brinda el enfermero (a) tanto en general como en las dimensiones trato, disponibilidad, continuidad y resultados del cuidado, sin embargo, un porcentaje considerable (17.5 %) también expresa insatisfacción frente al cuidado de enfermería.

**Aguirre, (2018)** La metodología que se utilizó es de tipo aplicada, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, de corte transversal y de diseño no experimental, con su estudio de investigación Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería servicio de cirugía, hospital nacional Sergio E. Bernales – Lima, describe que la satisfacción del paciente es de gran importancia y es a la vez un indicador de calidad del cuidado que brinda la enfermera. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería servicio de Cirugía, Hospital Nacional Sergio E. Bernales - Lima 2018, La muestra está constituida por 90 pacientes, se utilizó la técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado por 27 preguntas tipo Likert. Los resultados identificaron que del 100%, el nivel que predominó fue el nivel alto con un 96.67% y seguido del nivel bajo con el 4.4% sobre el cuidado de enfermería. En la dimensión humano el nivel que predominó fue el nivel alto con el 58.9%, seguido del nivel medio con el 41.1 %. En conclusión, casi la totalidad de los pacientes post operados tienen un nivel alto de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera, que abarca los aspectos técnico científico y humano.

---

**Bracamontes et al. (2018)**, en su estudio Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía. general y traumatología del Hospital general de Acapulco, siendo su metodología descriptivo y transversal; teniendo como muestra se entrevistaron a 25 pacientes postquirúrgicos de ambos sexos mayores de 16 años atendidos en el servicio de cirugía general y traumatología del Hospital General Acapulco perteneciente a la Secretaria de Salud. Para la recolección de datos se utilizó la Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería de Eriksen (1988).

Para finalizar con respecto al estudio similar debemos indicar que se asemeja los resultados de nivel nacional e internacional, sintetizando de todas maneras algunas informaciones distintas.

## VII. CONCLUSIONES

- Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023.
- Del 100% (92) de los pacientes post operados inmediato, el 56.5% (52) manifestaron un nivel de satisfacción medio, y un 43.5% (40) corresponden a un nivel de satisfacción alto.
- Se concluye que el mayor porcentaje estuvo conformado por el 52.2% de los pacientes, quienes recibieron un nivel de calidad del cuidado regular, comparado con un 47,8% refieren que la calidad del cuidado de enfermería es buena.
- Para ello hemos utilizado una prueba estadística el Chi Cuadrado en donde hemos tenido como resultado  $p: 0,000 < 0.05$  rechaza la Hipótesis nula y aceptamos la Hipótesis alterna.



## **VIII. RECOMENDACIONES**

- A la autoridad y profesionales de enfermería se llama a la reflexión sobre el impacto que tiene el cuidado enfermero de manera holística de brindar atención a los pacientes post operados en la Unidad de Recuperación Post Anestésica, obteniendo la satisfacción óptima de los usuarios en bienestar de su salud.
- A los directivos de las instituciones de salud dotar con recurso humano de profesionales de enfermería idóneos según nivel de atención para la Unidad de Recuperación Post Anestésica y mejorar la percepción del paciente sobre el cuidado enfermero y cubrir sus expectativas de satisfacción.
- Elaboración y/o actualización de guías de procedimientos y programas de mejora de la calidad en la Unidad de Recuperación Post Anestésica a fin de estandarizar los procesos orientados al cuidado holístico de enfermería, dirigidos a satisfacer las necesidades del paciente.
- A través de este estudio de investigación se promueve la realización de otros estudios sobre los factores relacionados con la calidad del cuidado de enfermería, brindado al usuario en la fase posoperatoria inmediata en la unidad de recuperación pos anestésica en los diferentes niveles de atención.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Naranjo Y, Concepción JA, Rodríguez M. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. Gac Méd Espirit [Internet]. 2017 Dic [citado 05 ene 2023]; 19(3): 89-100. Disponible en: [HTTP://SCIELO.SLD.CU/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI\\_ARTTEXT&PID=S1608-89212017000300009](HTTP://SCIELO.SLD.CU/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI_ARTTEXT&PID=S1608-89212017000300009)
2. Pabón JH. Consulta práctica: Clínicas – Médicas [Internet]. 2ª ed. Venezuela: Medbook Editorial Médica; 2014 [citado 05 ene 2023]. Disponible en: <HTTPS://BOOKS.GOOGLE.COM.PE/BOOKS?ID=IF0ZDAAAQBAJ&PG=PT169&DQ=POSTOPERATORIO+MEDIATO&HL=ES-419&SA=X&VED=2AHUKEWI5->
3. Suarez A. Postoperatorio: Cuidados y prevención de complicaciones [Internet]. Ecuador: Cirugiasvital.com; 2021 [citado 06 ene 2023]. Disponible en: [HTTPS://CIRUGIASVITAL.COM/BLOG/CUIDADOS-POSTOPERATORIO/#POSTOPERATORIO\\_MEDIATO](HTTPS://CIRUGIASVITAL.COM/BLOG/CUIDADOS-POSTOPERATORIO/#POSTOPERATORIO_MEDIATO)
4. Febres RJ, Mercado MR. Satisfacción del usuarios y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Peru. Rev Fac Med Hum [Internet]. 2020 Jul [citado 06 ene 2023]; 20(3): 397-403. Disponible en: [HTTP://WWW.SCIELO.ORG.PE/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI\\_ARTTEXT&PID=S2308-05312020000300397#:~:TEXT=LA%20SATISFACCI%C3%B3N%20DEL%20USUARIO%20ES,CALIDAD%20QUE%20LOS%20PACIENTES%20DEMANDAN.](HTTP://WWW.SCIELO.ORG.PE/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI_ARTTEXT&PID=S2308-05312020000300397#:~:TEXT=LA%20SATISFACCI%C3%B3N%20DEL%20USUARIO%20ES,CALIDAD%20QUE%20LOS%20PACIENTES%20DEMANDAN.)
5. Arcentales GC, Mesa IC, Ramírez AA, Gonzales CG. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. AVFT [Internet]. 2021 Nov [citado 06 ene 2023]; 40(3): 212-221. Disponible en:

