



Universidad
Norbert Wiener

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y SU RELACIÓN CON LA
ATENCIÓN DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL POST
OPERATORIO INMEDIATO EN EL HOSPITAL DE APOYO
PUQUIO - 2021

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO

PRESENTADO POR:
CCOILLO CONTRERAS, ELIZABETH KARIN

ASESORA:
MG. CABRERA ESPEZUA JEANNELLY PAOLA

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Para mi madre e hija, quienes son
mi mayor tesoro y fuente de
motivación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por todas tus bendiciones y por ayudarme a salir de las adversidades.

ASESORA:
MG. CABRERA ESPEZUA JEANNELLY PAOLA

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

SECRETARIO : Dra. Uturnco Vera Milagros Lisbeth

VOCAL : Mg. Suarez Valderrama Yurik Anatoli

INDICE

RESUMEN	1
SUMMARY	2
1. EL PROBLEMA.....	3
1.1.Planteamiento del problema.....	3
1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.2.1. Problema general.....	7
1.2.1. Problema específico	7
1.3.Objetivos de la investigación	8
1.3.1. Objetivo general	8
1.3.2. Objetivos específicos.....	8
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	9
1.4.1. Teórica.....	10
1.4.2. Metodológica.....	10
1.4.3. Práctica.....	10
1.5. Delimitaciones de la investigación	10
1.5.1. Temporal	10
1.5.2. Espacial	11
1.5.3. Recursos	11
2. MARCO TEORICO	12
2.1. ANTECEDENTES	12
2.2. BASES TEORICAS	14
2.2.1. Satisfacción	14
2.2.2. Definiciones de la Satisfacción del paciente	15
2.2.3. Elementos de la satisfacción del paciente	16
2.2.4. Modelo Explicativo de la Satisfacción de los pacientes con la Atención en la Red de Galicia.	17
2.2.5. Dimensiones de la satisfacción	17
2.2.6. Cuidados de enfermería.....	20
2.2.7. Clasificación de los cuidados de Enfermería	20
2.2.9. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería.	21
2.2.10. Periodo Post operatorio	22
2.2.11. Teorizantes de enfermería.	23
2.3. Formulación de Hipótesis	25
2.3.1. Hipótesis general.....	25

2.3.2. Hipótesis específicas	25
3. METODOLOGIA	27
3.1. Método de investigación	27
3.2. Enfoque de la investigación	27
3.3. Tipo de investigación.....	27
3.4. Diseño de la investigación	27
3.5. Población, muestra y muestreo	28
3.5.1. Criterio de inclusión	28
3.5.2. Criterios de exclusión.....	28
3.5.3. Tamaño de la muestra	29
3.5.4. Selección de la muestra	30
3.6. Variables y Operacionalización.	31
3.6.1. Variable 1.- Satisfacción del paciente	31
3.6.2. Variable 2.-Cuidados de Enfermería.....	34
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.7.1. Técnica	37
3.7.2. Descripción del instrumento.....	37
3.7.3. Validación	40
3.7.4. Confiabilidad.....	41
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	41
3.9. Aspectos éticos	41
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	43
4.1. Cronograma de actividades del año 2021	43
4.2. Presupuesto	44
5. REFERENCIAS.....	45
6. Anexos	50
6.1. Matriz de consistencia	521
6.2. Consentimiento informado.....	54
6.3. Cuestionarios	55

RESUMEN

La presente investigación determinó como finalidad la relación entre la satisfacción del paciente y la atención de los cuidados de enfermería en el post operatorio inmediato en el hospital de Apoyo Puquio-2021.

Tipo y Diseño: El tipo de investigación es aplicada y de diseño descriptivo, corte transversal y correlacional porque analizan qué relación existe entre ambas variables de estudio en un tiempo específico.

Población y muestra: La población de estudio está conformada por 240 pacientes y el tamaño de la muestra es de 130 pacientes post-operados inmediatos de diferentes patologías del Hospital de apoyo Puquio, se considerará a los pacientes post-operados inmediatos de ambos sexos.

Instrumento: La técnica que se empleará para la recolección de información será dos encuestas administradas por un equipo de encuestadoras, el instrumento para medir la variable de satisfacción del paciente será un cuestionario con preguntas estandarizadas (SERVQUAL) el cual consta de 5 dimensiones con 22 ítems en total, de las cuales 5 ítems fueron para fiabilidad, 4 ítems para capacidad de respuesta, 4 ítems para seguridad, 5 ítems para empatía y finalmente en la dimensión aspectos tangibles 4 ítems; para la medición de los cuidados se utilizó un cuestionario con 6 dimensiones con 27 ítems, para los cuales se dividió de la siguiente manera, fomento del autocuidado (3 ítems), relación de confianza y seguridad (6 ítems), apoyo emocional (7 ítems), tacto y escucha (3 ítems), ética e imagen profesional (5 ítems), finalmente la dimensión presencia cuidadora (3 ítems).

Palabras claves: Satisfacción, cuidados, pacientes, postoperados, enfermería.

SUMMARY

The purpose of this study was to determine the relationship between patient satisfaction and nursing care in the immediate post-operative period at the Apoyo Puquio-2021 hospital.

Type and Design: The type of research is applied and of descriptive design, cross-sectional and correlative because they analyze the relationship between both study variables in a specific time.

Population and sample: The study population is made up of 240 patients and the sample size is 130 immediate post-operated patients of different pathologies of the Puquio Support Hospital, immediate post-operated patients of both sexes will be considered.

Instrument: The technique to be used for the collection of information will be two surveys administered by a team of surveyors, the instrument to measure the patient satisfaction variable will be a questionnaire with standardized questions (SERVQUAL) which consists of 5 dimensions with 22 items in total, of which 5 items were for reliability, 4 items for responsiveness, 4 items for security, 5 items for empathy and finally in the dimension tangible aspects 4 items; for the measurement of care was used a questionnaire with 6 dimensions with 27 items, for which it was divided as follows, fostering self-care (3 items), relationship of trust and security (6 items), emotional support (7 items), touch and listening (3 items) ethics and professional image (5 items), finally the care presence dimension (3 items).

Keywords: Satisfaction, care, patients, postoperative, nursing

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud como organismo que rige la salud a nivel mundial establece que existen brechas muy grandes en relación a la calidad insuficiente en la atención que se brinda al paciente, ocasionando un 24% de insatisfacción; además la define como el nivel o grado en el que los servicios de salud o atenciones brindadas por los profesionales de la salud satisfacen las necesidades, biológicas y psicológicas de los pacientes, abarcando diversos aspectos desde el primer nivel atención donde la promoción y prevención son los pilares o bases, seguidos por el tratamiento, rehabilitación o paliación del dolor son tratados o abarcados por los profesionales tratantes (1).

En un estudio realizado en Ecuador en el 2020 se estableció que los pacientes post operados tienen una necesidad influyente en torno a la satisfacción de los cuidados de enfermería que reciben para su recuperación, ya que dependen netamente del profesional de enfermería al no poder realizar sus cuidados post efectos de la anestesia; se considera que para lograr la calidad en la atención debe tomarse en cuenta la satisfacción como un indicador importante; es fundamental que se tengan en cuenta la cultura y creencias de los pacientes ya que la satisfacción es una medida subjetiva que nace entre el equilibrio entre lo que el paciente o familia espera de los cuidados y de los que se les brinda durante su estancia hospitalaria (2).

Además, se debe considerar la evaluación de la satisfacción como un instrumento necesario para identificar como percibe el paciente y familiares los cuidados y atención en salud que se le brindan, y así identificar qué elementos determinan la satisfacción o insatisfacción (3).

Por otro lado, en el estudio de Segura y Nicolás se expresó que la satisfacción es un punto álgido en el sistema de salud, ya que abarca desde el ingreso hasta el egreso del paciente, pasando por los procedimientos que se le practican y el trato que recibe, siendo difícil de medir la satisfacción ya que la apreciación de los pacientes puede diferir de lo que el profesional de enfermería percibe; además la satisfacción tiene que ver directamente con el contacto enfermera-paciente y de la destreza y seguridad que emiten a la hora de realizar sus actividades y del trato o interacción verbal y no verbal que tienen con el paciente o familiar (4).

