



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

“Factores que determinan la satisfacción de los usuarios, con la atención de enfermería en el servicio de recuperación Post-anestésica o Post-operatorio de los hospitales de segundo nivel”

AUTOR:

Víctor Alfonso Hidalgo Bazarro

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

GUAYAQUIL, ECUADOR

2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Certificación

Certificamos que el presente que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Licenciado en Enfermería, Víctor Alfonso Hidalgo Bazurto**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Gerencia en los Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, PhD.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 10 días del mes de junio del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Declaración de Responsabilidad

Yo, Víctor Alfonso Hidalgo Bazurto

Declaro que:

El documento final, **FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE RECUPERACIÓN POST-ANESTÉSICA O POST-OPERATORIO DE LOS HOSPITALES DE SEGUNDO NIVEL** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento final del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 10 días del mes de junio del año 2024

EL AUTOR



Firmado electrónicamente por:
**VÍCTOR ALFONSO
HIDALGO BAZURTO**

Víctor Alfonso Hidalgo Bazurto.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Autorización

Yo, Víctor Alfonso Hidalgo Bazurto.

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del documento final previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud titulado: **“FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE RECUPERACIÓN POST-ANESTÉSICA O POST-OPERATORIO DE LOS HOSPITALES DE SEGUNDO NIVEL”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 10 días del mes de junio del año 2024

EL AUTOR



Firmado electrónicamente por:
**VÍCTOR ALFONSO
HIDALGO BAZURTO**

Víctor Alfonso Hidalgo Bazurto.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Reporte Compilatio



Ensayo - Victor Hidalgo

2%
Textos sospechosos



< 1% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Ensayo - Victor Hidalgo.pdf
ID del documento: 9c12a15cc36d532ad0a8c513fd765c9c667ce843
Tamaño del documento original: 354,46 kB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 25/4/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 25/4/2024

Número de palabras: 8153
Número de caracteres: 58.781

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Ensayo - Franklin Satama.pdf Ensayo - Franklin Satama #6064d5 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 24 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (340 palabras)
2	Ensayo - Juliana García y Maylin Toapanta.pdf Ensayo - Juliana García y ... #5421d8 El documento proviene de mi grupo 21 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (306 palabras)
3	Ensayo - DANIELA SAAVEDRA.doc Ensayo - DANIELA SAAVEDRA #e61a65 El documento proviene de mi grupo 22 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (299 palabras)
4	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15898/3/T-UCSG-POS-MTEL-188.pdf.txt 18 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (244 palabras)
5	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17631/1/T-UCSG-PRE-JUR-DER-MD-406.pdf 17 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (219 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
No se detectaron fuentes con similitudes fortuitas.				

Agradecimiento

Estoy consciente de la limitación que tengo para plasmar mi agradecimiento, ya que el ensayo completo no me permitiría agradecer a todos los que de una u otra forma se han involucrado en esta investigación.

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme ayudado maravillosamente en cada paso de esta investigación, facilitando y abriendo caminos, y sobre todo por haberme inspirado.

A mis padres por su apoyo constante, su ánimo y compañía en todos los momentos.

A mis docentes que han sido parte de mi camino en esta maestría, y a todos ellos les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí. “Sin ustedes los conceptos serían solo palabras, y las palabras ya sabemos quién se las lleva, el viento”.

Por último, agradecer a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título. Agradezco a cada directivo por su trabajo y por su gestión, sin lo cual no estarían las bases ni las condiciones para aprender conocimientos.

Víctor Hidalgo Bazurto

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre, **IRENE BAZURTO ALMEIDA**, pues sin ella no lo hubiese logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía, te amo.

Víctor Hidalgo Bazurto

Introducción

En los últimos años, los pacientes se han convertido en el centro del sistema de salud, y su satisfacción con la atención que reciben es un valioso indicador de calidad. En este sentido, la satisfacción del usuario, proporciona información crucial para los administradores de atención médica al proporcionar recursos para la mejora de la calidad del servicio mediante la identificación de áreas de falla y la planificación e implementación de la capacitación necesaria (Teshome et al., 2022).

