

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO



TESIS

**Nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero
durante el post operatorio inmediato. Unidad de
recuperación post anestésica - Hospital Regional Docente de
Cajamarca, 2019**

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

INVESTIGADORAS

Lic. Enf. Ballena Aguirre, Maritza Elizabeth

Lic. Enf. Soriano Fernández, Delia Sofía

ASESORA

Mg. Sánchez de García, Nora Elisa


Lambayeque – Perú

2021

APROBADO POR:



Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva
Presidenta



Mg. Gricelda Jesús Uceda Senmache
Secretaria



Mg. Cruz Marcelina Polo Campodónico
Vocal



Mg. Nora Elisa Sánchez de García
Asesora

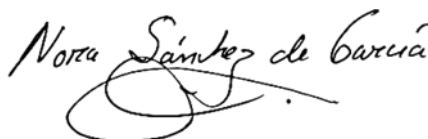
CONSTANCIA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Sánchez de García, Nora Elisa, con código ORCID: 0000-0001-7508-557X, docente asesor de tesis de las estudiantes Ballena Aguirre Maritza Elizabeth y Soriano Fernández Delia Sofía, titulada: “Nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato. Unidad de recuperación post anestésica - Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019”

Luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, del 2021

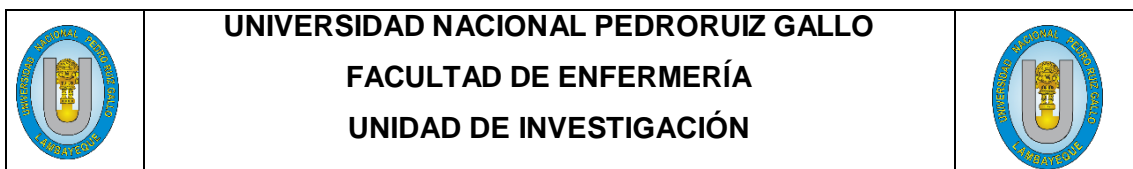


Mg. Nora Elisa Sánchez de García

COD. ORCID: 0000-0001-7508-557X

DNI:16480863

ACTA DE SUSTENTACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL

N°008-2022-UI-FE



Siendo las 4.10 pm del día viernes 06 de mayo del 2022, se reunieron vía plataforma virtual, <https://meet.google.com/qeu-uvac-vcb?pli=1>, los miembros de jurado evaluador de la tesis titulada: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ANTE EL CUIDADO ENFERMERO DURANTE EL POST OPERATORIO INMEDIATO. UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA – HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE

CAJAMARCA, 2019”, designados por **RESOLUCIÓN N° 458-2018-D-FE** de fecha 21 de agosto del 2018 con la finalidad de Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, conformados por los siguientes docentes:

Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva	presidente
Mg. Gricelda Jesús Uceda Senmache	secretario
Mg. Cruz Marcelina Polo Campodónico	Vocal
Mg. Nora Elisa Sánchez de García	Asesora

El acto de sustentación fue autorizado por **RESOLUCIÓN N° 113-V-2022-D-FE** de fecha 05 de mayo del 2022.

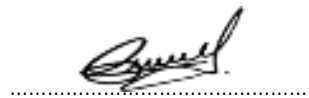
La tesis fue presentada y sustentada por las **Lic. Enf: Maritza Elizabeth Ballena Aguirre y Delia Sofía Soriano Fernández** y tuvo una duración de 120 minutos. Después de la sustentación, y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, otorgándole el calificativo de DIECISEIS (16), con **mención BUENO**.

Por lo que quedan APTAS para obtener el Título de Segunda Especialidad: “Enfermería en Centro Quirúrgico” 2008 de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Enfermería y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

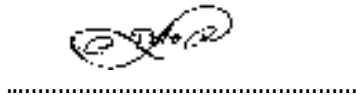
Siendo las 5.40pm, se dio por concluido el presente acto académico, con la firma de los miembros del jurado.



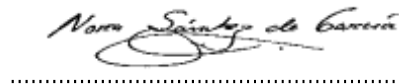
Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva
Presidenta



Mg. Gricelda Jesús Uceda Senmache
secretaria



Mg. Cruz Marcelina Polo Campodónico
Vocal



Mg. Nora Elisa Sánchez de García
Asesor

DEDICATORIA

A mi familia que siempre me brinda su tolerancia y apoyo incondicional, le dedico con mucho amor todo mi esfuerzo y trabajo puesto en la realización de esta tesis.

Delia.

A mis padres, pilares de mi vida, sin ellos, nunca hubiera logrado cada una de mis metas hasta ahora. Su persistencia y lucha incansable los convirtió en grandes modelos a seguir.

Maritza.

AGRADECIMIENTO

A Dios por habernos guiado por el camino de la felicidad y a cada uno de nuestros familiares por brindarnos su apoyo durante el desarrollo de la tesis.

A los miembros del jurado que gracias a sus aportes y recomendaciones enriquecieron el contenido del informe final.

A los participantes del estudio por su colaboración y tiempo dedicado.

Las autoras.

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	4
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE	iii
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN	8
1.1. Tipo de investigación	14
1.2. Población y Muestra	15
1.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	16
1.5. Procesamiento y Análisis de Datos.....	17
1.6. Principios Éticos.....	18
CAPITULO II:	20
RESULTADOS Y DISCUSION.....	20
2.1. Resultados y Discusión	21
CONCLUSIONES.....	31
Y.....	31
RECOMENDACIONES.....	31
CONCLUSIONES.....	32
RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadística fiabilidad expectativas	56
Tabla 2. Estadística fiabilidad percepción	57
Tabla 3. Estadística fiabilidad instrumento general	57
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero	21
Figura 2. Satisfacción de los pacientes en la dimensión fiabilidad de la unidad de recuperación Post Anestésica – Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.....	23
Figura 3. Satisfacción de los pacientes en la dimensión de capacidad de respuesta de la unidad de recuperación Post Anestésica – Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.....	24
Figura 4. Satisfacción de los pacientes en la dimensión de seguridad de la unidad de recuperación Post Anestésica – Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.	26
Figura 5. Satisfacción de los pacientes en la dimensión de empatía de la unidad de recuperación Post Anestésica – Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.....	27
Figura 6. Satisfacción de los pacientes en la dimensión de aspectos tangibles de la unidad de recuperación Post Anestésica – Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.	29

RESUMEN

El profesional de enfermería alcanza gran preponderancia en lo que respecta a la satisfacción del usuario, por ser el profesional más numeroso y el que está en contacto directo con la persona cuidada las veinticuatro horas del día, por lo tanto, debe asumir su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, de allí que las investigadoras realizaron el presente estudio con el objetivo de: 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 Regional Docente de Cajamarca, 2019. La investigación de tipo cuantitativo no experimental; descriptiva de corte transversal, trabajó con una población de 450 usuarios y una muestra de 210 usuarios, determinada con la fórmula estadística de población finita, el muestreo fue por conveniencia, utilizándose la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento un cuestionario de escala tipo Likert, validado por 3 expertos certificados y con un índice de confiabilidad evaluado mediante prueba piloto con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,724: se aplicaron además y en todo momento los principios éticos, según reporte Belmont. Los resultados en la investigación arrojaron que, el 22% de pacientes se mostraron insatisfechos, asimismo el 78% de los mismo mostraron satisfacción. En general se muestra aspectos de mejora que deben tomarse en cuenta en todas las dimensiones evaluadas, lo que beneficiará no solo a la persona cuidada, sino que elevará a su vez el status y reconocimiento del profesional de enfermería.

Palabras clave: Cuidado enfermero, Satisfacción y Usuario hospitalario.