[HTTPS://WWW.REVISTAAVFT.COM/IMAGES/REVISTAS/2021/AVFT\\_3\\_2021/2\\_SATISFACCION\\_PACIENTES\\_QUIR%C3%BARGICOS.PDF](https://www.revistaaavft.com/images/revistas/2021/AVFT_3_2021/2_SATISFACCION_PACIENTES_QUIR%C3%BARGICOS.PDF)

6. Valls MC, Abad E. Satisfacción del paciente en el sistema Nacional de Salud español. Anales Sis San Navarra [Internet]. 2018 Dic [citado 06 ene 2023]; 41(3): 309-320. Disponible en: [HTTPS://SCIELO.ISCIII.ES/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI\\_ARTTEXT&PID=S1137-66272018000300309](HTTPS://SCIELO.ISCIII.ES/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI_ARTTEXT&PID=S1137-66272018000300309)
7. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2020 [citado 06 ene 2023]. Disponible en: <HTTPS://WWW.WHO.INT/ES/NEWS-ROOM/FACT-SHEETS/DETAIL/QUALITY-HEALTH-SERVICES>
8. Ministerio de Salud y Protección Social. Mejorar la seguridad en los procedimientos quirúrgicos, paquetes instruccionales, Guía Técnica “Buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud” [Internet]. 2ª ed. Colombia: Ministerio de Salud y Protección Social; 2015 [citado 06 ene 2023]. Disponible en: <HTTPS://WWW.MINSALUD.GOV.CO/SITES/RID/LISTS/BIBLIOTECADIGITAL/RIDE/DE/CA/SEGURIDAD-EN-PROCESOS-QUIRURGICOS.PDF>
9. Plasencia S, Arregui A, López C, Pérez E, Alonso A, Córdoba M. Cuidados de enfermería en el paciente quirúrgico. Ocronos [Internet] 2022 Jun [citado 06 ene 2023]; 5(6): 28. Disponible en: <HTTPS://REVISTAMEDICA.COM/CUIDADOS-ENFERMERIA-PACIENTE-QUIRURGICO/>
10. Valverde S, Carnevalli AL, Rezende EM, Souza F, Rodrigues ZM, Coelho SM, Ribeiro F. Entender el sentido de los cuidados de enfermería. Rev Cubana Enferm [Internet] 2015 Dic [citado 07 ene 2023]; 31(3). Disponible en: <HTTPS://REVENFERMERIA.SLD.CU/INDEX.PHP/ENF/ARTICLE/VIEW/619/133#:~:TEXT=EL%20CUIDADO%20EN%20ENFERMER%C3%ADA%20DEBE,LA%20RELACI%C3%B3N%20CON%20EL%20OTRO.>

11. Zarza MD. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. Rev Enferm Univ [Internet]. 2007 Ago [citado 06 ene 2023]; 4(2): 34-38. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741822009>

12. Corredor J. Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería durante el post-operatorio inmediato en la Clínica Medical Duarte durante en el primer semestre de 2018 [tesis de licenciatura en Internet] Colombia: Universidad Francisco de Paula Santander; 2018 [citado 06 ene 2023]. Disponible en: <HTTPS://REPOSITORIO.UFPS.EDU.CO/HANDLE/UFPS/2566>
13. Aspilcueta PZ. Nivel de satisfacción que tiene el paciente post operado inmediato respecto a la atención del profesional de enfermería en la Unidad de Recuperación del Hospital Honorio Delgado, Arequipa, 2018 [tesis de segunda especialidad en Internet] Perú: Universidad Alas Peruanas; 2021 [citado 06 ene 2023]. Disponible en: <HTTPS://REPOSITORIO.UAP.EDU.PE/XMLUI/HANDLE/20.500.12990/9904>
14. Gámez VL. Calidad del cuidado enfermero en el Post Operatorio del Centro Quirúrgico - Hospital Hipólito Unanue Tacna [tesis de segunda especialidad en Internet] Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2015 [citado 02 feb 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3815>
15. Baquerizo GL. Cuidados de enfermería en el post operatorio de colecistectomía en pacientes de 20 a 65 años del Hospital Básico IESS Ancón. Santa Elena, 2021 [tesis de licenciatura en Internet] Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2021 [citado 06 enero 2023]. Disponible en: <HTTPS://REPOSITORIO.UPSE.EDU.EC/BITSTREAM/46000/6448/1/UPSE-TEN-2021-0106.PDF>
16. Ramírez K, López AB, Hernández MA, Sánchez EA, Sánchez ML, Arias RJ, Lazcano M. Satisfacción del paciente posquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. ICSA [Internet] 2018 Dic [citado 06 ene 2023]; 7(13): 92-95. Disponible en:

[HTTPS://REPOSITORY.UAEH.EDU.MX/REVISTAS/INDEX.PHP/ICSA/ARTICLE/VIEW/3472](https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icsa/article/view/3472)