Cuando el usuario o paciente logra alcanzar su satisfacción o superar sus expectativas de atención en salud se verá reflejado en la mejora de su salud psicológica y fisiológica, todo esto teniendo en cuenta un cuidado holístico logrando que lo que espera o piensa el paciente que puede pasar durante su estancia hospitalaria es similar o mejor a lo que percibe se puede asegurar que está satisfecho (5).

La Superintendencia Nacional de Salud(SUSALUD) realizó una encuesta nacional con respecto a la satisfacción del usuario durante la atención en establecimientos de diversos niveles de atención, donde encontraron que el 70.1% del total manifestó que estaba satisfecho con la atención recibida, de estos la mayoría tuvieron atención en consulta externa, de establecimientos públicos y privados el mayor déficit existió en el

primer nivel de atención, especialmente en lo relacionado con el tiempo de espera, el trato y la falta de personal (6).

Así pues; los pacientes que asisten a los establecimientos hospitalarios por atenciones quirúrgicas lo hacen por necesidad o urgencia, muchos de ellos tienen percepciones o pensamientos sobre lo que les puede pasar o lo que le van a realizar y principalmente de los cuidados que van a recibir, esta expectativa que tienen en torno a su estancia hospitalaria hace que realicen comparaciones entre lo que esperan y lo que reciben por parte de los profesionales de enfermería y si esta percepción es positiva surge un sentimiento de alegría o satisfacción en su estancia, pero por el contrario sino se tienen en cuenta sus necesidades y no se cumple lo que requieren tienen sentimientos negativos (7).

Asimismo es fundamental que el profesional de enfermería realice una atención individualizada con cada paciente ya que todos presentan necesidades distintas que desean satisfacer, generalmente el aspecto emocional ante las dudas o incertidumbre sobre su estado de salud influye en su mejora, por otro lado no menos importante se encuentra el alivio del dolor que es un síntoma muy común en el post operatorio, es por ellos que la administración de tratamiento o realización de intervenciones paliativas son primordiales en la búsqueda de la satisfacción total del paciente o usuario (8).

Es importante considerar al profesional de enfermería como eje principal en la satisfacción del paciente post operado, ya que su atención debe de ser holística, principalmente buscando la satisfacción biopsicosocial y emocional, los pacientes necesitan de cuidados y preparaciones previas a la cirugía, siendo físicas y especialmente emocionales, ya que los pensamientos pesimistas y la incertidumbre son comunes antes

de entrar a sala de operaciones, esto debe ser solucionado previamente con diálogos y educación sanitaria, además de explicar los síntomas que presentaran después del procedimiento y por los efectos de la anestesia (9).

Los profesionales de enfermería deben de centrar sus cuidados en 2 puntos principales que son la ejecución de intervenciones propias de la profesión con técnica y conocimiento evidenciado confianza y destreza, por otro lado, las relaciones interpersonales y la interacción enfermera-paciente es primordial para lograr una tranquilidad en el paciente y que favorezca en su recuperación y cumplimiento de las recomendaciones que se le brinda (10).

En ese mismo contexto en el Hospital de Apoyo Puquio que cuenta con una sala de operaciones para cirugías generales y cirugías obstétricas. A diario se atienden un aproximado de uno a cuatro pacientes entre cirugías programadas y de emergencias en diferentes grupos étnicos. Donde se ha observado en algunos familiares y pacientes las siguientes manifestaciones como: “los médicos no quieren operar a mi familiar” “por qué se demoran tanto en ingresar a mi familiar a la sala” “me han tenido muchos días para que me operen”, “me siento muy preocupada si saldré bien de la operación” “me explican muy rápido acerca de mi operación y no entiendo”, “volveré a trabajar en el campo como antes”. Por tal motivo se desea conocer la Satisfacción del paciente y su relación con la atención de los cuidados de Enfermería en el post operatorio inmediato en el Hospital de Apoyo Puquio-2021.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación entre la Satisfacción del paciente y la atención de los cuidados de Enfermería en el post operatorio inmediato en el hospital de Apoyo Puquío-2021?

1.2.1. Problema específico

¿Cómo es la relación entre la Satisfacción del paciente en la dimensión Fiabilidad con la atención de los cuidados de Enfermería en el post operatorio inmediato en el hospital de Apoyo Puquío-2021?

¿Cómo es la relación entre la Satisfacción del paciente en la dimensión Capacidad de Respuesta con la atención de los cuidados de Enfermería en el post operatorio inmediato en el hospital de Apoyo Puquío-2021?

¿Cómo es la relación entre Satisfacción del paciente en la dimensión Seguridad con la atención de los cuidados de Enfermería en el post operatorio inmediato en el hospital de Apoyo Puquío-2021?

¿Cómo es la relación entre satisfacción del paciente en la dimensión Empatía con la atención de cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital Apoyo Puquío-2021?

¿Cómo es la relación entre la satisfacción del paciente en la dimensión Aspectos tangibles con la atención de cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital Apoyo Puquio-2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Satisfacción del paciente y la atención de los cuidados de Enfermería en el post operatorio inmediato en el hospital de Apoyo Puquio-2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre la satisfacción del paciente en la dimensión de Fiabilidad con la atención de los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital de Apoyo Puquio -2021.

Identificar la relación entre la satisfacción del paciente en la dimensión de Capacidad de Respuesta con la atención de los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital de Apoyo Puquio -2021.

Identificar la relación entre la satisfacción del paciente en la dimensión Seguridad con la atención de los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en la en el Hospital de Apoyo Puquio -2021.

Identificar la relación entre la satisfacción del paciente en la dimensión de Empatía con la atención de los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital de Apoyo Puquio -2021.

Identificar la relación entre la satisfacción del paciente en la dimensión de Aspectos Tangibles con la atención de los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital de Apoyo Puquio -2021.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación tiene como finalidad conocer qué relación existe entre la satisfacción y la atención que brinda el profesional de enfermería durante el post operatorio y mejorar las decisiones en la atención de los cuidados de Enfermería. Con herramientas que ayuden a obtener información acerca de la percepción del paciente con respecto al cuidado brindado y que esta información sea medible.

Así mismo se debe considerar la importancia de los cuidados de los profesionales de enfermería en la recuperación del paciente logrando satisfacer sus necesidades físicas y psicológicas a través de un cuidado humanizado, holístico e individualizado.

1.4.1. Teórica

La investigación que se realice será un aporte teórico con nuevas definiciones y teorías que servirán en el desarrollo de futuros estudios y en un mejor entendimiento del comportamiento del paciente intervenido quirúrgicamente y de los cuidados que recibe, en el lugar donde se aplicará no existe estudio alguno vinculado al tema de investigación, por lo tanto, la presente investigación contribuirá a la generación de conocimientos.

1.4.2. Metodológica

Esta investigación presentará resultados válidos y confiables, ya que para la aplicación se utilizará el método científico y un fundamento basado en la bibliografía científica actualizada y pertinente. Los instrumentos con que se realizan la investigación cuentan con estudios de confiabilidad y validez.

1.4.3. Práctica

La investigación beneficia a los pacientes postoperados inmediatos del hospital de apoyo puquio ayudando a mejorar los cuidados de enfermería que brinda el enfermero al grupo de pacientes que ingresan al hospital para ser intervenidos por cualquier patología, esperando alcanzar la satisfacción en los cuidados recibidos por los enfermeros.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La investigación se llevará a cabo, en los meses de setiembre hasta diciembre del año 2021.

1.5.2. Espacial

El proyecto de investigación se desarrollará en pacientes post operados inmediato que se encuentren en la URPA y hospitalización de cirugía del Hospital de Apoyo Puquio 2021.

1.5.3. Recursos

En el proyecto de investigación los recursos humanos y económicos serán proporcionados por la autora de la investigación.

2. MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES

A nivel Internacional

Chávez; et al, (8) en el (2018), realizaron una investigación cuyo objetivo es: “Determinar el nivel de satisfacción que los pacientes post-quirúrgicos refieren ante los cuidados brindados por el profesional de enfermería. en México”. El estudio es no experimental, tipo cuantitativo, descriptivo transversal. Muestreo no probabilístico por conveniencia, en la muestra participan 15 pacientes posquirúrgicos en el Hospital General de Pachuca. El instrumento con el que se mide es “Escala de Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería”, el Alfa de Cronbach es 0.92. Resultados: El 86 % de pacientes recibe un nivel de satisfacción alto.