ABSTRACT

Health organizations present important transformations in search of user satisfaction; hence the researchers conducted this study with the aim of: Determining the level of patient satisfaction with nursing care during the immediate postoperative period in the Post Anesthetic Recovery Unit of the Regional Teaching Hospital of Cajamarca, 2019. Non-experimental quantitative research; Descriptive cross-sectional, we worked with a population of 210 users, who received nursing care during the immediate postoperative period, using the survey as a data collection technique and as an instrument a Likert scale questionnaire, which was validated through the judgment of experts made up of 3 professionals specialized in surgical center and whose reliability was evaluated by a pilot test with a Cronbach's alpha coefficient of 0.724, ethical principles were applied at all times, according to Belmont report. The results of the research showed that 22% of patients were dissatisfied, and 78% of them showed satisfaction. In general, it shows aspects of improvement that must be taken into account in all the dimensions evaluated, which will benefit not only the person cared for but also improve the status and recognition of the nursing professional.

Keywords: Nursing care, Satisfaction and Hospital user.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el mundo se ha desarrollado a un ritmo increíble, con los retos y oportunidades de calidad, tecnología y gestión, aumentando con el tiempo, lo que pone a las organizaciones ante la necesidad de mejorar la calidad de sus productos o servicios. En este contexto, los sistemas de salud están evolucionando debido a diversos factores como los avances tecnológicos, la competitividad, las presiones económicas y las mayores demandas y exigencias de los usuarios (1).

Mientras tanto, a nivel mundial, el tema de la calidad de la atención en salud cobra cada vez más importancia, dada la autonomía de los usuarios para expresar sus opiniones y juzgar la atención recibida por los responsables de la prestación de los servicios de salud pública y privada (2).

La perspectiva del consumidor de servicios de salud, se ha tenido en cuenta en los países desarrollados durante varios años, ya que la calidad de las relaciones con los cuidados se ha convertido en un factor importante para lograr el éxito y aumentar la satisfacción del usuario en diversas áreas de la atención en salud. Como parte del concepto de calidad de la atención en salud, mejoramos los procesos relacionados con los factores considerados en la evaluación de la satisfacción del usuario, en el proceso de atención de salud y la calidad percibida (3).

En ese sentido, la curación no solo se ve como un resultado, sino que también se tienen en cuenta otras variables que resultan importantes para el usuario, como la precepción, de la buena disposición y esmero que el personal de salud muestra sobre su persona durante la atención recibida, la consideración de sus valores, sus necesidades y cómo debe ser atendido mientras recibe el tratamiento en una institución médica; en resumen, cuáles son sus expectativas respecto de cómo debería ser atendido (3).

Por lo tanto, la calidad es un nuevo desafío para los líderes en el campo médico. Es decir, la creación y operacionalización de sistemas que se mejoren continuamente, que aseguren la plena satisfacción de los usuarios, aumenten el nivel de competencia

profesional del personal asistencial y superen los niveles básicos. Mejorando así la administración de estos servicios (4).

En este contexto, los profesionales en enfermería, deberían ser responsables de la calidad, ganando grandes márgenes en términos de satisfacción del usuario, ya que son las que tienen más especialistas en contacto directo con los pacientes las 24 horas. Garantizar que la atención brindada a los pacientes sea humana, oportuna, consistente, segura y cumpla con los estándares profesionales, promoviendo la satisfacción y el bienestar del paciente. En este sentido, escuchar sobre la atención y satisfacción del paciente es fundamental para garantizar un programa de mejora continua (5).

Cabe señalar que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad del servicio sino también de las expectativas. Los usuarios estarán satisfechos cuando el servicio cumpla o supere sus expectativas, y pueden estar satisfechos con recibir un servicio relativamente eficiente, si las expectativas del usuario son bajas o el usuario tiene acceso limitado al servicio (6).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) reporta que se han realizado diversos estudios sobre la percepción de los usuarios sobre el nivel satisfacción, basada en la calidad de la atención en salud utilizando la herramienta SERVQUAL (ServiceQuality). Esta herramienta evalúa las diferencias entre percepciones y expectativas en cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y materialidad; obteniéndose en la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud que el 70,1% de los usuarios refirieron estar satisfechos con la atención que recibieron, el 21,6% manifestó no estar ni satisfecho/ni insatisfecho y el 8,3% estuvo insatisfecho (7).

Por otra parte, Ataurima (8) en su investigación “Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno- Ayacucho, 2016”, mostró como resultados que existe una alta satisfacción con la enfermería en el 50% de los pacientes después de la cirugía, mostrando que el 100% de satisfacción del usuario fue insuficiente. Paradigma de la calidad.

El análisis de los casos antes mencionados permitió a las autoras conocer y considerar la importancia de medir la satisfacción del usuario en la Unidad de Recuperación Post Anestésica – URPA, especialmente por haber observado indicadores de insatisfacción de las personas cuidadas como son: quejas sobre que no son atendidos inmediatamente cuando presentan dolor, sumado a que muchas veces el profesional de enfermería centra su atención solamente en los aspectos técnicos; escuchándose expresiones como: *“la Srta. no me atiende cuando le digo que me duele, simplemente me dice ya le colocaron su analgésico en sala”*, *“no me dejan ver a mi familia”*, lo que devela que no fue informado de que es una unidad crítica y que el acceso del familiar está limitado.

Frente a ello, las investigadoras se preguntan: ¿Se brinda atención oportuna, humana y segura en la URPA? ¿La persona está satisfecha con la atención recibida y cuidado recibido? ¿el cuidado recibido está de acuerdo a las expectativas que tenía la persona cuidada? ¿En qué aspectos del tratamiento y el cuidado enfermero existen mayores limitaciones?

Frente a lo descrito, se formuló el siguiente problema de investigación científica: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado del enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019?, siendo el objetivo general : 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 Regional Docente de Cajamarca, 2019 y los objetivos específicos los siguientes:

- Identificar el nivel de satisfacción ante el cuidado del enfermero, durante el post operatorio inmediato en la dimensión fiabilidad en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción ante el cuidado del enfermero, durante el post operatorio inmediato en la dimensión de capacidad de respuesta en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.

- Identificar el nivel de satisfacción ante el cuidado del enfermero, durante el post operatorio inmediato en la dimensión seguridad en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción ante el cuidado del enfermero, durante el post operatorio inmediato en la dimensión empatía en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción ante el cuidado del enfermero, durante el post operatorio inmediato en las dimensiones de aspectos tangibles en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019

Por esta razón, nuestro trabajo actual está justificado en cuanto hemos permitido a los profesionales de la salud mejorar y/o modificar la atención que brindan, al diagnosticar la forma en que se proporciona la atención de salud a través de la percepción del usuario e identificar las fortalezas y debilidades, proporcionando la posibilidad de superar las falencias detectadas; y reforzar los aspectos positivos. Además, las autoridades competentes podrán ofrecer diversas estrategias de formación para enfermeros que potencien el desarrollo de comportamientos, actitudes y conductas basadas en el conocimiento científico, la experiencia, la intuición y el pensamiento crítico, encaminadas a brindar cuidados de calidad, cooperando con la recuperación del usuario. Siempre teniendo presente que los pacientes de la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, al alcanzar un estado de bienestar óptimo durante su estancia, lo manifiestan expresando que se encuentran satisfechos con la atención brindada durante el postoperatorio. Este estudio servirá entonces, para implementar mejoras y como material de referencia para futuros estudios relacionados.

Este informe consta de las siguientes partes:

Introducción, donde se describe la realidad problemática que dio lugar al problema de investigación, su importancia, el objetivo general y específicos del estudio.

El Capítulo I: Métodos y materiales que describen el diseño metodológico del estudio, población y muestra, criterios de inclusión y exclusión, métodos de tratamiento del estudio y aspectos éticos considerados durante el estudio.

Capítulo II: Resultado y Discusión, en este capítulo se presenta un análisis y discusión de los resultados obtenidos durante el estudio.

Finalmente, presentamos las conclusiones y recomendaciones del estudio, referencias y finalmente un apéndice.

