

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCION  
DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I  
PRIMERA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA.  
2019**

**SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
EN CUIDADOS QUIRÚRGICOS**

**AUTORES:  
CORINA MARLENI REVILLA GALDO  
MERCEDES SILVESTRE ORIHUELA**

**Callao - 2019  
PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- DRA. ANGELICA DIAZ TINOCO PRESIDENTA
- MG. MARIA CELINA HUAMAN MEJIA SECRETARIA
- DR. SANDY DORYAN ISLA ALCOSER MIEMBRO

**ASESORA: LIC. ESP. CARMEN OLGA MALPICA CHIHUA**

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 171

**Fecha de Aprobación de la tesis:** 06 de diciembre del 2019

**Resolución de Decanato** N° 393-2019-D/FCS, de fecha 04 de Diciembre del 2019, sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser el soporte espiritual durante todo el periodo de nuestra formación profesional, a nuestros queridos padres e hijos quienes con su amor y comprensión son los pilares para forjarnos con tenacidad y fortaleza cumplir con las metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra asesora por su valiosa paciencia, colaboración y apoyo constante a lo largo de la realización y culminación del presente estudio, y a los participantes quienes fueron los artífices para realizar verazmente el trabajo de campo.

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
ÍNDICE	1
TABLAS DE CONTENIDO	4
GRÁFICOS DE CONTENIDO	5
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>10</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	10
1.2 Formulación del Problema	15
1.2.1 Problema General	15
1.2.2 Problemas Específicos	15
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo General	15
1.3.2 Objetivos Específicos	16
1.4 Justificación	16
1.5 Limitantes de la investigación	17
1.5.1 Limitante teórico	17
1.5.2 Limitante temporal	17
1.5.3 Limitante espacial	17
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>18</b>
2.1 Antecedentes	18
2.1.1 Antecedentes Internacionales	18
2.1.2 Antecedentes Nacionales	21
2.2 Base Teórica	24
2.3 Base Conceptual	25
2.4 Definición de términos básicos	39

<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	40
3.1 Hipótesis	40
3.1.1 Hipótesis General	40
3.1.2 Hipótesis Específicas	40
3.2 Definición conceptual de variables	41
3.3 Operacionalización de variables	42
<b>IV. DISEÑO METODOLÓGICO</b>	44
4.1 Tipo y diseño de la Investigación	44
4.1.1 Tipo de la Investigación	44
4.1.2 Diseño de la Investigación	44
4.2 Método de investigación	45
4.3 Población y muestra	45
4.3.1 Población	45
4.3.2 Muestra	45
4.3.3 Criterios de Inclusión	45
4.3.4 Criterios de Exclusión	46
4.4 Lugar del estudio y periodo desarrollado	46
4.5 Técnicas e Instrumentos para recolección de la información	46
4.6 Análisis y procedimiento de datos	48
<b>V. RESULTADOS</b>	50
5.1 Resultados Inferenciales	50
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	54
6.1 Contrastación de la hipótesis con los resultados	54
6.2 Contrastación de los resultados	58
6.3 Responsabilidad ética	64
<b>CONCLUSIONES</b>	66
<b>RECOMENDACIONES</b>	67
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	68
<b>ANEXOS</b>	80

## TABLAS DE CONTENIDO

<b>Tabla</b>	<b>Pág.</b>
<b>5.1.1.</b> CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019	50
<b>5.1.2.</b> CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE TÉCNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019	51
<b>5.1.3.</b> CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE INTERPERSONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019	52
<b>5.1.4.</b> CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE DEL ENTORNO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019	53
<b>5.1.5.</b> PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019	54



- 5.1.6.** PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE TÉCNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019 55
- 5.1.7.** PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE TÉCNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019 56
- 5.1.8.** PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE DEL ENTORNO TÉCNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019 57

## GRÁFICO DE CONTENIDO

Gráfico	Pág.
5.1.1. CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019	50
5.1.2. CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE TÉCNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019	51
5.1.3. CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE INTERPERSONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019	52
5.1.4. CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE DEL ENTORNO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019	53

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019. **Metodología:** El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo, diseño correlacional, corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 60 pacientes postoperados mediatos. La muestra estuvo conformada por 60 pacientes postoperados mediatos. Las técnicas fueron dos encuestas y como instrumentos dos cuestionarios tipo Escala de Likert; el primero Caring Assessment Instrument y el segundo de la satisfacción del paciente. **Resultados:** La calidad de los cuidados de enfermería del paciente postoperado mediato, fue buena 58.3%, regular 23.3% y mala 18.3%; y la satisfacción del paciente postoperado mediato, estuvo satisfecho 53.3%, medianamente satisfecho 30% e insatisfecho 16.7%; asimismo, cuando la calidad de los cuidados de enfermería fue mala están insatisfechos 5%; cuando son regulares están medianamente satisfechos 6.7% y cuando fueron buenas están satisfechos 45%. **Conclusiones:** Existe relación significativa entre la calidad de los cuidados y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019; según la Prueba de Correlación de Rho Spearman fue 0.590, con un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ .

**Palabras clave:** Calidad de los cuidados de enfermería, satisfacción del paciente postoperado mediato

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the mediated post-operative patient in Hall 6-I of the National Archbishop Loayza Hospital, 2019. **Methodology:** The study was quantitative, descriptive method, correlational design, cross-section. The study population consisted of 60 mediated postoperated patients. The sample consisted of 60 postoperated patients mediated. The techniques were two surveys and two instruments like Likert Scale as instruments; the first Caring Assessment Instrument and the second of patient satisfaction. **Results:** The quality of the nursing care of the postoperative patient mediated was good 58.3%, regular 23.3% and poor 18.3%; and the satisfaction of the postoperated patient mediated, he was satisfied 53.3%, moderately satisfied 30% and dissatisfied 16.7%; also, when the quality of nursing care was poor, 5% are dissatisfied; when they are regular they are moderately satisfied 6.7% and when they were good they are satisfied 45%. **Conclusions:** There is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of the mediated postoperative patient in Hall 6-I of the National Archbishop Loayza Hospital, 2019; According to the Rho Spearman Correlation Test, it was 0.590, with a significance level of  $0.000 < 0.05$ .

**Key words:** Nursing care quality, mediated post-operative patient satisfaction

## INTRODUCCIÓN

La evaluación de la satisfacción del paciente postoperado mediato es un método de monitoreo de la calidad de los cuidados de enfermería en las instituciones de salud, siendo los principales indicadores de la experiencia del paciente sobre la calidad de atención brindada, relacionada con el nivel de intensidad del dolor postoperatorio, expectativas del paciente sobre la rehabilitación, evidenciándose la calidad de los cuidados enfermeros en componentes técnico, interpersonal y entorno, y la satisfacción del paciente postoperado mediato según el trato, continuidad y resultado del cuidado.

El estudio titulado: “Calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019”, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato; asimismo, pretende desarrollar estrategias de capacitación a las enfermeras contribuyendo a que brinden los cuidados de calidad, a fin de satisfacer sus necesidades y expectativas del paciente.

Consta de capítulo I. Planteamiento del problema; incluye descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y limitantes; capítulo II. Marco teórico; describe antecedentes, base teórica, conceptual y definición de términos básicos; capítulo III. Hipótesis y Variables; detalla hipótesis, definición de la variable y operacionalización de la variable; capítulo IV. Diseño Metodológico; menciona tipo y diseño, método, población y muestra, lugar de estudio, técnicas e instrumentos y análisis y procedimientos de datos; capítulo V. Resultados; describe resultados descriptivos, inferenciales y otro tipo de resultados; capítulo VI. Discusión de Resultados; contrastación de la hipótesis, contrastación de resultados con estudios similares y responsabilidad ética. Finalmente, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud (OMS), estima que anualmente se realizan 234 millones de intervenciones quirúrgicas en el mundo; 7 millones presentan incapacidades 70% y 1 millón fallecen tras la cirugía 14%; asimismo, eventos adversos 11%, sobresaliendo la infección de herida operatoria 9% y complicaciones operatorias 7%. Asimismo, actualmente con el avance de la ciencia y la tecnología han dado paso a la automatización y estandarización; sin embargo, los pacientes hospitalizados sufren el deterioro de su salud, manifestando incertidumbre, temor, ansiedad, requiriendo ser atendidos con respeto, dignidad, de tal manera que se sienta valorado como ser humano y no como un simple número de cama. Por ello, en el mundo existe insatisfacción por la falta de calidad de atención en el servicio en aproximadamente el 50% de pacientes y/o usuarios y en América Latina 60% evidencio estar insatisfechos. <sup>1</sup>

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), señaló que el cuidado de enfermería es el grado de compromiso, lealtad, valores y humanidad que brinda la enfermera a los pacientes logrando satisfacer sus expectativas y necesidades según valoren con agrado o desagrado durante su estancia hospitalaria en el postoperatorio mediato del paciente bajo anestesia general, local o regional, estando caracterizado por la recuperación inicial del estrés de la anestesia y la cirugía después de las dos primeras horas siguientes a la intervención quirúrgica, donde los pacientes postoperados manifiestan un estado de incertidumbre, temor, debido al resultado de la cirugía, que les ocasiona llanto, pena, miedo, ansiedad, estrés; ocasionando malestar general por su atención no personalizada. <sup>2</sup>

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA), evidenció que por todo ello, la calidad del cuidado de enfermería del paciente postoperado mediato es básico y fundamental, debe de ser con suma calidad y calidez, ya que de ello va a depender el éxito o fracaso de su recuperación, siendo la humanización del cuidado la esencia del enfermero; acompañado del cuidado técnico-científico durante su praxis asistencial; es decir, en casi todos los países del mundo e inclusive los países en desarrollo como el nuestro solo un cuarenta por ciento de pacientes perciben satisfacción adecuada con la atención dada por sentir un restablecimiento físico, alivio del dolor y evitar las complicaciones, y sesenta por ciento están insatisfechos, generando descontento, impaciencia, desconfianza, por no suplir sus necesidades y expectativas básicas tras la cirugía recibida. Solamente, en las clínicas existe una calidad de atención y por ende los pacientes se sienten muy satisfechos llegando a un 95% a 99%.<sup>3</sup>

En el Perú según el Ministerio de Salud del Perú los reportes de la Oficina General de Estadística e Informática (INEI) sobre estudios realizados en cuanto a la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud, evidenció como insatisfactorio el cuidado de enfermería por la atención recibida en un 17%; en el Hospital Arzobispo Loayza 22%, Hospital María Auxiliadora 24% y Hospital Dos de Mayo 34%; esto podría deberse al excesivo número de usuarios con diversas patologías y grados de dependencia por el escaso número de enfermeras(os) para los servicios asistenciales. La satisfacción del usuario juega un papel primordial, lo cual es uno de los pilares fundamentales del cambio en la calidad de atención, que involucra a todo el equipo de salud, permitiendo proporcionar un alto grado de respuesta a las necesidades y expectativas del paciente y/o usuario, de tal manera que se consiga un nivel de atención dentro del marco de la calidad total del cuidado asistencial.<sup>4</sup>

El periodo postoperatorio comienza una vez terminada la cirugía, ingresando a la unidad postanestésica , o sala de recuperación que va depender del tipo de cirugía menor o mayor, curativa, reparador, paliativo y cosmético; asimismo, comprende dos periodos, el primero el postoperatorio inmediato comprendiendo las veinticuatro horas para recuperarse del estrés anestésico, y el segundo es el postoperatorio mediato denominado de resolución y curación que comienza a partir de las veinticuatro hasta las setenta dos horas, después de la cirugía, cuya misión es el cuidado intensivo, procurando el alivio de molestias, ayudando al paciente a recuperarse su autonomía e independencia.<sup>5</sup>

La calidad del cuidado de enfermería del paciente postoperado mediato es fundamental para recuperarse exitosamente de la intervención quirúrgica a la cual fue sometido, ayudándolo a recobrar su funcionalidad física, psicológica y social; con la mayor rapidez posible, procurando que su estancia sea segura, y cómoda, ayudándolos a su óptima recuperación respiratoria, valorando su estado cardiológico, una dieta estricta, verificando su eliminación, conservando su balance hídrico, ayudando a cicatrizar las heridas, evitando las infecciones, procurando disimular su escala del dolor, contribuyendo en darle bienestar y confort durante su estancia hospitalaria en la unidad de hospitalización, donde el paciente le evaluara su cuidados manifestándoles con su grado de satisfacción e insatisfacción del cuidado brindado luego de la cirugía. La calidad de atención y la satisfacción del usuario es el reconocimiento de una necesidad, con capacidad de respuesta, disponibilidad de recursos para aliviar la necesidad y respuesta entre el usuario y el profesional de salud; siendo de confianza mutua, comunicación efectiva, seguridad, sentimientos de calor humano, comprensión y aceptación al usuario.<sup>6</sup>



Una vez operado el paciente, las acciones de enfermería depende en gran medida de su evolución ideal, de ahí la necesidad de contar con enfermeras calificadas y de experiencia suficiente como para brindar el apoyo emocional, llevar a cabo el estricto cumplimiento de las indicaciones médicas y velar por el cumplimiento de medidas encaminadas a lograr resultados satisfactorios; por ende, la enfermera debe de velar los cuidados del paciente postoperado mediato, demostrándole un sentimiento de seguridad, interés y empatía; sin embargo, hay enfermeros que realizan su labor de forma rutinaria, dejando atrás el lado humano, solo con un enfoque biomédico de solo brindar un tratamiento terapéutico, su labor lo hace por cumplir con su horario, más no con la esencia del cuidado que es el apoyo emocional, holístico, integral y humanitario.<sup>7</sup>

En el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, se evidencia que los pacientes postoperados mediatos refieren quejas del cuidado que brinda la enfermera, algunas de ellas ven al paciente como número de cama o una simple enfermedad; lo que estaría reflejando que se deja de brindar la parte más valiosa que es el cuidado de la calidad asistencial de enfermería; ya que mediante su praxis será calificada como positiva o negativa; según logren satisfacer sus necesidades y expectativas del paciente al hacerlos sentir durante su estancia corta un cuidado de calidad en el componente técnico (praxis asistencial), interpersonal (relaciones paciente-enfermero), y del entorno (ambiente confortable, tranquilo y con suma privacidad). Muchos de los hospitales del sector público enfrentan realidades parecidas y pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio, los usuarios siguen manifestando insatisfacciones por el cuidado que reciben; por ello, cumplen un papel importante durante la atención al usuario con una firme actitud humanística, ética y responsabilidad, adecuados conocimientos biológica, psicosocial y humana.<sup>8</sup>

Al interactuar con los pacientes postoperados mediatos, se pudo observar incomodidad, malestar, incertidumbre, disconformidad, lo cual se pudo evidenciar por el semblante, manifestaciones de enojo, al contestar (amargo), expresión de molestia que presentan muchos de ellos, al preguntarle cual era la molestia, lo cual manifestaron que:

“la enfermera es muy eficiente en su cuidado pero no es cálida en su trato”, “las enfermeras no son muy comunicativas”, “siempre paran muy apuradas”, “no se dan el tiempo necesario para manifestarnos su apoyo emocional”, “no estamos satisfechos ya que la enfermera no se anticipa ni es accesible cuando la necesitamos”, “no tiene tiempo para explicarnos lo que debemos hacer o no hacer tras el alta”, “la enfermera no nos brinda confianza”, “nuestra estancia a pesar de ser muy corta no es confortable”, “la enfermera no es amable, no es comprensible, no es amistosa y no tiene paciencia”, “no nos hace sentir seguros hace su labor por cumplir su horario”, “no nos muestra cordialidad ni paciencia sino es muy arrogante y está siempre de mal humor o fastidiada”; entre otros aspectos.<sup>9</sup>

Por lo que, el presente estudio nos permitirá evaluar continuamente la satisfacción del paciente postoperado mediato, mediante la calidad de los cuidados que son brindados por los profesionales de enfermería en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, una vez que salgan de la anestesia y de la sala de recuperación, que permitan consolidar el desempeño asistencial frente al paciente en forma continua, segura, oportuna y humana, de tal manera que sea la más efectiva y eficaz posible, orientada siempre en la satisfacción del paciente en cuanto a la accesibilidad de la enfermera frente a sus necesidades, anticipación del cuidado sin demora, relación de ayuda, confianza, brindándoles una confortabilidad y hacer el monitoreo y seguimiento.

Por todo lo anteriormente manifestado, siendo una problemática en los centros quirúrgicos se formula la siguiente interrogante:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es la relación entre los cuidados de enfermería en el componente técnico y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?

¿Cuál es la relación entre los cuidados de enfermería en el componente interpersonal y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?

¿Cuál es la relación entre los cuidados de enfermería en el componente del entorno y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Determinar la relación entre los cuidados de enfermería en el componente técnico y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Identificar la relación entre los cuidados de enfermería en el componente interpersonal y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Describir la relación entre los cuidados de enfermería en el componente del entorno y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

### **1.4. Justificación**

El estudio es de suma relevancia en el ámbito hospitalario, especialmente en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; ya que una vez que el paciente postoperado mediato se recupera de la anestesia; es decir, cuando se despierta necesita del apoyo del profesional de enfermería; aún persiste la deshumanización del cuidado, porque solo realizan su praxis y se enfocan al modelo biomédico; por tanto, el cuidado y satisfacción del paciente es un valioso instrumento de referencia en la toma decisiva relacionado estrechamente con la calidad del cuidado asistencial, no es solo exclusivo resolutoria, sino además está enmarcado en lo administrativo y gerencial de la salud. Por lo tanto, la satisfacción por ser uno de los pilares fundamentales del cambio en la atención de salud, que involucra al profesional de enfermería, a todo el equipo de salud y al organismo institucional, permitiendo proporcionar un alto grado de respuesta a las necesidades y expectativas del paciente y/o usuario de tal manera que se consiga un nivel de atención dentro del marco de la calidad total.

Por lo tanto, brindando cuidados de calidad tanto humanizados, integrales y/o holísticos, es el eje fundamental de generación de estrategias en busca de una mejora en el nivel de satisfacción del paciente postoperado mediato; pretende desarrollar estrategias de capacitación a fin de estimular de forma positiva a los profesionales de enfermería contribuyendo a que brinden cuidados de calidad, promoviendo el buen trato, respeto, afecto, confianza, empatía, y resolución de problemas; a fin de poder satisfacer sus necesidades y expectativas en el periodo postoperatorio mediato; promoviendo una adecuada relación terapéutica enfermera-paciente a fin de que el propio paciente participe de forma positiva en su recuperación y rehabilitación, colaborando e integrándose a la sociedad tras el alta.

## **1.5. Limitantes de la investigación**

### **1.5.1. Limitante teórica**

El estudio de investigación se enfocará en la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

### **1.5.2. Limitante temporal**

El estudio tendrá una duración temporal el cual se ejecutará a partir del mes de junio y culminará en el mes de noviembre del 2019.