Paspuel; (11); (2018); en la investigación cuyo objetivo es “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en la URPA en el post operatorio inmediato relacionado con el cuidado enfermero en Ecuador.”. El estudio es descriptivo, tipo correlacional, donde participan 348 pacientes de la URPA y enfermeras de centro quirúrgico del hospital San Vicente de Paul. Con muestreo probabilístico aleatorio simple y el instrumento para el estudio fue el cuestionario CARE-Q. Resultados: El 69% de los pacientes señalan insatisfacción con los cuidados recibidos; en el ítem explica y facilita el 51% de los usuarios califican el cuidado como bueno; en el Conforta, un (24%) señalan que nunca se acerca al usuario, y el (26%) señalan que nunca se vinculan a los familiares.

Pat- Pech, et al (12) en el (2017) realizo una investigación cuyo objetivo fue “Evaluar la satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal de la enfermera en México”. Es un estudio observacional, transversal, descriptivo. La muestra fue de 155 pacientes por turno, de los servicios de Medicina interna y Cirugía general, con estancia mayor a 24 horas, a quienes se les aplicó el instrumento del indicador trato digno diseñado con 11 preguntas dicotómicas. Resultados, el 57% fue el género masculino y el 43% al femenino. El 95% de los pacientes ingresados están satisfechos con el trato de enfermería ($\chi^2 = 124.6, p > 0.05$), el valor es mayor al valor crítico (93.9) por lo que se rechaza la hipótesis nula.

A nivel nacional

Collantes y Clavo (13) en el (2020) realizaron una investigación cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero en Chota”. El enfoque cuantitativo-relacional; diseño no experimental- transversal. Participaron 80 usuarios, empleando “la escala de nivel de satisfacción y la escala del cuidado enfermero”. Las conclusiones indican que el 94% de los ptes se sienten moderadamente satisfechos en la dimensión humana, el 91%, en la dimensión oportuna y el 64% en la dimensión segura. Con respecto al cuidado enfermero el 59% declaran que el cuidado es aceptable.

Rafael, (10) en el (2017) en su investigación tiene el objetivo de” Identificar la satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional, sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA.” La investigación es de tipo aplicada, descriptiva de diseño transversal cuantitativa. La muestra era de 30 pacientes, en la que se emplea la técnica de encuesta y el instrumento de escala tipo Likert. Los resultados obtenidos fueron que el 40% tienen la satisfacción alta, 37% es media y 23 % fue baja. En la dimensión trato 44% alta, 33 % media y 23% baja. En continuidad el 44 % es medio, 33 % alto y 23% bajo y en resultados el 47% alto, 30 % medio y 23% bajo.

Suarez y Huahuasoncco (14) en el (2017) en su investigación tienen el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad de la interrelación enfermera - paciente según Peplau con la satisfacción del paciente quirúrgico, en Cirugía del Hospital Honorio Delgado, Arequipa”; es una investigación de tipo descriptivo, transversal y diseño correlacional. La muestra fue de 43 enfermeras - pacientes. Para la recolección se utilizó una entrevista estructurada para datos generales (Enfermera-paciente), luego una guía de observación para detectar la Calidad de Interrelación Enfermera – Paciente, y por ultimo un cuestionario para el nivel de satisfacción de los pacientes. Resultados: Se encontró alta significancia y se acepta la hipótesis donde existe relación entre las variables.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 Satisfacción

Desde el enfoque Psicológico la satisfacción se asocia a la privación o apuro que el individuo debe suplir para lograr su subsistencia (15).

Se considera a la satisfacción como como una reacción provocada en el sujeto luego de someterse a un contexto concreto, en circunstancias personales (16).

Es el confort que se alcanza cuando se hace realidad una sensación de plenitud el cual se manifiesta con el cumplimiento de exigencias o requisitos establecidos (17).

2.2.2. Definiciones de la Satisfacción del paciente

La satisfacción es un indicador de calidad de la atención, evaluarla de manera integral permite detectar oportunidades de mejora para proponer recomendaciones que impacten en la prestación del servicio (18).

Donabedian comprende la satisfacción del usuario, “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”. Aun cuando ha pasado más de 40 años en la que Donabedian hablara inicialmente de la satisfacción de los pacientes, esta concepción continua valedera (19).

Considerándose como la clave en los servicios de salud; hoy en día la satisfacción del paciente orienta las mejoras en el acceso al sistema, participación del individuo, atención especializada, personalizada, confortable y de alta calidad. Partiendo de esta óptica el profesional de salud debe conocer, entender y respetar la posición del paciente para acrecentar su satisfacción (20).

La satisfacción del paciente viene a ser la valoración diagnóstica que se hace a todas sus dimensiones, este análisis es relevante por los siguientes beneficios: Brinda conocimiento acerca de la percepción del usuario respecto a las destrezas, gestión y procedimiento que se emplean en la atención de salud, permite perfeccionar el producto que se entrega al usuario, genera la capacidad de estar a la vanguardia de las demandas del usuario, vigila la operatividad del sistema de salud (21).

2.2.3. Elementos de la satisfacción del paciente

Estos facilitan al usuario entender la calidad de los servicios y ayudan a crear escalas de evaluación del desempeño en la prestación sanitaria los cuales son:

- **Disponibilidad.** - Capacidad de la prestación sanitaria de encontrarse para desarrollar la función requerida.
- **Accesibilidad.** - implica que todas las individuos adquieran el ingreso a las prestaciones de salud.
- **Cortesía.-.** brindar un trato de amabilidad, empático con buena educación para el cliente.
- **Agilidad.** -celeridad en la prestación de servicio para satisfacer las necesidades del consumidor.
- **Confianza.** - Capacidad del prestador de generar en el usuario la seguridad de que actuara de la manera más adecuada.
- **Competencia.** - Es la atribución que poseen los prestadores en los componentes cognitivos, actitudinales y procedimentales que demandan los usuarios.
- **Comunicación.-** Es el proceso por el cual el prestador transmite y recibe información del usuario y viceversa; acerca de su estado de salud(22).

2.2.4. Modelo Explicativo de la Satisfacción de los pacientes con la Atención en la Red de Galicia.

- Elementos Intangibles (Organización, accesibilidad, instalaciones, administración, tiempo de ingreso)
- Elementos Intangibles (Trato, confianza, valoración del paciente)
- Factores Sociodemográficos (23).

2.2.5. Dimensiones de la satisfacción

Instrumento realizado por A. Parasuraman y colaboradores, donde desean comparar lo que espera el paciente y su apreciación respecto al servicio que recibe, este fue adecuado para su empleo en los servicios de salud; con 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de percepciones.

- **Fiabilidad:** Calidad de cumplir una determinada prestación que se contrató. Preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de Respuesta:** Es la adición de la prontitud y la disposición que brindan los prestadores de servicio. Preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** Es la condición donde se controlan los peligros y los daños para preservar la salud y el bienestar. Preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** Capacidad de ponerse en el lugar de otro y entender sus acciones y comportamientos, interesándose en sus particularidades. Preguntas del 14 al 18.

- **Aspectos Tangibles:** Conforman la parte visible del servicio como la apariencia física de las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Preguntas del 19 al 22 (24).

Por otro lado, Wolf y sus coparticipes atribuyen tres dimensiones en la satisfacción del paciente:

1. Cognitiva: Cantidad y calidad de la información que ofrecen el médico y la enfermera.

2. Afectiva: Capacidad de generar bienestar y placer a la vida y a las demandas del paciente.

3. Competencia profesional: Es el grado de conocimiento, habilidades y el buen juicio asociado a su competencia del servidor de salud (25).

Luis E. Arteta-Poveda y Katherine Palacio-Salgar; Considera 11 dimensiones en los centros de urgencias revisado de 42 estudios empíricos y 172 artículos

1.- Sociodemográficas. - edad, nivel de educación, sexo, raza, estrato o ingresos, estado civil.

2.-Cuidado del médico. - cortesía y respeto del médico, claridad en la información, experticia, cantidad de tiempo, preocupación por el paciente, escucha al paciente, meticulosidad, respuesta satisfactoria a las inquietudes, interés por la persona, permite que el paciente participe en las decisiones de su salud.