De esta manera, la satisfacción del paciente post-operatorio es un indicador relevante de la calidad y eficacia de este servicio y también tiene un impacto en la recuperación del paciente quirúrgico. Sin embargo, la satisfacción del paciente es un concepto complejo que depende en gran medida del juicio subjetivo del usuario y está relacionado con una serie de factores determinantes, incluidos los factores emocionales, sociales, culturales, las experiencias pasadas y presentes sobre la atención del personal de salud, entre otros. (Andemeskel et al., 2019).

Dicho esto, la calidad de la atención sanitaria del personal enfermero se refleja individual y subjetivamente a través del nivel de satisfacción de los pacientes, independientemente de todos los desafíos clínicos en el período post-operatorio, en la unidad de cuidados post-anestésicos (PACU), los profesionales de enfermería deben manejar a los pacientes en el período frágil después de la cirugía y la anestesia y tratarlos en consecuencia. La prestación del servicio PACU en hospitales de segundo nivel ha dado lugar a resultados clínicos y fisiológicos positivos en general, así como a una mayor satisfacción con el cuidado brindado en la recuperación (Al Sadah et al., 2023).

Bajo este contexto, uno de los factores más importantes en el proceso de recuperación del paciente quirúrgico es el cuidado del personal de enfermería y representa una variable relevante en su satisfacción. El cuidado de los profesionales enfermeros no solo abarca actividades técnicas, sino que incluye procesos interpersonales que permiten potenciar la recuperación del paciente (Sillero y Zabalegui, 2019).

Por lo mencionado, el objetivo central del presente ensayo académico es identificar los factores determinantes relacionados con la atención de enfermería en el servicio de recuperación post-anestésica o post-operatorio de los hospitales de segundo nivel desde la perspectiva de distintos autores. Para ello, se presenta la siguiente estructura: introducción, desarrollo con aspectos teóricos y, finalmente, se exponen las implicaciones prácticas y se arriban a las conclusiones generales de la temática planteada.

Factores determinantes en la satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería en post-anestésica o post-operatorio

En el presente ensayo se abordaron definiciones, conceptualizaciones y teorías relacionadas con los factores que determinan la satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería en el servicio de recuperación post-anestésica o post-operatorio de los hospitales de segundo nivel, considerando principalmente los factores personales de los pacientes (biológicos, socioculturales, psicológicos) y los factores asociados al cuidado de enfermería.

Factores personales que determinan la satisfacción de los usuarios

Entre los factores biopersonales se consideraron tanto la edad como el género. En este contexto, se considera edad el número de años que el usuario ha cumplido y reportado. En la literatura, la edad se ha documentado como una de las variables más fiables para predecir la satisfacción del paciente, puesto que se ha evidenciado que los pacientes mayores están más satisfechos que los pacientes jóvenes, debido a diferencias en sus expectativas y calificaciones de satisfacción (Ferraz et al., 2018; Montgomery et al., 2021).

De igual manera, estudios anteriores han demostrado que el género afecta la recuperación post-operatoria, siendo las mujeres propensas a una recuperación peor (Gulbrandsen et al., 2021). Por lo tanto, es probable que las mujeres estén más insatisfechas que los hombres con la calidad de la atención después de un procedimiento quirúrgico. Además, la genética y la biología difieren entre los géneros, por ejemplo, las mujeres son más propensas a sufrir náuseas y vómitos en el post-operatorio, por lo tanto, reciben medicación profiláctica adecuada (Kobayashi et al., 2020).

Adicionalmente, las expectativas de rol de género y los estereotipos de género, es decir, creencias sobre cómo deben actuar o comportarse hombres y mujeres, también pueden desempeñar un papel en la recuperación posoperatoria. Koenig (2018) ha informado que la gente cree que los hombres tienden a mostrar menos emociones que las mujeres y que los estereotipos de roles de género pueden ser menos relevantes en los grupos de mayor edad.

Los hallazgos anteriormente descritos, pueden ayudar a explicar por qué las mujeres reportan más insatisfacción y los pacientes mayores reportan más satisfacción con su atención. En este sentido, la recuperación post-operatoria después de una cirugía

se puede mejorar no solo abordando aspectos como las comorbilidades, el estado de salud y el tipo de intervención, sino también teniendo en cuenta los factores biológicos como la edad y el género (Ferraz et al., 2018).