### **1.5.3. Delimitación temporal**

La investigación se realizará en el Perú, en el departamento de Lima, provincia de Lima, distrito de Cercado de Lima y específicamente en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

## **II. MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Castillo R; en el 2018, en Ibarra: Ecuador, realizo un estudio titulado: “Cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio mediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en la unidad de recuperación en el postoperatorio mediato. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, de corte transversal y diseño correlacional, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario, la población de estudio estuvo constituido por 384 pacientes. Los resultados fueron, 69,54% 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. Las conclusiones finales del presente estudio fueron que las enfermeras de la unidad de recuperación post anestésica del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra 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.<sup>10</sup>

De Los Ríos J, Cordero I, Pérez G, Mora I; en el 2017, en La Habana: Cuba; realizaron un estudio titulado: “Satisfacción de la recuperación anestésica postoperatoria según escala de calidad de recuperación postoperatoria”. Describir la calidad de recuperación anestésica mediante escala de calidad de recuperación postoperatoria. La metodología fue cuantitativa, método descriptivo, corte transversal, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, la muestra por 514 pacientes. Los resultados fueron que la satisfacción del paciente en la dimensión general 98.9% en T0 (preoperatorio o control), 98.9% en T15 (15 minutos de estar en la URPA terminada la anestesia) y 98.1% en T40 (40 minutos postanestésica). Las conclusiones fueron que la escala de calidad de recuperación postoperatoria fue fácil de evaluar y los pacientes estaban totalmente satisfechos; las complicaciones fueron escasas con ambos métodos anestésicos y su influencia mínima en el grado de satisfacción.<sup>11</sup>

Mosquera S, Córdoba E; en el 2014, en Quito: Ecuador; realizaron un estudio titulado: “Evaluación del grado de satisfacción de la atención anestésica en el Servicio de Recuperación de pacientes con anestesia general en el Hospital Gineco Obstétrico Isidro Ayora”. El objetivo fue evaluar el grado de satisfacción de la atención anestésica en pacientes. La metodología fue tipo cuantitativa, método descriptivo, corte transversal, la técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario, la muestra por 154 pacientes. Los resultados fueron, 64.9% manifestaron fue excelente, 72.7% recibieron apoyo emocional, 52.6% fue confortable, y 94% el trato bueno. Las conclusiones fueron entre otras que el grado de satisfacción en la atención anestésica de las pacientes intervenidas son medianamente aceptables la atención del cuidado que ellas sienten porque les interesa mayormente el resultado final, aunque muchas expresan que si fueron tratadas con calidad y calidez.<sup>12</sup>

Montaño E; en el 2015, en Veracruz: México; realizó un estudio titulado: “Satisfacción anestésica como indicador de calidad de la atención en los pacientes post operados del CEMEV”. El objetivo fue conocer la calidad de la atención anestésica basándose en la percepción en términos de satisfacción. La metodología fue tipo cuantitativa, método descriptivo, de corte transversal, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, la muestra estuvo conformada por 514 pacientes. Los resultados fueron que la satisfacción anestésica como indicador de la calidad de la atención anestésica es media 55%, trato 30% y bajo 15%. Las conclusiones del estudio fueron que la calidad de atención, se revisará el concepto de satisfacción del paciente como medida del resultado de la actividad asistencial; por ende, la calidad de vida es relevante en este contexto y puede ser medida después de la anestesia y la cirugía bajo las dimensiones objetivas y subjetivas.<sup>13</sup>

Sanz O, Camaná C. Gimeno A, Martínez J, Vitero E; en el 2016, en Madrid: España; realizaron un estudio titulado: “Nivel de satisfacción de los cuidados en el postoperatorio mediato en la unidad de recuperación anestésica en cirugía ortopédica de traumatología”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los cuidados en el postoperatorio mediato. La metodología fue tipo cuantitativa, método descriptivo, corte transversal, la técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario, la muestra estuvo conformada por 90 pacientes. Los resultados fueron que la implantamos vía clínica y pautas analgésicas según clasificación de procesos, se incorpora la recuperación de sangre intra y postoperatoria. Las conclusiones fueron que el potencial humano y calidad científico técnica favorece recuperación del paciente, pronta recuperación que garantiza estabilidad del paciente, disminuyendo los efectos adversos, el nivel de estrés quirúrgico y aumentando la satisfacción.<sup>14</sup>



### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Flores N; en el 2018, en Lima: Perú, realizó un estudio titulado: “Satisfacción del paciente postoperado mediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en la Clínica San Pablo”. El objetivo fue determinar la satisfacción del paciente postoperado mediato. La metodología fue tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, y corte transversal, como técnica la encuesta e instrumento un cuestionario, la población por 30 pacientes. Los resultados fueron, 40% la satisfacción del paciente es alto, dimensión trato 44% es alto, dimensión continuidad del cuidado el 44% es medio, y dimensión resultados 47% es alto. Las conclusiones fueron que la satisfacción del paciente postoperado mediato es alta, dimensión resultado del cuidado y medio en la continuidad del cuidado, respecto al trato es alto, al orientarlo utilizan un lenguaje claro y sencillo. <sup>15</sup>

Gómez M, Vilca J, Isidro M; en el 2018, en Lima: Perú, realizaron un estudio titulado: “Satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Recuperación Post Anestésico de la Clínica Good Hope”. El objetivo fue identificar el nivel de satisfacción del paciente postoperado con los cuidados de enfermería. La metodología de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, y corte transversal, como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario, la población por 532 pacientes. Los resultados fueron que la puntuación máxima es de 81 puntos, valoración final de la variable propone tres niveles de la satisfacción: alto (64 – 81 puntos), medio (46 – 63 puntos) y bajo (27 – 45 puntos), para garantizar la aplicabilidad del instrumento en pacientes postoperados. Las conclusiones del presente estudio se pondrán a disposición de las autoridades del servicio de recuperación post anestésicos y de la clínica, para que a partir de la realidad realicen cambios. <sup>16</sup>

Alva C, Tirado C; en el 2016, en Trujillo: Perú, realizaron un estudio titulado: “Satisfacción del paciente postoperado mediato sobre el cuidado de enfermería del Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo”. El objetivo fue determinar la satisfacción del paciente postoperado mediato sobre el cuidado de enfermería. La metodología fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, y de corte transversal, como técnica la encuesta e instrumento un cuestionario, la población por 200 pacientes. Los resultados fueron que el 67.5% se encontró satisfecho, según dimensiones accesibilidad 62.5% satisfecho; explica y facilita 47.5% satisfecho; conforta 37.5% satisfecho, se anticipa 37.5% satisfecho, confianza 40% satisfecho y monitorea y hace seguimiento el 67.5% satisfecho. Las conclusiones fueron que el nivel de satisfacción del paciente postoperado mediato fue regular, y el cuidado de enfermería se encontró sobresaliente en la dimensión accesibilidad fue regular se encuentra satisfecho.<sup>17</sup>

Maita G, Calderón S, Lazo M; en el 2015, en Huancayo: Perú, realizaron un estudio titulado: “Nivel de satisfacción del paciente postoperado mediato y el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación postanestésica del Hospital Félix Ayorca Soto de Tarma”. El objetivo fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente postoperado mediato y el cuidado de enfermería. La metodología de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, de corte transversal y diseño correlacional, como técnica la encuesta e instrumento un cuestionario, la población por 60 pacientes. Los resultados fueron 91.7% el cuidado de enfermería es adecuado, de ellos, 68.4% se encuentran satisfechos. Las conclusiones fueron que las enfermeras, la vigilancia y el cuidado del paciente postoperado mediato, tiene que ser junto al paciente, para prevenir además que el paciente tire las conexiones de monitoreo y tratamiento farmacológico; así mismo, evitar rodar o caer de la cama.<sup>18</sup>

Miranda N; en el 2015, en Tacna: Perú, realizó un estudio titulado: “Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en el Hospital III Daniel Alcides Carrión”. El objetivo fue establecer la relación entre la satisfacción de los pacientes y nivel de cuidados de enfermería. La metodología de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, corte transversal, como técnica la encuesta e instrumento un cuestionario, la población por 152 pacientes. Los resultados del presente estudio fueron, el nivel de satisfacción de los pacientes durante el postoperatorio mediato, 48% completa, 35% intermedia y 17% insatisfecho, el nivel de cuidado de enfermería, 58% obtuvo un eficiente cuidado durante el postoperatorio mediato, la satisfacción del paciente y cuidados de enfermería postoperatorio mediato, el cuidado de enfermería es eficiente 58%, 48% percibe una satisfacción completa, cuidado de enfermería es regular 42%, el nivel de satisfacción fue regular 3%.<sup>19</sup>

Laurente Y, Ortiz B; en el 2018, en Lima: Perú, realizó un estudio titulado: “Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Pampas de Tayacaja”. El objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción y la calidad de atención al paciente. La metodología fue cuantitativa, método descriptivo, corte transversal, la técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario, la muestra por 40 pacientes. Los resultados fueron que el 30% presenta relación de poco satisfecho con una calidad regular, 25% de insatisfacción y una calidad mala, dimensión humanal 62,5% como regular, dimensión oportuna 50% regular, dimensión continua 42,5% regular, dimensión libre de riesgos 70% regular, dimensión técnica 50% se encuentran insatisfechos, 52,5% dimensión interpersonal poco satisfecho y dimensión entorno 85% poco satisfecho. Las conclusiones fueron que existe una relación directa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención.<sup>20</sup>

## 2.2. Base Teórica

En su discurso de aceptación del Premio de Investigación en Servicios de Salud en 1986, declaró: " En todo mi trabajo he tratado de incorporar la convicción apasionante de que el mundo de las ideas y el mundo de la acción no están separados, como algunos piensan, sino que son inseparables uno de otro. Las ideas, en particular, son las fuerzas verdaderas que le dan forma al mundo tangible". Además de personificar las rigurosas tradiciones de la academia, Donabedian ejercía un hábil dominio del lenguaje, lo que daba una dimensión estética aun a sus textos más técnicos. <sup>21</sup>

El cuidado que tenía en la enseñanza y asesoría de estudiantes era proverbial; más nuestra deuda con Avedis Donabedian no se limita a lo intelectual. En el espíritu del verdadero mentor -una especie académica en peligro de extinción- él se involucró no sólo en la transmisión del conocimiento, sino también en la formación personal integral de sus estudiantes. Logró este efecto interviniendo activamente en dicho proceso, amén de ser en sí mismo un modelo paradigmático a seguir. En su propia vida, el profesor Donabedian encarnaba los principios de calidad que tan minuciosamente estudió, dado que su propia calidad humana fue ejemplar.

Para expresar tan enorme deuda, vienen a la mente las palabras de Bruno Bettelheim: "Debemos mucho a aquellos que nos precedieron y rodearon, a quienes crearon nuestra humanidad a través de reflexiones elevadas y logros culturales que son nuestro orgullo, y que hacen que la vida valga la pena; por las muchas dimensiones de su generosidad, conocieron a Avedis Donabedian están en deuda con él, pero la deuda con este hombre extraordinario es paradójica, en vista de que ha enriquecido para siempre nuestras vidas. <sup>22</sup>

### 2.3. Base Conceptual

#### CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA

Sobre la base de varias definiciones en la literatura, la definición de calidad de atención de la OMS es "la medida en que los servicios de atención médica prestados a individuos y poblaciones de pacientes mejoran los resultados de salud deseados. Para lograr esto, la atención médica debe ser segura, efectiva, oportuna, eficiente, equitativa y centrada en las personas".<sup>23</sup>

**Seguro.** Brindar atención médica que minimice los riesgos y daños a los usuarios del servicio, lo que incluye evitar lesiones prevenibles y reducir los errores médicos.

**Eficaz.** Brindar servicios basados en conocimiento científico y pautas basadas en evidencia.

**Oportuno.** Reducción de los retrasos en la prestación y recepción de atención médica.

**Eficiente.** Brindar atención médica de una manera que maximice el uso de los recursos y evite el desperdicio.

**Equitativo.** Brindar atención médica que no difiera en calidad de acuerdo con características personales como género, raza, etnia, ubicación geográfica o estado socioeconómico.

**Centrado en las personas.** Brindar atención que tenga en cuenta las preferencias y aspiraciones de los usuarios de servicios individuales y la cultura de su comunidad.<sup>24</sup>

## **DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

El manejo comienza durante el período perioperatorio, se involucra al equipo quirúrgico, personal de anestesia y profesionales de salud, requiere una monitorización adecuada y evaluación clínica repetida, de los resultados, junto a la evaluación los sistemas de órganos, incluida la función cardiorrespiratoria, renal, del corazón, equilibrio de líquidos y electrolitos, esa forma disminuir futuras complicaciones quirúrgicas tempranas como hemorragias e infecciones.<sup>25</sup>

Los pilares de la atención postoperatoria en general son las evaluaciones constantes, un monitoreo selectivo y la documentación oportunas realizadas, es importante valorar los sistemas respiratorio, cardiovascular y renal. Además, de controlar la sepsis, asimismo proporcionar con suma urgencia el alivio del dolor. Para que un paciente sea dado de alta de la sala de recuperación postoperatoria y regrese a la casa, se deben cumplir ciertos criterios como son:

- El paciente debe estar completamente consciente, responde a la voz o al tacto, puede mantener una vía aérea despejada y tener un reflejo de tos normal
- La respiración y la saturación de oxígeno son satisfactorias (10-20 respiraciones / minuto y SpO<sub>2</sub>> 95%)
- El sistema cardiovascular es estable, sin irregularidades cardíacas inexplicables o sangrado persistente.
- El pulso y la presión arterial del paciente deben compararse con los valores preoperatorios normales o deben estar en un nivel correspondiente a la atención postoperatoria planificada.
- Debe haber un control adecuado del dolor y los vómitos con regímenes analgésicos y antieméticos adecuados prescritos.
- La temperatura debe estar dentro límites aceptables (> 36 ° C).<sup>26</sup>

Durante su permanencia en el hospital en el paciente postoperatorio mediato se debe brindar un monitoreo y recopilar datos de rutina, por lo que es más sencillo detectar cualquier deterioro clínico; también nos permite evaluar la respuesta del paciente al tratamiento, los parámetros comunes incluyen temperatura, frecuencia del pulso, presión arterial, frecuencia respiratoria, producción de orina, saturación periférica de oxígeno y puntajes de dolor. Estas variables deben medirse varias veces durante el día, dependiendo del tipo de cirugía involucrada. Otros incluyen EKG, análisis de gases en sangre arterial (AGA) y monitoreo de la presión venosa central (CVP). Además, la evaluación de los drenajes y el sangrado de las heridas también deben realizarse de forma rutinaria.<sup>27</sup>

La enfermería como profesión busca consolidar el conocimiento y ubica al individuo y su entorno como el centro de su actividad, enfocándose en los conceptos de cuidado y salud<sup>1</sup>.

La enfermería al brindar asistencia al paciente es proveedora de cuidado, y como característica de este se contempla la calidad en el servicio que se otorga. La Organización Mundial de la Salud define calidad como «el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima; se deberá tener en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico para lograr un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del paciente.<sup>28</sup>

Investigar la percepción de los pacientes o usuarios hospitalizados en el período postoperatorio es un proceso complejo ya que depende de las características específicas de este (su cultura, expectativas, factores personales), así como de experiencias previas y de la propia enfermedad, a fin de restablecer de las afecciones quirúrgicas.

La percepción puede ser definida como un proceso simple. Gibson explica que en el estímulo se encuentra la información y no necesita de ningún procesamiento mental interno posterior a este 4. Neisser la conceptualiza como un proceso activo-constructivo donde la persona antes de procesar una nueva información y con las experiencias vividas construye un esquema informativo anticipatorio, lo que permite aceptar o rechazar el estímulo.<sup>29</sup>

La psicología moderna la denomina como el conjunto de procesos y actividades relacionados con el estímulo que alcanza los sentidos, del cual se obtiene la información de lo que nos rodea, acciones propias y de los demás, y de nuestra conciencia.

Basado en esos componentes, la atención de enfermería debe ser personalizada, humanizada, continua y eficiente de acuerdo a estándares de una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr una percepción positiva en el paciente<sup>5</sup>, que es una medida de opinión con relación al cuidado de enfermería brindado durante su estancia hospitalaria.

De este modo, el cuidado de enfermería definido por el Colegio de Enfermeros del Perú como el conjunto de funciones que desarrolla la enfermera en la atención y cuidado al usuario, fundamentadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo técnico-científico orientadas a comprender a la persona usuaria en el entorno en el que se desenvuelve, se interviene en la prevención, curación y rehabilitación de la persona en el proceso salud enfermedad.<sup>30</sup>

Con fines metodológicos, la percepción del paciente hospitalizado durante cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato fue evaluada mediante 3 componentes:



## **Componente Técnico**

El componente técnico, en el profesional de enfermería es la aplicación de la ciencia y la tecnología en el manejo de un problema de una persona que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos, como expresión de la adecuación entre la asistencia, avances científicos, capacitación de profesionales, implica la ejecución de procedimientos con destreza; es decir, es la expresión de la adecuación entre la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacitación de los profesionales, lo que implica la ejecución y cumplimiento de los procedimientos con destreza.<sup>31</sup>

El componente técnico, donde se aplica la ciencia y la tecnología para un manejo eficiente donde rinde beneficio. De aquí parte lo importancia de los recursos que debemos tener en los servicios para así dar una atención de alta calidad, es necesario tener una organización, y así desarrolle los procesos de diagnósticos, terapéuticos contribuyendo a garantizar una buena atención de calidad; es decir, es un elemento primordial en la atención que se le brinda al paciente que ha atravesado una operación quirúrgica.<sup>32</sup>

Hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 4 aspectos fundamentales: fiabilidad (habilidad para ejecutar el servicio en forma cuidadosa y esmerada), profesionalidad (posesión de conocimientos y destrezas requeridos para la ejecución del servicio), credibilidad (honestidad y veracidad en el servicio que se presta), y seguridad (inexistencia o mínimos peligros, riesgos).<sup>33</sup>

## **Componente Interpersonal**

El componente interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual; es decir, expresión de la importancia, históricamente consensuada, de la relación paciente–médico (trabajador de la salud). Considera al conjunto de actitudes y al comportamiento del personal operativo y administrativo de salud que redundan en la atención del usuario o cliente, considera también las relaciones entre los propios trabajadores (usuarios internos) y sus jefes.<sup>34</sup>

Es la relación de dos personas enfermera paciente- familia, donde el pilar fundamental es la comunicación que debe tener el personal de salud para poder brindar una atención de calidad, el trato que nosotros brindemos en cada momento a través de intervenciones, comprensión, apoyo, discreción, responsabilidad, confianza, la empatía, por parte del profesional de salud, y así generamos una buena relación interpersonal; es decir, la prolongación sin interrupción, serie o patrón ininterrumpido de atención, también se puede decir la atención de forma progresiva sin interrupciones.<sup>35</sup>

Se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario; es decir, el grato de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo en la satisfacción del paciente.

## **Componente del Entorno**

El ambiente hospitalario presenta ruidos, lo que no facilita el descanso. Hay estudios que apuntan la importancia de la comodidad que el paciente necesita para su descanso, por lo cual se deben buscar medidas básicas de bienestar como iluminación adecuada, control de ruidos, sábanas limpias y de tejido suave, así como limpieza del ambiente. La hospitalización causa estrés en la persona, y genera alteraciones en el bienestar que pueden estar relacionadas directa e indirectamente con la enfermedad diagnosticada, y por eso es necesario aumentar la comodidad del ambiente físico para el paciente y familiar; con esto se contribuirá a disminuir su ansiedad.<sup>36</sup>

La mejora en el ambiente hospitalario influye adecuadamente en la percepción del paciente con respecto al cuidado brindado por el profesional de salud<sup>28</sup>, lo que llevará a plantear mejoras en la organización, con lo que se logrará un ambiente confortable e íntimo para los pacientes y familiares. La persona hospitalizada apunta que debe contemplar aspectos biológicos, psicoemocionales, mirándolo como un ser holístico; esta combinación con los aspectos científicos y técnicos hacen que ellos perciban mejor la atención brindada.

