

**UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO”**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**UNIDAD DE POSGRADO**



**TESIS**

**Satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post  
operatorio inmediato. unidad de recuperación post anestésica Hospital II  
Essalud Tarapoto, 2019.**

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

**INVESTIGADORA:**

**Lic. Enf. Aguilar Lopez, Stefanie**

**ASESORA:**

**Dra. Ruíz Oliva, Teófila Esperanza**

**LAMBAYEQUE - PERÚ**

**2019**

---

**Dra. Lucía Aranda Moreno**  
**Presidenta**

---

**Dra. Rosa Candelaria Alcalde Montoya**  
**Secretaria**

---

**Mg. Cruz Marcelina Polo Campodónico**  
**Vocal**

---

**Dra. Teófila Esperanza Ruíz Oliva**  
**Asesora**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE POSGRADO

Acreditada con Resolución N° 110-2018-SINEACE/CDAPH

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

Libro de Acta N°: 03 Expediente: 532-2016-UPG-FC Folio N° 215  
Licenciada: Aguilar López Stefanie en la  
Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque, a las 6 pm  
horas del día 11 - Junio - 2019. Los señores Miembros del Jurado designados  
mediante Resolución N° 859 - 2018 - D - FC.

PRESIDENTE: Dra. Luea Proeda Porcua  
SECRETARIO: Dra. Rosa Candelaria Alcañe Montoya  
VOCAL: Mg. Cruz Marcelina Polo Campodónico

Encargados de recepcionar y dictaminar la Tesis titulada:

Satisfacción del paciente ante el cuidado en enfermería  
durante el Post Operatorio inmediato. Unidad de  
Recuperación Post Anestésica Hospital II Es Salud  
Tarapoto 2019

patrocinada por el profesor  
(a) Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva

Presentada por el (los) Licenciados (as):

Stefanie Aguilar López

Para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad de: Enfermería  
en Centro Quirúrgico "2008"

Sustentada la Tesis, formuladas las Preguntas por parte de los señores Miembros del Jurado, dadas las  
respuestas y aclaraciones por el (los) sustentante (s) y el Patrocinador; el Jurado, después de deliberar,  
declaró APROBADO por UNANIMIDAD, la tesis con el calificativo de Muy Bueno  
debiendo consignarse en los ejemplares del informe las sugerencias hechas en la sustentación.

Terminado el acto se levantó la presente Acta y para mayor constancia firman los que en ella intervinieron.

  
PRESIDENTE

  
VOCAL

  
SECRETARIO

  
PATROCINADOR

## **DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, **Lic. Enf. STEFANIE AGUILAR LÓPEZ**, Investigadora Principal y **Dra. TEÓFILA ESPERANZA RUIZ OLIVA**, Asesora del Trabajo de Investigación: **“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ANTE EL CUIDADO ENFERMERO DURANTE EL POST OPERATORIO INMEDIATO. UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA HOSPITAL II ESSALUD TARAPOTO, 2019.”**, declaro bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar, que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 11 de junio de 2019.

---

**Lic. Enf. Stefanie Aguilar López**  
**Investigadora**

---

**Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva**  
**Asesora**

## **DEDICATORIA**

A mi madre ILEANA DEL SOCORRO, por su apoyo incondicional durante mis años de formación, por sus sabios consejos y por haberme dado la vida.

A mi hijo FABIO RODRIGO, por ser la razón de mi existir, porque me demostró que la voluntad supera cualquier obstáculo, su inocencia espera en silencio que haga de él la mejor obra de mi vida.

En especial a FREDY PALOMINO, por su real estímulo para emprender y culminar el camino que me trajo a esta meta, quien siempre estuvo y sigue allí esforzándose por hacer de mí una mejor persona cada día. Por su desinteresada y generosa labor de respaldo, inagotable entusiasmo y acertados consejos.

STEFANIE

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS: Por darme la vida, inteligencia y sabiduría para trazar metas y dirigirme en el camino hacia el cumplimiento de mis objetivos.

Agradezco a las personas que de manera voluntaria contribuyeron con la realización de esta tesis: las personas cuidadas, licenciados en enfermería, médicos, personal administrativo y demás personas que aportaron con su tiempo conocimientos valiosos.

A la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo por permitirme desarrollarme y crecer como profesional.

A la Doctora Esperanza Ruíz Oliva, quien asesoró el presente trabajo de investigación, dedicando su tiempo y compartiendo sus conocimientos y experiencias que permitieron la elaboración y culminación del presente estudio.

**STEFANIE**

## ÍNDICE

<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN.....</b>	<b>iii</b>
<b>DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
1.1 Antecedentes de la Investigación .....	5
1.2 Base Teórica .....	10
<b>CAPÍTULO II: MÉTODO Y MATERIALES.....</b>	<b>22</b>
2.1. Tipo de Investigación .....	22
2.2. Diseño de la Investigación .....	22
2.3. Población y Muestra .....	23
2.3.1 Población .....	23
2.3.2 Muestra .....	23
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos .....	24
2.4.1. Técnica.....	24
2.4.2. Instrumento .....	25
2.5 Procedimiento de Recolección de Datos .....	25
2.5.1. Técnicas de Tratamiento de la Información .....	25
2.6. Principios de Cientificidad .....	26
2.6.1 Objetividad .....	26
2.6.2 Validez.....	26
2.6.3 Fiabilidad .....	27
2.7 Consideraciones Éticas.....	27
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES .....</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES.....</b>	<b>42</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>49</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Distribución numérica y porcentual de pacientes de acuerdo al nivel de satisfacción ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. Hospital II EsSalud Tarapoto. 2019.....	30
Tabla 2.- Distribución numérica y porcentual de pacientes de acuerdo al nivel de satisfacción sobre la fiabilidad en el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. Hospital II EsSalud Tarapoto. 2019.....	32
Tabla 3.- Distribución numérica y porcentual de pacientes de acuerdo al nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta en el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. Hospital II EsSalud Tarapoto. ....	33
Tabla 4.- Distribución numérica y porcentual de pacientes de acuerdo al nivel de satisfacción sobre la seguridad en el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. Hospital II EsSalud Tarapoto. 2019.....	34
Tabla 5.- Distribución numérica y porcentual de pacientes de acuerdo al nivel de satisfacción sobre la empatía durante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. Hospital II EsSalud Tarapoto. 2019. ....	36
Tabla 6.- Distribución numérica y porcentual de pacientes de acuerdo al nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles durante el cuidado enfermero en el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. Hospital II EsSalud Tarapoto. ....	37



## **RESUMEN**

Esta investigación, cuyo objetivo es 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 de Tarapoto, realiza el análisis del nivel de satisfacción del usuario como indicador importante de la calidad y es base para que las instituciones de salud planteen y apliquen estrategias de mejora en la atención que se brinda. El problema se abordó con un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal. Mediante la técnica de la entrevista se aplicó un cuestionario Servqual, que tuvo en cuenta 5 dimensiones y constó de 20 preguntas en el rubro de expectativa y percepción del cuidado enfermero respectivamente, a una muestra de 175 pacientes post operados del servicio de Cirugía, hospitalizados en el mes de febrero del 2019. Entre los resultados se obtuvo que el nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica es insatisfecho en su totalidad, sin embargo, el nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en un mínimo porcentaje son satisfecho, solo en la dimensión de aspectos tangibles, es satisfecho en su mayoría. Se concluye que para mejorar la satisfacción del usuario es necesario el profesional enfermero de la Unidad de Recuperación Post Anestésica se enfoque en conocer las necesidades y expectativas del paciente e identificar las principales actividades del proceso de atención para lograr que los usuarios se sientan satisfechos y mejor aún se consiga superar sus expectativas con respecto al cuidado enfermero.