CAPITULO I:

MATERIALES Y MÉTODOS

MATERIALES Y MÉTODOS

1.1. Tipo de investigación

Este estudio es cuantitativo porque se refiere al estudio de hechos del mundo real y los resultados obtenidos son expresados en una escala numérica (9), en este caso se utilizó datos cuantitativos como es el nivel de satisfacción de los usuarios ante la atención recibida por el personal de enfermería de la Unidad de Recuperación Post Anestésica –URPA del Hospital Regional Docente de Cajamarca (10).

El tipo de estudio es no experimental porque se realizó sin manipular variables intencionalmente y porque se realizó para observar y luego analizar un fenómeno que ocurre en su contexto natural(10).

Es transversal, esto se debe a que las variables planteadas, fueron estudiadas y analizadas en un momento y tiempo específico (10).

El diseño utilizado en este estudio fue descriptivo, según los datos obtenidos directamente del mundo real, sin modificación o alteración, para describir la causa y el efecto del problema, y realizar un análisis sistemático del mismo con el fin de comprender su naturaleza y los principales factores que contribuyen al desarrollo de las principales causas identificadas (9).

El diseño es representado por el siguiente esquema:



Dónde:

M = Pacientes atendidos Unidad de Recuperación Post Anestésica – URPA del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

O = Nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero en la Unidad de Recuperación Post Anestésica – URPA del Hospital regional docente de Cajamarca.

1.2. Población y Muestra

Población: es de 450 pacientes de ambos sexos, mayores de 18 años post operados, que fueron atendidos en la URPA del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, en el mes de marzo del 2019, quienes se encontraron en el periodo post operatorio tardío; invitándolos a recordar los eventos ocurridos durante su estancia en la URPA.

La muestra, se determinó utilizando la fórmula de poblaciones finitas; siendo la misma de 210 pacientes post operados atendidos en URPA; los cuáles fueron seleccionados en fiel cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión.

Conociendo la población de estudio, se aplicó la siguiente formula estadística:

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

$n = 210$

Dónde:

N: Población =450

p: 0.50

q:(1-p)

Z: Nivel confianza al 95% = 1.96

e: Error 0.05

$$n = 210$$

Criterio de inclusión

- Los pacientes mayores de 18 años post operados mediatos, bajo anestesia regional que fueron atendidos en la URPA.
- Personas intervenidas quirúrgicamente, sin distinción de género que fueron atendidos en la URPA.
- Personas intervenidas quirúrgicamente, orientados en tiempo, espacio y persona. que no presentan limitaciones mentales o de comunicación que fueron atendidos en la URPA.

Criterio de exclusión

- Personas que se sometieron a cirugía, que fueron atendidas en la URPA durante el post operatorio y que no cumplieron con los criterios de inclusión.

1.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Una técnica de recopilación de información es la encuesta, que es un conjunto de preguntas estandarizadas de una muestra representativa de una población con el fin de obtener una opinión o un hecho específico ²¹.

Instrumento de la investigación:

El instrumento utilizado es un cuestionario SERVQUAL modificado, el cual consta de cinco dimensiones y contiene un total de 22 ítems/preguntas tanto para las expectativas y las percepciones; que miden el nivel de la satisfacción percibida del usuario. En este contexto, la escala SERVQUAL ha sido la más usada en el mundo para medir la percepción de la calidad de los servicios de salud, principalmente en consulta externa y hospitalización, y en menor medida en urgencias.

La escala Likert se establece del 1 al 5, teniendo en cuenta que un valor de 1 es la calificación más baja y un valor de 5 es la calificación más alta. La distribución de dimensiones o criterios es la siguiente:

- Fiabilidad: 01 al 05
- Capacidad de respuesta: 06 al 09
- Seguridad: 10 al 13
- Empatía: 14 al 18
- Aspectos tangibles: 19 al 22

Para determinar la fiabilidad de los cuestionarios; se realizó una prueba piloto, aplicando una encuesta a 20 pacientes hospitalizados, tratados en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, donde a través de la prueba de Alfa de Cronbach arrojó 0,98; acercándose a 1, lo cual indica que el instrumento aplicado fue altamente confiable. (Ver anexo 5). La mencionada prueba se hizo en diferente periodo de tiempo a la recolección de datos y con personas que no han participado en el estudio.

La categorización se basó en (2) formas: Satisfecho / insatisfecho:

- *Satisfecho*: Cuando la diferencia entre percepciones “P” y expectativas “E” es positiva.
- *Insatisfecho*: Cuando la diferencia entre percepciones “P” y expectativas “E” es negativa.

Ambos cuestionarios se encuentran desarrollados bajo la escala de Likert, con la siguiente valoración: Casi nunca (1), Pocas veces (2), A veces (3), Muchas veces (4), Siempre (5).

Para la recolección de los datos, previamente se gestionó con el mencionado nosocomio los permisos pertinentes; seguidamente se procedió al trabajo de campo aplicando el instrumento a los individuos que aceptaron ser parte del estudio. Cabe indicar que, el cuestionario fue aplicado durante el periodo post operatorio mediato, cuando el paciente estaba en el servicio de cirugía, esto permitió obtener una data confiable y a la vez garantizar el principio ético de beneficencia.

1.5. Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez aplicado el número de encuestas proyectado, se realizó el procesamiento de la información obtenida utilizando la preparación fáctica de la programación de la variante 22 del SPSS y los resultados se plasmaron en tablas y gráficos de frecuencias.

1.6. Principios Éticos

El desarrollo del estudio tuvo en cuenta los siguientes principios éticos propuestos por la Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos en Biomedicina y Estudios del Comportamiento como parte del Informe Belmont (11).

Beneficencia; el principio ético de hacer el bien y no dañar a las personas o dañar las cosas o a la sociedad. Actuar con amabilidad significa ayudar a otros a lograr el bien o contribuir a su bienestar, al reducir los riesgos que pueden dañarlos física o psicológicamente (11). En el presente estudio se respetó este principio al realizar la recolección de datos en el servicio de cirugía, durante el post operatorio mediato, otorgando al paciente el tiempo necesario para concluir el periodo de mayor estrés y obtener su colaboración en un lugar con mayor privacidad.

Autonomía: Este principio ético protege la libertad individual y cada uno debe guiarse por sus propias elecciones para determinar su conducta. Respetar a las personas como individuos autónomos significa reconocer decisiones tomadas en base a valores y creencias individuales (11). En tal sentido para el desarrollo de nuestra investigación se procedió a informar al paciente y en ciertos casos también a la familia, sobre el trabajo en el cual participarán y se obtuvo su autorización escrita mediante la firma del consentimiento informado.

Justicia: Una política que protege cómo se distribuyen estos beneficios o recursos a los pacientes, asignar tiempo y atención a los diferentes pacientes en función de las necesidades que se presenten. La justicia es el principio de igualdad o imparcialidad, trato igualitario y no discriminatorio; según las necesidades individuales de cada uno de los pacientes (11). Durante la investigación los pacientes recibieron un trato justo, sin discriminación alguna en la URPA, y durante la recolección de los datos en el servicio de Cirugía.

Confidencialidad: el principio ético de proteger la información personal obtenida en el desempeño de su función como enfermero y mantener la confidencialidad profesional de este tipo de información; la cual no debe ser divulgada

a terceros (11). Los resultados de la presente investigación solo fueron y serán utilizados con fines de la investigación.