3.-Informacion y comunicación. – accesibilidad, transmisión de información, información a los familiares, cantidad de información brindada.

4.- Atención y cortesía. – por parte del personal de seguridad, recepción, personal de exámenes, de flebotomistas.

5.- Tiempo de espera percibido. – por el médico para recibir atención, tratamiento, tiempo de espera aproximado advertido.

6.- Cuidados de las Enfermeras. - cortesía, experticia, apoyo a los pacientes, interés en el paciente, meticulosidad, cantidad de tiempo que brindo al paciente.

7.- Características de la visita. - percepción del paciente sobre su estado de salud al ingresar, tratamientos recibidos con anterioridad.

8.-Admision/Facturación. - Simpatía y disponibilidad del personal de admisión, gestión de la cuenta o factura.

9.-Accesibilidad. – ubicación.

10.- Confort y limpieza. - limpieza y comodidad del mobiliario, paz y tranquilidad, cortesía del personal de limpieza, temperatura y ventilación.

11.-Instalaciones y planta física. - señales dentro de las instalaciones, estacionamiento para vehículos, comodidad del área de espera (26).

Hay autores como Roghmann, Hengst y Zastowny, 1979), que han sugerido dos dimensiones:

1.- Satisfacción general. - que se refiere al grado de satisfacción del usuario con los cuidados de salud recibido.

2.- Satisfacción específica. – hace mención al grado de satisfacción derivado de experiencias anteriores de utilización de un servicio de salud dado (25).

2.2.6. Cuidados de enfermería

La línea de acción de la enfermera se enfoca en el cuidado de la salud y la vida, por lo que sus conocimientos, habilidades y destrezas tienen como propósito brindar atención integral en el individuo, familia y entorno. El ambiente en que se da la prestación del servicio corresponde al hospitalario y fuera de él. La enfermería es la ciencia del cuidado que se desenvuelve en los diversos espacios donde se encuentra el individuo (27).

2.2.7. Clasificación de los cuidados de Enfermería

Los cuidados pueden agruparse como directos e indirectos:

1. Cuidados indirectos están vinculados al entorno del paciente y cuestiones ligadas con la coordinación de referencias, atención multidisciplinaria que se da en la atención primaria del servicio sanitario.

2. Cuidados directos, lo brinda el enfermero al paciente sin mediadores se puede enumerar de la siguiente forma:

a) Técnicos: el enfermero realiza procedimientos como la administración de tratamientos, instrumentación de equipos.

b) Específicos: el enfermero realiza actividades encaminadas al paciente para reducir los efectos de la incapacidad por atender su autocuidado y brindar seguridad durante su estadía en la hospitalización (28).

2.2.8. Cuidados de Enfermería en el post operatorio inmediato

En esta fase la atención del enfermero desempeña dos aspectos importantes como son los siguientes:

Primero; la observación e identificación de potenciales riesgos o agravamiento de la salud y el segundo; la protección de las carencias primordiales para la conservación de las funciones del sistema cardiaco y respiratorio y el estado hemodinámico (29).

2.2.9. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería.

Fomento del autocuidado. - El personal de salud busca cambiar la actitud pasiva del paciente por una actitud activa que le ayude a mejorar su salud lo cual implica que el paciente tome como propia la responsabilidad de contribuir en la recuperación de su salud, logrando cambios en las costumbres, hábitos y actitudes.

Relación de confianza y seguridad. – Para que se genere una relación de confianza y seguridad entre el paciente y el enfermero es necesario la comunicación asertiva y empática, en donde el enfermero crea lazos de confianza, cuando es comunicativo esto se ve reflejado en la recuperación del paciente.

Apoyo emocional. - Se considera al sostén o soporte que debe brindar el enfermero, hacia su paciente que se encuentra en una situación difícil como es; la pérdida

de sus capacidades, esto se refleja con un trato cordial y respetuoso, en la interacción del cuidado, brindando calor humano, en un ambiente tranquilo.

Tacto y escucha. – El oír y escuchar son dos cosas diferentes, aunque parezca inverosímil ya que el primero es un acto fisiológico; sin embargo, el escuchar es una actividad que requiere prestar mucha atención al emisor, el cual implica una postura atenta, abierta y relajada.

Ética e imagen profesional. - El profesional de enfermería debe brindar cuidados respetando las normas y valores morales, sin distinción de ninguna índole personal, social, cultural y económica. De ahí será percibido su imagen profesional de acuerdo a su desempeño como profesional.

Presencia cuidadora. -Esto implica que a pesar de la sobrecarga laboral que hay en la atención de los pacientes es necesario, brindar tiempo suficiente para cumplir con las necesidades individualizadas y no solo con las actividades rutinarias (30).

2.2.10. Periodo Post operatorio

Es el periodo que transcurre desde el término de la cirugía hasta la recuperación completa del paciente. En este periodo las actividades de enfermería son numerosas, y abarca la evaluación de la condición del paciente al ingreso de la URPA, monitorización de constantes vitales, prevenir complicaciones y fomentar una evolución óptima para el alta (31).

El periodo post operatorio se agrupa en:

- **Inmediato:** transcurre desde la salida de la sala hasta el traslado a la Urpa. En este periodo se valora los efectos de la anestesia por lo que debe contar con supervisión. El tiempo que dura es de 24 a 48 horas.

- **Mediato:** Comprende después del periodo inmediato y dura la primera semana después de la operación, el paciente se encuentra en hospitalización o en su domicilio.
- **Tardío:** Abarca hasta un mes después de la cirugía y el paciente ya se encuentra de alta. (32).

2.2.11. Teorizantes de enfermería.

Las teorizantes introducen el modelo conceptual intentando imaginar el ideal de cómo debe ser la enfermería, mediante la definición y la relación de sus elementos meta paradigmáticos: persona, salud, entorno y rol profesión, estos modelos son el inicio para la formación de teorías, que luego serán comprobadas por medio de la investigación (33).

Las teorías y modelos son troncos de sabiduría sistematizados para precisar el quehacer de enfermería y su base científica (34).

Modelo de suplencia y ayuda.

El papel de la enfermera es sustituir las actividades que el individuo no puede realizar por alguna circunstancia de salud. Sus representantes son Virginia Henderson y Dorothea E. Orem (35).

- **Virginia Henderson.” Teoría de las necesidades humanas y definición de enfermería”.** Introduce la figura espiritual al cuidado del enfermo. Henderson tiene la inquietud de explicar los modelos de función de la enfermería, para desbaratar la imagen de la enfermera como una extensión de la práctica médica. Las acciones de la enfermera están orientadas a mantener la salud, restablecer de

la enfermedad o a alcanzar la muerte digna del paciente. Expresa el significado de enfermería como la “asistencia al individuo tanto sano como enfermo. Henderson insta 14 necesidades básicas que el paciente debe satisfacer:

1. Respirar normalmente.
2. Alimentación e hidratación.
3. Eliminación de los desechos corporales.
4. Movimientos y mantenimiento de posiciones deseadas.
5. Sueño y descanso.
6. Selección apropiada de la ropa.
7. Mantener la temperatura corporal.
8. Mantener la higiene corporal y el peinado.
9. Seguridad del entorno.
10. Comunicación.
11. Vivir de según las creencias y valores.
12. Trabajar de forma que proporcione satisfacción.
13. Participar en actividades recreativas.
14. Aprender y satisfacer la curiosidad que permita un desarrollo de salud normal.

Henderson identifica tres niveles de función enfermera:

- Sustituta: Provee al paciente lo que le hace falta.

- Ayudante: planifica las acciones de enfermería clínica.
- Compañera: establece una conexión terapéutica con el paciente y ejerce como miembro del equipo de salud (36).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1: Existe relación en la Satisfacción del paciente frente al Cuidado de Enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital de Apoyo Puquío -2021.

HO: No Existe relación en la Satisfacción del paciente frente al Cuidado de Enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital de Apoyo Puquío - 2021.

2.3.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre la Satisfacción del paciente en la dimensión de Fiabilidad frente al cuidado de enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital de Apoyo Puquío- 2021.

H1: Existe relación en la satisfacción del paciente en la dimensión de Capacidad de Respuesta frente al cuidado de enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital Apoyo Puquio- 2021.