**Palabras Claves:** cuidado enfermero, satisfacción del usuario.

## **SUMMARY**

This research, which aims to determine the level of patient satisfaction with nursing care during the immediate postoperative period in the Post-Anesthetic Recovery Unit of Hospital II EsSalud in Tarapoto, performs the analysis of the level of user satisfaction as an important indicator of the quality and is the basis for health institutions to raise and apply improvement strategies in the care provided. The problem was approached with a quantitative, descriptive, cross-sectional study. Through the interview technique, a Servqual questionnaire was applied, which took into account 5 dimensions and consisted of 20 questions in the field of expectation and perception of nursing care respectively, to a sample of 175 post-operated patients of the Surgery Department, hospitalized in the month of February 2019. Among the results, it was found that the level of patient satisfaction with nursing care during the immediate postoperative period in the Post Anesthesia Recovery Unit is unsatisfied in its entirety, however, the level of patient satisfaction before nursing care in the dimensions of reliability, responsiveness, security and empathy in a minimum percentage are satisfied, only in the dimension of tangible aspects, is satisfied in its majority. It is concluded that to improve the satisfaction of the user it is necessary the nurse professional of the Post Anesthesia Recovery Unit to focus on knowing the needs and expectations of the patient and identify the main activities of the care process to make users feel satisfied and better. still be able to exceed their expectations regarding nursing care.

Key words: nursing care, user satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

El siguiente informe describe la satisfacción del usuario como indicador de la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica, el cual implica no limitar la atención a cumplir indicaciones médicas relacionadas con el tratamiento del paciente, seguir normas o reglamentos, sino a dar prioridad al buen trato y el logro de la satisfacción plena del paciente, favoreciendo su recuperación y disminuyendo su estancia hospitalaria<sup>1</sup>.

Así mismo, este estudio revela que, a lo largo de la historia de la profesión de enfermería, en el enfermero existen deficiencias no superadas al brindar los cuidados<sup>2</sup>, por ello ha buscado evolucionar profesionalmente, incrementar y profundizar sus competencias reflejadas en la calidad de los cuidados enfermeros que otorgan a la población beneficiaria.

Para una mejor comprensión de presente informe debemos enfocarnos en que la satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por *Donabedian*<sup>3</sup> como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplir con las necesidades de los usuarios.

La referencia sustancial es la insatisfacción de necesidades, por la limitada comunicación entre el enfermero y el paciente, que se manifiesta en reclamos y quejas frecuentes del paciente, familiares u otras personas que observan un trato que consideran incorrecto. El aumento de la demanda de atención de salud a nivel mundial, de la mano con el aumento de las exigencias del usuario, han elevado sus expectativas en relación al cuidado enfermero, el que ahora se apoya en el avance de la ciencia y tecnología aplicada a la atención de salud para brindar cuidados calidad que satisfaga sus necesidades.<sup>4</sup>

En la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital II EsSalud - Tarapoto labora profesional Licenciado en Enfermería en turnos programados en la mañanas y retenes en las tardes y noches, realizando los cuidados enfermeros a un promedio de 320 pacientes post operados por mes, de distintas especialidades quirúrgicas, que se encuentran bajo los efectos de la anestesia general, regional o sedación hasta su recuperación gradual de funciones orgánicas, reflejos vitales y control del dolor, los cuales, en ocasiones, han manifestado su inconformidad debido a que los cuidados enfermeros recibidos no han sido suficientes, oportunos y de calidad para satisfacer sus necesidades durante su estancia en el área, lo que hace indispensable tener en cuenta la opinión de los usuarios sobre los cuidados de enfermería, así como sus expectativas y percepciones en la satisfacción de sus necesidades básicas desde el punto de vista holístico y así poder tener un diagnóstico situacional que nos permita elaborar propuestas de mejora continua<sup>5</sup>.

Se considera el nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en una Unidad de Recuperación Post Anestésica como el objeto de estudio de la investigación.

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.

Como objetivos específicos determinar el nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero en la dimensión de fiabilidad durante el post operatorio inmediato. Unidad de Recuperación Post Anestésica, determinar el nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero en la dimensión de capacidad de respuesta durante el post operatorio inmediato. Unidad de Recuperación Post Anestésica, determinar el nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero en la dimensión de seguridad durante el post

operatorio inmediato. Unidad de Recuperación Post Anestésica, determinar el nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero en la dimensión de empatía durante el post operatorio inmediato. Unidad de Recuperación Post Anestésica y determinar el nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero en la dimensión de aspectos tangibles durante el post operatorio inmediato. Unidad de Recuperación Post Anestésica.

La hipótesis planteada afirma que el nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica – Hospital II EsSalud Tarapoto, 2019, es insatisfecho.

Este informe está estructurado en 5 capítulos:

En el primer capítulo se presenta el diseño teórico donde se consideran los antecedentes de la investigación y la base teórica.

En el segundo capítulo se presentan los métodos y materiales que detalla el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección y análisis de datos, principios de científicidad y consideraciones éticas.

En el tercer capítulo se presenta los resultados y discusión.

En el capítulo cuarto se exponen las conclusiones.

Por último, en el capítulo quinto se presentan las recomendaciones.

# **CAPÍTULO I**

## **DISEÑO TEÓRICO**

# **CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO**

## **1.1 Antecedentes de la Investigación**

### **Antecedentes Internacionales**

Lenis V, Manrique-A.<sup>6</sup> (Colombia - 2015) en su investigación titulada “Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla - Colombia. 2015” con el objetivo de determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia, concluye que la satisfacción y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima del 70%, lo que indica resultados altamente positivos según la escala del CUCACE. Los resultados de asociación solo mostraron relación entre dichas variables y el sexo, mas no se encontró asociación significativa con el resto de las variables sociodemográficas. El 58,5% fueron mujeres y el 41,5%, hombres. El 96,6% de los pacientes con que el cuidado de enfermería no requiere mejoría. Concluye afirmando que los pacientes tienen una percepción positiva sobre el cuidado de enfermería recibido en la institución, con una puntuación de 93,22 para la dimensión de experiencia con el cuidado y de 78,12 en la dimensión de satisfacción, lo cual indica que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes en la institución es buena.

Paspuel I<sup>7</sup>. (2016) en su tesis titulada “El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la Unidad de Recuperación en el Postoperatorio Inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016, sustenta que la satisfacción es un indicador importante de la calidad; por lo tanto, es la base para que los servicios de salud planteen estrategias para mejorar la atención que brindan constantemente,

tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en la Unidad de Recuperación en el Post Operatorio Inmediato, relacionado con el cuidado enfermero. Concluye afirmando que el 69,54% de los pacientes indican estar insatisfechos con los cuidados de enfermería recibidos; en la categoría de explica y facilita la mitad de los usuarios califican el cuidado como bueno (51,49%), esta categoría mide variables especialmente de la información que al paciente se le debe proporcionar sobre el procedimiento, o tratamientos; en la categoría de conforta, un porcentaje alto (24,51%) de los pacientes indican que la enfermera nunca se aproxima a ellos, así como, el (26,48%) indicaron que la enfermera nunca se relaciona con los familiares para explicar la situación de ellos. Concluye diciendo que las enfermeras de la Unidad de Recuperación Post Anestésica deben reforzar las actividades propias de enfermería como son la relación, apoyo emocional y brindar un cuidado integral que contribuya a satisfacer al paciente y por ello mejorar la calidad de cuidado enfermero.

### **Antecedentes Nacionales**

Pacaya L, Alegre L, Nila M.<sup>8</sup> (Lima 2017) realizaron una investigación sobre el “Nivel de satisfacción del usuario respecto a la interacción enfermera – paciente, en el servicio de Recuperación Post Anestésica de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. 2017”, con el objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la interacción enfermera – paciente, en el servicio de Recuperación Post Anestésica de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, cuyos resultados indican que la satisfacción del usuario se ubicó en un nivel medio con un 57.3%, respecto a la dimensión orientación se ubicó en un nivel medio con el 64.1%, de igual manera la dimensión identificación alcanzó el 61.8% dentro del nivel medio, por su parte la dimensión aprovechamiento se situó en el nivel medio con el 48.1%, finalmente la dimensión resolución obtuvo el 52.7% en un nivel medio. Concluyeron



diciendo que la satisfacción del usuario solo llegó alcanzar un nivel medio entre los usuarios en la interacción enfermera – paciente en el servicio de Recuperación Post Anestésica de emergencia del Hospital Dos de Mayo.