El cuidado de las necesidades físicas y de tratamiento, además de brindar un soporte de compañía, esperanza, comprensión y seguridad lo que garantiza la calidad de la atención y tranquilidad para el mantenimiento y recuperación de su salud. Sin embargo, la estancia hospitalaria puede influir en la percepción de la atención realizada por el personal de enfermería; así, un estudio encontró que cuando mayor fue el número de días de hospitalización, mejor fue la percepción en el paciente sobre el cuidado realizado por enfermería, debido que se fortalecen los lazos de amistad entre ambos.<sup>37</sup>

## **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO**

La creciente competencia en todos los campos de salud hoy también afecta al ámbito de la salud, la ventaja competitiva más importante de los proveedores de servicios de salud llámese hospitales, clínicas, etc., es proporcionar servicios de salud de calidad, la necesidad de una mayor calidad en los servicios de salud se ha identificado a través de la información relacionada con la salud y los avances tecnológicos, los cambios en las expectativas y opiniones sobre la atención médica y de profesionales de enfermería, un aumento en la participación de las personas en su atención médica y un aumento en la competitividad en el sector de la salud.<sup>38</sup>

Es inseparable hablar de la satisfacción del paciente postoperado inmediato sin hablar de la calidad en el servicio de atención médica, la calidad y la idoneidad de los servicios de atención médica se pueden medir en función de las opiniones y de la satisfacción de los pacientes y sus familiares, la atención de enfermería cuando es buena y adecuada causa la satisfacción del paciente que es el indicador más importante de la calidad de la atención asistencial y se considera un resultado de los servicios de la atención médica.

La medición de la satisfacción del paciente proporciona información crucial sobre el rendimiento, contribuyendo así a la gestión de la calidad total, la gestión de la calidad total incluye el conocimiento profesional de la enfermera, la competencia y la aplicación de la tecnología apropiada, la percepción de los pacientes sobre el tipo y el nivel de la atención que han recibido, en este punto si la atención al paciente fue optima es entonces donde surge la satisfacción del paciente postoperado mediato después de haber salido de la anestesia en la Unidad de Recuperación Post Anestésica.<sup>39</sup>

Los pacientes durante el postoperatorio inmediato necesitan que sus problemas sean diagnosticados y tratados adecuadamente, sus funciones restauradas y sus síntomas aliviados, si los resultados no son satisfactorios, los pacientes cambiarán la instalación de atención médica que solicitaron para el tratamiento, pues la satisfacción de una atención de calidad es el objetivo fundamental del paciente, estos pacientes que están más satisfechos con su atención tienen más probabilidades de seguir regímenes prescritos médicamente y contribuyen a la influencia positiva en la salud de los intervenidos.<sup>40</sup>

Los pacientes o usuarios que se encuentran más satisfechos durante el período postoperatorio quirúrgico inmediato son más propensos a recomendar el hospital a familiares y amigos, las opiniones de los pacientes sobre la atención de las enfermeras son la mejor fuente que puede decirles a los proveedores qué es importante, es por eso que esta información puede usarse en la planificación y evaluación de la atención médica, todos estos cambios y desarrollos en el campo de la atención médica requieren la reestructuración de todos los servicios de la atención médica, incluida en el profesional de enfermería, mediante el cumplimiento de la calidad de atención.

La satisfacción del paciente es un criterio concreto para evaluar la atención médica y, por lo tanto, la calidad de la atención de enfermería, es proporcionar información crucial para los gerentes de atención médica, asimismo, la gerencia debe proporcionar recursos importantes para los procesos como los involucrados en la medición de las expectativas de los pacientes y de la satisfacción con la calidad de la atención asistencial de enfermería, la mejora de la calidad del servicio de enfermería a través de la identificación de áreas de falla y la planificación e implementación de la capacitación necesaria son temas que deben ser abordados por la gerencia.<sup>41</sup>

## **Dimensiones de la satisfacción del postoperado mediato**

La evaluación de la atención de las profesionales de enfermería implica definir los objetivos de la atención, monitorear los insumos de atención médica, medir el grado en que se han logrado los resultados esperados y evaluar el alcance de las consecuencias no intencionadas o perjudiciales de la intervención, la atención de enfermería es uno de los principales componentes de los servicios de salud, la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería se ha establecido como el predictor más importante de la satisfacción general con la atención hospitalaria y un objetivo importante de cualquier institución de salud de atención médica.<sup>42</sup>

La medición de la satisfacción de los pacientes con la atención asistencial de los profesionales de enfermería podría ser efectiva para mejorar la calidad del servicio de las profesionales de enfermería al facilitar la creación de estándares para la atención al mismo tiempo que se monitorean los resultados y las percepciones de calidad de los pacientes, las enfermeras tienen un papel central en ofrecer apoyo emocional y psicológico a los pacientes y sus familias en todos los entornos, como apoyar al paciente a través del diagnóstico y garantizar la atención óptima que se les brinda.

Además, de la provisión de atención técnica, los profesionales de enfermería deben tener el conocimiento idóneo con capacidades y habilidades profesionales, actitudes y habilidades, proporcionando los apoyos informativos, emocionales y prácticos, si los gerentes de las instituciones de atención médica pueden identificar las expectativas de los pacientes, podrían ajustar en consecuencia el desempeño de los servicios que ofrecen para cumplir con estas expectativas de manera más efectivas elevando la calidad.<sup>43</sup>

## **Trato**

Es un elemento primordial en la atención que se le brinda al paciente que ha atravesado una operación quirúrgica, el trato al paciente esta focalizado en como la enfermera y el cuerpo médico ve al paciente, el trato al paciente esta estandarizado y regulado mediante protocolos, el trato son las percepciones que el paciente puede reconocer sobre el profesional de enfermería, el trato debe aplicarse con criterios humanísticos, tales como la presentación del equipo médico, así como también debe ser informado sobre todo lo relacionado a su tratamiento de recuperación, actual de salud, etc.<sup>44</sup>

Estos tratos también deben estar acompañadas de una atmosfera de optimismo, debe estar fundamentado en el respeto mutuo, entre los parámetros del buen trato al paciente se puede observar que desde un principio la enfermera así como también el cuerpo médico debe mostrar respeto sobre el paciente, debe saludar al paciente de forma amable y cordial, este es un punto de referencia en el trato inicial con el paciente, dado que una mala primera impresión puede llevar a inconvenientes en la comunicación con el equipo de salud.

La enfermera hace aproximación con el paciente y se presenta formalmente, debe mostrar afecto, para proporcionar un clima de confianza y seguridad, es aquí que se inicia el respeto mutuo, y la comunicación enfermero-paciente, luego de presentarse, se dirige al paciente por su nombre, la enfermera debe comprender que el trato debe ser dirigido de forma personalizada, la enfermera debe evitar llamar al paciente con diminutivos ni por códigos. Debe informar afectuosamente sobre los procedimientos que se le realizaran, esta acción debe estar enmarcada en la sinceridad en todo momento, la enfermera le explicara al paciente los pasos detalladamente.<sup>45</sup>

## **Continuidad**

Es primordialmente seguir la secuencia en el tratamiento al paciente; por ende, la continuidad como el estado de ser continuo, para definir la continuidad de la atención en el paciente postoperado, hay varios conceptos que están muy cerca de la continuidad, también se definen el término continuidad como la prolongación sin interrupción, serie o patrón ininterrumpido de atención, también se puede decir la atención de enfermería sea de forma progresiva sin interrupciones.<sup>46</sup>

Entendiéndose que la continuidad es como una extensión continua, una serie o conjunto, se puede examinar la continuidad de la atención entre el paciente y la unidad de atención y entre profesionales de enfermería la continuidad de la atención al paciente post operado a menudo se ve desde la perspectiva de los pacientes, pero cuando se define el concepto desde la perspectiva de los pacientes, la continuidad de la atención es la experiencia individual de los pacientes en la integración del servicio y la organización de atención médica, y por otro lado, para los pacientes, la continuidad de la atención de los profesionales de enfermería es una relación del cuidado continuo, el cual va a restablecer la salud de los pacientes.<sup>47</sup>

La continuidad de la atención en enfermería también puede considerarse como el resultado de una adecuada coordinación o integración de la atención de salud al paciente, la participación personal de los pacientes se ha considerado como un elemento facilitador en la continuidad de la atención en salud, los dos elementos característicos de la continuidad de la atención son la disponibilidad, y la planificación, la continuidad de la atención de enfermería también se ha examinado desde la perspectiva de las relaciones enfermera-paciente, liderazgo y el flujo de la información.



## **Resultados del cuidado**

Por lo general, los resultados del cuidado enfermero en unos días después de la operación el paciente podrá ver a su cirujano, lo examinarán y revisarán su condición de salud para asegurarse de que el paciente se esté recuperando bien, antes de las citas futuras, puede resultar útil hacer algunas interrogantes, también es posible que el paciente acompañado de sus familiares formule preguntas básicas acerca del resultado de la cirugía, es posible que le informen sobre la etapa de su padecimiento y explique al paciente si necesita que le responda sobre algunos aspectos que el paciente ignore.<sup>48</sup>

No es inusual que el paciente postoperado inmediato necesite más tratamiento o cuidado después de la cirugía, esto puede ser con quimioterapia o radioterapia, terapia hormonal o, a veces, más cirugía, o el tratamiento complementario que necesite, el cirujano también puede aconsejarle al paciente sobre cualquier actividad con la que deba tener cuidado, las citas de seguimiento generalmente tienen lugar cada pocos meses, la enfermera verificará su recuperación y puede realizar algunas pruebas simples, como análisis de sangre, medir el nivel de hemoglobina o la presión, etc.

Por todo ello, la resolución de la afección tras la cirugía es fundamental para que de resultados de una buena oportunidad para que el paciente hable con su médico o enfermera sobre cualquier inquietud que se tenga, si desarrolla nuevos síntomas mientras esta en sala de recuperación, después de cualquier operación, el paciente tendrá algunos efectos secundarios, generalmente hay algo de dolor con la cirugía, también puede haber hinchazón y dolor alrededor del área que cortó el cirujano, el cirujano puede decirle qué efectos secundarios puede esperar, y que medidas se harán.<sup>49</sup>

## **PACIENTE POSTOPERADO**

Es aquella persona que ha pasado por el proceso de una cirugía en cualquier parte de su constitución física, es un paciente que saliendo de sala de operación, pasa inmediatamente a sala de recuperación donde al instante se le realiza todo el protocolo de medición de sus signos vitales, también es supervisado en su parte sentimental, después del proceso de efecto de la anestesia algunos pacientes se desesperan, otros comienzan a llorar, gritan o se ponen eufóricos, es por eso que las enfermeras tienen que estar presente, para que ni bien haya pasado el efecto de la anestesia puedan tomar las medidas adecuadas para poder tranquilizar al paciente y usuario.<sup>50</sup>

Estos pacientes se caracterizan por recibir cuidados de enfermería manera inmediata, en los servicios de salud, están enfocados principalmente en estandarizar el proceso de restablecimiento del paciente post operatorio, en este aspecto se debe mencionar que el proceso de recuperación tiende a tener mejoras sustanciales cuando el paciente percibe que la recuperación depende de sí mismo, el paciente percibe que su imagen esta disminuida o mermada, así como también algunas funciones físicas, esto puede atenuarse o disiparse si la intervención de la enfermera es adecuada e inmediata.

Las reacciones psicológicas de los pacientes que han pasado a sala de recuperaciones son diversas, las reacciones psicológicas adversas experimentadas por los pacientes en esta unidad pueden continuar causando distrés incluso después de muchos meses del alta hospitalaria, concretamente, pueden aparecer cambios en la personalidad, pérdida de las habilidades sociales, alteraciones en la imagen corporal, pueden tener pesadillas y depresión de sueño, etc., la enfermera debe prestar atención en el estado emocional del paciente pasado el efecto de la anestesia en sala de recuperación.<sup>51</sup>

## 2.4. Definición de términos básicos

**Satisfacción:** Es un estado del ser humano en la cual se siente en gozo de haber realizado una labor sea con mayor o menor esfuerzo, se siente en su plenitud de haber logrado sus metas u objetivos.

**Satisfacción del paciente:** La satisfacción del paciente es el grado en que los pacientes están contentos con su atención médica, tanto dentro como fuera del consultorio del médico, una medida de la calidad de la atención.

**Paciente:** Una persona que requiere atención médica, que ha recibido atención o tratamiento médico, y que está bajo el cuidado de una enfermera.

**Paciente postoperado:** Es el individuo que ha pasado por el proceso de cirugía en Sala de Operaciones.

**Paciente postoperado mediato:** Individuo que está en condiciones de recibir apoyo médico de manera inmediata debido a su condición de vulnerabilidad, tiempo que transcurre después de las 72 horas.

**Cuidado:** Es la acción de cuidar un paciente, modo de actuar de un individuo que pone interés y atención en lo que hace para que salga lo mejor posible.

**Cuidado de enfermería:** Es la ejecución de acciones que está dirigido al paciente, que constan de medidas de prevalencia, prevención y de promoción de la salud.

**Profesional de enfermería:** Es el individuo que está autorizado para ofrecer una amplia gama de servicios de atención en salud, los cuales pueden incluir, tomar la historia clínica del paciente, etc.

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

H0: No existe relación significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería en el componente técnico y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería en el componente interpersonal y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería en el componente del entorno y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

### **3.2. Definición conceptual de variables**

#### **Variable 1.** Calidad de los cuidados de enfermería

La OMS es "la medida en que los servicios de atención médica prestados a individuos y poblaciones de pacientes mejoran los resultados de salud deseados. Para lograr esto, la atención médica debe ser segura, efectiva, oportuna, eficiente, equitativa y centrada en las personas". El manejo postoperatorio de pacientes quirúrgicos durante el período perioperatorio e involucra al equipo quirúrgico, al personal de anestesia y a los profesionales de la salud aliados. Se requiere una monitorización adecuada y una evaluación clínica repetida, junto con el apoyo a todos los sistemas de órganos principales, incluida la función cardiorrespiratoria, la función renal y el equilibrio de líquidos y electrolitos, y la conciencia de signos de complicaciones quirúrgicas tempranas como hemorragia e infección.

#### **Variable 2.** Satisfacción del paciente postoperado mediato

La satisfacción del paciente es un criterio concreto para evaluar la atención médica y, por lo tanto, la calidad de la atención de enfermería, es proporcionar información crucial para los gerentes de atención médica, asimismo, la gerencia debe proporcionar recursos importantes para los procesos como los involucrados en la medición de las expectativas de los pacientes y de la satisfacción con la calidad de la atención de enfermería, la mejora de la calidad del servicio de enfermería a través de la identificación de áreas de falla y la planificación e implementación de la capacitación necesaria son temas que deben ser abordados por gerencia.



VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción del paciente postoperado mediano	Es el grado en que los pacientes están contentos con su atención médica, tanto dentro como fuera del consultorio del médico, una medida de la calidad de la atención.	<p>Trato</p> <p>Continuidad</p> <p>Resultados del cuidado</p>	<p>Amabilidad Comprensión Paciencia Orientación Amistosa Privacidad</p> <p>Valoración Cuidados continuos Competencia</p> <p>Comodidad Confortable Aliviado Orientación Educación Información</p>

## IV. DISEÑO METODOLÓGICO

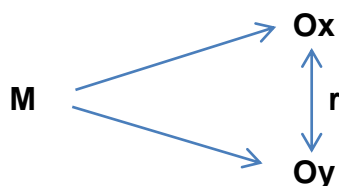
### 4.1. Tipo y diseño de la investigación

#### 4.1.1. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo o enfoque cuantitativo, se tuvo en cuenta la obtención de datos susceptibles de ser medidos estadísticamente acerca de las variables calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato; según Hernández R, Fernández C, y Baptista M; el estudio se caracterizó por la aplicación de la estadística en el análisis de datos y fue de corte transversal porque se realizó en un tiempo y espacio determinado.

#### 4.1.2. Diseño de la investigación

Según, Hernández R, Fernández C, y Baptista M; el estudio fue de diseño correlación porque tuvo como propósito conocer la relación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular, la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato. Este diseño obedece al siguiente esquema



Dónde:

Ox: Calidad de los cuidados de enfermería

Oy: Satisfacción del paciente postoperado mediato

r: Relación

M: Grupo (Muestra) Paciente postoperado mediato



## **4.2. Método de investigación**

Según el análisis y alcance fue de método descriptivo porque se describieron la situación o comportamiento de las variables estudiadas, sobre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato; según Hernández R, Fernández C, y Baptista M; es descriptivo porque describió explícito los hechos o fenómenos con metodología cuantitativa a fin de determinar cuáles son las características de la variable de estudio.

## **4.3. Población y muestra**

### **4.3.1. Población**

La población sujeta de estudio estuvo conformada por los 60 pacientes postoperados mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, durante el mes de octubre de 2019.

### **4.3.2. Muestra**

La muestra quedó conformada por la misma población muestral, por ser una muestra pequeña no se utilizó el cálculo de la muestra; es decir, el muestreo fue no probabilístico aleatorio por conveniencia.

### **4.3.3. Criterios de Inclusión**

Dentro de los criterios de inclusión tenemos:

- Pacientes postoperados mediatos en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- De ambos sexos.
- Que acepten participar de forma voluntaria del presente estudio previa firma del consentimiento informado.

#### **4.3.4. Criterios de exclusión**

Dentro de los criterios de exclusión tenemos:

- Pacientes postoperados inmediatos en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- Aquellos que no aceptan el consentimiento informado.
- Que no cumplan con el llenado completo de los instrumentos.

#### **4.4 Lugar del estudio y periodo desarrollado**

En el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, ubicado en la Avenida Alfonso Ugarte 848, en el Cercado de Lima, el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, es la unidad orgánica que brinda y evalúa el cuidado aplicando el PAE, que asegura la atención integral e individualizada del paciente de acuerdo a su grado de dependencia, diagnóstico y tratamiento médico, cuenta con 16 profesionales de enfermería, 17 técnicos de enfermería, son enfermeras nombradas 15 y 1 CAS, técnicos de enfermería 15 nombradas y 2 contratadas.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para recolección de la información**

Las técnicas fueron dos encuestas y como instrumentos dos cuestionarios tipo Escala de Likert; el primero sobre la calidad de los cuidados de enfermería elaborado por la autora Patricia Larson Caring Assessment Instrument (Care-Q) (20 ítems); y el segundo acerca de la satisfacción del paciente postoperado mediano elaborado por la autora María Elena Martínez García (18 ítems); realizada en la Universidad Autónoma de Nuevo León de México ( $p=0.070$  y  $\alpha=0.93$ ).