17. Limaco S. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del hospital de apoyo Jesús de Nazareno, departamento de Ayacucho, 2019 [tesis de segunda especialidad en Internet] Perú: Universidad Nacional del Callao; 2019 [citado 06 ene 2023]. Disponible en: [HTTP://REPOSITORIO.UNAC.EDU.PE/HANDLE/20.500.12952/6164](http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6164)
18. Aguilar S. Satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato. Unidad de Recuperación Post Anestésica Hospital II EsSalud Tarapoto, 2019 [tesis de segunda especialidad en Internet] Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019 [citado 06 ene 2023]. Disponible en: [HTTPS://REPOSITORIO.UNPRG.EDU.PE/HANDLE/20.500.12893/4863](https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/4863)
19. Setó D. De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente [Internet]. España: ESIC Editorial; 2004 [citado 11 ene 2023]. Disponible en: [HTTPS://BOOKS.GOOGLE.COM.PE/BOOKS?ID=9NK8SWMJOBCC&PG=PA55&DQ=MODELO+DE+CONFIRMACI%C3%B3N+DE+EXPECTATIVAS&HL=ES-419&SA=X&VED=2AHUKEWJD2\\_SE2MX8AHVCK7KGHTLMBT8Q6AF6BAGGEAI#V=ONEPAGE&Q=MODELO%20DE%20CONFIRMACI%C3%B3N%20DE%20EXPECTATIVAS&F=FALSE](https://books.google.com.pe/books?id=9NK8SWMJOBCC&pg=PA55&dq=MODELO+DE+CONFIRMACI%C3%B3N+DE+EXPECTATIVAS&hl=es-419&sa=x&ved=2AHUKEWJD2_SE2MX8AHVCK7KGHTLMBT8Q6AF6BAGGEAI#v=onepage&q=MODELO%20DE%20CONFIRMACI%C3%B3N%20DE%20EXPECTATIVAS&f=false)
20. Hernández C. El modelo de Virginia Henderson en la práctica enfermera, 2019 [trabajo académico de fin de grado en Internet] España: Universidad de Valladolid; 2019 [citado 11 ene 2023]. Disponible en: [HTTPS://UVADOC.UVA.ES/BITSTREAM/HANDLE/10324/17711/TFG-H439.PDF;JSESSIONID=892D2C71926F63E712E36B79A2F5ABB8?SEQUENCE=1](https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/17711/TFG-H439.pdf;jsessionid=892D2C71926F63E712E36B79A2F5ABB8?sequence=1)
21. Naranjo Y, Rodríguez M, Concepción A. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2016 Dic [citado 11 ene 2023]; 32(4). Disponible en:



[HTTPS://REVENFERMERIA.SLD.CU/INDEX.PHP/ENF/ARTICLE/VIEW/  
986](https://reventermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/986)

22. Elsevier Connect. Teoría de la enfermería como cuidado: un modelo para transforma la práctica [Internet]. España: Elsevier; 2022 [citado 12 ene 2023]. Disponible en: [HTTPS://WWW.ELSEVIER.COM/ES-ES/CONNECT/ENFERMERIA/TEORIA-DE-LA-ENFERMERIA-COMO-CUIDADO-UN-MODELO-PARA-TRANSFORMAR-LA-PRACTICA#:~:TEXT=EL%20OBJETIVO%20DE%20LA%20ENFERMER%20DESDE%20LA%20PERSPECTIVA%20DE%20LA,QUE%20CRECEN%20EN%20EL%20CUIDADO](https://www.elsevier.com/es-es/connect/enfermeria/teoria-de-la-enfermeria-como-cuidado-un-modelo-para-transformar-la-practica#:~:text=EL%20OBJETIVO%20DE%20LA%20ENFERMER%20DESDE%20LA%20PERSPECTIVA%20DE%20LA,QUE%20CRECEN%20EN%20EL%20CUIDADO).
23. Rodríguez VA, Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Enferm Glob* [Internet]. 2012 Oct [citado 12 ene 2023]; 11(28): 316-322. Disponible en: [HTTPS://SCIELO.ISCIII.ES/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI\\_ARTTEXT&PID=S1695-61412012000400016](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000400016)
24. Guerrero R, Meneses ME, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión, Lima – Callao, 2015. *Rev Enferm Herediana* [Internet] 2017 Feb [citado 12 ene 2023]; 9(2): 133. Disponible en: <https://doi.org/10.20453/renh.v9i2.3017>
25. Monje P, Miranda P, Oyarzún J, Seguel F, Flores E. Percepción del cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. *Cienc Enferm* [Internet] 2018 Sep [citado 12 ene 2023]; 24(5). Disponible en: [HTTP://DX.DOI.ORG/10.4067/S0717-95532018000100205](http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532018000100205)
26. Vavra TG. *Cómo medir la satisfacción del cliente* [Internet]. 2ª ed. España: Editorial Fundación Confemetal; 2002 [citado 12 ene 2023]. Disponible en: [HTTPS://BOOKS.GOOGLE.COM.PE/BOOKS?ID=HGY1EJXZVJKC&PRINTSEC=FRONTCOVER&DQ=LA+SATISFACCION+ES&HL=ES-419&SA=X&REDIR\\_ESC=Y#V=ONEPAGE&Q=LA%20SATISFACCION%20ES&F=FALSE](https://books.google.com.pe/books?id=hgy1EjXzVJKC&printsec=frontcover&dq=LA+SATISFACCION+ES&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=LA%20SATISFACCION%20ES&f=false)

27. Ministerio de Salud. Guía técnica para la valuación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de

- apoyo [Internet]. Perú: Ministerio de Salud, Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud; 2012 [citado 13 ene 2023]. Disponible en: <HTTP://BVS.MINSA.GOB.PE/LOCAL/MINSA/2252.PDF>
28. Hayes BE. Cómo medir la satisfacción del cliente: Desarrollo y utilización de cuestionarios [Internet]. 3ª ed. España: Editorial Ediciones Gestión; 2002 [citado 13 ene 2023]. Disponible en: [HTTPS://BOOKS.GOOGLE.COM.PE/BOOKS?ID=DICSCDBB6ICC&PRINTSEC=FRONTCOVER&DQ=LA+SATISFACCION+ES&HL=ES-419&SA=X&REDIR\\_ESC=Y#V=ONEPAGE&Q=LA%20SATISFACCION%20ES&F=FALSE](HTTPS://BOOKS.GOOGLE.COM.PE/BOOKS?ID=DICSCDBB6ICC&PRINTSEC=FRONTCOVER&DQ=LA+SATISFACCION+ES&HL=ES-419&SA=X&REDIR_ESC=Y#V=ONEPAGE&Q=LA%20SATISFACCION%20ES&F=FALSE)
29. Martínez ME. Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería [tesis de maestría en Internet] México: Universidad Autónoma de Nuevo León; 2002 [citado 13 ene 2023]. Disponible en: <HTTP://EPRINTS.UANL.MX/1137/1/1080116256.PDF>
30. Rafael N. Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo, Lima octubre - noviembre 2017 [tesis de segunda especialidad en Internet] Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018 [citado 13 ene 2023]. Disponible en: <HTTPS://HDL.HANDLE.NET/20.500.12672/7825>
31. Real Academia Española. Trato [Internet]. España: Real Academia Española; 2022 [citado 3 feb 2023]. Disponible en: <HTTPS://DLE.RAE.ES/TRATO>
32. Bernal ML, Ramírez A, Ramírez G. Percepción de trato digno de usuarias que acuden al servicio de interrupción legal del embarazo (ILE). Enferm Univ [Internet]. 2011 Sep [citado 02 feb 2023]; 8(3): 21-27. Disponible en: [HTTPS://WWW.SCIELO.ORG.MX/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI\\_ARTTEXT&PID=S1665-](HTTPS://WWW.SCIELO.ORG.MX/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI_ARTTEXT&PID=S1665-)