CAPITULO II:

RESULTADOS Y DISCUSION

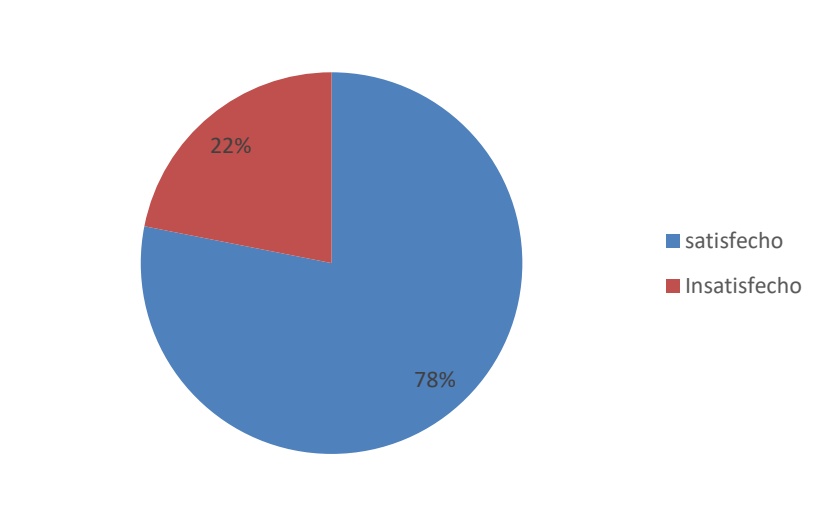
2.1. Resultados y Discusión

La satisfacción del usuario es un factor particularmente importante en la evaluación de los servicios médicos. Primero, es un resultado muy valioso porque está relacionado con el bienestar de la población, que las instituciones médicas están tratando de promover. En segundo lugar, contribuye a una mejor atención, ya que se obtiene información directa del usuario, logrando así que los pacientes participen de manera más eficaz, en la mejora de los servicios. En tercer lugar, la satisfacción y la insatisfacción representan el juicio de valor de un individuo con respecto a la calidad de la atención recibida (12).

Este método para evaluar la satisfacción del usuario en la una unidad de recuperación post anestésica proporciona valiosa información en cuanto a lo que espera recibir el paciente durante su atención, permitiendo aplicar medidas correctivas, lo que significa responder efectivamente sus expectativas; de allí la importancia de la presente investigación y cuyos resultados se presentan a continuación:

Figura 1.

Satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero



Fuente: *Cuestionario Nivel de Satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación Post Anestésica – Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019*

En la figura N° 01 que responde al objetivo general, se observa que del 100% de pacientes encuestado el 78% se encuentra satisfecho con el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, en tanto el 22% se encuentra insatisfecho con el cuidado enfermero brindado.

La satisfacción del paciente es la diferencia entre la expectativa del mismo y la percepción del cuidado que recibe por parte del enfermero, el cual dependerá de la resolución de sus problemas y necesidades, del trato personal que le brinde este profesional, de la amabilidad con la que fue atendido (vínculos empáticos) o de la rapidez con la que se le brindó el cuidado (13).

Por otro lado, el profesional de enfermería alcanza gran preponderancia en lo que respecta a la satisfacción del usuario, por ser el profesional más numeroso y el que está en contacto directo con la persona cuidada las veinticuatro horas del día, por lo tanto, debe asumir su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, garantizando que este sea humano, oportuno, continuo y seguro, siguiendo las normas de la profesión y también la contribución de su desempeño en la satisfacción y bienestar de los pacientes. (5).

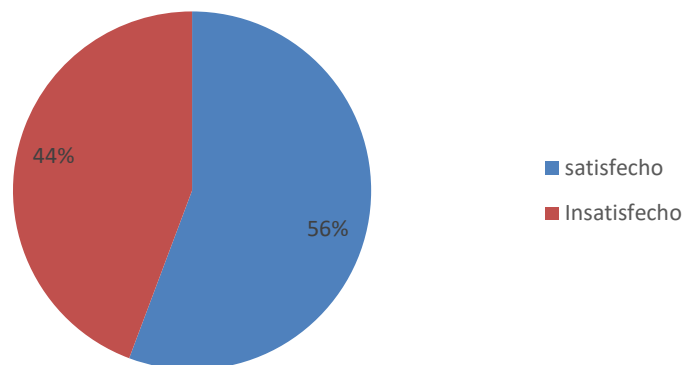
Cabe indicar que los resultados encontrados difieren con los obtenidos por Sifuentes, O. (14) quien encontró que el 51 % de los usuarios hospitalarios presentan poca satisfacción en cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, el nivel de satisfacción se relaciona estrechamente con la prestación del cuidado adecuado al enfermo durante el posoperatorio inmediato. Los resultados son coincidentes con lo sostenido por Ataurima, R. (8) quien considera que se logra un nivel de satisfacción alto en los usuarios al realizar el cuidado de los pacientes desde el desarrollo del aspecto humanista y técnico, debido a que el paciente en esta unidad se encuentra en estado vulnerable.

El nivel de satisfacción del usuario, está íntimamente relacionado con la calidad de cuidado percibida por el usuario y las cifras mostradas significa que se está cumpliendo a cabalidad con el cuidado holístico, lo que consecuentemente representa una experiencia satisfactoria para la persona durante su cuidado, posicionando al personal de enfermería como un profesional que ejecuta con su trabajo con conocimiento,

profesionalismo, ética y humanidad, repercutiendo incluso en la imagen de la misma institución de salud en la que se llevó a cabo la investigación.

Figura 2.

Satisfacción de los pacientes en la dimensión fiabilidad de la unidad de recuperación Post Anestésica – Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.



Fuente: *Cuestionario Nivel de Satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación Post Anestésica – Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019*

En la figura N^o 2 se muestran los resultados relacionados con el primer objetivo específico, observándose que del 100% de pacientes encuestado el 56% se encuentra satisfecho con el cuidado enfermero en la dimensión de fiabilidad durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Regional Docente de Cajamarca y el 44% presenta una insatisfacción con respecto a esta dimensión del cuidado enfermero.

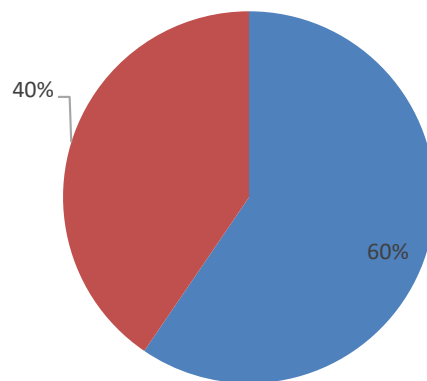
Cabe indicar que el grado de fiabilidad, es la capacidad que posee el profesional de enfermería para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido al paciente, donde se evidencia un desempeño óptimo demostrando habilidades para prestar un cuidado minucioso, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el paciente. Es bajo esta premisa que el paciente post operado siente confianza en el profesional de enfermería cuando percibe un cuidado adecuado, que le ayuda a aliviar las dolencias post operatorias después de una intervención (6).

Ante ello se puede inferir que las expectativas de las personas cuidadas con respecto a la fiabilidad fueron cubiertas, lo que quiere decir que existe mínimas falencias por parte del personal enfermero durante la prestación del cuidado en Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, las cuales son susceptibles a superar.

Es necesario recalcar que los aspectos evaluados en la dimensión fiabilidad fueron los siguientes: habilidad durante el cuidado, estableciendo que es el que menos satisfacción se obtuvo, esto fue relacionado con la habilidad de los enfermeros durante el cuidado en el post operatorio inmediato, lo que permite identificar los aspectos a mejorar durante el cuidado de los pacientes durante su estancia en la unidad de recuperación post operatoria inmediata.

Figura 3.

Satisfacción de los pacientes en la dimensión de capacidad de respuesta de la unidad de recuperación Post Anestésica – Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.



Fuente: Cuestionario Nivel de Satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación Post Anestésica – Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019

En la Figura N°3 se presenta los resultados que dan respuesta al segundo objetivo específico, relacionado con la satisfacción del paciente en la dimensión de capacidad de respuesta observándose que del 100% de pacientes encuestados, el 60% se encuentra satisfecho con el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en

la Unidad de Recuperación Post Anestésica, del Hospital Regional Docente de Cajamarca en la dimensión de capacidad de respuesta y el 40% mostró insatisfacción.