H1: Existe relación en la satisfacción del paciente en la dimensión de Seguridad frente al cuidado de enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital Apoyo Puquio- 2021.

H1: Existe relación en la satisfacción del paciente en la dimensión de Empatía frente al cuidado de enfermería durante el post operatorio inmediato en Hospital Apoyo Puquio -2021.

H1: Existe relación en la satisfacción del paciente en la dimensión de Aspectos Tangibles frente al cuidado de enfermería durante el post operatorio inmediato en Hospital Apoyo Puquio -2021.

3. METODOLOGIA

3.1. Método de investigación

El estudio de la investigación usará el método Hipotético deductivo; porque describe un fenómeno desde su percepción, donde debe generar una hipótesis de una situación (37).

3.2. Enfoque de la investigación

El Enfoque de la investigación será cuantitativo; porque se centra en mediciones objetivas y análisis estadístico (38).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada; porque pretende dar solución a un problema que afecta a un grupo o individuo (39).

3.4. Diseño de la investigación

Es no experimental de alcance correlacional; descriptivo, corte transversal; porque describe relación entre dos o más variables en un tiempo definido (40).

3.5. Población, muestra y muestreo

La población de estudio estará conformada por 240 pacientes post-operados inmediatos de diferentes patologías del Hospital de apoyo Puquío, se considerará a los pacientes post-operados inmediatos de ambos sexos.

3.5.1. Criterio de inclusión

- Pacientes post-operados inmediatos de ambos sexos con edades comprendidas entre 18 y 65 años.
- Pacientes post-operados inmediatos que participarán por decisión propia y firmen el consentimiento informado.
- Pacientes post-operados inmediatos lucido, orientado en tiempo, espacio y persona.

3.5.2. Criterios de exclusión

- Pacientes post-operados inmediatos mayores de 65 años.
- Pacientes post-operados inmediatos menores de 18 años de edad.
- Pacientes post-operados inmediatos que no completaron el llenado de cuestionario.
- Pacientes post-operados inmediatos con algún déficit del sensorio que limite el discernimiento del formulario.
- Pacientes post-operados inmediatos que no firmaron del consentimiento informado.
- Pacientes post-operados inmediatos con enfermedades crónicas.

3.5.3. Tamaño de la muestra

En la investigación, se contempla como finita la población de pacientes post-operadas inmediatas y la muestra se estimó en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$
$$n = \frac{240(1.96)^2(0.25)(0.75)}{(0.05)^2(239) + (1.96)^2(0.25)(0.75)}$$

$$n = \underline{165.88}$$

1.28

$$n = 130$$

Donde:

- N = 240 pacientes
- $Z_a^2 = 1.96^2$ (seguridad del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 25% = 0.25)
- q = 1 – p (en este caso 1 – 0.25 = 0.75)
- d = precisión (en este caso deseamos un 5%)

La muestra mínima es de 130; pacientes post-operadas inmediatas.

3.5.4. Selección de la muestra

Se elige una muestra no probabilística por conveniencia, debido a la accesibilidad de la población de estudio como son los pacientes post-operados inmediatos del Hospital de Apoyo Puquio.

3.6. Variables y Operacionalización.

Variable 1.- Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente, es “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”. En sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles (19).

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Fiabilidad	1.-Considera que Ud. o familiar fue atendido con la mayor rapidez por el de enfermero a su ingreso al establecimiento. 2.- Considera haber recibido la atención adecuado acorde a su importancia. 3.- Luego de ser examinado por el galeno, en el cuidado estuvo a cargo del profesional de enfermería. 4.- El Lic. de enfermería que lo atendió al ingresó, portaba su identificación y se comunicó con usted o su familia para explicarles sobre su enfermedad 5.- El Lic. de enfermería realizo la coordinación para que Ud. obtenga los fármacos indicados por el médico.	Ordinal	Insatisfacción (bajo) (1) Medianamente satisfecho (medio) (2) Satisfecho (Alto) (3)

Capacidad de Respuesta	<p>6.- El enfermero en el estar lo atendió con rapidez pronta.</p> <p>7.-El Lic. de enfermería contribuyo que la atención en el laboratorio fuese pronta.</p> <p>8.- El Lic. de enfermería procuro que la atención en radiología fuese rápida.</p> <p>9.- El profesional de enfermería procuro que la atención en farmacia fuese pronta.</p>		
Seguridad	<p>10.-El Lic. de enfermería le dedico el tiempo preciso para responder sus dudas o interrogantes acerca de su situación de salud.</p> <p>11.- El Lic. de enfermería respeto su intimidad mientras lo atendía.</p> <p>12.-El Lic. de enfermería protegió su privacidad mientras el médico lo evaluó.</p> <p>13.-El Lic. de enfermería demostró interés para que su situación de salud se resuelva.</p>		
Empatía	<p>14.- El Lic. de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>15.-El Lic. de enfermería demostró disposición para resolver alguna situación que ocurra durante su atención.</p> <p>16.- El Lic. de enfermería le comunico a Ud. o a sus familiares la situación de salud que lo aflige.</p>		

	<p>17.- El Lic. de enfermería le expuso a usted o a sus familiares los métodos o estudios que se llevaron a cabo.</p> <p>18.- El Lic. de enfermería le comunico a Ud. o a sus familiares la terapia recibida: ¿tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?</p>		
<p>Aspectos Tangibles</p>	<p>19.La señalización del establecimiento en su opinión es adecuado para guiar a los usuarios.</p> <p>20. En el servicio donde Ud. fue asistido se encontró personal que informara y orientara a los usuarios.</p> <p>21.En el servicio donde fue asistido se encontró disponibilidad de equipos y materiales para su asistencia.</p> <p>22.En los espacios del servicio donde permaneció para su asistencia se encontraron aseados y confortables.</p>		

Variable 2.-Cuidados de Enfermería.

Es la línea de acción de la enfermera que se enfoca en el cuidado de la salud y la vida, por lo que sus conocimientos, habilidades, y destrezas tienen como propósito brindar atención integral en el individuo, familia y entorno.

DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Fomento del autocuidado	1.-Educa sobre cómo comunicar si requiere algo o si presenta alguna preocupación. 2.-Educa sobre guías (técnicas de relajación, ejercicios, cambio de postura, etc.) que contribuyen al confort. 3. Provee información sobre las normativas hospitalarias. (horarios de visita, reposo, materiales de aseo personal, alimentación, etc.).	Ordinal	1. Siempre (3 puntos) 2. Algunas Veces (2 puntos)
Relación de confianza y seguridad	4.- Demuestra interés por Ud. Consultándole ¿Cómo se siente? ¿Cómo pasó el turno anterior? 5.-Describe comprensiblemente el procedimiento que se ejecutara. 6. Esclarece las interrogantes que tiene mientras esta en el turno. 7.Brinda seguridad para manifestar sus emociones.		3. Nunca (1 punto)

	<p>8. Muestra seguridad en la atención que provee.</p> <p>9. Conserva un trato cercano con Ud..</p>		
Apoyo emocional	<p>10. Expresa un lenguaje de ánimo y esperanza cuando lo requiere.</p> <p>11. Proporciona una relación afectuosa.</p> <p>12. Constantemente expresa amabilidad cuando lo atiende.</p> <p>13. Le permite experimentar la sensación de ser valioso y único.</p> <p>14. Emplea un tono de voz amable.</p> <p>15. Concorre al llamamiento cuando lo requiere.</p> <p>16. Contesta con calma a sus interrogantes.</p>		
Tacto y escucha	<p>17. Proporciona fortalecimiento a través del contacto físico (lo toma de la mano, le da una palmada en el hombro) cuando nota que usted lo requiere.</p> <p>18. Brinda atención con mucho cuidado.</p> <p>19. Presta atención cuando le habla (lo mira a los ojos, responde a sus preguntas, etc.).</p>		
Ética e imagen profesional	<p>20. Lo saluda y se identifica con usted.</p> <p>21. Trata con respeto a su familia.</p>		

	<p>22. Conserva su privacidad durante los procedimientos que realiza.</p> <p>23. Respeta su fé y costumbres.</p> <p>24. Conserva el uniforme aseado y presentable.</p>		
Presencia cuidadora	<p>25. Designa un tiempo para manejar asuntos de su interés.</p> <p>26. Concorre a verificar cómo se encuentra Ud. aun cuando no es requerido.</p> <p>27. Promueve el confort dentro del ambiente. (luz, corriente de aire, temperatura, sonido, etc.) para proveer bienestar y reposo.</p>		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se empleará para la recolección de información serán dos encuestas administradas por un equipo de encuestadoras, el instrumento para medir la variable de satisfacción del paciente será un cuestionario estandarizado para la evaluación de la satisfacción (SERVQUAL) y para medir el cuidado de enfermería será con el Cuestionario de calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería y son los siguientes pasos:

- Antes de la aplicación se realizará una instrucción orientado a los encuestadores.
- Para la recolección de datos se empleará la técnica de dos encuestas para cada una de las variables.
- Antes de empezar con la encuesta se realizará la descripción y la exposición de la finalidad de la investigación, dando a conocer la confidencialidad de la información proporcionada y anunciando el interés por parte del grupo en absolver cualquier inquietud.
- La encuesta se realizará en un periodo de setiembre hasta diciembre del 2021 en días de trabajo y libres en los servicios de URPA y hospitalización.