70632011000300004#:~:TEXT=EL%20PERSONAL%20DE%20ENFER  
MER%C3%ADA%20TIENE,SE%20VAN%20A%20REALIZAR%2C%20S  
ALVAGUARDAR

33. Martínez JR, Sanjuán A. ¿Por qué hablamos de continuidad de cuidados cuando realmente queremos decir satisfacción profesional? Rev Adm Sanit [Internet]. 2009 Oct [citado 03 feb 2023]; 7(4): 661-682. Disponible en: [HTTPS://WWW.ELSEVIER.ES/ES-REVISTA-REVISTA-ADMINISTRACION-SANITARIA-SIGLO-XXI-261-ARTICULO-POR-QUE-HABLAMOS-CONTINUIDAD-CUIDADOS-X1137296609489119](https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-por-que-hablamos-continuidad-cuidados-X1137296609489119)
34. Elías JD, Continuidad de los cuidados de enfermería: necesidad de coordinación entre niveles. Enferm Nefrol [Internet]. 2000 II trimestre [citado 04 feb 2023]; 3(2): 27-33. Disponible en: [HTTPS://WWW.REVISTASEDEN.ORG/FILES/3310\\_CONTINUIDAD.PDF](https://www.revistaseden.org/files/3310_CONTINUIDAD.PDF)
35. García JM, Perera R. Seguimiento, control o monitorización de los pacientes: algunas notas de interés. Enferm Clin [Internet]. 2010 Ene [citado 04 feb 2023]; 20(1): 40-46. Disponible en: [10.1016/J.ENFCLI.2009.11.002](https://doi.org/10.1016/J.ENFCLI.2009.11.002)
36. Juárez PA, García M. La importancia del cuidado de enfermería. Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2009 [citado 06 feb 2023]; 17(2): 109-111. Disponible en: [HTTPS://WWW.MEDIGRAPHIC.COM/PDFS/ENFERMERIAIMSS/EIM-2009/EIM092J.PDF](https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf)
37. Vergara J. La seguridad en la cirugía es una prioridad de salud pública [Internet]. Enfermería y seguridad del paciente; 2020 [citado 14 ene 2023]. Disponible en: [HTTPS://WWW.ENFERMERIAYSEGURIDADEDELPACIENTE.COM/2020/12/17/LA-SEGURIDAD-DE-LA-CIRUGIA-ES-UNA-PRIORIDAD-DE-SALUD-PUBLICA/](https://www.enfermeriayseguridadeelpaciente.com/2020/12/17/la-seguridad-de-la-cirugia-es-una-prioridad-de-salud-publica/)
38. Guillamet A, Jerez JM. Enfermería quirúrgica: Planes de cuidados [Internet]. España: Editorial Springer-Verlag Ibérica; 1999 [citado 14 ene 2023]. Disponible en: [HTTPS://BOOKS.GOOGLE.COM.PE/BOOKS?ID=MP4VTIX1XSEC&PRI](https://books.google.com.pe/books?id=MP4VTIX1XSEC&pr)

NTSEC=FRONTCOVER&DQ=ENFERMERIA+QUIRURGICA&HL=ES-

419&SA=X&REDIR\_ESC=Y#V=ONEPAGE&Q=ENFERMERIA%20QUIRURGICA&F=FALSE

39. Rebollo L, Sánchez D, Luque M. Enfermería sobre el paciente quirúrgico en el periodo intraoperatorio. Rev Electrón PortalesMédicos.com [Internet] 2015 Abr [citado 14 ene 2023]. Disponible en: [HTTPS://WWW.REVISTA-PORTALESMEDICOS.COM/REVISTA-MEDICA/ENFERMERIA-PERODO-INTRAOPERATORIO/](https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/enfermeria-periodo-intraoperatorio/)
40. Perea MC. Plan de cuidados en el postoperatorio inmediato. Enferm Docente [Internet] 2003 [citado 15 ene 2023]; 78: 31-37. Disponible en: [HTTP://WWW.SSPA.JUNTADEANDALUCIA.ES/SERVICIOANDALUZDESALUD/HUVVSITES/DEFAULT/FILES/REVISTAS/ED-79-09.PDF](http://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/huvvsites/default/files/revistas/ed-79-09.pdf)
41. Universidad de Guanajuato. Unidad didáctica 4A: Procedimientos y técnicas para el cuidado del paciente en los periodos pre operatorio, trans operatorio y post operatorios [Internet]. México: Universidad de Guanajuato, Sistema de Educación Digital UG; 2018 [citado 15 ene 2023]. Disponible en: [HTTPS://BLOGS.UGTO.MX/ENFERMERIAENLINEA/UNIDAD-DIDACTICA-4-A-PROCEDIMIENTOS-Y-TECNICAS-PARA-EL-CUIDADO-DEL-PACIENTE-EN-LOS-PERIODOS-PRE-OPERATORIO-TRANS-OPERATORIO-Y-POST-OPERATORIOS/](https://blogs.ugto.mx/enfermeriaenlinea/unidad-didactica-4-a-procedimientos-y-tecnicas-para-el-cuidado-del-paciente-en-los-periodos-pre-operatorio-trans-operatorio-y-post-operatorios/)
42. López R, Vives E, Arantón LF, Rumbo JM. Guía Práctica N° 6: Guía práctica de la herida quirúrgica aguda [Internet]. España: Servicio Gallego de Salud, Programa Úlceras Fóra; 2020 [citado 15 ene 2023]. Disponible en: <https://ulcerasfora.sergas.gal/Informacion/Documents/51/GUIA-N6-H-QUIRURGICA-AGUDA-cast.pdf>
43. Martiñón R, Leija C. Manejo de la herida quirúrgica. Rev Mex Enferm Cardiol [Internet]. 2001 Ago [citado 15 ene 2023]; 8(1-4): 53-55. Disponible en: [HTTPS://WWW.MEDIGRAPHIC.COM/PDFS/ENFE/EN-](https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-)