Con respecto a los factores socioculturales, la expectativa como criterio de evaluación subjetiva para el entorno del paciente, ya sea que se cumpla o no afectará directamente el nivel de satisfacción del paciente. Las investigaciones confirman que cuando los pacientes tienen altas expectativas, adoptarán tratamientos de salud positivos y comportamientos para afrontar la enfermedad, que es más probable que contribuyan a la recuperación de la salud y a una alta satisfacción con el tratamiento (Wong et al., 2020; Nicol et al., 2022).

Cabe destacar que los pacientes acuden a buscar servicios de salud con una variedad de creencias, actitudes y experiencias previas que, junto con sus conocimientos y la información que reciben de los profesionales de la salud, les permiten definir su situación, haciéndoles percibir el cuidado desde su propia perspectiva. La capacidad de respuesta es la manera en que el diseño de la atención médica reconoce y responde a las expectativas conocidas de los individuos con respecto a los aspectos no médicos de la atención en salud (Nicol et al., 2022).

Lo anterior permite inferir que cuando los resultados son consistentes con las expectativas, el nivel de satisfacción aumentará; por el contrario, si los resultados reales no coinciden con las expectativas, puede causar un nivel de satisfacción más bajo. Por lo tanto, la interacción enfermero-paciente, como factor del proceso, jugará un papel limitado en el impacto de las expectativas del paciente sobre la satisfacción del mismo.

Desde otra perspectiva, Fang et al. (2019) mencionan que la satisfacción del paciente se ha asociado con la acomodación, al encontrar que los pacientes rurales están más satisfechos que los pacientes urbanos porque la cultura rural puede afectar la perspectiva del paciente. Adicionalmente, la satisfacción del usuario está relacionada con el nivel educativo. Los pacientes con mayor nivel educativo están menos satisfechos, ya que tienen mayor educación, mayores ingresos y estatus social, por tanto, sus expectativas más altas. En este sentido, la mayoría de los pacientes con bajos niveles educativos e ingresos presentan una mayor tasa de satisfacción del paciente.

Las ideas expuestas permiten deducir que la satisfacción del cliente y los factores geográficos y culturales también influyen en las características individuales del paciente. En consecuencia, la ubicación del paciente, su nivel educativo y su nivel de ingresos son eficaces para cambiar la satisfacción del paciente.

En otro sentido, los estereotipos, como formas psicológicas de representaciones sociales, influyen en las motivaciones, actitudes y comportamientos de las personas. Algunos estudios han demostrado que una vez que se forman estereotipos negativos entre el personal de enfermería y pacientes, hay una gran probabilidad de que se desarrollen disputas, afectando así la satisfacción de los pacientes (Hu et al., 2019; Wu y Street, 2020). Por tanto, los estereotipos pueden representar factores psicológicos a nivel social que influyen en el comportamiento comunicativo y la posterior satisfacción del paciente.

Por otro parte, se ha reconocido que el estado psicológico preoperatorio influye en la recuperación post-operatoria. La ansiedad y/o depresión preoperatoria es un predictor importante de insatisfacción con el resultado y puede afectar la insatisfacción del paciente hasta 2 años después de la cirugía. Jaensson et al. (2019) han afirmado que la salud mental es uno de los factores más pasados por alto en la práctica clínica diaria y han informado que una mala salud mental tiene un efecto negativo en la recuperación post-operatoria en términos de percepción del dolor, regreso al trabajo y calidad de vida (Hu et al., 2019).

También se ha evidenciado que una mala salud mental preoperatoria se asocia con una recuperación post-operatoria lenta, con una mala calidad del sueño post-operatorio, falta de sensación general de bienestar, mayor sufrimiento por el dolor y dificultad para concentrarse. Además, parece haber una diferencia de género en términos de estado psicológico, ya que se informa que las mujeres sufren tasas más altas de mala salud mental que los hombres antes de la operación (Nilsson et al., 2019).

Sobre la base de las ideas expuestas, la evaluación y documentación de la salud mental preoperatoria del paciente debe incluirse como procedimiento estándar. Si el estado de salud mental del paciente lo requiere, se debe instituir asesoramiento formal con la finalidad de preparar y apoyar psicológicamente al paciente para afrontar la cirugía. Esta preparación mental es tan importante como la preparación física del paciente y permite brindar una respuesta empática a las emociones del paciente. Lo anterior podría influir positivamente en la recuperación post-operatoria del paciente (Wu y Street, 2020).