3.7.2. Descripción del instrumento

- **Descripción del instrumento de Satisfacción del paciente.**

El instrumento para medir la variable de Satisfacción del paciente será un cuestionario con preguntas estandarizadas para la medición de la satisfacción (SERVQUAL) modificado, consta de 5 dimensiones: con 22 preguntas de:

- **Fiabilidad:** Calidad de cumplir una determinada prestación que se contrató. Preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de Respuesta:** Es la adición de la prontitud y la disposición que brindan los prestadores de servicio. Preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** Es la condición donde se controlan los peligros y los daños para preservar la salud y el bienestar. Preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** Capacidad de ponerse en el lugar de otro y entender sus acciones y comportamientos, interesándose en sus particularidades. Preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos Tangibles:** Conforman la parte visible del servicio como la apariencia física de las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Preguntas del 19 al 22

Para evaluar la satisfacción se catalogará las dimensiones de la siguiente manera:

- Satisfecho (alto): de 50 a 66 puntos.
- Medianamente satisfecho (medio): de 39 a 49 puntos.
- Insatisfecho (bajo): de 22 a 35 puntos (24).

- **Descripción del instrumento de Cuidados de Enfermería**

Para medir la variable del cuidado de enfermería será la introducción, datos generales y específicos., tiene 27 preguntas con alternativa tipo Likert, se considera 6 dimensiones tales como

- Fomento del autocuidado: consta de 3 ítems.

- Relación de confianza y seguridad: consta de 6 ítems.
- Apoyo emocional: consta de 7 ítems.
- Tacto y escucha: consta de 3 ítems.
- Ética e imagen profesional: consta de 5 ítems.
- Presencia cuidadora: consta de 3 ítems.

Es considerable mencionar que cada pregunta tiene 3 opciones de respuesta, cada una con su respectiva valoración de:

- Nunca: 1 punto
- A veces: 2 puntos
- Siempre: 3 puntos

Para cuantificar la calidad del cuidado de enfermería, de acuerdo a cada dimensión se catalogará de la siguiente manera:

- Deficiente: 27-45 puntos
- Regular: 46-63 puntos
- Excelente: 64-81 puntos

Para el estudio de las dimensiones:

- Fomento del autocuidado: Deficiente: 3-5 puntos; regular: 6-7 puntos; excelente: 8-9 puntos.
- Relación de confianza y seguridad: Deficiente: 6-9 puntos; regular: 10-13 puntos; excelente: 13-18 puntos.
- Apoyo emocional: Deficiente: 7-11 puntos; regular: 12-16 puntos; excelente: 17-21 puntos.

- Tacto y escucha: Deficiente: 3-5 puntos; regular: 6-7 puntos; excelente: 8-9 puntos.
- Ética e imagen profesional: Deficiente: 5-8 puntos; regular: 9-11 puntos; excelente: 12-15 puntos.
- Presencia cuidadora: Deficiente: 3-5 puntos; regular: 6-7 puntos; excelente: 8-9 puntos (30).

3.7.3. Validación

➤ Validación del instrumento de Satisfacción del paciente

El instrumento es extraído de la tesis “Satisfacción de los pacientes Hospitalizados de la Atención de Enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de ESSALUD – 2017” implementado por Vela Rengifo en el estudio titulado “Satisfacción de la atención de enfermería en los servicios de medicina del Hospital II César Garayar García-Iquitos” con validez del 92,1%. Determinado por juicio de expertos (24)

➤ Validación del instrumento de Cuidados de enfermería

El cuestionario de calidad del cuidado de enfermería fue desarrollado por Epifanía Mejía Rosa, en su trabajo de investigación “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y ansiedad en pacientes pre-quirúrgicos del servicio de cirugía del hospital nacional Hipólito Unanue, Agustino, 2016, extraído de un trabajo inicial titulado percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado invisible del profesional de enfermería de los servicios de medicina y cirugía del Hospital II Ate vitarte- Essalud 2011. Validado por juicio de expertos. (30)

3.7.4. Confiabilidad

- Para el instrumento de satisfacción del paciente se realiza con el análisis por alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad del 89.4% determinado a través de prueba piloto. (24)
- Para la confiabilidad del instrumento de cuidados de enfermería se realiza el análisis por alfa de Cronbach y se obtiene un valor de 0,946 probando su confiabilidad. (30)

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para evaluar la asociación de las variables de satisfacción y cuidados de enfermería se utilizará el chi cuadrado considerando los valores $p < 0.05$ como significativos. Los datos obtenidos serán procesados mediante el programa estadístico SPSS versión 22, teniendo como siguiente paso la codificación de cada pregunta, finalmente se procederá a interpretar y analizar.

3.9. Aspectos éticos

En la investigación es considerado estos principios éticos: Autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

3.9.1 Principio de autonomía

Los pacientes post-operados inmediatos que deseen participar en la investigación, serán informados y tendrán toda la libertad de decidir si participan o no en el estudio.

3.9.2 Principio de beneficencia

La investigación es fundamental para determinar la satisfacción de los pacientes post-operados inmediatos y así mejorar los cuidados de enfermería que se brindan en beneficio del paciente.

3.9.3 Principio de no maleficencia

En esta investigación los pacientes post-operados inmediatos no estarán expuestos a procedimientos ni maniobras riesgosas que pudieran hacer daño.

3.9.4 Principio de justicia

Los pacientes post-operados inmediatos tuvieron la misma posibilidad de intervenir en la investigación sin ningún tipo de distinción.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades - 2021

Actividades	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Elección de tema de investigación						
Recolección de información para la realización de proyecto de investigación						
Desarrollo del marco teórico						
Identificación de las variables						
Diseño de instrumento de investigación						
Asesorías para la realización de proyectos de investigación						
Consideraciones éticas y administrativas						
Presentación final de proyecto.						
Ejecución del proyecto						

4.2.-Presupuesto

RECURSOS MATERIALES	S/.
Tableros	20.00
Compra de Impresora	850.00
Compra de Laptop	3000.00
Internet	240.00
RRHH-Refrigerio	1000.00
Faster	10.00
Borrador	15.00
Papel bond	30.00
Folder manila	30.00
Lapicero	50.00
Pasajes	200.00
Lápiz	30.00
Improvistos	200.00
Total	5 675.00

5. REFERENCIAS

1. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. [citado el 14 de junio de 2022].
Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Lema GCA, Cano ICM, Coronel AAR, González CG. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Arch venez farmacol ter [Internet]. 2021;
Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>
3. Sld.cu. [citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
4. Handle.net. [citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/5521>
5. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana[Internet]. 2020;20(3):397–403. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
6. SUSALUD realiza encuesta nacional para medir satisfacción en servicios de salud [Internet]. Gob.pe. [citado el 14 de junio de 2022].
Disponible en:<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/31798-susalud-realiza-encuesta-nacional-para-medir-satisfaccion-en-servicios-de-salud>
7. Almató AF. ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES Y PROFESIONALES EN UN SERVICIO DE URGENCIAS HOSPITALARIO [Internet]. Tdx.cat. [citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en:
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5>
8. Ramírez Karina C, López Escudero AB, Hernández Montiel MÁ, Sánchez Tlatilolpa EA,

Sanchez Padilla ML, Arias RJ, et al. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. Educ Salud Bol Cient Cienc Salud ICSa [Internet]. 2018;7(13).