### **Ficha Técnica: Calidad de los cuidados de enfermería**

Nombre : Caring Assessment Instrument (Care-Q)  
Autor : Patricia Larson  
Año : 1993  
Lugar : Estados Unidos  
Contenido : 20 ítems

Dimensiones: Componente técnico (D1), Componente Interpersonal (D2) y Componente del Entorno (D3)

Escala : Nunca (1), A Veces (2), y Siempre (3)

Baremo:

D1 : Mala [04; 08], Regular [09; 10] y Buena [11; 12]  
D2 : Mala [10; 23], Regular [24; 25] y Buena [26; 30]  
D3 : Mala [06; 10], Regular [11; 12] y Buena [13; 18]  
DX : Mala [20; 35], Regular [36; 37] y Buena [38; 60]

### **Ficha Técnica: Satisfacción del paciente postoperado mediato**

Nombre : Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería  
Autor : María Elena Martínez García  
Año : 2015  
Lugar : España  
Contenido : 18 ítems

Dimensiones: Trato (D1), Continuidad (D2) y Resultado del cuidado (D3)

Escala : Nunca (1), A Veces (2), y Siempre (3)

Baremo:

D1	: Insatisfecho [08; 16], Medianamente Satisfecho [17; 18], Satisfecho [19; 24]
D2	: Insatisfecho [03; 05], Medianamente Satisfecho [06], Satisfecho [07; 09]
D3	: Insatisfecho [07; 13], Medianamente Satisfecho [14; 15], Satisfecho [16; 21]
DY	: Insatisfecho [18; 36], Medianamente Satisfecho [37; 40], Satisfecho [41; 51]

Para recolectar la información, consistió en realizar los trámites administrativos con el director del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, una vez otorgada la autorización por el director, se inscribió el estudio en la Oficina de Docencia e Investigación, seguidamente se hizo las gestiones con los profesionales de enfermería de la institución de salud, para realizar el cronograma de recolección de datos para aplicar los instrumentos, el cual tuvo una duración de 20 a 30 minutos por cada participante; asimismo, la recolección de datos se realizó de lunes a sábado, la primera semana de mes de octubre de 2019, en horarios de la mañana, encuestando a 10 pacientes postoperados mediatos.

#### **4.6. Análisis y procedimientos de datos**

Los resultados o hallazgos del estudio fueron tratados estadísticamente y presentados en tablas y/o gráficos estadísticos, que se procesaron con ayuda del programa estadístico Microsoft Excel 2019 y el Programa Estadístico SPSS 25.0; y se procedió a su posterior análisis e interpretación de acuerdo a la base teórica y antecedentes para su discusión, conclusiones y recomendaciones.

Asimismo, para determinar los rangos de los puntajes por cada variable de estudio se utilizará la Media Aritmética y la Escala de Estanones. Finalmente, para determinar la prueba de hipótesis se hará mediante la prueba estadística de correlación de Spearman.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados Inferenciales

TABLA N° 5.1.1.

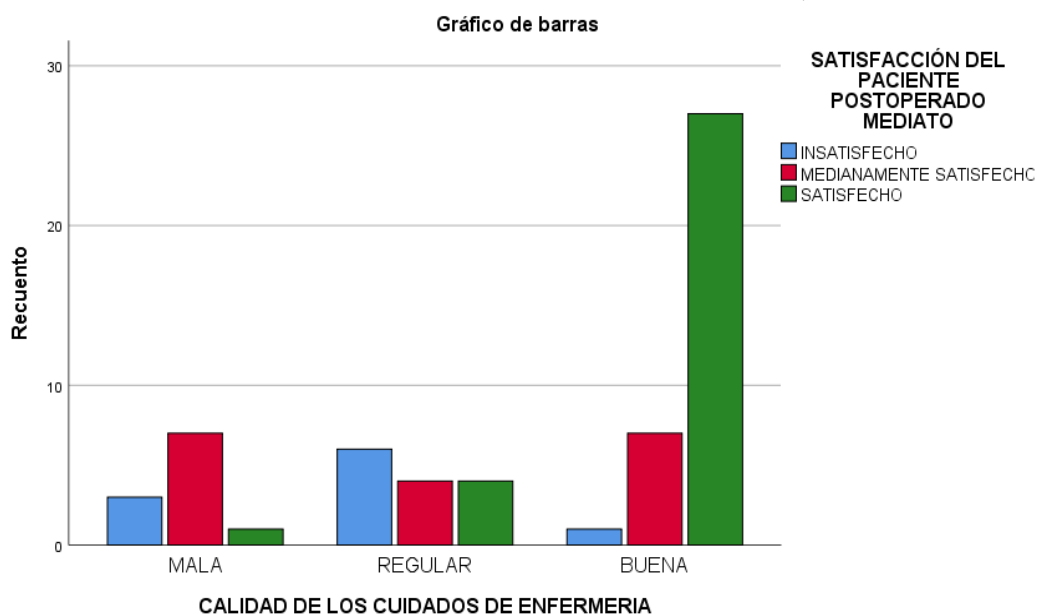
**CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019**

		Satisfacción del paciente postoperado mediato						Total	
		Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Calidad de los cuidados de enfermería	Mala	03	05.0	07	11.7	01	01.7	11	18.3
	Regular	06	10.0	04	06.7	04	04.0	14	23.3
	Buena	01	01.7	07	11.7	27	45.0	35	58.3
<b>Total</b>		10	16.7	18	30.0	32	53.3	60	100

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 5.1.1.

**CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019**

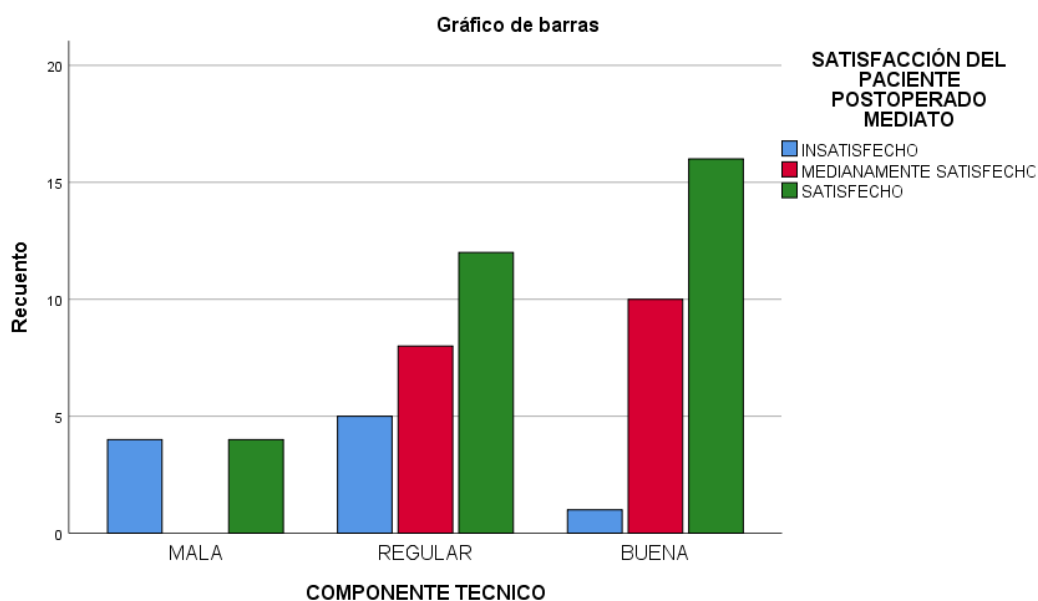


**TABLA N° 5.1.2.**  
**CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE TÉCNICO Y LA**  
**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL**  
**PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019**

		Satisfacción del paciente postoperado mediato						Total	
		Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		N	%
		N	%	N	%	N	%		
Componente Técnico	Mala	04	06.7	00	00.0	04	06.7	08	13.3
	Regular	05	08.3	08	13.3	12	20.0	25	41.7
	Buena	01	01.7	10	16.7	16	26.7	27	45.0
<b>Total</b>		10	16.7	18	30.0	32	53.3	60	100

Fuente: Elaboración propia

**GRÁFICO N° 5.1.2.**  
**CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE TÉCNICO Y LA**  
**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL**  
**PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019**

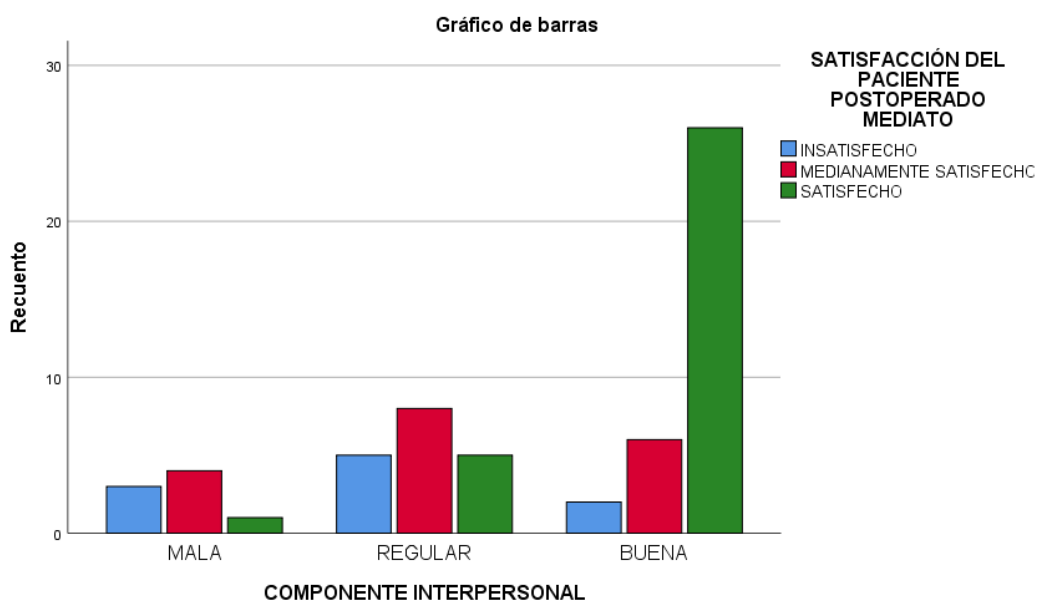


**TABLA N° 5.1.3.**  
**CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE INTERPERSONAL Y**  
**LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL**  
**PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019**

		Satisfacción del paciente postoperado mediato						Total	
		Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Componente Interpersonal	Mala	03	05.0	04	06.7	01	01.7	08	13.3
	Regular	05	08.3	08	13.3	05	08.3	18	30.0
	Buena	02	03.3	06	10.0	26	43.3	34	56.7
<b>Total</b>		10	16.7	18	30.0	32	53.3	60	100

Fuente: Elaboración propia

**GRÁFICO N° 5.1.3.**  
**CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE INTERPERSONAL Y**  
**LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL**  
**PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019**





**TABLA N° 5.1.4.**

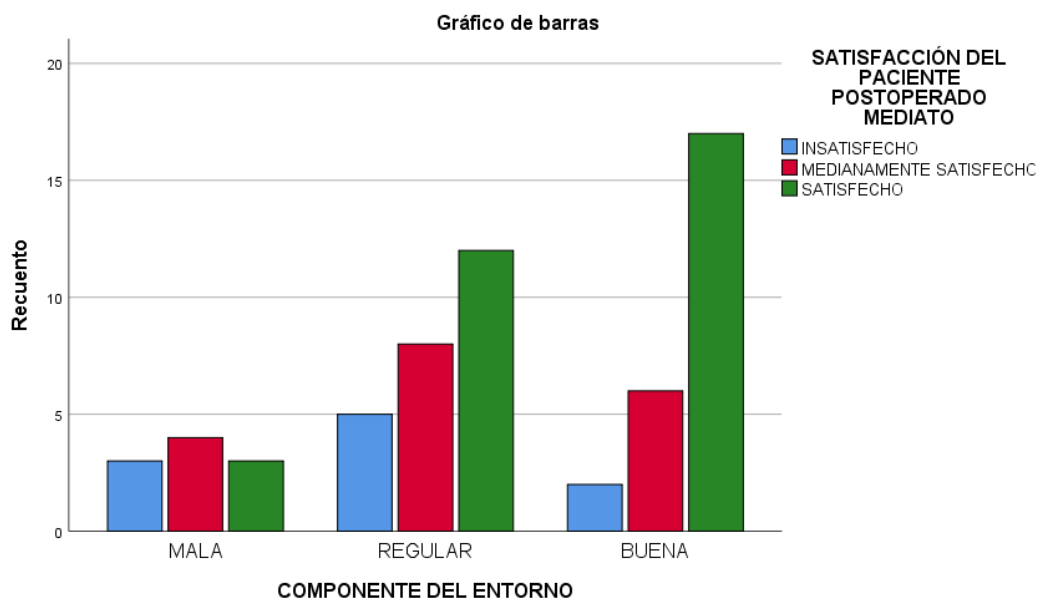
**CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE DEL ENTORNO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019**

		Satisfacción del paciente postoperado mediato						Total	
		Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Componente del Entorno	Mala	03	05.0	04	06.7	03	05.0	10	16.6
	Regular	05	08.3	08	13.3	12	20.0	25	41.7
	Buena	02	03.3	06	10.0	17	28.3	25	41.7
<b>Total</b>		10	16.7	18	30.0	32	53.3	60	100

Fuente: Elaboración propia

**GRÁFICO N° 5.1.4.**

**CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE DEL ENTORNO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019**



## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1 Contrastación de las hipótesis con los resultados

**TABLA N° 5.1.5.**  
**PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE**  
**ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO**  
**MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL**  
**ARZOBISPO LOAYZA, 2019**

<b>Correlaciones</b>		Calidad de los cuidados de enfermería	Satisfacción del paciente postoperado mediato
Rho de Spearman	Calidad de los cuidados de enfermería	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,590 60
	Satisfacción del paciente postoperado mediato	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,590 ,000 60
			,590 ,000
			1,000 .

Fuente: Elaboración propia

La Prueba de Correlación de Rho Spearman fue 0.590, con un nivel de significancia de 0.000 menor que 0.05. Por lo que, se acepta la hipótesis alternativa; es decir, existe relación significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.

**TABLA N° 5.1.6.**  
**PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE**  
**ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE TÉCNICO Y LA SATISFACCIÓN**  
**DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I**  
**DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019**

<b>Correlaciones</b>			<b>Componente Técnico</b>	<b>Satisfacción del paciente postoperado mediano</b>
Rho de Spearman	Componente Técnico	Coeficiente de correlación	1,000	,505
		Sig. (bilateral)		,012
		N	60	60
	Satisfacción del paciente postoperado mediano	Coeficiente de correlación	,505	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	60	60

Fuente: Elaboración propia

La Prueba de Correlación de Rho Spearman fue 0.505, con un nivel de significancia de 0.012 menor que 0.05. Por lo que, se acepta la hipótesis alternativa; es decir, existe relación significativa entre los cuidados de enfermería en el componente técnico y la satisfacción del paciente postoperado mediano en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

**TABLA N° 5.1.7.**  
**PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE**  
**ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE TÉCNICO Y LA SATISFACCIÓN**  
**DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I**  
**DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019**

<b>Correlaciones</b>		Componente Interpersonal	Satisfacción del paciente postoperado mediato	
Rho de Spearman	Componente Interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,541
		Sig. (bilateral)		,000
		N	60	60
	Satisfacción del paciente postoperado mediato	Coefficiente de correlación	,541	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Fuente: Elaboración propia

La Prueba de Correlación de Rho Spearman fue 0.541, con un nivel de significancia de 0.000 menor que 0.05. Por lo que, se acepta la hipótesis alternativa; es decir, existe relación significativa entre los cuidados de enfermería en el componente interpersonal y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

**TABLA N° 5.1.8.**  
**PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE**  
**ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE DEL ENTORNO TÉCNICO Y LA**  
**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL**  
**PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA,**  
**2019**

<b>Correlaciones</b>			<b>Componente del Entorno</b>	<b>Satisfacción del paciente postoperado mediato</b>
Rho de Spearman	Componente del Entorno	Coefficiente de correlación	1,000	,293
		Sig. (bilateral)		,023
		N	60	60
	Satisfacción del paciente postoperado mediato	Coefficiente de correlación	,293	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	60	60

Fuente: Elaboración propia

La Prueba de Correlación de Rho Spearman fue 0.293, con un nivel de significancia de 0.023 menor que 0.05. Por lo que, se acepta la hipótesis alternativa; es decir, existe relación significativa entre los cuidados de enfermería en el componente del entorno y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

## 6.2. Contrastación de los resultados con estudios

La calidad de los cuidados de enfermería en el componente técnico del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, es buena 45% porque siempre la enfermera lo evalúa constantemente para verificar su estado de salud y lo anima a que llame si tiene problemas; es regular 41.7% ya que a veces responde rápidamente a su llamado; y es mala 13.3% porque la enfermera nunca se aproxima al paciente para consolarlo. Laurente y Ortiz <sup>20</sup>; reportaron hallazgos coincidentes, la satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Centro Quirúrgico del Hospital Pampas de Tayacaja, la percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención en el componente técnico, es favorable 90% de los pacientes con respecto al cuidado oportuno, 96.67% una percepción muy favorable en lo concierne al cuidado seguro, y la percepción del 60% es muy favorable respecto a la orientación recibida sobre la enfermedad y/o tratamiento.

El componente técnico, es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos, como expresión de la adecuación entre la asistencia, avances científicos, capacitación de profesionales, implica la ejecución de procedimientos con destreza; es decir, expresión de la adecuación entre la asistencia que se presta, avances científicos y capacitación de los profesionales, lo que implica la ejecución y cumplimiento de todos los procedimientos con destreza; de aquí parte lo importancia de los recursos que debemos tener en los servicios para así dar una atención de alta calidad, así desarrolle procesos de diagnósticos, terapéuticos contribuyendo a garantizar una buena atención de calidad; es decir, es un elemento primordial en la atención que se le brinda al paciente que ha atravesado una cirugía.

La calidad de los cuidados de enfermería en el componente interpersonal del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, es buena 56.7% porque la enfermera siempre facilitamos a que el paciente exprese sus sentimientos acerca de su operación, tratamiento, confidencialmente y de suma confianza; es regular 30% porque a veces la enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud y le enseña a cómo cuidarse; y es mala 13.3% porque la enfermera no conversa con el paciente antes de iniciar cualquier intervención, no es agradable y amistosa. El estudio de Laurente y Ortiz <sup>20</sup>; reportaron hallazgos coincidentes, la satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Pampas de Tayacaja, la percepción de los pacientes acerca de la calidad de la atención que brinda la enfermera, referente al componente interpersonal, es favorable en el 76.67%% de los pacientes en lo que concierne al cuidado humano; el 100% tiene una percepción muy favorable en lo concierne a la interrelación, y la percepción del 86.67% es favorable respecto a la confianza recibida, y es desfavorable el 32% por la identificación de la enfermera (su nombre) al momento de atenderlo y 28% por calidad sobre la explicación ente algún procedimiento.

El componente interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual; es decir, expresión de la relación paciente–trabajador de la salud; es decir, considera conjunto de actitudes y comportamiento del personal operativo y administrativo de salud que redundan en la atención del usuario o cliente, considera también las relaciones entre los propios trabajadores (usuarios internos) y sus jefes.