La dimensión capacidad de respuesta es la disposición que presenta la enfermera en dar a conocer aspectos que para el paciente son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación (6).

Los resultados muestran que más del 50% de pacientes están satisfechos en esta dimensión, lo que podría tornarse más alentador ya que en esta dimensión se evaluaron indicadores importantes como: la atención oportuna y seguridad al paciente, en este aspecto se está demostrando que el profesional de enfermería que laboran en la URPA, atiende al paciente en forma rápida y oportuna, brindando información, seguridad, comodidad y evitando complicaciones; sin embargo se debe tomar en cuenta el porcentaje de insatisfacción pues esto indicaría que no todos los profesionales de enfermería estarían cumpliendo con estos aspectos tan importantes, que deben ser tomados en cuenta durante el cuidado enfermero.

Estos resultados son opuestos con el estudio de Medina J. y Medina I (15) quien en su estudio nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en la unidad de cirugía del Hospital General de Jaén”, encontró que, el enfermero brinda información confusa, poco relevante, con falta de calidez, calidad del cuidado realizado por los enfermeros hacia los pacientes, por lo tanto, se genera insatisfacción en el paciente y familiares.

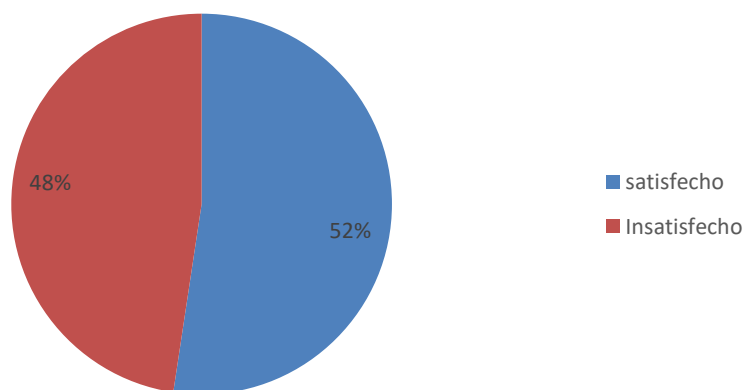
Además, estos resultados son semejantes a la investigación de Lévano S. (16), en el estudio “Satisfacción del paciente post operatorio inmediato del cuidado de enfermería en el Hospital San Juan de Dios”, el cual establece que existe un elevado porcentaje de pacientes satisfechos, con respecto al servicio que se brinda, debido a que el personal de enfermería presenta habilidades y conocimientos necesarios para dar un cuidado de calidad, una de esas habilidades es que las enfermeras administran la medicación analgésica en el tiempo indicado por el médico, además de realizar una vigilancia constante. Mientras, mayor sea la competencia de la enfermera, mayor será el nivel de satisfacción del paciente post operado, esta atención requiere algunos componentes básicos, incluidas las capacidades profesionales; así como, competencias

de conocimiento, experiencia, habilidades y tratamiento de valor, como parte de un perfil general del enfermero.

Estos resultados también coinciden con los encontrados por Díaz A (17). En la investigación sobre “Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes post operado inmediatos en la unidad de recuperación post anestésica ESSALUD Chiclayo”, quien establece que el 62% de los usuarios pacientes se sienten satisfechos, en cuanto a las respuestas de la enfermera frente al llamado y/o la frecuencia de atención; por lo tanto, este trabajo es coincidente con el resultado de esta investigación.

Figura 4.

Satisfacción de los pacientes en la dimensión de seguridad de la unidad de recuperación Post Anestésica – Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.



Fuente: *Cuestionario Nivel de Satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación Post Anestésica – Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019*

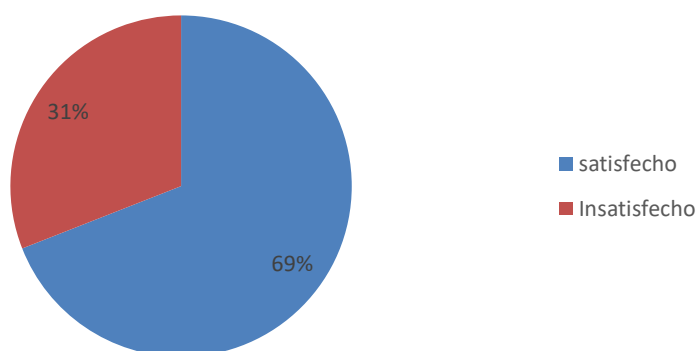
En la figura N° 4 se presentan los resultados obtenidos en relación al tercer objetivo específico que mide la satisfacción del paciente con la dimensión de seguridad del cuidado enfermero, observándose que del 100% de pacientes encuestados, el 52% se encuentra satisfecho con el cuidado enfermero en la mencionada dimensión durante el post operatorio inmediato, en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, en tanto, un 48% presenta insatisfacción con la misma.

Si se toma en cuenta que la dimensión seguridad se define como la confianza que es generada por el personal que brinda la prestación del servicio a nivel personal, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, posibilidades para relacionarse e inspirar confianza (6). Estos resultados reflejan, el rol directo y responsable del enfermero en la unidad post anestésica, en donde la minuciosidad del control de funciones vitales, la vigilancia post quirúrgica, la disposición de alerta ante respuestas al tratamiento anestésico, tanto como a la evolución propia de la intervención quirúrgica; son factores de percepción que determinan una mayor satisfacción del paciente, expresada posteriormente en la sala de hospitalización.

Estos resultados se contrastaron con la investigación: “Satisfacción del Usuario Sobre La Calidad de Atención de Enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS. Callao. 2016”, realizada por Grandez R (18). Quien concluyó que, referente a la seguridad, un 53% muestran interés sobre el estado de salud, el 47% orienta su interés a evitar complicaciones y un 51% del personal de enfermería garantiza que el trato sea humano, oportuno, continuo, adecuado y sobre todo seguro, adhesión a los estándares éticos profesionales y contribución de su desempeño a la satisfacción y el bienestar médicamente requeridos del paciente.

Figura 5.

Satisfacción de los pacientes en la dimensión de empatía de la unidad de recuperación Post Anestésica – Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.



Fuente: *Cuestionario Nivel de Satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación Post Anestésica – Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019*

En la figura N° 5 se presenta los resultados obtenidos en relación al cuarto objetivo específico que fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión de empatía, encontrándose que del 100% de pacientes encuestados el 69% se encuentra satisfecho con el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Regional Docente de Cajamarca en la dimensión de empatía y el 31% presenta una insatisfacción.

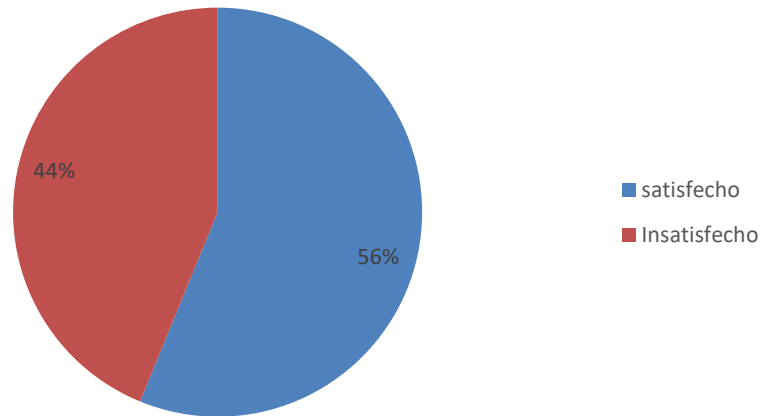
La dimensión empatía, consiste en la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona para asistir y atender adecuadamente las necesidades del otro (6), de allí que es importante que más del 50% estén satisfechos ya que esta es la base para la construcción de una relación de ayuda.