Disponible en: <http://dx.doi.org/10.29057/icsa.v7i13.3472>

9. Mendoza M, Sofía 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 2014. 2014.

10. Flores R. Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo, Lima octubre - noviembre 2017. 2017.

11. Yar P, Del Roció IS. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016. 2018.

12. Pat-Pech ME, Soto-Morales E. Satisfaction of hospitalized adult patients with the interpersonal treatment of nursing staff Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería [Internet]. Medigraphic.com.

[citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en:

<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf>

13. Collantes Delgado D, Clavo Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. facsalud [Internet]. 2020;4(7):11–22. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>

14. Suarez Olarte MI, Vilca H. Calidad de interrelación de la enfermera según Peplau y satisfacción de pacientes quirúrgicos, Servicio de Cirugía Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa. 2017;

15. De F, De C, Salud LA. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO [Internet]. Edu.pe. [citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3392/Laurente%20y%20Ortiz_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Mora Contreras CE. La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. Rev Bras Mark [Internet]. 2011;10(2):146–62. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
17. Salazar FV, Ardón Centeno N, Inés M, Navarro J. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos [Internet]. Org.co. [citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
18. Www.uv.mx. [citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en: https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf
19. De Los Ríos Castillo JL, Ávila Rojas TL. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Invest Educ Enferm [Internet]. 2004;XXII(2):128–37. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>
20. Com.pe. [citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en: https://scholar.google.com.pe/scholar_url?url=https://www.academia.edu/download/47254721/57.pdf&hl=es&sa=X&ei=c32jYpjaI4WVy9YPguGT4Ag&scisig=AAGBfm0DcOC5wtl_vTztHfY_s3Eic_-l0g&oi=scholar
21. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Pérez MG, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Rev Calid Asist [Internet]. 2007 [citado el 14 de junio de 2022];22(3):133–40. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>

22. Edu.pe. [citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en:
<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4461>
23. Jaráiz E, Lagares N. Unirioja.es. [citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4358980.pdf>
24. Murrieta Arévalo MV, Guzmán N, Cárdenas P. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017. 2017.
25. Mira JJ, Vitaller J, Aranaz J, Herrero JF, Buil JA. LA SATISFACCION DEL PACIENTE: Concepto y aspectos metodológicos [Internet]. Rua.ua.es. [citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en:
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud_4_1_06.pdf
26. Arteta-Poveda LE, Palacio-Salgar K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Rev Salud Pública (Bogota) [Internet]. 2018;20(5):629–36.
Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
27. Gómez L, Isabel M. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. Rev Univ Ind Santander Salud [Internet]. 2015 [citado el 14 de junio de 2022];47(2):209–13.
Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013
28. Mena Tudela D, Chordá G, Gasch C, Medina S. Cuidados básicos de enfermería. Orts Cortés
MI Cuidados básicos de enfermería. 2016;978.
29. Revista-portalesmedicos.com. [citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en:

<https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidados-de-enfermeria-en-el-postoperatorio-inmediato-del-trasplante-cardiaco/#:~:text=La%20calidad%20de%20los%20cuidados,y%20sondas%20y%20atenci%C3%B3n%20psicol%C3%B3gica.>

30. Mejía E, Meza V. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y ansiedad en pacientes prequirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue. El Agustino. 2016;
31. Quirofano Auxe Tema [Internet]. Scribd. [citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/433440321/Quirofano-Auxe-Tema>
32. Significado [Internet]. Significado.com. [citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://significado.com/postoperatorio>
33. Berri.es. [citado el 14 de junio de 2022].
Disponible en: <https://www.berri.es/pdf/MANUAL%20CTO%20OPOSICIONES%20DE%20ENFERMERIA%20-%20PAIS%20VASCO%E2%80%9A%20Vol%C3%BAmen%201/9788417470050>
34. Santiago A. Teorías y modelos de enfermería [Internet]. *yoamoenfermeria.com*. Alex Santiago; 2021 [citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://yoamoenfermeriablog.com/teorias-y-modelos-de-enfermeria/>
35. Wikipedia contributors. Modelos y teorías de la enfermería [Internet]. Wikipedia, The Free Encyclopedia. Disponible en: https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Modelos_y_teor%C3%ADas_de_la_enfermer%C3%ADa&oldid=143135089
36. Hernández Martín C. El modelo de Virginia Henderson en la práctica enfermera. Universidad de Valladolid; 2016.

37. Arias ER. Tipos de investigación [Internet]. Economipedia. 2020 [citado el 14 de junio de 2022].
Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-investigacion.html>
38. El portal de la tesis [Internet]. Ucol.mx. [citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en:
<https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php>
39. Redalyc.org. [citado el 14 de junio de 2022]. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
40. Vallejo M. El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. Arch
Cardiol Mex [Internet]. 2002 [citado el 14 de junio de 2022];72(1):08–12. Disponible en:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002

6. Anexos

6.1 Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General: ¿Cómo es la Satisfacción del paciente y su relación con la atención de los cuidados de Enfermería en el post operatorio inmediato en el hospital de Apoyo Puquio-2021?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la Satisfacción del paciente y su relación con la atención de los cuidados de Enfermería en el post operatorio inmediato en el hospital de Apoyo Puquio-2021</p>	<p>Hipótesis General: H1: Existe relación en la Satisfacción del paciente frente al Cuidado de Enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital de Apoyo Puquio -2021. HO: No Existe relación en la Satisfacción del paciente frente al Cuidado de Enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital de Apoyo Puquio -2021.</p>	<p>V1: Satisfacción del paciente. Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta. • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	<p>Tipo de Investigación: El tipo de investigación es aplicada. Método de Investigación: Hipotético deductivo. Diseño de la investigación Es no experimental de alcance correlacional; descriptivo, corte transversal.</p>
<p>Problema Específico: ¿Cómo es la Satisfacción del paciente en la dimensión Fiabilidad y su relación con la atención de los cuidados de Enfermería en el post operatorio inmediato en el hospital de Apoyo Puquio-2021? ¿Cómo es la Satisfacción del paciente en la dimensión Capacidad de Respuesta y su relación con la atención de los cuidados de Enfermería en el post operatorio inmediato en el hospital de Apoyo Puquio-2021? ¿Cómo es la Satisfacción del paciente en la dimensión Seguridad y su relación con la atención de los cuidados de</p>	<p>Objetivos Específicos: Identificar la satisfacción del paciente en la dimensión de Fiabilidad y su relación con la atención de los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital de Apoyo Puquio -2021. Identificar la satisfacción del paciente en la dimensión de</p>	<p>Hipótesis Específicos: H1: Existe relación entre la Satisfacción del paciente en la dimensión de Fiabilidad frente al cuidado de enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital de Apoyo Puquio- 2021. H1: Existe relación en la satisfacción del paciente en la dimensión de Capacidad de Respuesta frente al cuidado de enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital Apoyo Puquio- 2021. H1: Existe relación en la satisfacción del paciente en la dimensión de Seguridad frente al cuidado de</p>	<p>V2: Atención de los cuidados de Enfermería en el post operatorio inmediato. Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomento del autocuidado • Relación de confianza y seguridad • Apoyo emocional • Tacto y escucha • Ética e imagen profesional 	<p>Población Muestra: La población de estudio estará conformada por 240 pacientes post-operados inmediatos de diferentes patologías del Hospital de apoyo Puquio, se considerará a los pacientes post-operados inmediatos de ambos sexos. Muestra: El tamaño de la muestra mínima calculada fue de 130.</p>

<p>Enfermería en el post operatorio inmediato en el hospital de Apoyo Puquio-2021?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción del paciente en la dimensión Empatía y su relación con la atención de cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital Apoyo Puquio-2021?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción del paciente en la dimensión Aspectos tangibles y su relación con la atención de cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital Apoyo Puquio-2021?</p>	<p>Capacidad de Respuesta y su relación con la atención de los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital de Apoyo Puquio -2021.</p>	<p>enfermería durante el post operatorio inmediato en el Hospital Apoyo Puquio- 2021.</p> <p>H1: Existe relación en la satisfacción del paciente en la dimensión de Empatía frente al cuidado de enfermería durante el post operatorio inmediato en Hospital Apoyo Puquio -2021.</p> <p>H1: Existe relación en la satisfacción del paciente en la dimensión de Aspectos Tangibles frente al cuidado de enfermería durante el post operatorio inmediato en Hospital Apoyo Puquio -2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia cuidadora. 	
---	--	--	--	--



Universidad
Norbert Wiener

6.2. CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DE PROYECTO:

“Satisfacción del paciente y su relación con la atención de los cuidados de Enfermería en el post operatorio inmediato en el Hospital de Apoyo Puquio-2021.”