La calidad de los cuidados de enfermería en el componente del entorno del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, es buena 41.7% porque la enfermera siempre procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente y le infunde ánimos; es regular 41.7% porque a veces se cerciora que los procedimientos y otras actividades sean para el paciente correcto y le proporciona un buen cuidado físico; y es mala 16.7% porque no lo escucha atentamente. Al respecto, Laurente y Ortiz <sup>20</sup>; reportaron hallazgos coincidentes, la satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Pampas de Tayacaja, la percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, referente al componente entorno, que incluye iluminación, ventilación y ambiente limpio y ordenado es muy favorable en el 100% de los pacientes en lo que concierne a la iluminación y al ambiente limpio y ordenado, 96.67% tiene una percepción muy favorable en lo concierne a la ventilación; y es desfavorable 30% respecto a la protección de su intimidad y solo 45% la enfermera hace que la estancia hospitalaria sea confortable.

La mejora en el ambiente hospitalario influye adecuadamente en la percepción del paciente con respecto al cuidado brindado por el profesional de salud, lo que llevará a plantear mejoras en la organización, con lo que se logrará un ambiente confortable e íntimo para los pacientes y familiares. La persona hospitalizada apunta que debe contemplar aspectos biológicos, psicoemocionales, mirándolo como un ser holístico; esta combinación con los aspectos científicos y técnicos hacen que ellos perciban mejor la atención brindada; es decir, deben buscar medidas básicas de bienestar como iluminación adecuada, control de ruidos, sábanas limpias y limpieza del ambiente.



El paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en cuanto al trato está satisfecho 43.3% porque la enfermera siempre es amable, la atención es buena y precisa, le orienta con un lenguaje claro y sencillo y pone atención cuando conversa; es medianamente satisfecho 35% porque a veces la enfermera lo entiende o comprende cómo se siente y demuestra paciencia cuando le proporciona los cuidados; y está insatisfecho 21.7% porque la enfermera no es muy amigable en el postoperatorio y no le proporciona la privacidad al realizarle algún procedimiento. Flores <sup>15</sup>; reportó hallazgos coincidentes ya que la satisfacción del paciente postoperado mediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en la Clínica San Pablo, en cuanto a la dimensión trato la satisfacción es alto 44% porque las enfermeras al orientarlo utilizan un lenguaje claro y sencillo, son amables en el trato que le proporcionan, demuestran paciencia y la atención es buena y precisa; es regular 33% porque a veces la enfermera pone atención cuando conversan con ellos, son amigables y le proporcionan la privacidad al realizar algún procedimiento; y es bajo 23% porque las enfermeras no lo entienden o comprenden como este se siente.

Es un elemento primordial en la atención que se le brinda al paciente que ha atravesado una operación quirúrgica, el trato al paciente esta focalizado en como la enfermera y el cuerpo médico ve al paciente, el trato al paciente esta estandarizado y regulado mediante protocolos, el trato son las percepciones que el paciente puede reconocer sobre el profesional de enfermería, el trato debe aplicarse con criterios humanísticos, tales como la presentación del equipo médico, así como también debe ser informado sobre todo lo relacionado a su tratamiento de recuperación, actual de salud, etc.; es decir, también deben estar acompañadas de una atmosfera de optimismo y cortesía, debe estar fundamentado en el respeto mutuo.

El paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en cuanto a la continuidad del cuidado está satisfecho 56.7% porque la enfermera siempre le proporciona los cuidados asistenciales de calidad ya sean holísticos, integrales y humanizados que el paciente necesita; es medianamente satisfecho 26.7% la enfermera a veces durante el turno hace la valoración de sus necesidades fisiológicas del paciente, además físico, emocional y espiritual; y está insatisfecho 16.7% porque la enfermera no sabe o reconoce lo que necesita el paciente sin tener que decírselo. Flores <sup>15</sup>; reportó hallazgos coincidentes ya que la satisfacción del paciente postoperado mediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en la Clínica San Pablo, en cuanto a la dimensión continuidad del cuidado sobre los cuidados de enfermería la satisfacción es medio 44% porque la enfermera siempre les proporcionan los cuidados que el paciente necesita; es regular 33% por a veces las enfermeras saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada uno de ellos; y es bajo 23% cuando las enfermeras durante el turno no valoran sus necesidades del paciente a su cargo.

Es primordialmente seguir la secuencia en el tratamiento al paciente, continuidad como el estado de ser continuo, un todo continuo, definir la continuidad de la atención en el paciente postoperado, hay varios conceptos que están muy cerca de la continuidad, también se definen el término continuidad como la prolongación sin interrupción, serie o patrón ininterrumpido de atención, también se puede decir la atención de forma progresiva sin interrupciones, es el resultado de una adecuada coordinación o integración de la atención de salud al paciente, los dos elementos característicos de la continuidad de la atención son la disponibilidad, y la planificación, la continuidad de la atención y también se ha examinado desde la perspectiva de las relaciones enfermera-paciente, liderazgo y el flujo de la información.

El paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en cuanto a los resultados del cuidado está satisfecho 51.7% porque la enfermera siempre lo hace sentir cómodo, tranquilo y relajado, le enseña a cuidarse tras el alta y le brinda orientación para facilitar la recuperación postoperatoria; es medianamente satisfecho 35% porque a veces la enfermera lo hace sentir seguro al ayudarlo aliviándole su dolor o angustia y le orienta como cuidarse durante su estancia; y está insatisfecho 13.3% ya que no le informó sobre cada procedimiento después de la cirugía. Al respecto, Flores <sup>15</sup>; reportó hallazgos coincidentes, la satisfacción del paciente postoperado mediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en la Clínica San Pablo, en cuanto a la dimensión resultados del cuidado del paciente es alto 47% porque siempre las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado, seguro al ayudarlo de aliviarlo de algún problema y recibió información sobre cada procedimiento después de la cirugía; es regular 30% porque a veces la enfermera le orienta sobre su autocuidado, le enseña y orienta para cuidarse tras el alta; y es bajo 23% porque muy pocas de las enfermeras lo hacen sentir cómodo y lo alivian el dolor.

Por lo general, en unos días después de la operación el paciente podrá ver a su cirujano, lo examinarán y revisarán su condición de salud para asegurarse de que el paciente se esté recuperando bien, antes de las citas futuras, puede resultar útil hacer algunas interrogantes, también es posible que el paciente acompañado de sus familiares formule preguntas básicas acerca del resultado de la cirugía, es posible que le informen sobre la etapa de su padecimiento y le explique al paciente si necesita que le responda sobre algunos aspectos que el paciente ignore; puede aconsejarle al paciente sobre cualquier actividad, citas de seguimiento, verificará su recuperación y puede realizar algunas pruebas simples y seguir un control médico.

### **6.3. Responsabilidad ética**

Nosotras, Revilla Galdo Corina Marleni y Silvestre Orihuela Mercedes, estudiantes de la Escuela de Posgrado, de la Especialidad de Cuidados Quirúrgicos, de la Universidad Nacional del Callo; declaramos el trabajo académico titulado: CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019; es de nuestra.

Por tanto, declaramos lo siguiente:

- Mencionamos que todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No hemos utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Somos conscientes de que nuestro trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, nos sometemos a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Asimismo, se tendrá en cuenta los principios éticos de Belmont; es decir, los principios de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia, siempre y cuando se guarde la máxima confidencialidad posible y que fue para uso exclusivo de la investigadora del estudio.

**Autonomía.** Consiste en el respeto de su decisión propia de aceptar la firma del consentimiento informado de los pacientes postoperados mediatos en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

**Beneficencia.** El presente estudio se hará en beneficio de los participantes del estudio para mejorar la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediatos.

**No maleficencia.** No causa ningún daño a las participantes del presente estudio como son los pacientes postoperados mediatos.

**Justicia.** Se tendrá en cuenta el respeto, sin discriminación alguna, respetando su condición social, género, raza, credo, y política.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones más relevantes del presente estudio son las siguientes:

Existe relación significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019; con una Prueba de Correlación de Rho Spearman fue 0.590, con un nivel de significancia de 0.000.

Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería en el componente técnico y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; con una Prueba de Correlación de Rho Spearman fue 0.505, con un nivel de significancia de 0.012.

Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería en el componente interpersonal y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; con una Prueba de Correlación de Rho Spearman fue 0.541, con un nivel de significancia de 0.000.

Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería en el componente del entorno y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; con una Prueba de Correlación de Rho Spearman fue 0.293, con un nivel de significancia de 0.023.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones finales del presente estudio son las siguientes:

El Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, debe diseñar y/o formular estrategias permanentes de capacitación como cursos, simposios, seminarios y programas de capacitación dirigidos a las enfermeras sobre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato a fin de mejorar la atención con calidad y calidez.

El Departamento de Enfermería evalúe y supervise continuamente durante trabajo asistencial a fin de que garantice una atención con calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, tanto a los usuarios y familiares del paciente, logrando resolver los problemas reales, proponiendo alternativas de solución efectivas e inmediatas.

Promover en el profesional de enfermería la elaboración de guías de procedimientos sobre calidad de atención humanizada al paciente durante su estancia hospitalaria que permita aplicar un cuidado sensibilizado, cálido, individualizado, con formas de comunicación más efectivas para el trato cordial, amable y mayor dedicación de tiempo al paciente.

Realizar estudios de investigación similares sobre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato, utilizando enfoques cualitativos para poder profundizar más en el tema.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Estimación mundial de la tasa de la mortalidad en Centro Quirúrgicos. Ginebra: OMS; 2018.
2. Organización Panamericana de la Salud. Reportes estadísticos de la satisfacción del usuario post operado mediato en Centros Quirúrgico. Washington: OPS; 2018.
3. El Ministerio de Salud del Perú. Evidencia de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado inmediato en los Centros Hospitalarios. Lima: MINSA; 2018.
4. El Ministerio de Salud del Perú. Evidencia de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado inmediato según Instituciones Hospitalarias. Lima: MINSA; 2018.
5. Arcos K, Torres G. Percepción del paciente en el cuidado de enfermería en la etapa postoperatoria de cirugía de día del servicio de traumatología de un Hospital Nacional de Lima. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.
6. Pantoja G, Rivera L, Rodenas N. Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado del enfermero en el alivio del dolor post quirúrgico en la unidad de recuperación post anestésica, Clínica Oncosalud. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.
7. Gamarra Z. Cuidados postquirúrgicos del personal de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en el Servicio de Cirugía General Hospital de Barranca–Cajatambo. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2017.



8. Flores N. Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018.
9. Miranda N. Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia - Hospital III Daniel Alcides Carrión. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2015.
10. Castillo R. 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. [Internet]. Repositorio UTN. 2018; 01(02):01-88. [Citado 08 julio 2019]. Disponible: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8226/1/PG%20650%20TESIS.pdf>
11. De Los Ríos J, Cordero I, Pérez G, Mora I. Satisfacción de la recuperación anestésica postoperatoria según escala en pacientes con anestesia general y neuroaxial. [Internet]. Mediagraphic. 2017;40(04):264-272. [Citado 08 julio 2019]. Disponible: <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2017/cma174c.pdf>
12. Mosquera S, Córdoba E. Evaluación del grado de satisfacción de la atención anestésica en el Servicio de Recuperación de pacientes intervenidas de legrado instrumental uterino con anestesia general en el Hospital Gineco Obstétrico Isidro Ayora. [Internet]. Repositorio Digital. 2014; 01(02):01-118. [Citado 09 julio 2019]. Disponible: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4663/1/T-UCE-0006-80.pdf>

13. Montaña E. Satisfacción anestésica como indicador de calidad de la atención en los pacientes post operados del CEMEV. [Internet]. Repositorio UTN. 2015; 36(01):01-18. [Citado 09 julio 2019]. Disponible: <https://www.uv.mx/blogs/favem2014/files/2014/06/protocolo-ramirez.pdf>
14. Sanz O, Camaná C, Gimeno A, Martínez J, Vitero E. Nivel de satisfacción de los cuidados en el postoperatorio inmediato en la URPA en cirugía ortopédica de traumatología. [Internet]. Universidad Veracruzana. 2015; 01(02):01-88. [Citado 10 julio 2019]. Disponible: <https://www.uv.mx/blogs/favem2014/files/2014/06/protocolo-ramirez.pdf>
15. Flores N. Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo. [Internet]. Cybertesis. 2018; 01(02):01-85. [Citado 10 julio 2019]. Disponible: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7825/Rafael\\_fn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7825/Rafael_fn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Gómez M, Vilca J, Isidro M. Satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Recuperación Post Anestésico de la Clínica Good Hope. [Internet]. Repositorio. Upeu. 2018; 01(02):01-64. [Citado 10 julio 2019]. Disponible: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1157/Martha\\_Tra\\_bajo\\_Investigaci%c3%b3n\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1157/Martha_Tra_bajo_Investigaci%c3%b3n_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
17. Alva C, Tirado C. Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo. [Internet]. Repositorio Upao. 2016; 01(02):01-71. [Citado 10 julio 2019]. Disponible: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2001/1/re\\_enfe\\_cl\\_audia.alva\\_carola.tirado\\_satisfaccion.paciente.postoperado\\_datos\\_t046\\_71250314\\_46017859t.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2001/1/re_enfe_cl_audia.alva_carola.tirado_satisfaccion.paciente.postoperado_datos_t046_71250314_46017859t.pdf)

18. Maita G, Calderón S, Lazo M. Nivel de satisfacción del paciente postoperado inmediato y el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación postanestésica del Hospital Félix Ayorca Soto de Tarma. [Internet]. Repositorio Institucional Digital 2015; 01(02):01-82. [Citado 10 julio 2019]. Disponible: [http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2348/TEENF\\_Maita\\_Romero\\_Gloria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2348/TEENF_Maita_Romero_Gloria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Miranda N. Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia - Hospital III Daniel Alcides Carrión. [Internet]. Repositorio UNJBG. 2015; 01(02):01-128. [Citado 11 julio 2019]. Disponible: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/271/TG0126.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Laurente Y, Ortiz B. Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Pampas de Tayacaja. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018. [Internet]. Cybertesis. 2018; 01(02):01-92. [Citado 11 julio 2019]. Disponible: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3392/Laurente%20y%20Ortiz\\_TESIS2DA\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3392/Laurente%20y%20Ortiz_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
21. Donabedian A. Evaluating physician competence. Bull World Health Organ. [Internet]. Cybertesis. 2015; 78(06):857-860. [Citado 12 julio 2019]. Disponible: <https://www.scielosp.org/article/spm/2000.v42n6/556-557/>
22. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Memorial Fund Q, [Internet]. Cybertesis. 2015; 44(05):166-206. [Citado 12 julio 2019]. Disponible: <https://www.fadq.org/nosotros-2/profesor-avedis-donabedian/>

23. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017. [Internet]. Repositorio de la UPCH; 01(02):01-46. [Citado 14 julio 2019]. Disponible: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad\\_CardenasMatto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2016. [Internet]. Repositorio de la UNAP; 01(02):01-78. [Citado 14 julio 2019]. Disponible: [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
25. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [Internet]. Repositorio de la UCV; 01(02):01-102. [Citado 15 julio 2019]. Disponible: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. Lizana D, Piscocoya F, Quichiz S. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [Internet]. Repositorio de la UPCH; 01(02):01-38. [Citado 15 julio 2019]. Disponible: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

27. Chumpitaz M. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera Servicio de Medicina Hospital Nacional María Auxiliadora. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista; 2018. [Internet]. Repositorio de la UPSJB; 01(02):01-67. [Citado 15 julio 2019]. Disponible:  
<http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1680/chumpitaz%20caycho%20myriam%20milagros.pdf?sequence=1&isallowed=y>
28. González N, Romero G. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. Ciudad de México: Hospital de Gineco Pediatría 3-A; 2017. [Internet]. Revista Enfermería del Instituto Mexicano de Seguro Social; 25(03):173-180. [Citado 16 julio 2019]. Disponible:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2017/eim173d.pdf>
29. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2016. [Internet]. Repositorio UNT; 01(02):01-90. [Citado 17 julio 2019]. Disponible:  
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:tocznd3pwxgj:dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/3180/tesis%2520maestr%25c3%25ada%2520-%2520olqa%2520qissella%2520sifuentes%2520le%25c3%2593n.pdf%3fsequence%3d1%26isallowed%3dy+%&cd=6&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
30. Lenis C. Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución de III Nivel de Barranquilla. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2014. [Internet]. Repositorio UNC; 01(02):01-95. [Citado 18 julio 2019]. Disponible:  
<http://bdigital.unal.edu.co/43046/1/22565208.2013.pdf>

31. Carmona J. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Cirugía General Hospital Regional de Cajamarca. Universidad Nacional de Cajamarca; 2016. [Internet]. Repositorio UNC; 01(02):01-105. [Citado 18 julio 2019]. Disponible:  
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/unc/1439/percepci%3%93n%20de%20los%20pacientes%20sobre%20la%20calidad%20del%20cuidado%20del%20profesional%20de%20enfermer%3%8da%20en%20el%20servicio%20de%20cirug%3%8da%20general.%20hospital%20regional%20de%20cajamarca%20-%202015..pdf?sequence=1&isallowed=y>
32. Mármol I. Cuidados de enfermería y percepción del paciente tras la informatización de las consultas en una zona básica de salud. Valencia: Universidad Cardenal Herrera; 2014. [Internet]. Repositorio UCH; 01(02):01-199. [Citado 19 julio 2019]. Disponible:  
<https://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/804/TESIS%20MARIBEL%20MA%CC%81RMOL.pdf>
33. Moreno J. Calidad de los cuidados: Mejora de la calidad en los planes de cuidados enfermeros en el Área de salud VI de la Región de Murcia. Murcia: Universidad de Murcia; 2016. [Internet]. Repositorio UM; 01(02):01-363. [Citado 19 julio 2019]. Disponible:  
<https://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/1401/TD.%20Josefa%20Patricia%20Moreno.pdf>
34. Begazo D, Escate L, Laura J, Montes J. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2015. [Internet]. Repositorio UPCH 01(02):01-43. [Citado 20 julio 2019]. Disponible:  
<http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/653/Satisfacci%F3n>

[+de+los+pacientes+frente+al+cuidado+de+enfermer%EDa+en+el+Servicio+de+Emergencia+del+Hospital+de+Huayc%E1n+el+a%F1o+2015.pdf?sequence=1](#)

35. Sales R. Análisis del proceso de cuidados de enfermería en una Sala de Cirugía. Sevilla: Universidad de Sevilla; 2015. [Internet]. Repositorio US 01(02):01-229. [Citado 20 julio 2019]. Disponible: <http://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2017/08/Tesis-Rafael-Sales.pdf>
36. Mejía D, Rivera O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2016. [Internet]. Repositorio USS 01(02):01-90. [Citado 21 julio 2019]. Disponible: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
37. Ala R, Huamán K, Zuñiga V. Calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post operado del Hospital Cayetano Heredia. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [Internet]. Repositorio UPCH 01(02):01-26. [Citado 21 julio 2019]. Disponible: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4390/Calidad\\_Alva\\_Merino\\_Rosemary.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4390/Calidad_Alva_Merino_Rosemary.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
38. Valles B. Satisfacción del paciente post operado respecto a la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2017. [Internet]. Repositorio UPCH 01(02):01-26. [Citado 22 julio 2019]. Disponible: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/801/valles%20t>