Sifuentes O.<sup>9</sup> (Trujillo 2016). Realizó un trabajo de investigación titulado “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo con el objetivo de determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo. Donde luego de procesar la información recopilada concluye diciendo que: el mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Se concluye que sí existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería.

Albarran A, Tirado C, Berena C<sup>10</sup>. (Trujillo 2016). En la investigación “satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016”, realizado con el objetivo de medir el nivel de satisfacción, se obtuvieron los siguientes resultados: el 67.5% se encontró satisfecho con el cuidado recibido, el 32.5% restante insatisfecho. En la dimensión accesibilidad el 62.5% se encuentra satisfecho y el 37.5% insatisfecho, en explica y facilita el 47.5% se encuentra satisfecho y el 52.5% insatisfecho, en confort el 37.5% se encuentra satisfecho y el 62.5% insatisfecho, en se anticipa el 37.5% se encuentra satisfecho y el 62.5% insatisfecho, en mantiene relación de confianza el

40% se encuentra satisfecho y el 60% insatisfecho y para la dimensión monitorea y hace seguimiento el 67.5% se encuentra satisfecho y un 32.5% insatisfecho. Concluye afirmando que los pacientes del servicio de cirugía se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería postoperatoria recibido.

Cataño D, Chávez B.<sup>11</sup> (Huancayo 2016). Realizaron un estudio sobre la “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de URPA del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – 2016” con el objetivo de determinar la relación que se establece entre la calidad de atención de enfermería, como resultados se evidenció que existe un nivel de calidad de atención de enfermería “favorable” 49,0% , el 43,1% en el nivel “medianamente favorable” y en el nivel “desfavorable” 7,8%; y sobre la satisfacción por el cuidado brindado por la enfermera en su atención segura, el 21,6% usuarios externos aseveran que encuentran muy satisfechos y el 31,4% satisfechos, pero que el 19,6% se encuentran en cierto modo insatisfecho y solo el 2,0% insatisfecho; mientras que el 25,5% no se encuentra satisfecho ni insatisfecho. Concluyen afirmando que existe correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción de la muestra de usuarios del Servicio de URPA, se apreció una correspondencia moderadamente baja y negativa ( $Rho$  de Spearman = 0,301), estadísticamente significativo ( $p = 0,032$ ); la calidad de atención que se brinda el Servicio de URPA establece una satisfacción moderadamente baja en la muestra de usuarios del Servicio de URPA.

### **Antecedentes Locales**

Noriega S.<sup>12</sup> (Moyobamba 2017). Realizó un estudio sobre la “Satisfacción del adulto con el cuidado de la enfermera en el post operatorio servicio de cirugía del Hospital II – 1 Moyobamba.2017”, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción del adulto post

operado con el cuidado de la enfermera en el servicio de cirugía. Los resultados indican la satisfacción del adulto según grupo de edad, el mayor porcentaje en menores de 29 años es de 95.2% y según sexo, el femenino está satisfecho en un 39.4% e insatisfecho en un 44.4%; el sexo masculino está satisfecho con un 60.6% e insatisfecho con un 55.6%. Finalmente encontramos que el 88% se encuentra satisfecho y el 12% insatisfecho.

Pezo D, Ríos A.<sup>13</sup> Realizaron un estudio sobre la “Satisfacción con los Cuidados de Enfermería de Pacientes del Servicio de Cirugía. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Octubre 2011- Enero 2012”, con el propósito de determinar el nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería de pacientes del servicio de cirugía. Los resultados más sobresalientes encontrados nos indican que del 100% (58) pacientes encuestados 32 son de sexo masculino de los cuales 71.9% (23) están muy satisfechos con los cuidados de enfermería y 26 son de sexo femenino de los cuales 69.2% (18) están regular satisfechas con los cuidados de enfermería recibidos en dicho nosocomio. Los pacientes del servicio de cirugía se sienten muy satisfechos con el cuidado de enfermería con un 46.6% que equivale a 27 pacientes, siendo el 71.9% (23) del sexo masculino y el 15.4% (4) de sexo femenino. Se identificó y determinó que existen deficiencias no superadas por el enfermero (a) al brindar los cuidados en los indicadores Paciencia (24.1%) y Ayuda (24.1%) de la dimensión Interacción. Y Continuidad con (19.0%) de la dimensión Participación cuyos valores se encuentran en el Nivel de Nada Satisfactorio.

## **1.2 Base Teórica**

Teniendo como objeto de investigación la satisfacción del usuario externo sobre el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en una Unidad de Recuperación Post Anestésica, se detallarán los conceptos de calidad, satisfacción del usuario de salud y cuidado enfermero en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.

### **Calidad**

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. Es hacer lo correcto, en forma correcta, a tiempo, todo el tiempo, desde la primera vez, mejorando siempre, innovando siempre y siempre satisfaciendo a los clientes en la dimensión humana, técnica y del entorno. La calidad, incluyendo la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención de salud<sup>14</sup>.

El Instituto de Medicina de los EUA (IOM) define la calidad como el grado en que los servicios de atención de salud incrementan la probabilidad de alcanzar un resultado deseado en salud; y son consistentes con conocimientos profesionales actualizados. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Zurita B.<sup>16</sup> la calidad es un “Conjunto de acciones sistematizadas y continuas, tendientes a prevenir y/o resolver oportunamente problemas o situaciones que impiden el mejor beneficio o que incrementan los riesgos a los pacientes a través de cinco

elementos fundamentales: evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacional”.

**Calidad de la atención de salud**, es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. “Es el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención”.<sup>17</sup>

Por su parte la Organización Mundial de Salud (OMS)<sup>18</sup> define: “la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción con el proceso”.

En España, el Sistema Nacional de Salud, considera la definición de la Doctora Palmer, la cual define la calidad como “la provisión de servicios accesibles, equitativos, con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario”.

**El grado de calidad**, es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios.

**Con respecto a la Satisfacción del usuario de salud**, por los años 70 el interés por el estudio de la satisfacción era tal que se habían realizado y publicado más de 500 estudios en esta área (Hunt 1982), este interés no ha decaído, como pusieron de manifiesto Peterson y Wilson (1992) en un análisis de la literatura relativa a la

satisfacción del cliente que ponía estimaba en unos 15.000 artículos académicos escritos que abarcaban la satisfacción o insatisfacción en los últimos veinte años.

Risser (1975): La satisfacción del paciente se entiende como el “grado de congruencia entre las expectativas del paciente con respecto a la resolución del problema de salud y sus percepciones con respecto al cuidado de enfermería recibido”.

Hunt (1977): Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba, es decir, si se alcanzan o superan las expectativas.

Gerson (1996): sugirió que un cliente se encuentra satisfecho cuando sus necesidades, reales o percibidas se saciaban o superaban. Y resumía este principio en una frase contundente “La satisfacción del cliente es simplemente lo que el cliente dice que es”.

Hill (1996): define la satisfacción del cliente como las percepciones del cliente de que un proveedor ha alcanzado o superado sus expectativas.

Oliver (1997): juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo<sup>19</sup>.

La valoración de la satisfacción del usuario con los servicios de cuidado de la salud se atribuye a cuatro factores principales:

- Primero, el ejercicio tiene validez de carta a la retórica del mercado interno del reformado servicio de salud. Los usuarios son los consumidores y los estudios del consumidor son fundamentales tanto para aumentar su eficacia como para mejorar el producto.
- Segundo, la satisfacción del paciente es profesional y clínicamente deseable y está asociada tanto con cumplimiento como con recuperación de salud.

- Tercero, puesto que el cuidado de salud está basado principalmente en los fondos del sector público, los usuarios tienen el derecho ciudadano de comentar y involucrarse en el desarrollo y la implementación de la política de cuidado de la salud.
- Cuarto, existe una convicción extendida de que los estudios de satisfacción del usuario son fáciles de realizar. Por consiguiente, por razones administrativas, clínicas, democráticas y prácticas; la valoración de la satisfacción del cliente tiene aprobación casi universal.<sup>20</sup>

Luego de haber recibido el cuidado enfermero, el paciente manifiesta dos niveles de satisfacción:

- Satisfacción completa: cuando el usuario recibe atención con calidad humana, calidad técnica en servicios disponibles y adecuada información.
- Insatisfacción: cuando el usuario no recibe atención con calidad humana, calidad técnica, no existen servicios disponibles y la información es ausente.