Factores asociados al cuidado de enfermería que influyen en la satisfacción del usuario

La atención de enfermería es un componente integral de la atención en el post-operatorio y es extremadamente importante en un sistema de salud centrado en el

paciente. El personal de enfermería son cuidadores profesionales disponibles para los pacientes las 24 horas del día; las fuentes primarias de información a los médicos sobre las condiciones de los pacientes; profesionales capacitados por derecho propio, con capacidad para realizar la mayoría de los procedimientos de atención directa; y, a menudo, el primero en identificar y estabilizar las recesiones en la condición de un paciente (Yan et al., 2022).

En consecuencia, la satisfacción del paciente con la atención de enfermería refleja el cumplimiento real de las necesidades y expectativas de los pacientes, que es un criterio concreto para la evaluación de la calidad de la atención de enfermería. Se considera ampliamente que es un elemento clave en la satisfacción general del paciente y es importante para los resultados de salud y la gestión de la calidad hospitalaria (Anaba et al., 2020).

Dentro de este marco, los pacientes que están más satisfechos con su atención de enfermería tienen más probabilidades de tener una buena relación con los profesionales enfermeros, seguir los regímenes prescritos por el médico y, por lo tanto, tener resultados de salud más positivos. Además, medir la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería podría ayudar a evaluar la satisfacción del paciente; conocer las expectativas, sugerencias y comentarios, proporcionando información crucial para la mejora de la calidad (Karaca y Durna, 2019).

Bajo este enfoque, una de las actividades de enfermería asociadas a la satisfacción del usuario en el post-operatorio se relaciona con la calidad de la información preoperatoria. Proporcionar suficiente información preoperatoria puede aumentar la satisfacción del paciente después de la operación. El modo y el momento de la provisión de información preoperatoria requieren una cuidadosa consideración de la participación del paciente, y las estrategias de información utilizadas deben ser óptimas (Wongkietkachorn et al., 2018).

Los resultados de un estudio revelaron que proporcionar información personalizada por parte del personal enfermero (es decir, una respuesta empática a las emociones, en lugar de información rutinaria y estandarizada sobre los procedimientos hospitalarios y la preparación quirúrgica) podría reducir la ansiedad del paciente. No obstante, una barrera en la transferencia de información ocurre cuando el proceso no satisface las necesidades individuales de los pacientes, debido a la falta de tiempo y cuando la conversación durante una reunión preoperatoria se centra principalmente en

cuestiones biomédicas, con poca atención a los aspectos psicosociales (Klaiber et al., 2018).

De igual manera, la falta de información suficiente puede causar incertidumbre y ansiedad en el paciente, y algunos pacientes también pueden sentirse inseguros sobre si han entendido la información. No obstante, muchas veces existe un conflicto entre qué y cuánta información preoperatoria se debe incluir durante la reunión y lo que un paciente puede comprender antes de la cirugía. Por ende, es un desafío para los profesionales enfermeros cumplir con las expectativas de los pacientes con respecto a la cantidad y el tipo de información necesaria (Brodersen et al., 2023).

Por lo mencionado, es relevante tratar a los pacientes con respeto y dignidad como individuos e involucrarlos en el proceso de atención mediante el suministro de información relevante sobre su cirugía, puesto que ello puede aumentar tanto la calidad de la recuperación post-operatoria así como la satisfacción con la recuperación (Karaca y Durna, 2019).

Por su parte, Meneses et al. (2021) refieren la importancia de la atención humanizada, dado que a nivel de interacción enfermero-paciente, el comportamiento y la actitud de los profesionales sanitarios son factores importantes que influyen en la satisfacción. Los estudios han encontrado que los pacientes a menudo reducen la incertidumbre en la recuperación post-operatoria mediante ciertas señales sociales del personal de enfermería (p. ej., tono de voz, temperamento, estado de ánimo) (Garza et al., 2020).

Cuando los enfermeros se toman el tiempo de examinar a los pacientes "como personas" cada día, en lugar de simplemente como pacientes, puede aumentar la identificación del usuario con el personal de enfermería y hacer que el paciente esté más satisfecho con su experiencia hospitalaria. Además, los pacientes que perciben la buena naturaleza humana del proveedor también exhibirán comportamientos más fuertes de seguimiento del tratamiento y estarán más dispuestos a intercambiar información y promover una relación curativa (Kambaru et al., 2022).