2000/EN001-4K.PDF

44. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Cirugía: I Cirugía general [Internet]. Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de

- Medicina, Departamento Académico de Cirugía; 2002 [citado 5 ene 2023]. Disponible en: [HTTPS://SISBIB.UNMSM.EDU.PE/BIBVIRTUAL/LIBROS/MEDICINA/CIRUGIA/TOMO\\_I/CAP\\_26\\_COMPLICACIONES%20POSTOPERATORIAS.HTM](HTTPS://SISBIB.UNMSM.EDU.PE/BIBVIRTUAL/LIBROS/MEDICINA/CIRUGIA/TOMO_I/CAP_26_COMPLICACIONES%20POSTOPERATORIAS.HTM)
45. Mayo Clinic. Trombosis venosa profunda (TVP) [Internet]. Estados Unidos: Mayo Clinic; 2022 [citado 15 ene 2023]. Disponible en: <HTTPS://WWW.MAYOCLINIC.ORG/ES-ES/DISEASES-CONDITIONS/DEEP-VEIN-THROMBOSIS/SYMPTOMS-CAUSES/SYC-20352557>
46. Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa. Guía de práctica clínica: prevención, diagnóstico y manejo de la trombosis venosa profunda periférica [Internet]. Perú: Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, Departamento de Medicina; 2021 [citado 15 ene 2023]. Disponible en: [HTTPS://WWW.HEJCU.GOB.PE/PORTALTRANSPARENCIA/ARCHIVOS/CONTENIDO/0107/GUIA\\_DE\\_PRACTICA\\_CLINICA\\_-\\_TROMBOSIS\\_VENOSA\\_PERIFERICA\\_I\\_1.PDF](HTTPS://WWW.HEJCU.GOB.PE/PORTALTRANSPARENCIA/ARCHIVOS/CONTENIDO/0107/GUIA_DE_PRACTICA_CLINICA_-_TROMBOSIS_VENOSA_PERIFERICA_I_1.PDF)
47. Chocarro L, Venturini C. Procedimientos y cuidados en Enfermería Médico-Quirúrgica [Internet]. España: Elsevier; 2006 [citado 16 ene 2023]. Disponible en: <HTTPS://BOOKS.GOOGLE.COM.PE/BOOKS?ID=UYNQBZQI8TSC&PG=PA21&DQ=CUIDADOS+POSTOPERATORIOS+INMEDIATOS&HL=ES-419&SA=X&VED=2AHUKEWIYPZE-9M38AHWQJRKGHXDFBLMQ6AF6BAGIEAI#V=ONEPAGE&Q=CUIDADOS%20POSTOPERATORIOS%20INMEDIATOS&F=FALSE>
48. Lamas L, Iglesias T. Cuidados al paciente quirúrgico en etapa postoperatoria inmediata. Ocronos [Internet]. 2021 Dic [citado 16 ene 2023]; 4(12): 339. Disponible en: <HTTPS://REVISTAMEDICA.COM/CUIDADOS-ETAPA-POSTOPERATORIA-INMEDIATA/>

49. Miranda E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postoperado en cirugía del hospital de Essalud II Chochope. La libertad

- [tesis de segunda especialidad en Internet] Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2015 [citado 30 ene 2023]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14241/2E%20299.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
50. Jokel CA. Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería durante el post quirúrgico inmediato [trabajo académico de segunda especialidad en Internet] Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [citado 06 feb 2023]. Disponible en: <HTTPS://REPOSITORIO.UWIENER.EDU.PE/HANDLE/20.500.13053/6814>
51. García A, Camargo MI, Fajardo MT. Calidad técnico científica del cuidado de enfermería en el programa de planificación familiar. Rev Univ Ind Santander [Internet]. 2018 Ene [citado 06 feb 2023]; 50(1): 47-57. Disponible en: <https://doi.org/10.18273/revsal.v50n1-2018005>
52. Mastrapa Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2016 Dic [citado 06 feb 2023]; 32(4). Disponible en: <HTTPS://REVENFERMERIA.SLD.CU/INDEX.PHP/ENF/ARTICLE/VIEW/976>
53. Santos S, López M, Varez Abril D. Visión del profesional de enfermería sobre el entorno como parte integrante del metaparadigma. Enferm glob [Internet]. 2010 Feb [citado 06 feb 2023]; (18). Disponible en: [HTTPS://SCIELO.ISCIII.ES/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI\\_ARTTEXT&PID=S1695-61412010000100011](HTTPS://SCIELO.ISCIII.ES/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI_ARTTEXT&PID=S1695-61412010000100011)
54. Amaro M. Florence Nightingale, la primera gran teórica de enfermería. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2004 Dic [citado 06 feb 2023]; 20(3). Disponible en: [HTTP://SCIELO.SLD.CU/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI\\_ARTTEXT&PID=S0864-03192004000300009](HTTP://SCIELO.SLD.CU/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI_ARTTEXT&PID=S0864-03192004000300009)
55. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación.

6ª ed. Mexico:Mc Graw Hill Education; 2014.