Así lo manifiesta Watson, en su principio de justicia, solidaridad y respeto a la dignidad humana. Estos resultados son alentadores y positivos debido a que el personal de enfermería especialista en el área de recuperación, trata a los pacientes con amabilidad, respeto y paciencia durante su recuperación. Además, enfermeras muestran interés por solucionar cualquier dificultad que se les presente durante su atención, evidenciando que existe una óptima interrelación entre enfermero - paciente, generando un vínculo empático con la finalidad de lograr la satisfacción, bienestar y tranquilidad del paciente, teniendo en cuenta su integridad; así mismo, brindar un servicio óptimo, que se ajuste a sus necesidades y que vayan más allá de lo que el paciente espera ante una atención médica.

Estos resultados se contrastan con la teoría de Restrepo T.³⁰, quien considera que la base de la empatía es la humanización de la atención, fundamentada en la comprensión de las emociones y necesidades del paciente, el autor reflexiona sobre la discusión que existe entre el componente cognitivo y afectivo de la relación empática, y concluye que el enfermero necesita comprender las experiencias, preocupaciones y perspectivas del paciente y las personas de su entorno; pero va más allá, en el sentido de que tienen que comunicar este entendimiento. Finalmente, es demostrable que el aumento de la empatía disminuye el estrés de los pacientes.

Figura 6.

Satisfacción de los pacientes en la dimensión de aspectos tangibles de la unidad de recuperación Post Anestésica – Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019.



Fuente: *Cuestionario Nivel de Satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación Post Anestésica – Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019*

La presente figura muestra los resultados relacionados con el quinto objetivo específico que fue determinar la satisfacción de los pacientes con el cuidado enfermero en la dimensión tangibilidad, encontrando que del 100% de pacientes encuestados el 59% se encuentra satisfecho con el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, y el 41% presenta insatisfacción.

La dimensión sobre aspectos tangibles es definida como la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.⁶ Estos resultados se sustentan mediante la teoría de Kolcaba K.31, la cual considera que la seguridad del paciente se traduce en el confort y comodidad para “sentirse mejor”; incluye condiciones adecuadas de infraestructura y equipamiento del establecimiento de salud. Para ello, es importante considerar que la infraestructura haya sido planificada y diseñada, tanto para facilitar la recuperación del paciente, brindar la suficiente comodidad y seguridad; así como permitir fluidez en el desempeño de labores de los profesionales que laboren en el área; del mismo modo

tanto mobiliario como equipos deben ser pertinentes y adecuados a la atención del paciente post operado.

Al respecto cabe indicar que estos aspectos no dependen directamente del profesional de enfermería, pero si podría tomarse en cuenta aspectos como la influencia del ambiente de la unidad sobre el paciente y así propiciar la comodidad, la tranquilidad física, mental y la aceleración de la recuperación e incorporación a su vida cotidiana.

Estos resultados coinciden con Lozano L. y Quispe K ³². El cual, realizó un estudio en pacientes post quirúrgicos mediatos, encontrando que el 68.3% evidenciaron satisfacción con los aspectos relacionados al entorno (infraestructura y equipamiento). Sin embargo, el 32.7% demostró su insatisfacción en relación a los aspectos tangibles del establecimiento salud.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en forma general, se observa la satisfacción en la mayoría de encuestados, además pone a la vista aspectos susceptibles de mejora que deben tomarse en cuenta; condiciones que, al ser superadas, elevará la calidad de atención y estatus del profesional de enfermería, lo que repercutirá en la imagen del servicio y de la institución.

CONCLUSIONES

Y

RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Después del análisis de los resultados que arrojaron las encuestas tomadas a los pacientes de la unidad de recuperación Post Anestésica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, se pudo concluir lo siguiente:

1. En relación al nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato. Unidad de recuperación post anestésica - Hospital Regional Docente de Cajamarca se determinó que el 22% de los pacientes se encuentran insatisfechos con el cuidado enfermero durante la atención en el periodo post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Regional Docente de Cajamarca, asimismo un 78 % se encuentra satisfecho, lo que se puede considerar como un indicador positivo para la imagen del profesional de enfermería y la seguridad del paciente.
2. En relación a la dimensión de fiabilidad el 56% de los pacientes se encuentra satisfecho con el cuidado enfermero y el 44% presenta insatisfacción.
3. En relación a la dimensión de capacidad de respuesta el 60% de los pacientes se encuentra satisfecho con el cuidado enfermero el 40% muestra insatisfacción.
4. En cuanto a la dimensión de seguridad el 52% de los pacientes se encuentra satisfecho con el cuidado enfermero y el 48% expresa insatisfacción.
5. Se demostró que en relación a la dimensión de empatía el 69% de los pacientes se encuentra satisfecho con el cuidado enfermero y el 31% presenta insatisfacción.
6. Se encontró que en relación a la dimensión de aspectos tangibles el 59% de los pacientes se encuentra satisfecho con el cuidado enfermero y el 41% presenta insatisfacción.

RECOMENDACIONES

A la jefatura del departamento de enfermería y al jefe de recursos humanos

- Realizar periódicamente evaluación de desempeño de los profesionales de enfermería con el fin de determinar debilidades y fortalezas, para que, en base a ello, se planifiquen proyectos de mejora como: capacitaciones dirigidas a promover la actualización de conocimientos, mejorar destrezas, reforzar las actitudes humanísticas, y referentes a procesos de mejora de la calidad del cuidado; asegurando así la satisfacción del usuario.
- Teniendo en cuenta que el periodo post operatorio, puede representar para el profesional de enfermería, responsabilizarse del cuidado de pacientes con un alto grado de complejidad y dependencia; es de suma importancia, considerar una adecuada y suficiente dotación de personal calificado y motivado para el trabajo.

A la jefatura de enfermería de la unidad de recuperación,

- Implementar un programa de concientización y capacitación, para el personal del servicio sobre la práctica de trato humanizado y empatía con el paciente.
- Implementar educación en servicio efectiva, manteniendo al personal actualizado, con lo cual el profesional de enfermería experimentará mayor solvencia en la resolución de problemas y seguridad en la toma de decisiones.
- Dentro de las actividades educativas en servicio, implementar actividades que ayuden a mejorar habilidades y destrezas, con lo cual se obtendrá una mejor capacidad de respuesta del procedimiento, se realizará una atención rápida y oportuna acortando el tiempo de atención y por ende elevando la confiabilidad y sentimiento de seguridad por parte del paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Begazo D, Escate L, Laura J, Pablo J. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Huaycán el año 2015. Tesis de grado. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería; 2015.
2. Sánchez V. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. Tesis de grado. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2016.
3. Pezoa M. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global. Informe Gubernamental. Santiago de Chile: superintendencia de Salud, Departamento de Estudios y Desarrollo; 2013.
4. García Yang L. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto. Tesis de grado. Loreto : Universidad Nacional de la Amazonía Peruana ; 2017.
5. Santana O, Bauer L, Minamisaya K, Queiroz A, Gomez M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Enfermagem. 2014; 12(3).
6. MINSA. Ministerio de Salud. [Online].; 2019. Available from: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>.
7. INEI. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud. [Online].; 2014 [cited 2018 Marzo 11. Available from: https://www.inei.gob.pe/download/./sunasa_ficha_tecnica.pdf.
8. Ataurina R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016. Tesis de grado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Escuela de postgrado -Facultad de Medicina Humana; 2016.
9. Lozada J. Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. 2014.