[apullima%2c%20betty%20beverly.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/unprg/1637/bc-tes-tmp-476.pdf?sequence=1&isallowed=y)

39. Panta S, Zavaleta B. Cuidado enfermero a personas post operadas en el Servicio de Cirugía en un Hospital de Chiclayo. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2017. [Internet]. Repositorio UNPRG 01(02):01-198. [Citado 22 julio 2019]. Disponible: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/unprg/1637/bc-tes-tmp-476.pdf?sequence=1&isallowed=y>
40. Segura C, Capuñay M. Nivel de satisfacción del paciente postoperado mediato en el Servicio de Cirugía del Hospital referencial de Ferreñafe. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2018. [Internet]. Repositorio USS 01(02):01-73. [Citado 23 julio 2019]. Disponible: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5521/Segura%20Villalobos%20%26%20Nicolas%20Capu%C3%B1ay.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Baldeon F, Santos L, Sedano K. Nivel de satisfacción de los pacientes en relación con los cuidados de enfermería post-operatorio en el servicio de cirugía del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión. Huancayo: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2016. [Internet]. Repositorio UNHV 01(02):01-83. [Citado 24 julio 2019]. Disponible: [http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/unheval/2285/teenf\\_baldeon\\_lizarraga\\_fabiola.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/unheval/2285/teenf_baldeon_lizarraga_fabiola.pdf?sequence=1&isallowed=y)
42. Huachaca J, López M, Maldonado K, Pachas A. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería, en la Unidad de Recuperación Post anestésica del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima: Universidad Peruana Unión; 2017. [Internet]. Repositorio UPU 01(02):01-71. [Citado 25 julio 2019]. Disponible: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/811/Roxana\\_Tra](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/811/Roxana_Tra)



[bajo Investigaci%c3%b3n 2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](#)

43. Fiestas M. Gestión del cuidado postoperatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Post Anestésica en un hospital III-1. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018. [Internet]. Repositorio UCSTM 01(02):01-140. [Citado 25 julio 2019]. Disponible: [http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1324/TM\\_FiestasPurizacaMaria.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1324/TM_FiestasPurizacaMaria.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
44. Jurupe N, Mollan J, Quispe S. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo transoperatorio en un hospital de Lima Metropolitana. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [Internet]. Repositorio UPCH 01(02):01-31. [Citado 26 julio 2019]. Disponible: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3963/Nivel\\_JurupeBurgos\\_Nadia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3963/Nivel_JurupeBurgos_Nadia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
45. Córdova R. Grado de dependencia de cuidados de enfermería y complicaciones en la unidad de recuperación post-anestésica. Hospital Regional Moquegua. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. [Internet]. Repositorio UNSAA 01(02):01-101. [Citado 26 julio 2019]. Disponible: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8886/ENScoyure.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
46. 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. Ibarra: Universidad Técnica del Norte; 2018. [Internet]. Repositorio UTN 01(02):01-88. [Citado 27 julio 2019]. Disponible: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8226/1/PG%20650%2>

[0TESIS.pdf](#)

47. Gómez M, Vilca J, Isidro M. Satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Recuperación Post Anestésico de la Clínica Good Hope. Lima: Universidad Peruana Unión; 2018. [Internet]. Repositorio UPU 01(02):01-64. [Citado 28 julio 2019]. Disponible:  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1157/Martha\\_Tra\\_bajo\\_Investigaci%C3%B3n\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1157/Martha_Tra_bajo_Investigaci%C3%B3n_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
48. Jiménez M, Peña L. Cuidado enfermero a la persona en el postoperatorio inmediato en la Unidad de Recuperación Postanestésica en un Hospital II-1 -Utcubamba. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz gallo; 2017. [Internet]. Repositorio UNPRG 01(02):01-90. [Citado 29 julio 2019]. Disponible: <http://190.108.84.117/bitstream/handle/UNPRG/2923/BC-TES-TMP-1744.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
49. García M. Cuidados de enfermería para la prevención de complicaciones por hipotermia en la etapa postoperatoria inmediata en pacientes del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2017. [Internet]. Repositorio UNA 01(02):01-71. [Citado 29 julio 2019]. Disponible:  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8450/Garcia\\_Romero\\_Maria\\_Domitila.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8450/Garcia_Romero_Maria_Domitila.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
50. Cerna C, Alvarado S. Cuidado enfermero a la persona con dolor en el postoperatorio inmediato. Unidad de Recuperación Post Anestésica de un hospital de Chiclayo. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2015. [Internet]. Repositorio UNA 01(02):01-87. [Citado 29 julio 2019]. Disponible:  
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1634/BC-TES->

[TMP-471.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

51. Gibaja I. Cuidados de enfermería en pacientes post operados de histerectomía en el servicio de cirugía mujeres del Hospital de Apoyo Il Cusco. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018. [Internet]. Repositorio UNC 01(02):01-40. [Citado 29 julio 2019]. Disponible: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2796>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. MATRIZ DE PROYECTO

### TÍTULO: CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Calidad de los cuidados de enfermería</p>	<p>Componente técnico</p>	<p>Accesibilidad Se anticipa</p>	<p>01 – 04</p>
				<p>Componente interpersonal</p>	<p>Explica y facilita Confianza</p>	<p>05 – 14</p>
				<p>Componente del entorno</p>	<p>Brinda medidas de confort Monitorea y hace seguimiento</p>	<p>15 – 20</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre los cuidados de enfermería en el componente técnico y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar la relación entre los cuidados de enfermería en el componente técnico y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería en el componente técnico y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.</p>	<p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción del paciente postoperado mediato</p>	<p>Trato</p>	<p>Amabilidad Comprensión Paciencia Orientación Amistosa Privacidad</p>	<p>01 – 08</p>
				<p>Continuidad</p>	<p>Valoración Cuidados continuos Competencia</p>	<p>09 – 11</p>
<p>¿Cuál es la relación</p>	<p>entre los cuidados de</p>	<p>Existe relación</p>		<p>Resultados del cuidado</p>	<p>Comodidad</p>	<p>12 – 18</p>

<p>entre los cuidados de enfermería en el componente interpersonal y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los cuidados de enfermería en el componente del entorno y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?</p>	<p>enfermería en el componente interpersonal y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.</p> <p>Identificar la relación entre los cuidados de enfermería en el componente del entorno y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.</p>	<p>significativa entre los cuidados de enfermería en el componente interpersonal y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.</p> <p>Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería en el componente del entorno y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.</p>			<p>Confortable Aliviado Orientación Educación Información</p>	
--	---	---	--	--	---	--



## ANEXO 2

### INSTRUMENTO

**INTRODUCCIÓN:** El presente instrumento se realiza con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente postoperado mediato en el pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; es importante contar con su colaboración ya que contribuirá al desarrollo de la profesión con los resultados obtenidos.

**INSTRUCCIONES:** El instrumento es anónimo por lo que se le pide la mayor sinceridad posible.

#### **DATOS GENERALES:**

##### **Edad:**

- a) 18 a 39 años
- b) De 40 a 59 años
- c) De 60 a 79 años
- d) 80 años a más

##### **Sexo:**

- a) Masculino
- b) Femenino

##### **Grado de instrucción:**

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Técnico
- d) Superior

##### **Estado civil:**

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Divorciado(a)
- e) Viudo(a)

##### **Condición laboral:**

- a) Ama de casa
- b) Independiente
- c) Dependiente

### CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA

N°	COMPONENTE TÉCNICO	Nunca	A veces	Siempre
01	La enfermera se aproxima a usted			
02	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud			
03	Responde rápidamente a su llamado			
04	Lo anima a usted a que llame si tiene problemas			
<b>COMPENENTE INTERPERSONAL</b>		<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
05	Lo ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada			
06	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud			
07	Le enseña a cuidar de sí mismo como le sea posible			
08	Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su estado			
09	Conversa con usted antes de iniciar cualquier intervención, por ejemplo, controlar las funciones vitales y administrar tratamiento			
10	Es agradable y amistosa con usted			
11	Le permite expresar totalmente sus sentimientos acerca de su operación, tratamiento, manejando la información confidencialmente			
12	Tiene una proximidad estable y de confianza con usted			
13	Observa usted que continúa interesada en el paciente, aunque haya pasado la crisis o fase crítica			
14	Se presenta y le explica el procedimiento a realizar			
<b>COMPENENTE DEL ENTORNO</b>		<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
15	Procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente			
16	Le infunde ánimos, identificando elementos positivos relacionados con el estado y su tratamiento			
17	Le da la mano, cuando necesita que alguien lo anime			
18	Lo escucha atentamente			
19	Usted observa que la enfermera se cerciora de que los procedimientos y otras actividades sean para el paciente correcto			
20	Le proporciona buen cuidado físico			

Fuente: Patricia Larson. Caring Assessment Instrument (Care-Q);



## SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO

N°	TRATO	Nunca	A veces	Siempre
01	La enfermera es amable en el trato que le proporcionan			
02	La enfermera lo entiende o comprende cómo se siente			
03	Le muestra paciencia cuando le proporciona cuidados			
04	La atención que le proporciona es buena y precisa			
05	La enfermera le orienta con un lenguaje claro y sencillo			
06	La enfermera pone atención cuando conversa con usted			
07	La enfermera es amigable con usted en el postoperatorio			
08	Le proporciona privacidad al realizar algún procedimiento			
<b>CONTINUIDAD</b>		<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
09	La enfermera durante el turno valora sus necesidades			
10	La enfermera le proporciona cuidados que usted necesita			
11	La enfermera sabe lo que necesita sin tener que decírselo			
<b>RESULTADOS DEL CUIDADO</b>		<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
12	La enfermera lo hace sentir cómodo y le alivia el dolor			
13	La enfermera lo hace sentir tranquilo y relajado			
14	La enfermera lo hace sentir seguro al ayudarlo y aliviarlo			
15	Le informó sobre cada procedimiento después de la cirugía			
16	Le orienta como cuidarse durante su estancia en la clínica			
17	La enfermera le enseña cómo cuidarse cuando vaya a casa			
18	La orientación ha facilitado la recuperación postoperatoria			

Fuente: María Elena Martínez García. Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería. Nuevo León: Universidad Autónoma de Nuevo León; 2015. (p = 0.070 y  $\alpha$  = 0.93)

## ANEXO 3

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### CUESTIONARIO 1:

#### CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,730	20

#### CUESTIONARIO 2:

#### SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,769	18

## ANEXO 4

### ESCALA DE STANONES (NIVELES Y RANGOS)

<b>VARIABLE Y DIMENSIONES</b>	<b>MALA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENA</b>
<b>Calidad de los cuidados de enfermería</b>	20 – 35	36 – 37	38 – 60
<b>Componente técnico</b>	04 – 08	09 – 10	11 – 12
<b>Componente interpersonal</b>	10 – 23	24 – 25	26 – 30
<b>Componente del entorno</b>	06 – 10	11 – 12	13 – 18

<b>VARIABLE Y DIMENSIONES</b>	<b>INSATISFECHO</b>	<b>MEDIANAMENTE Satisfecho</b>	<b>SATISFECHO</b>
<b>Satisfacción del paciente postoperado mediano</b>	18 – 36	37 – 40	41 – 51
<b>Trato</b>	08 – 16	17 – 18	19 – 24
<b>Continuidad</b>	03 – 05	06	07 – 09
<b>Resultado del cuidado</b>	07 – 13	14 – 15	16 – 21

## ANEXO 5

### DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES POSTOPERADO MEDIATO

N°	EDAD	SEXO	GRADO DE INSTRUCCIÓN	ESTADO CIVIL	CONDICIÓN LABORAL
01	3	2	3	3	3
02	1	2	2	1	1
03	3	1	2	2	2
04	2	2	4	3	3
05	2	1	3	3	3
06	4	2	4	3	1
07	2	1	2	2	3
08	2	2	2	3	2
09	2	1	2	1	1
10	3	2	3	3	3
11	2	1	2	4	2
12	4	1	2	2	2
13	2	1	4	3	1
14	2	2	2	3	3
15	4	2	2	2	1
16	2	2	4	3	3
17	2	1	4	3	2
18	2	1	2	2	2
19	3	2	2	4	2
20	2	1	2	3	1
21	1	2	3	3	3
22	2	1	4	2	2
23	2	1	1	4	1
24	4	1	2	1	3
25	2	2	2	3	2
26	2	1	4	4	2
27	2	2	2	2	1
28	2	1	2	3	3
29	2	1	2	3	2
30	3	2	2	3	1
31	2	1	3	2	3
32	2	1	2	3	1
33	3	2	3	3	2
34	2	1	2	3	3
35	2	2	2	3	2
36	2	1	2	1	2
37	2	2	2	4	3
38	3	1	3	2	2

39	2	1	2	3	1
40	2	1	2	2	2
41	2	1	2	3	2
42	2	2	2	3	1
43	3	2	2	2	3
44	2	1	3	3	2
45	1	2	2	1	3
46	3	1	3	3	1
47	2	1	2	2	2
48	3	1	3	3	2
49	1	2	2	3	1
50	2	1	2	2	3
51	2	1	2	1	2
52	2	2	2	3	1
53	3	1	3	3	2
54	2	1	3	3	1
55	1	2	2	2	3
56	3	1	2	5	2
57	2	2	2	3	3
58	2	2	3	1	2
59	3	1	2	1	3
60	2	2	3	2	3

**ANEXO 6. DATOS ESPECÍFICOS CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA**

N°	TÉCNICO				X1	COMPONENTE INTERPERSONAL										X2	COMPONENTE ENTORNO						X3	DGX
	1	2	3	4		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		15	16	17	18	19	20		
01	3	1	3	3	10	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	27	3	3	3	1	2	1	13	40
02	1	3	3	2	9	2	3	1	3	1	3	3	1	2	1	20	2	3	1	2	1	1	10	30
03	3	2	1	1	7	1	3	3	2	3	3	1	3	1	3	23	1	3	3	3	3	3	16	39
04	3	3	2	3	11	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	25	3	1	2	1	1	2	10	35
05	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	28	3	3	3	1	1	1	12	40
06	3	3	3	3	12	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	24	3	2	2	1	2	1	11	35
07	3	2	1	2	8	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	25	2	3	2	2	1	2	12	37
08	3	3	2	1	9	1	1	3	2	3	3	3	2	3	3	24	1	1	3	1	3	1	10	34
09	3	1	3	3	10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28	3	3	3	1	1	1	12	40
10	3	3	3	3	12	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	24	3	3	2	2	1	1	12	36
11	1	3	1	3	8	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	27	3	1	3	3	2	1	13	40
12	3	2	2	3	10	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	26	3	2	3	1	1	3	13	39
13	2	3	3	3	11	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	27	3	3	1	1	1	1	10	37
14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	26	3	3	3	2	1	2	14	40
15	3	3	1	2	9	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	26	2	2	3	1	2	1	11	37
16	3	2	3	3	11	3	3	2	1	3	1	3	3	3	1	23	3	3	2	1	1	1	11	34
17	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	3	3	3	1	1	2	13	42
18	3	3	3	3	12	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	26	3	3	3	2	3	1	15	41
19	1	1	2	3	7	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	27	3	3	3	1	1	3	14	41
20	3	3	3	1	10	1	1	3	2	3	2	3	3	3	3	24	1	1	3	3	1	1	10	34
21	3	3	1	3	10	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	27	3	2	3	1	1	1	11	38
22	3	3	3	2	11	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	1	2	1	1	10	37
23	2	3	3	3	11	3	1	2	2	1	3	1	3	3	2	21	3	1	2	1	3	2	12	33

24	3	2	2	3	10	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	27	3	3	3	1	1	1	12	39
25	3	3	3	3	12	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	26	3	2	2	1	2	2	12	38
26	2	3	2	3	10	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	26	3	3	3	2	1	1	13	39
27	1	2	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	1	1	1	12	42
28	3	3	3	3	12	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	28	3	3	2	1	1	1	11	39
29	3	3	1	3	10	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	28	3	3	3	1	3	1	14	42
30	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	2	1	3	15	45
31	3	1	2	3	9	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	24	3	3	2	1	2	2	13	37
32	3	3	3	1	10	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	27	1	3	3	1	1	1	10	37
33	3	3	3	2	11	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	25	2	1	3	3	1	1	11	36
34	1	2	3	3	9	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	28	3	3	2	1	2	2	13	41
35	3	3	1	3	10	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	24	3	1	3	1	3	1	12	36
36	2	2	3	2	9	2	3	3	1	3	2	1	3	3	3	24	2	3	3	2	1	1	12	36
37	3	3	2	3	11	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	26	3	2	1	1	1	3	11	37
38	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	24	3	3	3	2	2	1	14	38
39	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	1	1	2	13	43
40	1	2	2	2	7	2	2	2	3	1	1	3	3	3	1	21	2	2	2	1	1	1	9	30
41	3	3	3	3	12	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	26	3	1	3	3	2	2	14	40
42	2	3	3	3	11	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	28	3	3	3	1	1	1	12	40
43	3	1	3	3	10	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	25	3	3	2	1	3	1	13	38
44	1	3	1	1	6	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	26	1	2	3	1	1	1	9	35
45	3	3	3	3	12	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	25	3	3	3	3	2	2	16	41
46	3	3	3	2	11	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	26	2	3	3	2	1	1	12	38
47	2	3	2	3	10	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	27	3	1	3	2	2	1	12	39
48	3	2	3	3	11	3	3	3	3	1	3	1	2	3	3	25	3	3	3	1	1	2	13	38
49	1	3	3	3	10	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	25	3	2	1	2	1	3	12	37
50	3	3	2	2	10	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	28	2	3	3	1	1	1	11	39

<b>51</b>	2	3	1	3	<b>9</b>	3	2	2	1	3	1	2	3	3	3	<b>23</b>	3	2	2	3	1	2	<b>13</b>	<b>36</b>
<b>52</b>	3	2	3	3	<b>11</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	<b>29</b>	3	3	3	1	3	1	<b>14</b>	<b>43</b>
<b>53</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	2	3	1	3	3	3	2	1	<b>24</b>	3	3	2	3	1	2	<b>14</b>	<b>38</b>
<b>54</b>	2	3	3	1	<b>9</b>	1	2	3	2	3	1	2	3	3	3	<b>23</b>	1	2	3	2	1	1	<b>10</b>	<b>33</b>
<b>55</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	<b>24</b>	3	3	3	1	2	2	<b>14</b>	<b>38</b>
<b>56</b>	1	1	3	3	<b>8</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>29</b>	3	2	3	1	1	1	<b>11</b>	<b>40</b>
<b>57</b>	3	3	1	3	<b>10</b>	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	<b>19</b>	3	3	1	2	2	3	<b>14</b>	<b>33</b>
<b>58</b>	1	3	2	2	<b>8</b>	2	3	3	3	1	3	2	3	1	3	<b>24</b>	2	3	3	3	1	2	<b>14</b>	<b>38</b>
<b>59</b>	3	2	3	3	<b>11</b>	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	<b>26</b>	3	3	2	1	1	1	<b>11</b>	<b>37</b>
<b>60</b>	2	3	3	3	<b>11</b>	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	<b>27</b>	3	1	3	1	3	1	<b>12</b>	<b>39</b>