56. Müggenburg MC, Pérez I. Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enferm Universitaria* [Internet]. 2007 Abr [citado 21 ene 2023]; 4(1):35-38.  
Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
57. Grupo Aspasia. Método (de investigación) deductivo [Internet]. España: Grupo Aspasia; 2022 [citado 25 ene 2023]. Disponible en: <HTTPS://GRUPOASPASIA.COM/ES/GLOSARIO/METODO-DE-INVESTIGACION-DEDUCTIVO/#:~:TEXT=EL%20M%C3%A9TODO%20DEDUCTIVO%20ES%20UN,DE%20UNA%20SERIE%20DE%20PRINCIPIOS>.
58. Agencia de Estadística de Mercados S.C. Calculadora de muestras [Internet]. México: Agencia de Estadística de Mercados S.C; 2019 [citado 30 ene 2023]. Disponible en:  
[HTTPS://CORPORACIONAEM.COM/TOOLS2/CALC\\_MUESTRAS.PHP](HTTPS://CORPORACIONAEM.COM/TOOLS2/CALC_MUESTRAS.PHP)
59. Riquelme I, Álvarez S, Ramos V. Breves consideraciones sobre la bioética en la investigación clínica. *Rev Cubana de Farm* [Internet] 2016 Dic [citado 30 ene 2023]; 50(3). Disponible en:  
<HTTPS://REVFARMACIA.SLD.CU/INDEX.PHP/FAR/ARTICLE/VIEW/47/52#:~:TEXT=LOS%20PRINCIPIOS%20GENERALES%20DE%20LA,MALEFICENCIA%20Y%20EL%20DE%20JUSTICIA>.

## ANEXOS: Anexo 1. Matriz de consistencia

### “SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA DEL HOSPITAL DE SUPE, 2023”

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe.</p>	<p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Satisfacción del paciente post operado inmediato</p> <p><b>Definición conceptual:</b></p> <p>Respuesta emocional de la valoración entre las expectativas que se tienen y el resultado real sobre el cuidado de enfermería (25).</p> <p><b>Definición operacional:</b></p> <p>Respuesta emocional de la valoración entre las expectativas que se tienen y el resultado real sobre el cuidado de enfermería en cuanto al trato, continuidad y resultado del cuidado.</p> <p><b>Variable independiente:</b></p> <p>Calidad del cuidado de enfermería</p>	<p><b>Diseño Metodológico</b></p> <p>El estudio tendrá un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal y prospectivo (55).</p> <p><b>Método de Investigación</b></p> <p>Según Hernández et al. al ser un estudio de enfoque cuantitativo, el método será deductivo (56).</p> <p><b>Población</b></p> <p>La población estará conformada por 120 pacientes post operados inmediato que fueron atendidos en el último trimestre del 2022 en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional de Supe.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Mediante una formula estadística para el cálculo del tamaño muestral, se obtuvo 92 pacientes post operados.</p> <p><b>Lugar de Estudio</b></p> <p>Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional de Supe.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos para la recolección de la información</b></p> <p>Se utilizará la técnica de encuesta a través de dos instrumentos:</p> <p>- “Escala de Satisfacción del paciente con el Cuidado de Enfermería” de Eriksen, adaptado y validado por Rafael, consta de 18 ítems, divididos en tres</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>El nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del</p>		

<p>¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023?</p>	<p>Identificar la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023.</p>	<p>Hospital de Supe, 2023 es bajo.  La calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital de Supe, 2023 es regular</p>	<p><b>Definición conceptual:</b>  Grado en que las intervenciones que realiza el profesional de enfermería elevan la probabilidad de lograr resultados deseados por los pacientes (7,19).  <b>Definición operacional:</b>  Grado en que las intervenciones técnicas, interpersonales y del entorno de enfermería elevan la probabilidad de lograr resultados deseados por los pacientes.</p>	<p>dimensiones: trato, continuidad y resultado del cuidado (28,29). Los ítems son de escala tipo Likert con alternativas: Nunca, a veces y siempre con puntajes: 1,2 y 3 respectivamente (29). El nivel de satisfacción de clasificará en: ALTO, MEDIANO y BAJO según rangos de puntuación (29).</p> <p>- <b>“Encuesta sobre la calidad del cuidado de enfermería al paciente postoperado”</b> de Meza, adaptado y validado por Guzmán, consta de 18 preguntas divididos en 3 dimensiones: 5 del componente científico – técnico, 8 del componente interpersonal y 5 del componente del entorno. Los ítems son de escala tipo Likert con alternativas: Nunca, A veces, Frecuentemente y Siempre con puntajes: 0,1,2 y 3 respectivamente (49). La calidad se clasificará en: BUENA, REGULAR y MALA según rangos de puntuación (49).</p>
---	--	---	--	--



## Anexo 2. Instrumentos Validados

### SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO INMEDIATO Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA DEL HOSPITAL DE SUPE, 2023

#### INVESTIGADORES:

- Sheila de Los Ángeles Chiroque Fernández
- Kelly Del Pilar Pariasca León
- Raquel Rojas Osorio

#### I. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) joven o señor (a), me es grato dirigirme a usted con el debido respeto para solicitarle su participación en la presente investigación, que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción del paciente post operado inmediato y la calidad del cuidado de enfermería, motivo por la cual se ruega honestidad en las respuestas. Las respuestas obtenidas serán almacenadas bajo estricta confidencialidad y los datos personales quedarán en el anonimato.

#### II. DATOS GENERALES:

Marcar con una equis (X) según corresponda:

<b>SEXO</b>		<b>EDAD</b>	
Masculino	( )	18 – 29	( )
Femenino	( )	30 – 59	( )
		De 60 a mas	( )
<b>ESTADO CIVIL</b>		<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	
Soltero (a)	( )	Primaria	( )
Conviviente	( )	Secundaria	( )
Casado (a)	( )	Superior	( )

Separado (a) ( )

Viudo (a) ( )

**NUMERO DE CIRUGÍAS  
REALIZADAS**

1 cirugía ( )

2 cirugías ( )

Mas de 2 ( )

**III. INSTRUCCIONES:**

A continuación, observará dos cuestionarios con 18 enunciados respectivamente, cada una con tres o cuatro alternativas diferentes que deberá marcar con un aspa (X) según su apreciación, se solicita responder de manera honesta con la finalidad de tener una información real respecto a la temática de estudio.