- 10 Hernández S. Metodología de la Investigación. Cuarta ed. México: Mc Graw Hill . Interamericana; 2006.
- 11 Belmont R. Conbioetica. [Online].; 1978 [cited 2020 Marzo 12. Available from: http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10._INTL_I_nforme_Belmont.pdf.
- 12 Blanco J, Jiménez B, Nieto B. Satisfacción de usuarias sobre la atención brindada por . enfermería en alojamiento conjunto del hospital del niño y la mujer. Tesis de grado. México;; 2010.
- 13 Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana . deHematología, Inmunología y Hemoterapia. 2014; 30(2).
- 14 Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el . servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. Tesis de grado. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2016.
- 15 Donabedian A. An Introduction to Quality Assurance in Health Care. 2003.
.
- 16 OMS. Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2016 [cited 2019 Mayo 11. . Available from: <http://www.who.int/es/>.
- 17 Medina Cóndor J, Medina Sánchez IH. Nivel de satisfacción del paciente postoperado . sobre el cuidado de enfermería. Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén-2016. Tesis de grado. Lambayeque;; 2016.
- 18 Lévano Chávez SS. Satisfacción del paciente post operatorio inmediato del cuidado . de enfermería en el hospital san juan de dios; pisco – 2017. Tesis de grado. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal ; 2019.
- 19 Diaz Carranza AM. Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes post- . operado inmediatos en la unidad de recuperación postanestésica ESSALUD Chiclayo. Tesis de grado. Chiclayo: Universidad Privada Cesar Vallejo; 2020.

20 Grández Muñoz RM. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de . enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS. Callao. 2016. Tesis de grado. Lima.; 2016.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de la Variable de Estudio

variable(s)	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	criterio de medición
Nivel de satisfacción del usuario post operatorio inmediato de la unidad de recuperación post anestésica del hospital regional docente Cajamarca	Respuesta del paciente acerca de la sensación de placer o bienestar obtenido con los cuidados de enfermería en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.	Fiabilidad	Nivel de Eficiencia	Encuesta SERVQUAL modificada donde: satisfecho: Cuando el valor p-e es positivo.
		Capacidad de respuesta	Habilidad y destreza	
			Nivel de conocimiento	
		Seguridad	Plan de acción frente a situación critica	Insatisfecho: cuando el valor p-e es negativo
			Capacitaciones	
			Recursos	
		Empatía	Atención y cuidados	
			Gestión de riesgos	
			Buenas practicas	
		Aspectos tangibles	Trato digno	
			Comunicación	
			Predisposición	
			Recursos materiales	
			Recursos tecnológicos	
			Sistemas de información	



Anexo 2. Encuesta aplicada en los pacientes de URPA

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en **UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA –URPA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA**. Utilice una escala numérica del 1 al 5.



	EXPECTATIVAS	Casi nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre
Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Usted fue atendido inmediatamente a su llegada a la unidad de unidad de recuperación post anestésica.					
2	La atención en la unidad de recuperación post anestésicas se realizó considerando la gravedad de su salud.					
3	La atención en la unidad de recuperación post anestésica está a cargo siempre de personal de enfermería especializado.					
4	el personal de enfermería mantenga suficiente comunicación con usted y sus familiares para explicarles la evolución de su salud					
5	Qué la farmacia del hospital cuente con los medicamentos que requerirá el personal de enfermera por instrucciones de los médicos					
6	Qué la atención en la unidad de recuperación post anestésica sea rápida					
7	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida					
8	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida					
9	Qué la atención en la farmacia del hospital sea rápida					
10	Qué el médico o enfermero le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
11	Qué durante su atención en la unidad de recuperación post anestésica se respete su privacidad					
12	Qué el médico o enero realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual es atendido					
13	Qué el problema de salud por el cual es atendido se resuelva o mejore					
14	Qué el personal de la unidad de recuperación post anestésica le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
15	Qué el personal de la unidad de recuperación post anestésica le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención					
16	Qué usted comprenda la explicación que el médico o personal de enfermería le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención					
17	Qué usted comprenda la explicación que el médico o personal de enfermería le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán					
18	Qué usted comprenda la explicación que el médico o personal de enfermería le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
19	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de la unidad de recuperación post anestésica sean adecuados para orientar a los pacientes					
20	Qué la unidad de recuperación post anestésica cuente con personal para informar y orientar a los pacientes					
21	Qué la unidad de recuperación post anestésica cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
22	Qué los ambientes de la unidad de recuperación post anestésica sean limpios y cómodos					



En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que recibió en **UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA –URPA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA**. Utilice una escala numérica del 1 al 5.



	PERCEPCIONES	Casi nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre
Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Fui atendido inmediatamente a mi llegada a la unidad de unidad de recuperación post anestésica					
2	La atención en la unidad de recuperación post anestésicas se realizó considerando mi gravedad de la salud					
3	Su atención en la unidad de recuperación post anestésica estuvo a cargo de personal de enfermería especializado					
4	El personal de enfermería mantiene suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud					
5	La farmacia del hospital cuenta con los medicamentos que requerirá el personal de enfermera por instrucciones de los médicos.					
6	La atención en la unidad de recuperación post anestésica fue rápida					
7	La atención para tomarse los análisis de laboratorio fue rápida					
8	La atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) fue rápida					
9	La atención en la farmacia del hospital fue rápida					
10	El médico o enfermero le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
11	Durante su atención en la unidad de recuperación post anestésica se respetó su privacidad					
12	El médico o enfermero o realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual es atendido					
13	El problema de salud por el cual es atendido se resolvió y mejoro					
14	El personal de la unidad de recuperación post anestésica lo trate con amabilidad, respeto y paciencia					
15	El personal de la unidad de recuperación post anestésica le mostro interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención					
16	Usted comprendió a explicación que el médico o personal de enfermería le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención					
17	Usted comprendió la explicación que el médico o personal de enfermería le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron					
18	Usted comprendió la explicación que el médico o personal de enfermería le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
19	Los carteles, letreros y flechas del servicio de la unidad de recuperación post anestésica son adecuados para orientar a los pacientes					
20	La unidad de recuperación post anestésica cuenta con personal para informar y orientar al paciente					
21	La unidad de recuperación post anestésica cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22	Los ambientes de la unidad de recuperación post anestésica son limpios y cómodos					

Anexo 3: Base Datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	2
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	1
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

30	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
47	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
48	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
56	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	1
58	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
60	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

62	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2
64	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
69	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
70	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
72	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
77	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
78	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
80	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
81	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4
84	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
87	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5	5	5
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4

94	5	3	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
101	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
103	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
106	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
107	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4
108	4	4	4	4	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
109	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4
110	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	1	4	4	4
111	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3
114	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
115	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
118	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

126	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2
129	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
130	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
136	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	2
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
138	3	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
139	3	3	5	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
142	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2
143	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
144	3	3	1	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	2	3	1	3	2	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3
146	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
150	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3
151	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	1	3	2	3	3	3	2	4
152	5	2	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
153	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	4
154	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
155	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3

157	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3
158	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
161	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2
162	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	1
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2
165	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
166	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2
168	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
169	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
170	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
171	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3
172	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
175	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2
176	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
177	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2
178	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
183	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
186	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
187	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4

189	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4
191	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
192	4	4	4	3	3	2	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	2
193	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
194	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	5	4	2
195	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4
196	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
197	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	1
198	4	4	4	4	1	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	3
199	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
200	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1
201	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
204	5	3	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5
205	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
206	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
207	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
208	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
210	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Base de datos – Expectativas

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22
1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	1	1	1
5	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	4	4	1	1	1	1	4
8	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
9	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2
10	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2
11	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
12	1	4	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	1	1	4	4	1	1	4	1
15	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1
19	1	4	2	1	1	1	1	1	5	4	4	4	1	4	4	5	1	4	4	4	4	1
20	2	4	2	1	3	1	1	1	1	4	1	4	4	4	3	4	4	1	4	2	1	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	2	4	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
29	2	4	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1

30	1	1	1	5	3	1	3	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
31	2	4	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
32	2	4	3	3	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1
36	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2
37	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
38	1	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	1	1	2	5	3	1	1	4	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1
41	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
42	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
43	2	4	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1
44	2	4	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
45	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
46	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
47	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
48	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
50	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
53	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
55	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
56	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
57	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
59	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
60	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
61	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2