En la actualidad la satisfacción del cliente es una experiencia racional o cognoscitiva, una sensación subjetiva que experimenta, al satisfacer sus necesidades, se estima que se consigue a través de conceptos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas.

Los elementos de la satisfacción para saber cómo los usuarios definen la calidad de los servicios son:

- Disponibilidad: Grado con que un servicio de salud está disponible, siempre que los usuarios lo necesiten.

- Accesibilidad: Grado con que el cliente espera que lo atiendan cuando lo necesita.
- Cortesía: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra una actitud amable con el cliente.
- Agilidad: Grado con que el proveedor de servicio de salud satisface rápidamente la solicitud.
- Confianza: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido.
- Competencia: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios.
- Comunicación: Grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro.

### **Cuidado enfermero**

La enfermería se ha caracterizado por ser una profesión de servicio y cuya esencia es el respeto a la vida y el cuidado del ser humano, el cual ocupa un lugar central y fundamental en la profesión y hasta un modo de ser.

El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual es 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 enfermero – paciente, es así que el paciente post operado inmediato que ingresa a la URPA tras ser intervenido de una cirugía, presenta sensaciones que generan stress, ansiedad, temor, y se requiere de profesionales de enfermería que brinden cuidados con calidad y calidez, así como altos conocimientos



científicos, habilidades que serán de beneficio para el paciente post operado inmediato.<sup>21</sup>

Loncharich N.<sup>22</sup> El cuidado es el objeto de conocimiento de la enfermería y se esboza como criterio fundamental para distinguirla de otras disciplinas del campo de la salud. Se consideran como elementos del cuidado aquellos aspectos afectivos que se relacionan con la actitud y el compromiso del enfermero y, de otro lado, elementos técnicos y tecnológicos que no pueden ser separados para otorgar cuidados. Finalmente, un aspecto importante es considerar al enfermero en su interacción con el paciente, el significado del cuidado para el que brinda y el que recibe el cuidado.

Watson<sup>23</sup> sostiene que el cuidado esta intrínsecamente relacionado con la curación, “la ética y la escala de valores de cuidado, curación y salud comprende el contexto profesional y la misión de la enfermera para la sociedad”. Al elaborar su teoría elabora cuatro conceptos:

- 1) Interacción enfermera – paciente: define al cuidado como un proceso entre dos personas con una dimensión propia personal, en el que se involucran los valores, conocimientos, voluntad y compromisos en la acción de cuidar. Aquí la enfermera elabora un concepto de idea moral como la preservación de la dignidad humana.
- 2) Campo fenomenológico: corresponde a la persona en su totalidad de experiencias de vida humana, abarcando sentimientos, sensaciones, pensamientos, creencias, objetivos, percepciones. Es decir, es todo lo que construye la historia de vida del individuo tanto en el pasado, presente y futuro.
- 3) Relación transpersonal de cuidado: para comprender dicho proceso debemos tener en claro dos conceptos básicos, éstos son:

- Transpersonal: ir más allá del propio ego, lo que permite alcanzar conexiones espirituales más profundas en la promoción de la comodidad y la curación del paciente.
- Cuidado transpersonal: intenta conectarse y abrazar el espíritu o el alma de los demás a través de los procesos de cuidados y de tratamientos y estar en relación auténtica en el momento.

La relación entre estos dos conceptos se da por la caracterización de una clase especial de cuidado humano que depende de: el compromiso moral de la enfermera de proteger y realzar la dignidad humana, así como el más profundo y/o más alto yo, más allá de la situación de salud.

4) Momento de cuidado: es una ocasión en la que la enfermera y otra persona se conectan para el cuidado humano con un punto de contacto en un tiempo y espacio determinado. Tiene la habilidad de expandir la capacidad humana.

### **Cuidado enfermero al paciente post operado inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica**

La Unidad de Recuperación Post Anestésica (URPA) es una unidad con diseño de “sala abierta”, para fácil control, próxima a Centro Quirúrgico, bajo la responsabilidad del anestesiólogo y profesional enfermero, donde ingresan todos los pacientes que han sido sometidos a una intervención quirúrgica, procedimiento diagnóstico o terapéutico bajo anestesia general, regional o sedación profunda en donde el paciente permanece bajo el cuidado de personal enfermero capacitado que realiza los cuidados asociados al post operatorio inmediato hasta la recuperación gradual de las funciones orgánicas y

reflejos vitales del paciente como la ventilación espontánea, conciencia y estabilidad cardiopulmonar y recupera la capacidad psico - motora.

Para alcanzar estos criterios de alta, la unidad debe disponer del siguiente equipamiento:

- Equipos de seguridad: unidad con barandas laterales y fajas, sistema de freno, pedal para regulación de altura y articulación del plano del tronco para facilitar los cambios de postura del paciente.
- Equipos y elementos para el manejo de la vía aérea y la ventilación: fuente de oxígeno, elementos para oxigenoterapia, succión e intubación endotraqueal.
- Equipos y elementos para monitorización: monitor multiparámetro, con oxímetro de pulso, tensiómetro, termómetro y electrodos de las derivaciones de ECG.
- Elementos para el manejo de una emergencia cardiorrespiratoria: desfibrilador, coche de par y material de RCP.
- Medicamentos para el control del dolor y otras posibles complicaciones.

***Ingreso del paciente post operado inmediato a la Unidad de Recuperación Post Anestésica***

- ✓ El anestesiólogo y un profesional de enfermería trasladan al paciente estable a la Unidad.
- ✓ Si aún se encuentra inestable, se transportará intubado y monitorizado.
- ✓ Se informa al anestesiólogo y enfermero de la Unidad de todo lo necesario para su vigilancia y tratamiento inmediato.

- ✓ La vigilancia de enfermería irá orientada a las posibles complicaciones que se puedan presentar teniendo en cuenta las características propias del paciente, situación anestésica y quirúrgica.
- ✓ Finalmente se dará el alta cuando el paciente cumpla con las escalas correspondientes de valoración anestésica, recupere la movilidad, esté estable, con dolor controlado, consciente y orientado<sup>24</sup>.

El profesional enfermero al prestar atención en las Unidades de recuperación Post Anestésica desarrolla aquellos actos de ayuda, apoyo o facilitación a otro individuo con necesidades evidentes para mejorar o beneficiar su situación. La prestación humana en la atención que brinda el enfermero supone valores, voluntad, compromiso con el cuidado y conocimientos, de modo que, el enfermero mediante los cuidados proporcionados demuestre una expresión de interés, preocupación, compromiso y afecto por los usuarios.

### **Encuesta Servqual**

Es un instrumento de investigación multidimensional, en forma de cuestionario, diseñado para medir las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor, con el propósito de mejorar la calidad del servicio, por ello es conocido también como “Modelo de Discrepancias”. Está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

- 1) Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes.
- 2) Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:

a) Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.

b) Necesidades personales

c) Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.

d) Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

e) Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. Identifica las cinco dimensiones que los clientes utilizan para valorar la calidad de un servicio:

1. Fiabilidad. Capacidad o habilidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido de modo cuidadoso y fiable.

2. Capacidad de Respuestas. Disposición y voluntad de servir a los usuarios y proveer un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

3. Seguridad. Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar credibilidad y confianza.

4. Empatía. Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de la otra persona y entender y atender personalmente las necesidades del otro.

5. Aspectos Tangibles. Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución: la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

La encuesta Servqual se encuentra aceptada para ser utilizada en la Guía Técnica para la Evaluación del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo bajo la RM N° 527-2011/MINSA, en la que se permite su modificación bajo parámetros según las necesidades del Centro de Salud en el que se evaluará el nivel de satisfacción de los usuarios.

*Percepción del cliente;* es la valoración de conformidad que realiza el usuario con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en el servicio, facilitados por el profesional enfermero en la satisfacción de sus necesidades.