**IV. CONTENIDO:**

**INSTRUMENTO: ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL  
CUIDADO DE ENFERMERÍA**

**AUTOR:** Eriksen (1988)

**ADAPTADO POR:** Rafael (2017)

N°	ENUNCIADOS	ALTERNATIVAS		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
<b>DIMENSIÓN: TRATO</b>				
<b>1</b>	Las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan			
<b>2</b>	Las enfermeras lo entienden o comprenden como se siente			

<b>3</b>	Las enfermeras muestran paciencia cuando le proporcionan cuidados			
----------	---	--	--	--

4	La atención que le proporciona la enfermera es buena y precisa			
5	Cuando la enfermera le orienta utiliza un lenguaje claro y sencillo			
6	Las enfermeras le ponen atención cuando conversa con ellas			
7	Las enfermeras son amigables con usted			
8	Las enfermeras le proporcionan privacidad al realizar algún procedimiento			
<b>DIMENSIÓN: CONTINUIDAD</b>				
9	Las enfermeras durante el turno valoran sus necesidades			
10	Las enfermeras les proporcionan los cuidados que usted necesita			
11	Las enfermeras saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una de ellas			
<b>DIMENSIÓN: RESULTADO DEL CUIDADO</b>				
12	Las enfermeras lo hacen sentir cómodo y le alivian el dolor			
13	Las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y			



	relajado			
<b>14</b>	Las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo de aliviarlo de algún problema			
<b>15</b>	Recibió información de la enfermera sobre cada procedimiento después de la cirugía			
<b>16</b>	La enfermera le orienta acerca de cómo cuidarse durante su estancia			
<b>17</b>	La enfermera le enseña cómo cuidarse por usted mismo cuando vaya a casa			
<b>18</b>	Considera que la orientación que le ha dado la Enfermera, ha facilitado la recuperación después de la Cirugía			

**INSTRUMENTO: ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE  
ENFERMERÍA AL PACIENTE POSTOPERADO**

**AUTOR:** Meza (1995)

**ADAPTADO POR:** Guzmán (2004)

N°	ENUNCIADOS	ALTERNATIVAS			
		NUNCA	A VECE S	FRECUEN- TEMENTE	SIEMPRE
<b>COMPONENTE CIENTÍFICO - TÉCNICO</b>					
1	La enfermera le brinda información clara y suficiente acerca de su enfermedad, tratamiento, recuperación, cuidados de alta, etc.				
2	La enfermera le explica con claridad y sencillez la razón de realizar acciones como la toma de presión arterial, pulso, respiración, temperatura, colocarle inyectables				
3	La enfermera realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias				
4	La enfermera le da instrucciones para que colabore en los procedimientos de su tratamiento				
5	La enfermera demuestra que conoce los equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento.				
<b>COMPONENTE INTERPERSONAL</b>					
6	La enfermera se ha presentado con usted.				
7	La enfermera le pregunta por su estado de salud.				
8	La enfermera acude cuando usted lo solicita				

<b>9</b>	La enfermera cuida de su intimidad durante el examen físico, aseo, procedimientos				
----------	---	--	--	--	--



<b>10</b>	La enfermera escucha y atiende sus inquietudes				
<b>11</b>	El trato y la actitud de la enfermera le transmiten confianza y seguridad				
<b>12</b>	La enfermera atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo, condición social, parentesco				
<b>13</b>	La enfermera brinda una acogida amable, demuestra respeto y comprensión hacia usted y familiares				
<b>COMPONENTE DEL ENTORNO</b>					
<b>14</b>	Se percibe un ambiente amable, optimista y sincero entre la enfermera y demás personal del hospital				
<b>15</b>	Percibe usted que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de salud.				
<b>16</b>	El material y el equipo con que cuenta el profesional de enfermería es suficiente y adecuado.				
<b>17</b>	La enfermera se preocupa por mantener el orden, aseo y comodidad del ambiente hospitalario				
<b>18</b>	La atención de enfermería recibida merece el aporte realizado.				

### Rangos de puntuación de las variables

#### Variable: Satisfacción

Rafael estableció los siguientes rangos de puntuación para la variable

satisfacción clasificándolos en tres niveles: alto, medio y bajo (30).

A nivel general, los rangos de puntuación son:

Alto	$\geq 52$
Medio	35 - 51
Bajo	$\leq 34$

En la dimensión trato, los rangos de puntuación son:

Alto	$\geq 24$
Medio	15 - 23
Bajo	$\leq 14$

En la dimensión continuidad, los rangos de puntuación son:

Alto	$\geq 9$
Medio	5 - 8
Bajo	$\leq 4$

En la dimensión resultado del cuidado, los rangos de puntuación son:

Alto	$\geq 21$
Medio	13 - 20
Bajo	$\leq 12$

**Variable: Calidad del cuidado**

Guzmán estableció los siguientes rangos de puntuación para la variable calidad del cuidado clasificándolos en tres niveles: buena, regular y mala (49).

Buena	37 - 54
Regular	19 - 36
Mala	0 - 18

### Anexo 3: JUICIO DE EXPERTOS.

VALIDEZ POR CRITERIO													
JUECES	CRITERIO 1	CRITERIO 2	CRITERIO 3	CRITERIO 4	CRITERIO 5	CRITERIO 6	CRITERIO 7	CRITERIO 8	CRITERIO 9	CRITERIO 10	TOTAL	CRITERIO	VALOR
JUEZ 1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	MUY POCO	1
JUEZ 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	POCO	2
JUEZ 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	REGULAR	3
JUEZ 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	ACEPTADA	4
TOTAL	20	20	19	20	20	20	20	20	20	20		MUY ACEPTADA	5
Mx	4	4	3.8	4	4	4	4	4	4	4			
CVC	1	1	0.95	1	1	1	1	1	1	1			
Pei	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625			
VARIANZA	0	0	0.1875	0	0	0	0	0	0	0			
CVCtc	0.99609375	0.99609375	0.94609375	0.99609375	0.99609375	0.99609375	0.99609375	0.99609375	0.99609375	0.99609375	0.99109375		