62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	1	4
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
68	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
69	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	2	4	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2
72	2	4	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
74	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	2	4	5	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2
76	2	4	5	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
77	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	2	4	5	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
79	2	4	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	2	4	5	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
82	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
85	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
86	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
88	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	5	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
91	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2

94	5	5	5	5	3	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
96	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
97	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
101	2	4	2	1	3	1	1	2	5	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
102	2	4	2	1	1	1	1	1	5	4	4	1	1	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
107	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
108	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
110	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
111	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
112	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
113	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
117	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
118	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	2	4	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
136	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2
137	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	3	5	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
139	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	2	3	5	2	2	2	5	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	2	4	1	5	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
144	4	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	4	1	3	5	2	2	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
147	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	1	4	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	4	3	5	1	4	4	4	4	4
150	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	4	2	5	5	2	2	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
152	5	4	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
153	4	2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
154	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	4	3	2	5	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2

157	4	4	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
158	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	3	1	5	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
167	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	2	1	5	2	2	2	5	2	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
172	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
176	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2
177	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3
179	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
182	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
184	2	1	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2

189	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
190	4	2	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1
192	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
193	2	1	1	1	3	1	3	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
194	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4
196	4	5	5	1	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
197	4	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
198	4	4	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	5	3	5
202	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5
203	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
204	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
205	4	5	2	5	5	1	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
206	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1
207	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
208	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
209	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	5
210	2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2

Anexo 4: Ficha Técnica

FICHA TÉCNICA

1. **Autora** : LIC. ENF. BALLENA AGUIRRE MARITZA
ELIZABETH

LIC. ENF. SORIANO FERNÁNDEZ DELIA
SOFÍA

2. **Administración** : Individual

3. **Duración** : 20 minutos

4. **Sujetos de Aplicación** : Pacientes

5. **Significación** : Manejo de Información de Contenido

6. **Administración y Calificación:**

Se administró utilizando los siguientes materiales:

- Hoja de Respuesta
- Lápiz o lapicero

7. **Baremación** : Autoras

PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN – SATISFACCIÓN

Casi nunca (1), Pocas veces (2), A veces (3), Muchas veces (4), Siempre (5).

PUNTUACIÓN Y ESCALA POR DIMENSIONES

<i>Rango o nivel</i>	<i>Fiabilidad</i>	<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>Seguridad</i>	<i>Empatía</i>	<i>Aspectos Tangibles</i>
<i>Casi nunca</i>	<i>[5 – 10]</i>	<i>[4 – 8]</i>	<i>[4 – 8]</i>	<i>[5 – 10]</i>	<i>[4 – 8]</i>
<i>A veces</i>	<i>[6 – 15]</i>	<i>[9 – 12]</i>	<i>[9 – 12]</i>	<i>[6 – 15]</i>	<i>[9 – 12]</i>
<i>Siempre</i>	<i>[16 – 25]</i>	<i>[13 – 20]</i>	<i>[13 – 20]</i>	<i>[16 – 25]</i>	<i>[13 – 20]</i>

ANÁLISIS DE FIABILIDAD – INSTRUMENTO DE EXPECTATIVAS

Se diseñó un cuestionario de 22 preguntas, se analizó la validez de contenido mediante la valoración de expertos; se evaluó la fiabilidad del cuestionario analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach:

Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,970; indicando que es altamente confiable.

Además, se observa que la confiabilidad de cada elemento esta dado por:

Tabla 1.

Estadística fiabilidad expectativas

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	22

ANÁLISIS DE FIABILIDAD – INSTRUMENTO DE PERCEPCIONES

Se diseñó un cuestionario de 22 preguntas, se analizó la validez de contenido mediante la valoración de expertos; se evaluó la fiabilidad del cuestionario analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach:

Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,986; indicando que es altamente confiable.

Además, se observa que la confiabilidad de cada elemento esta dado por:

Tabla 2.

Estadística fiabilidad percepción

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	22

Tabla 3.

Estadística fiabilidad instrumento general

Alfa de Cronbach	N de elementos
,992	44

Anexo 3. Confiabilidad del instrumento general

Tabla 4.

Confiabilidad del instrumento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	2,57	,926	21
P2	2,43	1,076	21
P3	2,57	,926	21
P4	2,43	,978	21
P5	2,48	,873	21
P6	2,67	,856	21
P7	2,57	,978	21
P8	2,57	,978	21
P9	2,48	,928	21
P10	2,52	,928	21
P11	2,48	,928	21
P12	2,33	,913	21
P13	2,57	,978	21
P14	2,52	,928	21
P15	2,14	,727	21
P16	2,62	,921	21
P17	2,52	,981	21
P18	2,57	,978	21
P19	2,57	,978	21
P20	2,62	,921	21
P21	2,48	,928	21
P22	2,29	,902	21
P23	2,52	,928	21
P24	3,00	1,140	21
P25	2,62	,921	21
P26	2,90	,995	21
P27	2,52	,814	21
P28	2,52	,981	21
P29	2,52	,981	21
P30	3,43	,870	21
P31	2,76	,944	21
P32	2,81	,928	21
P33	2,52	,981	21
P34	2,52	,981	21
P35	3,00	,837	21
P36	2,52	,981	21
P37	2,43	,676	21
P38	2,52	,981	21
P39	2,52	,981	21
P40	2,67	,966	21
P41	2,95	,865	21
P42	2,57	,926	21
P43	2,52	,981	21
P44	2,43	1,076	21

Anexo 4. Reporte de originalidad

"Nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato. Unidad de recuperación post anestésica - Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019"

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	17%	1%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	www.slideshare.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
6	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%

repositorio.unp.edu.pe

Mg. Sánchez de García, Nora Elisa

ORCID: 0000-0001-7508-557X

DNI:16480863

8	Fuente de Internet	1 %
9	Repositorio.Ucv.Edu.Pe Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	enferlic.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %

Nora Sánchez de García

Mg. Sánchez de García, Nora Elisa
ORCID: 0000-0001-7508-557X
DNI:16480863

19	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1 %
22	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
25	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.escuelamilitar.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Repositorio.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Nora Sánchez de García

Mg. Sánchez de García, Nora Elisa
ORCID: 0000-0001-7508-557X
DNI:16480863

30 hdl.handle.net <1 %
Fuente de Internet

31 repositorio.unasam.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

32 www.hsr.gob.pe <1 %
Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

Nora Sánchez de García

Mg. Sánchez de García, Nora Elisa

ORCID: 0000-0001-7508-557X

DNI:16480863



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: **Maritza Elizabeth Ballena Aguirre**
Título del ejercicio: **"Nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermer...**
Título de la entrega: **"Nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermer...**
Nombre del archivo: **MARITZA_BALLENA_Y_DELIA_SORIANO_-TURNITIN-11_DE_ABR...**
Tamaño del archivo: **403.7K**
Total páginas: **64**
Total de palabras: **18,752**
Total de caracteres: **59,579**
Fecha de entrega: **11-abr.-2022 05:35p. m. (UTC-0500)**
Identificador de la entrega: **1808231200**

UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO"
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO



TESIS

"Nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero
durante el post operatorio inmediato. Unidad de recuperación
post anestésica - Hospital Regional Docente de Cajamarca,
2019"

Para optar el título de especialista "Área del cuidado profesional: Atención de
enfermos/as en Centro Quirúrgico"

INVESTIGADORAS

Lic. Enf. Bolívar Aguirre Maritza Elizabeth

Lic. Enf. Soriano Fandiño Delia Sella

ASESORA

Mg. Nora Elisa Sánchez de García

Lambayeque - Perú
2022

Mg. Sánchez de García, Nora Elisa
ORCID: 0000-0001-7508-557X
DNI:16480863