*Expectativas del cliente;* aquí se define lo que espera el cliente del servicio, esta expectativa está formada por comunicación, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades conscientes.

# **CAPÍTULO II**

## **MÉTODO Y MATERIALES**

## **CAPÍTULO II: MÉTODO Y MATERIALES**

### **2.1. Tipo de Investigación**

La presente investigación fue de tipo cuantitativa, por que se refiere al estudio de los hechos de la realidad, como lo es el nivel de satisfacción de los pacientes ante el cuidado enfermero recibido en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital II Es Salud de Tarapoto.

Fue no experimental, la variable no fue manipulada ni controlada deliberadamente, solo se observaron los fenómenos tal y como ocurrieron en su contexto natural y luego fueron analizados.

### **2.2. Diseño de la Investigación**

Descriptiva: porque los datos fueron analizados sistemáticamente con el fin de describir la causa y efectos de los mismos, entendiendo su naturaleza y factores que puedan causarlos o predecir sus ocurrencias. Los datos fueron recopilados en forma directa por la investigadora.

Transversal: porque la variable en estudio fue analizada en un momento y tiempo definido.

**M      —————>      O**

Dónde:

M = Pacientes de la Unidad Post Anestésica del Hospital II EsSalud de Tarapoto.

O = Nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero en la Unidad Post Anestésica del Hospital II EsSalud de Tarapoto.



## 2.3. Población y Muestra

### 2.3.1 Población

La población estuvo conformada por 320 pacientes post operados del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital II EsSalud Tarapoto, hospitalizados en el mes de febrero del 2019.

### 2.3.2 Muestra

El número de la muestra resulta del promedio mensual de pacientes intervenidos quirúrgicamente y la aplicación de la siguiente fórmula estadística:

Dónde:

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

n = tamaño de la muestra  
Z = nivel de confianza  
p = probabilidad de éxito  
q = probabilidad de fracaso  
e = error de estimación  
N = universo

$$n = \frac{320 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (320 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = \frac{307.2}{1.75}$$

$$n = 175$$

El número de la muestra obtenida aplicando la fórmula es de 175 pacientes post operados.

### **Criterios de inclusión**

- ✓ Usuarios intervenidos quirúrgicamente que se encuentren en el post operatorio mediato.
- ✓ Usuarios que hayan sido atendidos en la URPA.
- ✓ Usuarios de ambos géneros, con edades entre 18 y 60 años.
- ✓ Usuarios sin limitaciones de comunicación (auditiva, visual, lenguaje oral y escrito).
- ✓ Usuarios que deseen participar en la investigación.

### **Criterios de exclusión**

- ✓ Usuarios que no desean participar en la investigación.

**Unidad de estudio:** Pacientes que recibieron cuidados en la Unidad de Recuperación Post Anestésica – Hospital II EsSalud Tarapoto, 2019.

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos**

### **2.4.1. Técnica**

Se utilizó la técnica de la entrevista al paciente post operado.

### **2.4.2. Instrumento**

Se aplicó como instrumento el cuestionario Servqual que comprende tres secciones: expectativas, satisfacción e insatisfacción, que determinó el nivel de satisfacción como indicador según el nivel de insatisfacción, esta clasificación se hace extensiva por preguntas, por criterios y por porcentaje global del cuestionario.

Se tuvo en cuenta 5 dimensiones y constó de 20 preguntas en el rubro de expectativa y percepción del cuidado enfermero respectivamente.

Se empleó la escala de Likert de 3 puntos, considerando al valor 1 como la menor calificación y 3 como la mayor calificación.

Las dimensiones se distribuyen de la siguiente manera:

Fiabilidad	(Del 01 al 04)
Capacidad de respuesta	(Del 05 al 08)
Seguridad	(Del 09 al 15)
Empatía	(Del 16 al 18)
Aspectos tangibles	(Del 19 al 20)

## **2.5 Procedimiento de Recolección de Datos**

### **2.5.1. Técnicas de Tratamiento de la Información**

Los resultados se dividieron en dos categorías: satisfecho e insatisfecho:

**Satisfecho:** Cuando la puntuación de percepción “p” es igual o supere a la puntuación de expectativa “e”.

**Insatisfecho:** Cuando la puntuación de percepción “p” es menor a la puntuación de expectativa “e”.

Los datos obtenidos de las encuestas fueron tabulados en tablas estadísticas, las cuales fueron procesadas aplicando la distribución numérica y porcentual.

Se hizo uso del programa estadístico IBM SPSS Statistics 22, que ayudó a tabular las encuestas.

Se realizó el análisis de los datos aplicando el análisis temático.

## **2.6. Principios de Cientificidad**

### **2.6.1 Objetividad**

Describe la información obtenida de los hechos tal como efectivamente sucede.

### **2.6.2 Validez**

Es el grado o nivel de confianza respecto a la veracidad o falsedad de la investigación. Es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir.

### 2.6.3 Fiabilidad

Dentro de los criterios y procedimientos que supone validez y fiabilidad del estudio se consideró:

**Credibilidad:** Se mantuvo la autenticidad o valor de la verdad de los hallazgos en la investigación tal y como fueron percibidos por los usuarios, sin lugar a alteraciones de las respuestas brindadas por los participantes.

**Confiabilidad:** La información obtenida no fue modificada, ni sesgada por conjeturas sobre la realidad estudiada. Se respetaron las respuestas reales elegidas por los participantes.

**Coherencia:** Implicó la correspondencia que existió entre los distintos componentes de la investigación con el objeto de estudio.

**Originalidad:** Se evitó la duplicidad del tema de investigación al realizar un recuento exhaustivo de investigaciones ya realizadas.

## 2.7 Consideraciones Éticas

Durante el desarrollo de la investigación científica se pusieron en práctica los principios éticos básicos que postula el informe Belmont<sup>25</sup>. Así tenemos:

**2.7.1 Beneficencia:** Es el principio que busca por sobre todas las cosas no dañar, otorga la garantía de que el sujeto no sufrirá daño. El actuar se basará en la benevolencia, al promover el bienestar y minimizar los riesgos que puedan causar daño.

- 2.7.2 Autonomía:** Exige que las personas que participen de la investigación sean aceptadas y puedan deliberar libremente, se les reconozca como un sujeto y no un objeto, se respete su capacidad de autodeterminación de acuerdo con sus valores y convicciones personales.
- 2.7.3 Justicia:** Comprende el valor moral, sobre el cual se basa la investigación, de entregar a cada uno lo que le corresponde, lo que le pertenece o lo que se merece en el momento preciso, haciendo una distribución justa de los recursos en la procura del bien y asegurar que los servicios de salud están a disposición de todos. Está íntimamente ligado a los principios de fidelidad y veracidad.
- 2.7.4 Fidelidad:** Principio de lealtad donde el personal de salud prioriza lo intereses de los pacientes sobre los propios y evita conflictos entre factores externos y el bienestar del usuario. Es el cumplimiento de las obligaciones y compromisos contraído con el paciente, guardando reserva sobre la información que le atañe, mientras éste no autorice a divulgarla.
- 2.7.5 Veracidad:** Es la cualidad de lo que es verdadero o veraz, y está conforme con la verdad y se ajusta a ella. Da sentido al respeto sin mentir ni engañar a los pacientes, poder verificar en la realidad una determinada intención o propósito. Se usa en salud con bastante responsabilidad en la relación con los usuarios.
- 2.7.6 Confidencialidad:** Es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento del paciente, manteniéndose el secreto profesional. Aplicada a la investigación se asegurará la confidencialidad a cada paciente del estudio al usar códigos de identificación.

# **CAPÍTULO III**

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se muestran los resultados de la investigación, los mismos que están vinculados al objetivo general y objetivos específicos.

Para el objetivo general 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 II EsSalud Tarapoto 2019 se presenta la tabla 01.

**Tabla 1.- Distribución numérica y porcentual de pacientes de acuerdo al nivel de satisfacción ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. Hospital II EsSalud Tarapoto. 2019.**

Nivel de Satisfacción	N°	%
Satisfecho	0	0
Insatisfecho	175	100
Total	175	100

Fuente: Cuestionario Servqual aplicado a los pacientes de Cirugía que recibieron cuidados en la Unidad de Recuperación Post Anestésica – Hospital II EsSalud Tarapoto, Febrero del 2019.

La satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica es la percepción respecto al servicio recibido en la satisfacción de necesidades básicas, como resultado de la interacción con la enfermera y el usuario, es una cuestión esencial cuando se trata de evaluar la calidad de la asistencia sanitaria, que resulta ser un proceso de control de estándares planificados, orientados a la satisfacción de las necesidades del usuario, dando soluciones oportunas y superando las expectativas basados en la eficiencia, rapidez, atención y buen servicio, su



importancia se refleja en la efectividad del cuidado, al lograr y producir salud y satisfacción, será el valor último de la calidad del cuidado. Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser ideal, al margen de cuan alta pueda ser la calidad según criterio clínico u otros ajenos al usuario.<sup>26</sup>

Resulta preocupante al analizar los resultados obtenidos como porcentaje global en la tabla N° 01 que muestra que el total (100%) de los pacientes atendidos por un profesional enfermero en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital II EsSalud Tarapoto, quedaron insatisfechos con los cuidados recibidos durante su permanencia en la Unidad.

Los resultados obtenidos son similares con la investigación de Paspuel I<sup>7</sup> donde encontró que la mayoría (60%) de los pacientes indicaron estar insatisfechos con los cuidados de enfermería recibidos. Cabe resaltar como Donabedian<sup>18</sup> establece que la calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de tal manera que potencie lo beneficios en la salud del usuario sin generar riesgos.

Así, la medida de la satisfacción es un instrumento cuyo valor va en aumento en todas las organizaciones de salud, con la idea de que el éxito de la atención depende de la capacidad de satisfacer las necesidades del usuario, quien es un ser racional, capaz de decidir sobre su estado de salud, existe el imperativo ético de involucrar al mismo en la mejora de los cuidados de enfermería.

Los esfuerzos del personal enfermero deben encaminarse a mejorar los procesos para lograr un nivel de satisfacción aceptable o mejor aún, uno que supere las expectativas de los usuarios al percibir los cuidados, considerado como el objetivo que toda institución desea alcanzar.

Para el objetivo específico de determinar el nivel de satisfacción ante el cuidado enfermero en la dimensión de fiabilidad durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital II EsSalud Tarapoto 2019 se presenta la tabla 02.

**Tabla 2.- Distribución numérica y porcentual de pacientes de acuerdo al nivel de satisfacción sobre la fiabilidad en el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. Hospital II EsSalud Tarapoto. 2019.**

Nivel de Satisfacción	N°	%
Satisfecho	47	27
Insatisfecho	128	73
Total	175	100

Fuente: Cuestionario Servqual modificado aplicado a los pacientes de Cirugía que recibieron cuidados en la Unidad de Recuperación Post Anestésica – Hospital II EsSalud Tarapoto, Febrero del 2019.

La satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero en la dimensión de fiabilidad durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica, es la capacidad o habilidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido de modo cuidadoso y fiable. Su importancia, como parte de un servicio con calidad, radica en lograr gestionar los problemas de los clientes con eficacia, lograr cumplir a la primera y en el tiempo prometido los servicios correctos.

La tabla 02 muestra que el mayor porcentaje (73%) de los pacientes atendidos en la Unidad de Recuperación Post Anestésica se sintió insatisfecho con el cuidado enfermero en la dimensión de fiabilidad, y solo un 27% quedó satisfecho, se asemeja con el estudio sobre

la “Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería”, donde el 20,6% estuvo parcialmente satisfecho con la atención de enfermería asociada a la fiabilidad<sup>27</sup>.

Para el objetivo específico de determinar el nivel de satisfacción ante el cuidado enfermero en la dimensión de capacidad de respuesta durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital II EsSalud Tarapoto 2019 se presenta la tabla 03.

**Tabla 3.- Distribución numérica y porcentual de pacientes de acuerdo al nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta en el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. Hospital II EsSalud Tarapoto.**

Nivel de Satisfacción	N°	%
Satisfecho	11	6
Insatisfecho	164	94
Total	175	100

Fuente: Cuestionario Servqual modificado aplicado a los pacientes de Cirugía que recibieron cuidados en la Unidad de Recuperación Post Anestésica – Hospital II EsSalud Tarapoto, Febrero del 2019.

La satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero en la dimensión de capacidad de respuesta durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica, es la disposición y voluntad de servir a los usuarios y proveer un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. Esta dimensión de la calidad refleja el interés del enfermero por brindar una

atención encaminada a la satisfacción de las necesidades del usuario de una manera eficiente, reduciendo el tiempo de espera del servicio requerido.

En la tabla 03 se muestra que el mayor porcentaje (94%) de los pacientes atendidos en la Unidad de Recuperación Post Anestésica quedó insatisfecho con los cuidados enfermeros recibidos y un mínimo porcentaje (6%) se sintió satisfecho ante el cuidado enfermero en la dimensión de capacidad de respuesta durante el post operatorio inmediato., así como en la investigación sobre “Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud”, mostró entre sus resultados que dentro de las variables con mayor insatisfacción estuvo la demora en la atención (78,6%) y una deficiente resolución del problema de salud (81,5%)<sup>28</sup>.

Para el objetivo específico de determinar el nivel de satisfacción ante el cuidado enfermero en la dimensión de seguridad durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital II EsSalud Tarapoto 2019 se presenta la tabla 04.

**Tabla 4.- Distribución numérica y porcentual de pacientes de acuerdo al nivel de satisfacción sobre la seguridad en el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. Hospital II EsSalud Tarapoto. 2019.**

Nivel de Satisfacción	N°	%
Satisfecho	11	6
Insatisfecho	164	94
Total	175	100

Fuente: Cuestionario Servqual modificado aplicado a los pacientes de Cirugía que recibieron cuidados en la Unidad de Recuperación Post Anestésica – Hospital II EsSalud Tarapoto, Febrero del 2019.

La satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero en la dimensión de seguridad durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar credibilidad y confianza. La calidad del cuidado está directamente relacionada con la seguridad de los pacientes y por ende con el nivel de satisfacción<sup>7</sup>. Resulta importante realizar los cuidados enfermeros buscando satisfacer las necesidades del usuario sin generar riesgos o eventos adversos.

La tabla 04 muestra que la mayoría (94%) de los pacientes quedó insatisfecho ante el cuidado enfermero en la dimensión de seguridad durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica y, una minoría (6%) quedó satisfecho. Tal como en el estudio de Mejía D, Rivera O.<sup>29</sup> sobre el nivel de satisfacción tuvo como resultado un 47,66% de insatisfacción en la dimensión de seguridad, se deduce que gran parte de los usuarios demandan que los cuidados de enfermería requieren ser mejorados en este aspecto.

Para el objetivo específico de determinar el nivel de satisfacción ante el cuidado enfermero en la dimensión de empatía durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital II EsSalud Tarapoto 2019 se presenta la tabla 05.

**Tabla 5.- Distribución numérica y porcentual de pacientes de acuerdo al nivel de satisfacción sobre la empatía durante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. Hospital II EsSalud Tarapoto. 2019.**

Nivel de Satisfacción	N°	%
Satisfecho	74	42
Insatisfecho	101	58
Total	175	100

Fuente: Cuestionario Servqual modificado aplicado a los pacientes de Cirugía que recibieron cuidados en la Unidad de Recuperación Post Anestésica – Hospital II EsSalud Tarapoto, Febrero del 2019.

La satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero en la dimensión de empatía durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica es la capacidad cognitiva que tiene una persona para percibir mensajes verbales y no verbales, en un contexto común, lo que otro individuo puede sentir, en el momento en que éste nos cuenta una experiencia, es ponerse en el lugar de la otra persona y entender y atender personalmente las necesidades del otro. Es fundamental para que el paciente se dé cuenta de que es escuchado y comprendido, y por ende valorado como persona digna de ser el centro de interés del profesional que lo atiende.