Propósito y Procedimiento: Esta investigación está a cargo de Lic. Enf. Elizabeth K. Ccoillo Contreras alumna de la Segunda Especialidad de la Norbert Wiener.

El propósito de este proyecto es determinar la relación entre la Satisfacción del paciente y el cuidado de enfermería durante el Post operatorio inmediato en el Hospital de Apoyo Puquio -2021.

Beneficios: Las conclusiones de la investigación estarán al alcance de la institución y el público. Con acceso al personal de salud que desee requerir progresos en las prácticas o políticas de la institución y ejecutar estrategias que faculten mejorar los cuidados de Enfermería en pacientes del Post-operatorio Inmediato.

Derechos del participante y Confidencialidad. - Los participantes estarán seguros que la información que brinden es completamente secreto y tienen la facultad de admitir o rechazar su participación en el estudio, además, puede finalizar su colaboración cuando lo desee.

La información que proporcione el colaborador serán conducidos solo para fines del estudio.

DECLARACIÓN DE INFORME DE CONSENTIMIENTO

Yo _____, he leído el contenido de este documento de CONSENTIMIENTO INFORMADO dado por las investigadoras, y deseo participar en el estudio. Por tal motivo firmo el documento.

Fecha:

Firma del Participante.



Universidad
Norbert Wiener

ANEXO

6.3. CUESTIONARIO

1- INTRODUCCION:

En el presente cuestionario tiene como objetivo determinar la satisfacción de paciente post operado inmediato y su relación con la atención de los cuidados de enfermería, para lo que realizamos preguntas en forma anónima acerca de la atención que ha recibido de la enfermera durante su estadía en URPA y hospitalización.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

1. EDAD:

2. SEXO: M () F ()

3 GRADO DE INSTRUCCIÓN

1. Analfabeto ()
2. Primaria ()
3. Secundaria ()
4. superior Técnica ()
5. Superior universitaria ()

4. NÚMERO DE INTERVENCIONES

- a. Uno
- b. Dos
- c. Tres
- d. Más de tres

2- INSTRUCCIONES:

Marque con una (x) las conductas realizadas por la enfermera de URPA y hospitalización.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESCALA DE
SERVQUAL**

DIMENSIONES	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
De acuerdo con los cuidados que recibe de parte del profesional de enfermería en este servicio ¿Cuán satisfecho se siente Ud. con...?	3	2	1
FIABILIDAD			
1. ¿considera que Ud. o su familiar fue atendido con la mayor rapidez por el enfermero a su ingreso al establecimiento?			
2. ¿Considera haber recibido la atención adecuado acorde a su importancia?			
3. ¿Luego de ser examinado por el por el médico, continúan los cuidados brindados por el enfermero?			
4. ¿El Lic. de enfermería que lo atendió al ingresó, portaba su identificación y le informa a Ud. o su familia acerca de su estado de salud?			
5. ¿El Lic. de enfermería realizo la coordinación para que Ud. obtenga los fármacos indicados por el médico?			
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
6. ¿El enfermero en el estar lo atendió con rapidez?			
7. ¿El Lic. de enfermería contribuyo a que la atención en el laboratorio se realizará con rapidez?			
8. ¿El Lic. de enfermería procuro que la atención en radiología se realizara con rapidez?			
9. ¿El profesional de enfermería procuro que la atención en farmacia fuese pronta?			
SEGURIDAD			
10. ¿El Lic. de enfermería le dedico el tiempo preciso para responder sus dudas o interrogantes acerca de su situación de salud?			
11. ¿El Lic. de enfermería respeto su intimidad mientras lo atendía?			

12. ¿El Lic. de enfermería protegió su privacidad mientras el médico lo evaluó?			
13. ¿El Lic. de enfermería demostró interés para que su situación se resolviera?			
EMPATÍA			
14. ¿El Lic. de enfermería lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
15. ¿El Lic. de enfermería le demostró disposición para resolver alguna situación que ocurra mientras lo atienden?			
16. ¿El Lic. de enfermería le comunicó a Ud. o a sus familiares sobre su estado de salud que le preocupa?			
17. ¿El Lic. de enfermería le expuso a Ud. o a sus familiares los métodos o estudios que se llevarán a cabo?			
18. ¿El Lic. de enfermería le comunicó a Ud. o a sus familiares sobre la terapia recibida: ¿tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			
ASPECTOS TANGIBLES			
19. ¿La señalización del establecimiento en su opinión es adecuada para guiar a los usuarios?			
20. ¿En el servicio donde Ud. fue asistido se encontró personal que informara y orientara a los usuarios?			
21. ¿En el servicio donde lo cuidaron se encontró disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su asistencia?			
22. ¿En los espacios del establecimiento donde estuvo se encontró aseado y confortable?			

CUESTIONARIO DE CUIDADOS QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

INTRODUCCION:

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la percepción de paciente sobre los cuidados de enfermería en el post operatorio inmediato en el Hospital de Apoyo Puquio. Este estudio ayuda al profesional de salud a razonar acerca del cuidado de atención que se ofrece al paciente, por lo que sería un placer que usted colabore en el desarrollo del cuestionario, brindándonos información reservada. Se le agradece por su espontanea participación; esperando que sus respuestas sean sinceras.

INSTRUCCIONES

A continuación, se le brinda el cuestionario que plantea preguntas de interés para la investigación. Marque con una X la respuesta que considere pertinente.

CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	NUNCA (1)	A VECES (2)	SIEMPRE (3)
I. Fomento del autocuidado			
1. Educa sobre cómo comunicar si requiere algo o cuando tiene alguna dificultad.			
2. Educa sobre guías (técnicas de relajación, ejercicios, cambio de postura, etc.) que contribuyen al confort.			
3. Provee información sobre las normativas hospitalarias (horas de visita, descanso, elementos de aseo personal, alimentación, etc.).			
II. Relación de confianza y seguridad			

4. Demuestra interés por Ud. indagando ¿Cómo se siente? ¿Cómo pasó el turno anterior?			
5. Describe comprensiblemente la técnica que se ejecutara.			
6. Esclarece las interrogantes que tiene mientras esta en el turno.			
7. Brinda seguridad para manifestar sus emociones.			
8. Muestra seguridad en la atención que provee.			
9. Conserva un trato cercano con Ud.			
III. Apoyo emocional			
10. Expresa un lenguaje de ánimo y esperanza cuando lo requiere.			
11. Proporciona una relación afectuosa.			
12. Constantemente expresa amabilidad cuando lo atiende.			
13. Le permite experimentar la sensación de ser valioso y único.			
14. Emplea un tono de voz amable.			
15. Asiste al llamamiento cuando lo requiere.			
16. Contesta con calma a sus interrogantes.			
IV. Tacto y escucha			
17. Proporciona fortaleza a través del contacto físico (tomar de la mano, dar una palmada en el hombro) cuando nota que lo requiera.			

18. Brinda atención con mucho cuidado.			
19. Presta atención cuando le platica (lo observa, contesta a sus interrogantes, etc.).			
V. Ética e imagen profesional			
20. Le saluda y se identifica con Ud.			
21. Trata con respeto a su familia.			
22. Conserva su privacidad mientras le realizan los procedimientos.			
23. Respeta su fé y costumbres.			
24. Conserva el uniforme aseado y presentable.			
VI. Presencia cuidadora			
25. Designa un tiempo para manejar asuntos de su interés.			
26. Acude a comprobar cómo está usted aun cuando no es solicitado(a).			
27. Promueve el confort dentro del ambiente. (luz, corriente de aire, temperatura, sonido, etc.) para proveer bienestar y reposo.			