CONFIABILIDAD

VALIDEZ POR CONTENIDO																				
VARIABLE	SATISFACCION DEL PACIENTE																		TOTAL	
	JUECES	TRATO								CONTINUIDAD			RESULTADO DEL CUIDADO							
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17		P18
JUEZ 1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
JUEZ 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	88
JUEZ 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	86
JUEZ 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	89
Sx	20	20	20	20	20	19	20	20	18	20	19	20	20	20	19	19	18			20
Mx	5	5	5	5	5	4.75	5	5	4.5	5	4.75	5	5	5	4.75	4.75	4.5			5
CVC	1.25	1	1	1	1	0.95	1	1	0.9	1	0.95	1	1	1	0.95	0.95	0.9			1
Pei	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625			0.00390625
CVCtc	1.24809375	0.99609375	0.99609375	0.99609375	0.99609375	0.94809375	0.99609375	0.99609375	0.99609375	0.99609375	0.94809375	0.99609375	0.99609375	0.99609375	0.99609375	0.94809375	0.99609375			0.8877604187

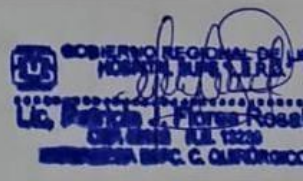
CONFIABLE

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA																				
VARIABLE	COMPONENTE CIENTIFICO TECNICO						COMPONENTE INTERPERSONAL						COMPONENTE DEL ENTORNO							
	JUECES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
		JUEZ 1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
JUEZ 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	
JUEZ 3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
JUEZ 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sx	19	20	19	19	19	20	20	20	19	19	20	19	20	20	19	18	20			
Mx	4.75	5	4.75	4.75	4.75	5	5	5	4.75	4.75	5	4.75	5	5	4.75	4.5	5			
CVC	0.95	1	0.95	0.95	0.95	1	1	1	0.95	0.95	1	0.95	1	1	0.95	0.9	1			
Pei	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625	0.00390625			
CVCtc	0.94809375	0.99609375	0.94809375	0.94809375	0.94809375	0.99609375	0.99609375	0.99609375	0.94809375	0.94809375	0.99609375	0.99609375	0.99609375	0.99609375	0.94809375	0.99609375	0.99609375			

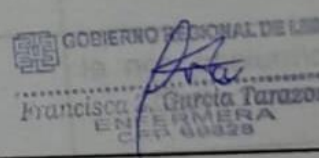
CONFIABLE


APELLIDOS Y NOMBRE	VALDERRAMA RIOS OLGA GIOVANNA	
GRADO ACADÉMICO	DOCTORA	
MENCION	ENFERMERIA	FIRMA

Recomendaciones:

APELLIDOS Y NOMBRE	FLORES ROSALES PATRICIA JANNETT	
GRADO ACADÉMICO	LICENCIADA ENFERMERIA ESPECIALISTA	
MENCION	CENTRO QUIRURGICO	FIRMA

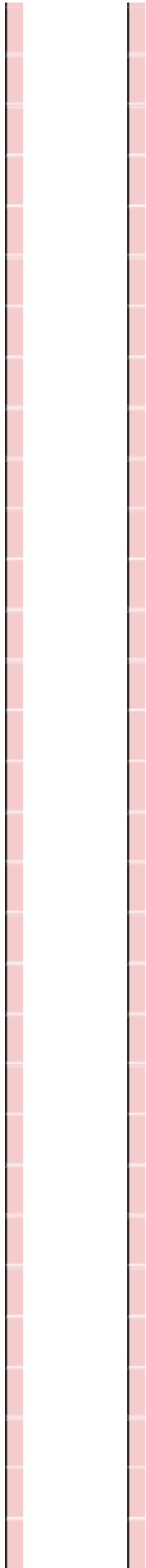
Recomendaciones:

APELLIDOS Y NOMBRE	García Tarazona Francisca Zenaida	
GRADO ACADÉMICO	Lic. enfermería	
MENCION	Centro Quirurgico	FIRMA

APELLIDOS Y NOMBRE	EDITH TOVAR MASSA	
GRADO ACADÉMICO	Lic: ENFERMERIA	
MENCION	CENTRO QUIRURGICO	FIRMA



23	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	7	3	3	3	1	2	1	3	1	6				3					
24	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	9	3	3	3	3	1	1	3	1	7				2					
25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	8	3	3	3	3	3	3	3	2	1				3					
26	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	2	1				2					
27	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	2	1				3					
28	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	7	3	3	3	1	2	1	3	1	6				2					
29	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	9	3	3	3	3	1	1	3	1	7				2					
30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	8	3	3	3	3	3	3	3	2	1				3					
31	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	2	1				2					
32	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	2	1				3					
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	2	1				3					
34	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	8	3	3	3	3	3	3	3	2	1				3					
35	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	2	1				2					
36	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	8	3	3	3	3	3	3	3	2	1				3					
37	3	3	3	2	1	3	2	3	0	2	3	3	3	9	3	3	3	1	1	3	2	6	0				3					
38	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	3	3	3	1	2	8	0				1					
39	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	3	2	1	1	2	1	5				3					
40	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	7	3	3	3	1	2	1	3	1	6				1					
41	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	9	3	3	3	3	1	1	3	1	7				1					
42	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	8	3	3	3	3	3	3	3	2	1				3					
43	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	2	1				3					
44	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	2	1				3					
45	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	8	3	3	3	3	3	3	3	2	1				3					
46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	2	1				3					
47	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	2	1				3					
48	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	2	1				1					
49	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	2	1				3					
50	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	8	3	3	3	3	3	3	3	2	1				3					
51	3	3	3	2	1	3	2	3	0	2	3	3	3	9	3	3	3	1	1	3	2	6	0				3					
52	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	3	3	3	1	2	1	8				2					
53	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	9	3	3	3	2	1	1	2	1	5				1					









**Anexo 5: EVIDENCIAS.**



Fuente: Imagen propia.