En la tabla 05 se observa que un poco más de la mitad (58%) de pacientes quedó insatisfecho ante el cuidado enfermero en la dimensión de empatía durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica y un número menor (42%) de pacientes quedó satisfecho. De lo que se deduce que el profesional enfermero mostró empatía en casi la mitad de los pacientes atendidos, tal como el estudio sobre el nivel de empatía con los pacientes de Corrales K, Herrera Y<sup>30</sup>, que muestra que la empatía

encontrada en los estudiantes de enfermería es de nivel medio (69.8%), siguiendo el nivel bajo (27.9%).

Para el objetivo específico de determinar el nivel de satisfacción ante el cuidado enfermero en la dimensión de aspectos tangibles durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital II EsSalud Tarapoto 2019 se presenta la tabla 06.

**Tabla 6.- Distribución numérica y porcentual de pacientes de acuerdo al nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles durante el cuidado enfermero en el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica. Hospital II EsSalud Tarapoto.**

Nivel de Satisfacción	Nº	%
Satisfecho	114	65
Insatisfecho	61	35
Total	175	100

Fuente: Cuestionario Servqual modificado aplicado a los pacientes de Cirugía que recibieron cuidados en la Unidad de Recuperación Post Anestésica – Hospital II EsSalud Tarapoto, Febrero del 2019.

La satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero en la dimensión de aspectos tangibles durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica, considera a los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución: la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. Actualmente resulta importante la aplicación de la ciencia y tecnología médicas para maximizar los beneficios en salud. Los equipos para el diagnóstico y tratamiento de las diversas patologías son cada vez más necesarios y

sofisticados, la infraestructura adecuada, condiciones de limpieza y comodidad de la habitación y el mantenimiento de los mismos son factores relevantes que influyen en la satisfacción del paciente y contribuyen indirectamente a brindar una atención eficiente a los pacientes<sup>31,32</sup>.

Según los valores que muestra la tabla 06 la mayoría (65%) de los pacientes atendidos quedó satisfecho ante el cuidado enfermero en esta dimensión y una minoría (35%) quedó insatisfecho, a diferencia del estudio de Cabello E. y Chirinos J.<sup>28</sup> sobre la satisfacción de los usuarios que tuvo como resultado que existió deficiente disponibilidad de medicamentos (79,5%) y que los ambientes no se encontraron limpios, no fueron cómodos ni acogedores (50,8%).

Existen tres razones por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial. Primero, hay trabajos que demuestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los pacientes y al proveedor de servicios. Segundo, la satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación. Y tercero, la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a proveer<sup>33</sup>. Por lo tanto, para mejorar la satisfacción del usuario es necesario conocer sus necesidades y expectativas e identificar las principales actividades del proceso de atención<sup>28</sup>.



# **CAPÍTULO IV**

## **CONCLUSIONES**

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES**

- El nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica es insatisfecho en su totalidad, confirmando la hipótesis planteada. Resultado que es de suma preocupación para el personal de Enfermería.
- El nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero en la dimensión de fiabilidad durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica es en su minoría satisfecho (27%), las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad alcanzan un mínimo de satisfacción del 6% cada una. Cabe aclarar que felizmente, en la dimensión de empatía un porcentaje significativo, casi la mitad del total (42%) a pesar de ser una minoría, está satisfecho; este aspecto es de importancia ya que permite visualizar que sí son empáticas las enfermeras.
- El nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero en la dimensión de aspectos tangibles durante el post operatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica están satisfechos en la mayoría (65%) e insatisfecho en menor porcentaje (35%), siendo esta dimensión la única en alcanzar un nivel de satisfacción.

# **CAPÍTULO V**

## **RECOMENDACIONES**

## **CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES**

### **A los Profesionales de Enfermería:**

- Los resultados obtenidos servirán para llamar a la reflexión al profesional de enfermería sobre el impacto que tiene el cuidado enfermero en los pacientes post operados en la Unidad de Recuperación Post Anestésica
- Teniendo en cuenta que la enfermería es una disciplina que se practica, entonces el desarrollo futuro de la profesión dependerá de la importancia que se le dé a la investigación en la medida que ésta ofrezca resultados aplicables y pertinentes que mejoren la calidad de la prestación del servicio de enfermería.
- Al personal enfermero que labora en la Unidad de Recuperación Post Anestésica, en el momento de cuidado se debe entender y atender al paciente de manera holística, prestar atención a sus necesidades y direccionar las actividades de enfermería al logro de la satisfacción de las mismas, en el mejor de los casos superar las expectativas del usuario.
- La presente investigación servirá como antecedente para la realización de nuevos estudios sobre los factores relacionados con la calidad del cuidado enfermero brindado al paciente post operado.
- Difundir la presente investigación al personal enfermero del hospital a fin de propiciar actividades de mejora que realcen el trabajo enfermero y fortalezca a la profesión de enfermería.

### **A las Autoridades del Hospital**

- Los programas de mejora de la calidad deberían centrarse en el usuario/cliente, dirigidos a satisfacer sus necesidades.
- Promover la elaboración de guías de procedimientos en la Unidad de Recuperación Post Anestésica a fin de estandarizar los procesos orientados al cuidado holístico del paciente.
- Dotar a la Unidad de Recuperación Post Anestésica de suficiente personal de enfermería capacitado para mejorar las percepciones del paciente sobre el cuidado enfermero y cubrir sus expectativas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pantoja GE, Rivera L, Rodenas R. *Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado del enfermero en alivio del dolor post quirúrgico en la unidad de recuperación post anestésica, clínica oncosalud*. Lima 2017.
2. Ibáñez F. “Cuidado de enfermería vivenciado por el paciente adulto hospitalizado con quemaduras. Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo” 2013. Disponible en <https://alicia.concytec.gob.pe> (último acceso 25 de enero del 2019).
3. Donabedian A. *Evaluating the quality of medical care. The Milbank Memorial Fund Quarterly*, Vol.44, N°3, part 2, pp. 166-203. 2016.
4. Morales C. *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencia frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención de salud en Miatrato Risaralda*. (Febrero – Abril 2009).
5. Bardales N, Cachis G, De Armero E, Tafur M. *Satisfacción del usuario con el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica de la Clínica Ricardo Palma*. Lima 2014.
6. Lenis V, Manrique A. *Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla*. Colombia 2015;15 (3): 413-425. DOI: 10.5294/aqui.2015.15.3.9
7. Paspuel I. *El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra*, 2016. Tesis de grado. 2016.

8. Pacaya L, Alegre L, Nila M. *Nivel de satisfacción del usuario respecto a la interacción enfermera – paciente, en el servicio de Recuperación Post Anestésica de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo*. 2017. Lima 2017.
9. 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 2016. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180> (último acceso 5 de noviembre 2018).
10. Albarran A, Tirado C, Berena C. *Satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016*, [citado Febrero 2019]. Disponible en: [www.repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2001](http://www.repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2001). (último acceso 25 de enero del 2019).
11. Cataño D, Chávez B. *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de URPA del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – 2016*. Fecha de publicación: 29-dic-2017, Editorial: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huancayo 2016.
12. Noriega S. *Satisfacción del adulto con el cuidado de la enfermera en el post operatorio servicio de cirugía del Hospital II – I. Moyobamba*. 2017. Tesis de grado. Moyobamba 2017.
13. Pezo D, Ríos A, *Satisfacción con los Cuidados de Enfermería de Pacientes del Servicio de Cirugía. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Octubre 2011- Enero 2012*. Tesis de grado. Tarapoto 2012.