**ANEXO 7. DATOS ESPECÍFICOS SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO**

N°	TRATO								DY1	CONTINUIDAD			DY2	RESULTADO DEL CUIDADO								DY3	DGY
	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11		12	13	14	15	16	17	18			
01	3	3	1	3	2	3	2	1	18	3	3	1	7	3	2	1	2	3	3	3	17	42	
02	3	1	3	1	3	3	1	1	16	3	2	1	6	1	3	2	1	3	2	3	15	37	
03	3	3	2	3	3	1	3	3	21	1	1	3	5	3	3	3	3	1	1	1	15	41	
04	1	2	3	2	3	3	1	2	17	2	3	1	6	2	3	1	1	2	3	3	15	38	
05	3	3	3	3	1	3	1	1	18	3	3	2	8	3	1	1	1	3	3	3	15	41	
06	2	2	1	3	2	3	2	1	16	3	3	1	7	3	2	1	2	3	3	3	17	40	
07	3	2	3	2	3	1	1	2	17	1	3	1	5	2	3	2	1	1	2	1	12	34	
08	1	3	2	3	3	3	3	1	19	2	3	2	7	3	3	1	3	2	1	3	16	42	
09	3	3	3	3	3	3	1	1	20	3	2	1	6	3	3	1	1	3	3	3	17	43	
10	3	2	3	1	1	2	1	1	14	3	3	2	8	1	1	2	1	3	3	2	13	35	
11	1	3	3	3	2	3	2	1	18	1	3	2	6	3	2	3	2	1	3	3	17	41	
12	2	3	2	3	3	3	1	3	20	2	3	1	6	3	3	1	1	2	3	3	16	42	
13	3	1	3	2	3	3	1	1	17	3	3	1	7	2	3	1	1	3	3	3	16	40	
14	3	3	3	3	3	2	1	2	20	3	2	3	8	3	3	2	1	3	3	2	17	45	
15	2	3	3	3	3	1	2	1	18	1	3	1	5	3	3	1	2	1	2	1	13	36	
16	3	2	1	3	1	3	1	1	15	3	3	2	8	3	1	1	1	3	3	3	15	38	
17	3	3	3	3	2	3	1	2	20	2	3	1	6	3	2	1	1	2	3	3	15	41	
18	3	3	2	1	3	3	3	1	19	3	2	1	6	1	3	2	3	3	3	3	18	43	
19	3	3	3	2	3	2	1	3	20	2	3	2	7	2	3	1	1	2	3	2	14	41	
20	1	3	2	3	2	3	1	1	16	3	3	1	7	3	2	3	1	3	1	3	16	39	
21	2	3	3	3	3	3	1	1	19	1	2	1	4	3	3	1	1	1	3	3	15	38	
22	3	1	3	3	3	3	1	1	18	3	3	3	9	3	3	2	1	3	2	3	17	44	
23	1	2	2	1	3	1	3	2	15	3	3	1	7	1	3	1	3	3	3	1	15	37	

24	3	3	3	3	1	3	1	1	18	2	2	2	6	3	1	1	1	2	3	3	14	38
25	2	2	3	3	3	3	2	2	20	3	3	1	7	3	3	1	2	3	3	3	18	45
26	3	3	1	2	3	2	1	1	16	2	3	1	6	2	3	2	1	2	3	2	15	37
27	3	3	3	3	3	3	1	1	20	3	3	1	7	3	3	1	1	3	3	3	17	44
28	3	2	3	2	3	3	1	1	18	3	3	2	8	2	3	1	1	3	3	3	16	42
29	3	3	2	3	3	3	3	1	21	1	3	1	5	3	3	1	3	1	3	3	17	43
30	3	3	3	3	3	3	1	3	22	3	3	1	7	3	3	2	1	3	3	3	18	47
31	3	2	3	3	2	2	2	2	19	2	2	2	6	3	2	1	2	2	3	2	15	40
32	3	3	2	3	3	3	1	1	19	3	3	1	7	3	3	1	1	3	1	3	15	41
33	1	3	3	3	1	3	1	1	16	3	3	1	7	3	1	3	1	3	2	3	16	39
34	3	2	3	3	3	3	2	2	21	3	3	1	7	3	3	1	2	3	3	3	18	46
35	1	3	3	1	1	3	3	1	16	1	3	3	7	1	1	1	3	1	3	3	13	36
36	3	3	1	3	2	1	1	1	15	3	3	1	7	3	2	2	1	3	2	1	14	36
37	2	1	3	2	3	3	1	3	18	2	3	2	7	2	3	1	1	2	3	3	15	40
38	3	3	2	3	3	2	2	1	19	3	1	1	5	3	3	2	2	3	3	2	18	42
39	3	3	3	3	3	3	1	2	21	3	3	2	8	3	3	1	1	3	3	3	17	46
40	2	2	3	1	1	3	1	1	14	2	3	1	6	1	1	1	1	2	2	3	11	31
41	1	3	2	3	3	3	2	2	19	3	3	1	7	3	3	3	2	3	3	3	20	46
42	3	3	3	2	3	3	1	1	19	3	2	2	7	2	3	1	1	3	3	3	16	42
43	3	2	3	3	3	1	3	1	19	3	3	1	7	3	3	1	3	3	3	1	17	43
44	2	3	3	3	2	3	1	1	18	1	3	1	5	3	2	1	1	1	1	3	12	35
45	3	3	1	3	3	2	2	2	19	3	2	1	6	3	3	3	2	3	3	2	19	44
46	3	3	3	2	2	3	1	1	18	3	3	2	8	2	2	2	1	3	2	3	15	41
47	1	3	2	3	3	3	2	1	18	2	3	1	6	3	3	2	2	2	3	3	18	42
48	3	3	3	1	3	1	1	2	17	3	3	1	7	1	3	1	1	3	3	1	13	37
49	2	1	2	3	3	3	1	3	18	3	3	3	9	3	3	2	1	3	3	3	18	45
50	3	3	3	3	2	3	1	1	19	2	3	1	6	3	2	1	1	2	2	3	14	39

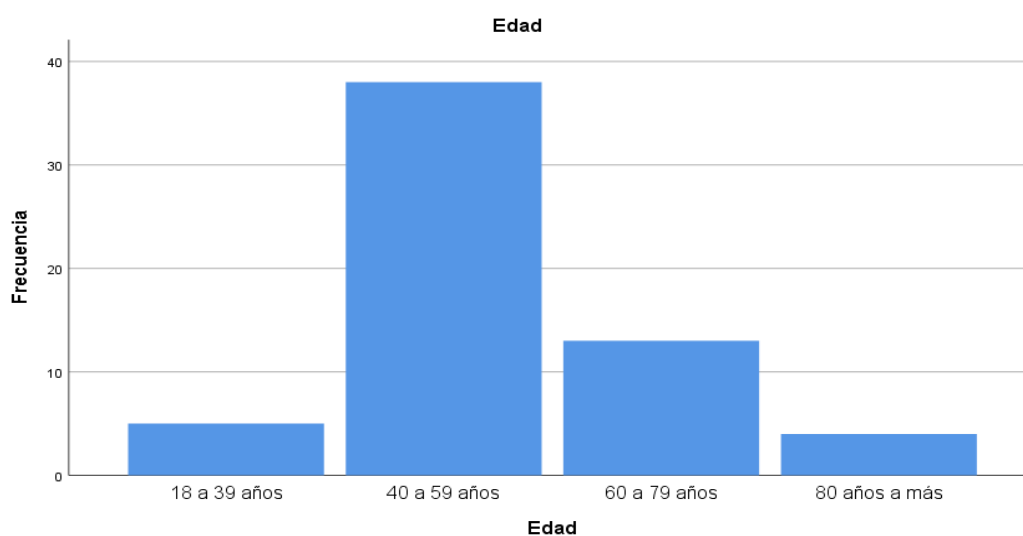
<b>51</b>	2	2	1	3	1	2	1	2	<b>14</b>	1	3	2	<b>6</b>	3	1	3	1	1	3	2	<b>14</b>	<b>34</b>
<b>52</b>	3	3	3	3	3	3	3	1	<b>22</b>	3	3	1	<b>7</b>	3	3	1	3	3	3	3	<b>19</b>	<b>48</b>
<b>53</b>	3	2	3	1	3	3	1	2	<b>18</b>	2	2	1	<b>5</b>	1	3	3	1	2	3	3	<b>16</b>	<b>39</b>
<b>54</b>	2	3	2	3	1	2	1	1	<b>15</b>	3	3	2	<b>8</b>	3	1	2	1	3	1	2	<b>13</b>	<b>36</b>
<b>55</b>	3	3	2	2	3	1	2	2	<b>18</b>	2	3	1	<b>6</b>	2	3	1	2	2	3	1	<b>14</b>	<b>38</b>
<b>56</b>	2	3	3	3	3	3	1	1	<b>19</b>	3	3	2	<b>8</b>	3	3	1	1	3	3	3	<b>17</b>	<b>44</b>
<b>57</b>	3	1	1	3	1	3	2	3	<b>17</b>	1	1	3	<b>5</b>	3	1	2	2	1	3	3	<b>15</b>	<b>37</b>
<b>58</b>	3	3	3	1	3	2	1	2	<b>18</b>	2	1	1	<b>4</b>	1	3	3	1	2	2	2	<b>14</b>	<b>36</b>
<b>59</b>	3	2	2	3	2	3	1	1	<b>17</b>	3	3	2	<b>8</b>	3	2	1	1	3	3	3	<b>16</b>	<b>41</b>
<b>60</b>	1	3	3	3	3	3	3	1	<b>20</b>	3	3	1	<b>7</b>	3	3	1	3	3	3	3	<b>19</b>	<b>46</b>

## ANEXO 8

### EDAD DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019

Edad	N	%
18 a 39 años	05	08,3
40 a 59 años	38	63,3
60 a 79 años	13	21,7
80 años a más	04	06,7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Base de Datos

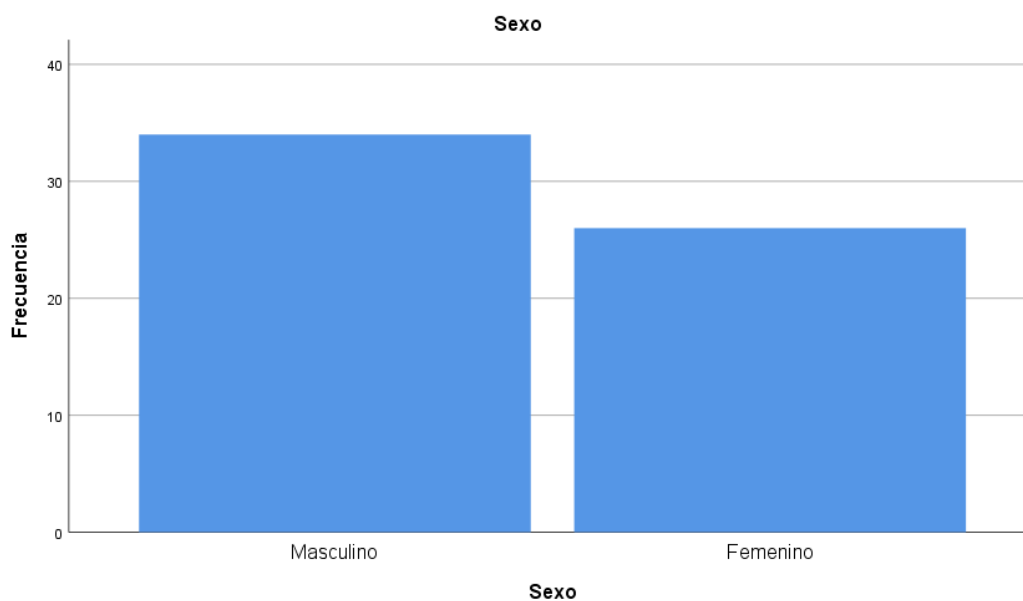
Los pacientes postoperados mediatos, presentan edades entre 40 a 59 años 63.3% (38), entre 60 a 79 años 21.7% (13), entre 18 a 39 años 8.3% (05) y más de 80 años 6.7% (04).

## ANEXO 9

### SEXO DEL DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019

Sexo	N	%
Masculino	34	56,7
Femenino	26	43,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Base de Datos

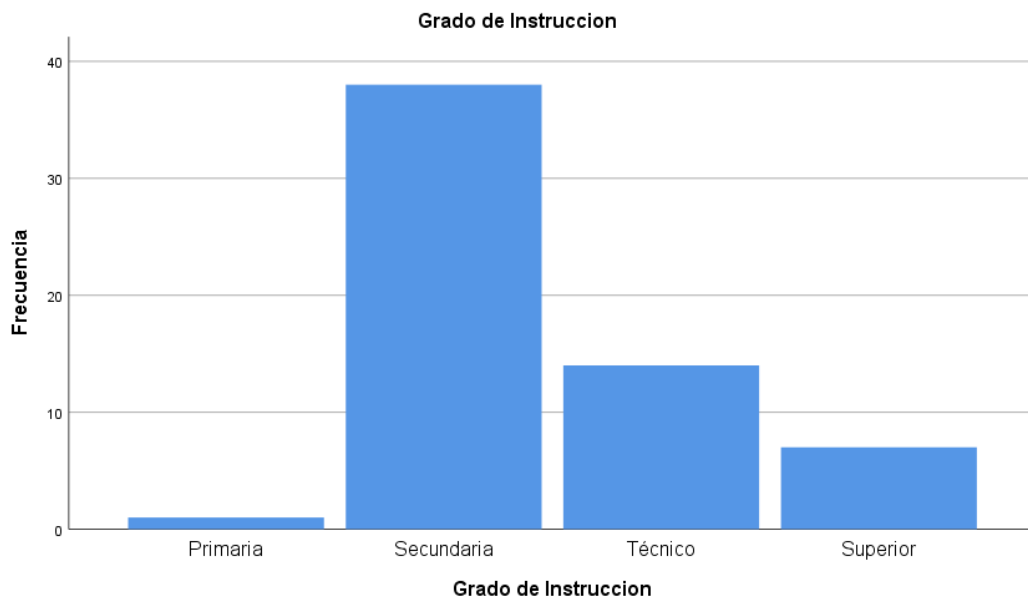
Los pacientes postoperados mediatos, mayormente son varones en un 56.7% (34) y mujeres en un 43.3% (26).

## ANEXO 10

### GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019

Grado de instrucción	N	%
Primaria	01	01,7
Secundaria	38	63,3
Técnico	14	23,3
Superior	07	11,7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Base de Datos

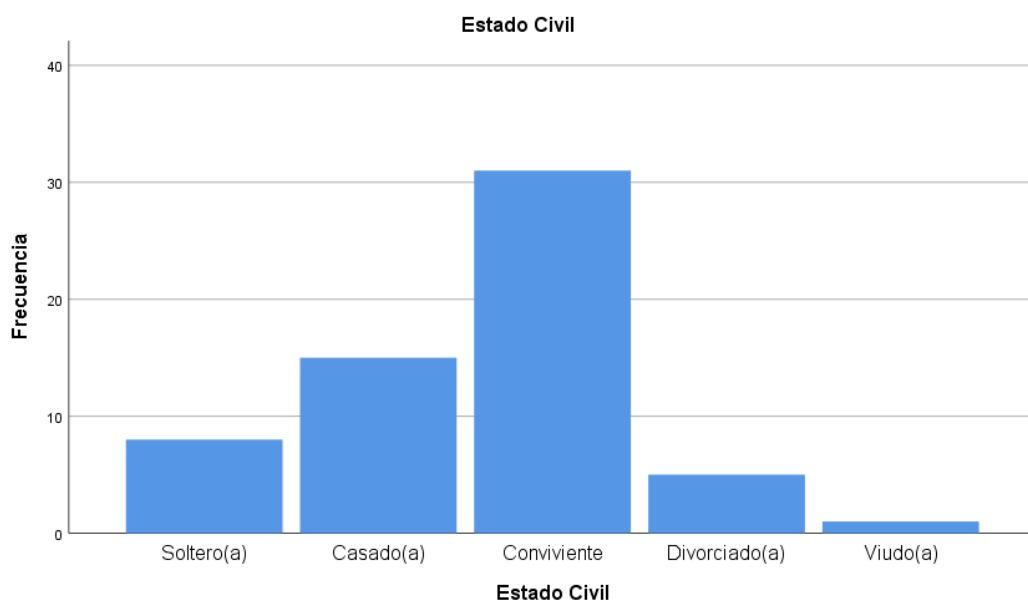
Los pacientes postoperados mediatos, tienen instrucción secundaria 63.3% (38), instrucción técnica 23.3% (14), instrucción superior 11.7% (07) e instrucción primaria 1.7% (01).

## ANEXO 11

### ESTADO CIVIL DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019

Estado civil	N	%
Soltero(a)	08	13,3
Casado(a)	15	25,0
Conviviente	31	51,7
Divorciado(a)	05	08,3
Viudo(a)	01	01,7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Base de Datos

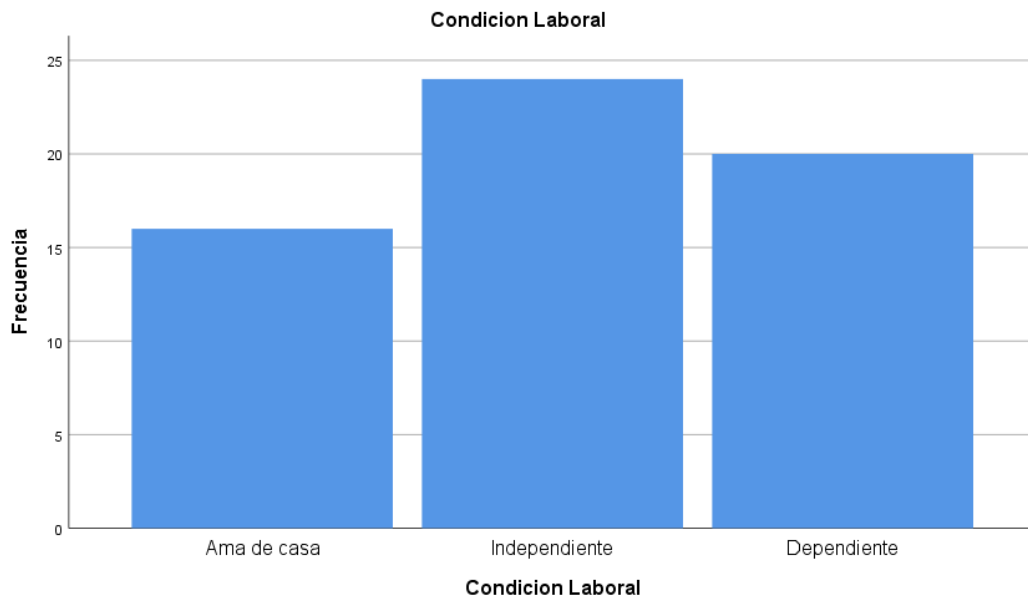
Los pacientes postoperados mediatos, en su mayoría son convivientes 51.7% (31), casados 25% (15), solteros 13.3% (08), divorciados 8.3% (05) y viudos 1.7% (01).