14. Orozco M. *Calidad en salud*. Nicaragua. 2009. Disponible en: [www.paho.org](http://www.paho.org) (último acceso 7 de febrero 2019).
15. Ataurima. *Satisfacción del paciente pos 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 post grado – Facultad de Medicina Humana; 2016.
16. Zurita B. Artículo “*Calidad de la Atención de la Salud*” *Anales Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos*”. Vol 57, N°4-1996.
17. MINSA. *Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos*. Lima: Ministerio de Salud – Hospital Santa Rosa; 2017.
18. Donabedian A. *Evaluación de la calidad de la atención médica*. En: OPS/OMS, editores. *Investigaciones sobre servicios de salud: una antología*. Washington D.C.: OPS/OMS ;1992.p.382-404. (Publicación Científica; 534)
19. Estudio de la *satisfacción del cliente* Disponible en: <http://bbing.us.es> (último acceso 20 de febrero 2019).
20. Medina J. *Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería. Unidad de Cirugía del Hospital General de Jaén* 2016. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe> (último acceso 2 de febrero 2019).
21. Juárez P, García M. *La importancia del cuidado de enfermería*. Rev. Enferm. IMSS 2009, 17 (2). Disponible en: <http://medigraphic.com> (último acceso 14 de enero 2019).



22. Loncharich N. *El cuidado enfermero*. Disponible en: <http://faen.cayetano.edu.pe> (último acceso 12 de febrero 2019).
23. *El Cuidado: Jean Watson* Disponible en: <https://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com> (último acceso 28 de diciembre 2018).
24. Vali3n C. *Manual del Anestesi3logo URPA y REA.*; 2007.
25. *El Informe Belmont. Principios y Gu3as 3ticas para la protecci3n de los sujetos humanos de investigaci3n 1979*. Disponible en: <https://bioetica.com> (último acceso 28 de enero 2019).
26. Cabrero J, Mart3nez M, Rieg A. *Evaluaci3n de la satisfacci3n del paciente hospitalizado. Empleo de una matriz multirrasgo multim3todo reducida*. Disponible en: <https://hdl.handle.net/10045/24968>. (último acceso 7 de enero 2019).
27. 3lvarez A, Olivares C. y Cadena J. “*Satisfacci3n de los pacientes hospitalizados con la atenci3n de enfermer3a*”, 2012. Revista de Enfermer3a Neurol3gica 11 (2), 68-72. Disponible en: <http://medigraphic.com>
28. Cabello E, Chirinos J. “Validaci3n y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacci3n de usuarios externos en servicios de salud”. Hered v 23n2. Lima abr/jun 2012.
29. Mej3a D, Rivera O. “*Nivel de satisfacci3n sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes*”, 2016. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe>

30. Corrales K, Herrera Y. *“Nivel de empatía con los pacientes de las estudiantes de enfermería del III y IX semestre de la Facultad de Enfermería Universidad Católica de Santa María, Arequipa. 2017. Disponible en <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCM/6508> (último acceso 25 de enero del 2019).*
31. Chávez V. *“Sistema de información para el control, seguimiento y mantenimiento del equipamiento hospitalario”*. 2010. Tesis
32. Crespo del Busto G, Soria M. *“Factores que influyen en la satisfacción del paciente de la hotelería hospitalaria de un establecimiento de salud privado en Lima Metropolitana”*. 2017. Disponible en: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8674> (último acceso 25 de enero del 2019).
33. Zasros B. *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud*. Servicio de Psicología del Hospital Clínico Quirúrgico “Hermanos Ameijeras”. Cuba 2002. Disponible en: <https://m.monografias.com/trabajos>. (último acceso 25 de enero del 2019).

# **ANEXOS**

## FICHA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

HOSPITAL II ESSALUD

RED ASISTENCIAL TARAPOTO

Encuestador:				
Fecha:	Hora de Inicio:		Hora de término:	
Estimado usuario(a), me interesa conocer su opinión sobre la calidad de la tención de enfermería que recibió en la Unidad de Recuperación Post Anestésica en el Hospital II EsSalud de Tarapoto.				
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>				
Edad (en años):				
Sexo:	Masculino	1		
	Femenino	2		
Nivel de Estudios:	Analfabeto	1		
	Primaria	2		
	Secundaria	3		
	Superior Técnico	4		
	Superior Universitario	5		
Tipo de Usuario	Nuevo	1		
	Continuador	2		
Área donde fue atendido:				



En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en la **UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA DEL HOSPITAL II ESSALUD DE TARAPOTO**, utilice la escala de 1 al 3.

EXPECTATIVAS		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
ÍTEM	PREGUNTA	1	2	3
1	El paciente es recepcionado inmediatamente por el personal enfermero en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
2	Los cuidados de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica están siempre a cargo del profesional enfermero especializado.			
3	La permanencia del personal de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica es continua durante el turno.			
4	El personal de enfermería conoce el manejo de los equipos de la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
5	El personal de enfermería evalúa las necesidades del paciente durante su estancia en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
6	El personal de enfermería informa al paciente sobre la dosis, vía de administración, efectos adversos y tipo de medicamento que le administra en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
7	El personal de enfermería administra oportunamente el tratamiento indicado al paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
8	El personal de enfermería identifica situaciones de emergencia y comunica inmediatamente al médico de turno.			
9	El personal de enfermería demuestra seguridad, habilidad y destreza al realizar los procedimientos de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
10	El personal de salud vela por la seguridad del paciente durante su estancia en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
11	El personal de enfermería familiariza al paciente con los equipos de monitoreo de la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
12	El personal de enfermería familiariza al paciente con los procedimientos de enfermería que se realizará al paciente de la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
13	El personal de enfermería coordina para que los ambientes de la Unidad de Recuperación Post Anestésica permanezcan limpios y ordenados.			
14	El personal de enfermería respeta y vela por proteger la intimidad del paciente durante su estancia en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
15	El personal de enfermería no hace distinción de raza, sexo, religión, condición social u otro, durante la atención al paciente de la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
16	El personal de enfermería mantiene un trato amable y respetuoso con el paciente de la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
17	El personal de enfermería atiende las dudas y/o preguntas del paciente referentes a su problema de salud.			
18	El personal de enfermería muestra interés y disposición para solucionar las dificultades que interfieran con la comodidad y confort del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
19	El personal de enfermería cuenta con los insumos y medicamentos necesarios para la atención del paciente en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
20	El personal de enfermería explica al paciente y coordina con laboratorio, vía telefónica, sobre los posibles exámenes auxiliares que se le realizarán durante su estancia en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			



En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que recibió en la **UNIDAD DE RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA DEL HOSPITAL II ESSALUD DE TARAPOTO**, utilice la escala de 1 al 3.

PERCEPCIONES		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
ÍTEM	PREGUNTA	1	2	3
1	Usted fue recepcionado inmediatamente por el personal enfermero en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
2	Los cuidados de enfermería que usted recibió en la Unidad de Recuperación Post Anestésica estuvieron siempre a cargo del profesional enfermero especializado.			
3	La permanencia del personal de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica fue continua durante el turno.			
4	Considera usted que el personal de enfermería conoce el manejo de los equipos de la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
5	El personal de enfermería evaluó sus necesidades durante su estancia en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
6	El personal de enfermería le informó sobre la dosis, vía de administración, efectos adversos y tipo de medicamento que le administraría en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
7	El personal de enfermería le administró oportunamente el tratamiento indicado en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
8	El personal de enfermería identificó situaciones de emergencia y comunicó inmediatamente al médico de turno.			
9	El personal de enfermería demostró seguridad, habilidad y destreza al realizar los procedimientos de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
10	El personal de salud veló por su seguridad durante su estancia en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
11	El personal de enfermería lo familiarizó con los equipos de monitoreo de la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
12	El personal de enfermería lo familiarizó con los procedimientos de enfermería que le realizaría en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
13	El personal de enfermería coordinó para que los ambientes de la Unidad de Recuperación Post Anestésica permanezcan limpios y ordenados.			
14	El personal de enfermería respetó y veló por proteger su intimidad durante su estancia en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
15	El personal de enfermería no hizo distinción de raza, sexo, religión, condición social u otro, durante su atención en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
16	El personal de enfermería mantuvo un trato amable y respetuoso con usted en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
17	El personal de enfermería atendió sus dudas y/o preguntas referentes a su problema de salud.			
18	El personal de enfermería mostró interés y disposición para solucionar las dificultades que interferían con su comodidad y confort en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
19	El personal de enfermería contó con los insumos y medicamentos necesarios para su atención en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			
20	El personal de enfermería le explicó y coordinó con laboratorio, vía telefónica, sobre los posibles exámenes auxiliares que se le realizarían durante su estancia en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.			