## ANEXO 12

### CONDICIÓN LABORAL DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019

Condición laboral	N	%
Ama de casa	16	26,7
Independiente	24	40,0
Dependiente	20	33,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Base de Datos

Los pacientes postoperados mediatos, son de condición laboral independientes 40% (24), condición laboral dependientes 33.3% (20) y las amas de casa 26.7% (16).

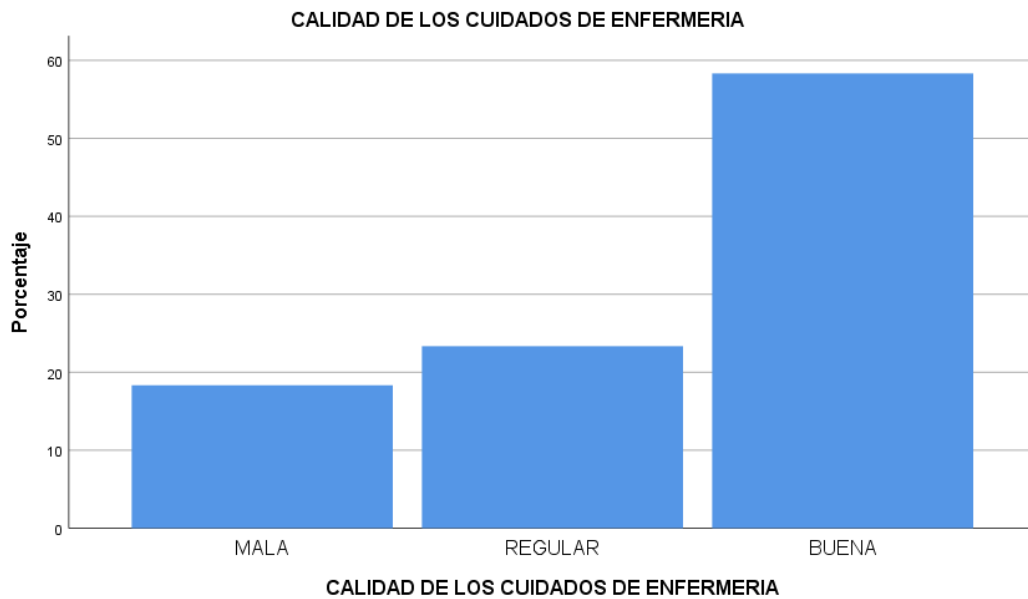


### ANEXO 13

#### CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019

Calidad de los cuidados de enfermería	N	%
Mala	11	18,3
Regular	14	23,3
Buena	35	58,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Base de Datos

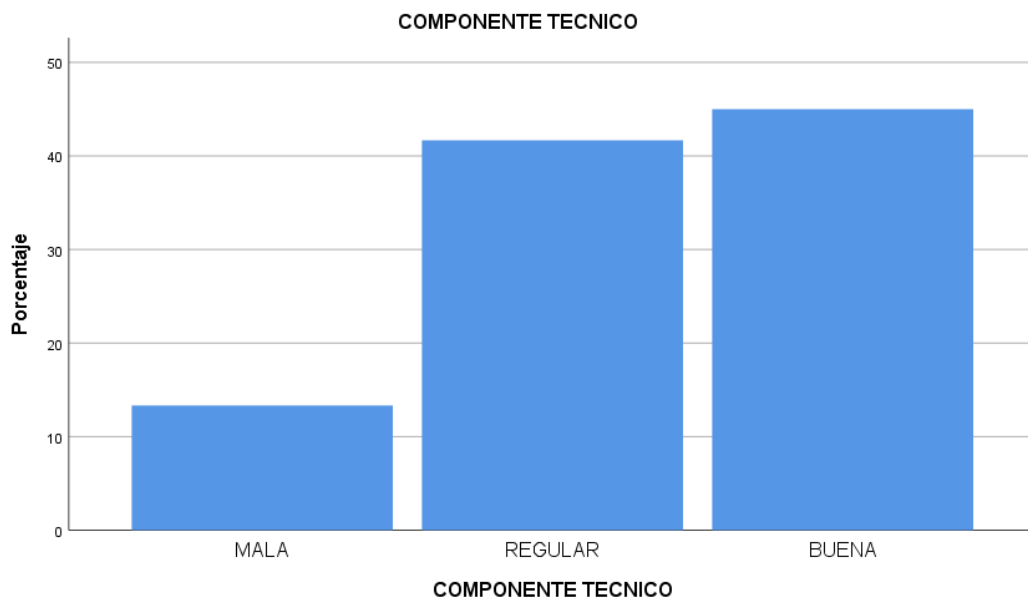
La calidad de los cuidados de enfermería del paciente postoperado mediano, es buena 58.3% (35), regular 23.3% (14) y mala 18.3% (11).

## ANEXO 14

### CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE TÉCNICO DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019

Componente Técnico	N	%
Mala	08	13,3
Regular	25	41,7
Buena	27	45,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Base de Datos

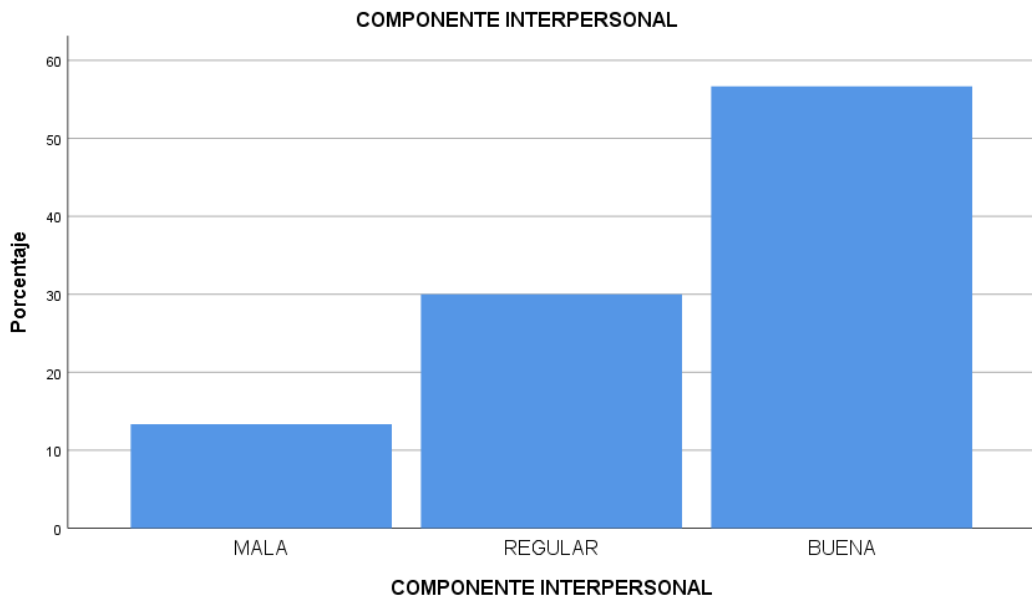
La calidad de los cuidados de enfermería en el componente técnico del paciente postoperado mediato, es buena 45% (27), regular 41.7% (25) y mala 13.3% (08).

## ANEXO 15

### CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE INTERPERSONAL DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019

Componente Interpersonal	N	%
Mala	8	13,3
Regular	18	30,0
Buena	34	56,7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Base de Datos

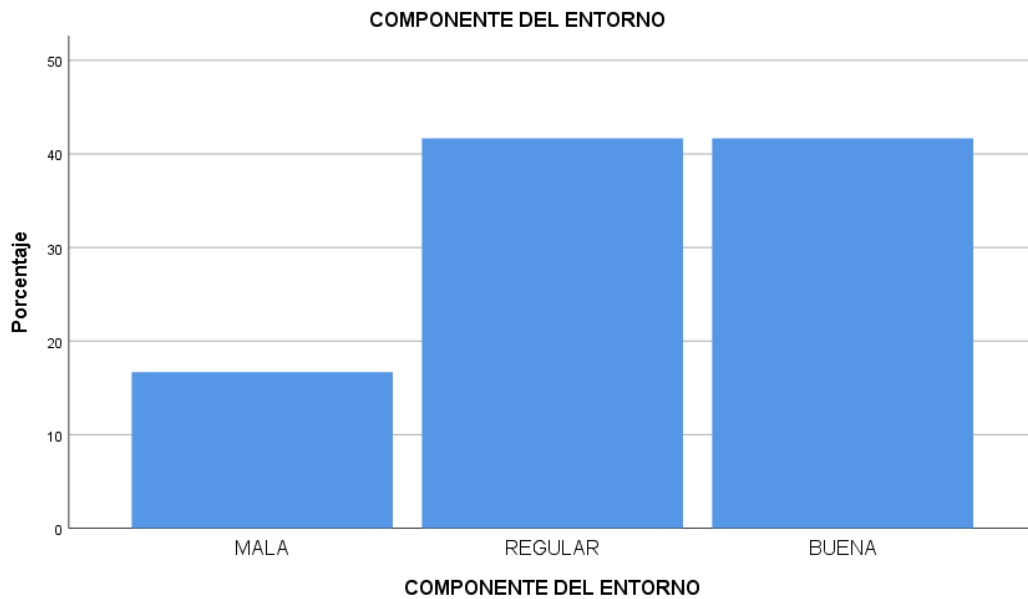
La calidad de los cuidados de enfermería en el componente interpersonal del paciente postoperado mediato, es buena 56.7% (34), regular 30% (18) y mala 13.3% (08).

## ANEXO 16

### CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE DEL ENTORNO DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019

Componente del Entorno	N	%
Mala	10	16,7
Regular	25	41,7
Buena	25	41,7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Base de Datos

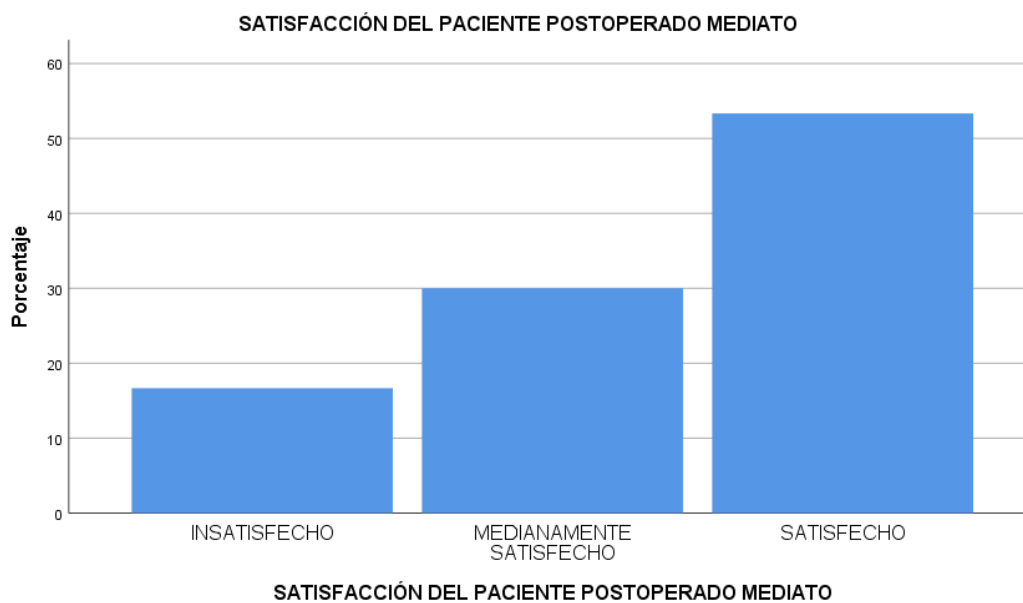
La calidad de los cuidados de enfermería en el componente del entorno del paciente postoperado mediato, es buena 41.7% (25), regular 41.7% (25) y mala 16.7% (10).

## ANEXO 17

### SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019

Satisfacción del paciente	N	%
Insatisfecho	10	16,7
Medianamente satisfecho	18	30,0
Satisfecho	32	53,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Base de Datos

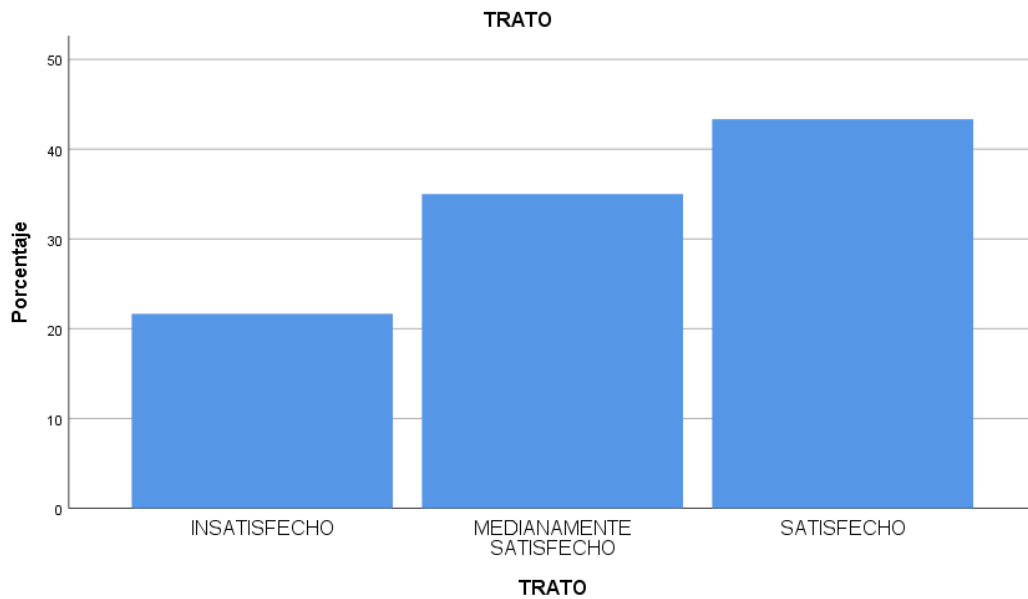
El paciente postoperado mediato, está satisfecho 53.3% (32), medianamente satisfecho 30% (18) e insatisfecho 16.7% (10).

## ANEXO 18

### SATISFACCIÓN EN CUANTO AL TRATO DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019

Trato	N	%
Insatisfecho	13	21,7
Medianamente satisfecho	21	35,0
Satisfecho	26	43,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Base de Datos

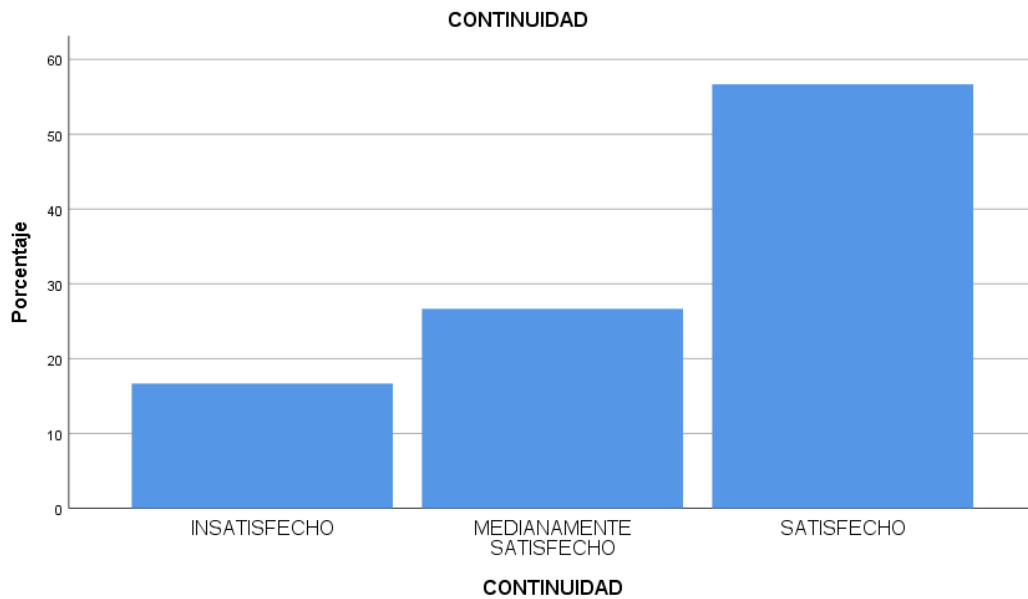
El paciente postoperado mediato en cuanto al trato, está satisfecho 43.3% (26), medianamente satisfecho 35% (21) e insatisfecho 21.7% (13).

## ANEXO 19

### SATISFACCIÓN EN CUANTO A LA CONTINUIDAD DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019

Continuidad	N	%
Insatisfecho	10	16,7
Medianamente satisfecho	16	26,7
Satisfecho	34	56,7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Base de Datos

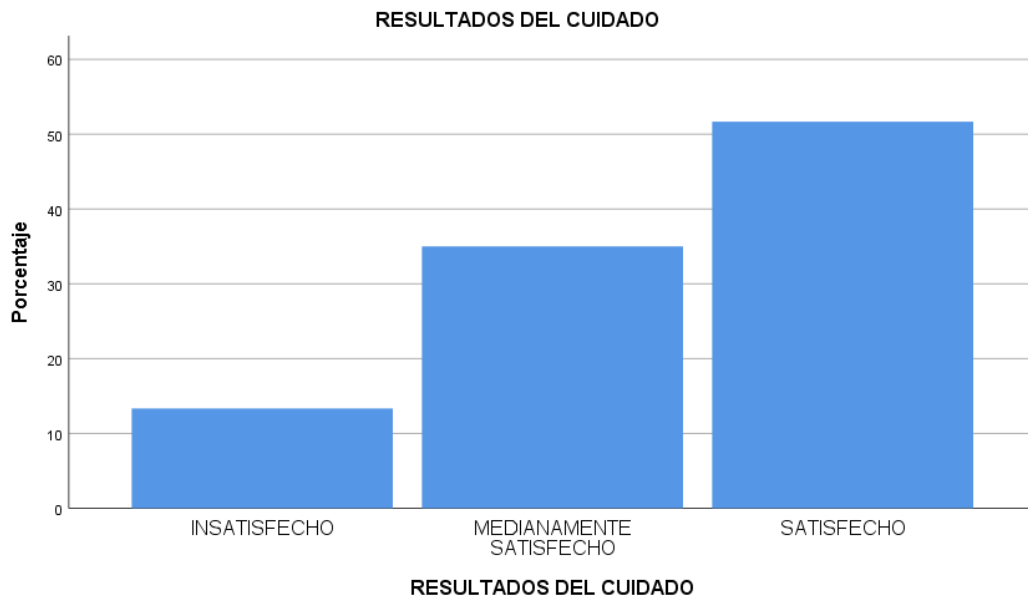
El paciente postoperado mediato en cuanto a la continuidad, está satisfecho 56.7% (34), medianamente satisfecho 26.7% (16) e insatisfecho 16.7% (10).

## ANEXO 20

### SATISFACCIÓN EN CUANTO AL RESULTADO DEL CUIDADO DEL PACIENTE POSTOPERADO MEDIATO EN EL PABELLÓN 6-I DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019

Resultados del cuidado	N	%
Insatisfecho	08	13,3
Medianamente satisfecho	21	35,0
Satisfecho	31	51,7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Base de Datos

El paciente postoperado mediato en cuanto al resultado del cuidado, está satisfecho 51.7% (31), medianamente satisfecho 35% (21) e insatisfecho 13.3% (08).