En los últimos años, se ha visto un creciente reconocimiento de la atención integral al paciente que abarca tanto los aspectos físicos de la condición del paciente como sus necesidades psicológicas, emocionales y sociales. La atención de enfermería humanizada enfatiza los aspectos humanos de la atención y busca crear un entorno terapéutico y de apoyo para los pacientes, y ha sido cada vez más reconocida como un enfoque valioso para mejorar los resultados de los pacientes (Liu et al., 2023).

La atención de enfermería humanizada abarca diversas intervenciones, como brindar apoyo psicológico, manejo individualizado del dolor y programas de rehabilitación personalizados, cuyo objetivo es mejorar la satisfacción del paciente y promover una mejor calidad de vida después de la cirugía. Los estudios muestran que la atención humanizada desempeña un papel vital en la recuperación física y el alivio de la ansiedad, por lo que se ha utilizado ampliamente en la atención postoperatoria (Zeng y Guan, 2021).

De tal manera, se demuestra la importancia de integrar la atención de enfermería humanizada como un componente crucial de la atención post-operatoria de los pacientes. Al abordar las necesidades holísticas de los usuarios a lo largo de su recorrido quirúrgico, los profesionales enfermeros pueden mejorar el bienestar emocional y mejorar los resultados generales de los pacientes (Garza et al., 2020).

Otro de los aspectos que debe ser considerado es que debido al estado de salud del paciente o a los cambios impuestos por la cirugía, es posible que el usuario no pueda realizar la mayoría de las actividades por sí mismo, esperando que el personal de enfermería le ayude en algunos de los aspectos no médicos de la atención, como la nutrición, eliminación, higiene personal, movilidad y demás (Tavera et al., 2021).

No obstante, algunos estudios han reportado que el personal de enfermería no siempre apoya físicamente al paciente para hacer todo lo que no pueden hacer, dejando el trabajo a los familiares para que se hagan cargo de ello sin tener mucho conocimiento o experiencia en absoluto, sin dar instrucciones claras sobre lo que deben hacer, lo que es percibido por los usuarios como injusto y muy frustrante (Nestler, 2019).

También se ha observado que una mala capacidad de respuesta del personal enfermero en la atención al paciente por razones tales como; mala comunicación, debido a la falta de sistemas modernos, mala actitud de los profesionales, sobrecarga de trabajo en instalaciones con poco personal o agotamiento a pesar del uso de sistemas mejorados, impiden la falta de capacidad de respuesta a la atención del paciente y esto está relacionado con una menor satisfacción y resultados adversos para el paciente (Nazon et al., 2023).

Adicionalmente, como los pacientes permanecen en la sala durante su tratamiento y período de recuperación, dependiendo de la situación, desean participar en su propio proceso de atención. Lo anterior, le da al paciente una sensación de satisfacción cuando el personal enfermero lo involucra en algunas de las decisiones y otros asuntos relacionados con su propio cuidado (Li et al., 2022).

En este sentido, un cuidado enfermero realizado con un enfoque centrado en el paciente, podría hacer que los usuarios se aprecien capaces en su toma de decisiones y se sientan escuchados, apreciando así que los profesionales de enfermería respetan sus derechos sobre la toma de decisiones relevantes para su recuperación (Zeng y Guan, 2021).

Desde otro enfoque, Ocak y Yildizeli (2023) mencionaron la importancia de fomentar relaciones de confianza, puesto que una buena relación enfermero-paciente se basa en los conceptos de comprensión mutua, respeto, confianza, cooperación, honestidad, entre otros. En otras palabras, la forma en que los trabajadores de enfermería se presentan con el paciente y cómo se comunican o manejan al paciente en cualquier forma de atención es muy importante. La actitud del personal hacia su trabajo, el paciente, sus compañeros y la institución tiene una gran influencia en la percepción del paciente sobre la calidad de los servicios prestados.

En realidad, la confianza es un componente muy vital en la relación enfermero-paciente, que se ha conceptualizado principalmente abordando los desequilibrios de poder entre el personal de enfermería y el paciente que aumentan la vulnerabilidad y la dependencia del usuario. Por lo tanto, la confianza se concibe como un bien interno del cuidado de enfermería basado en el trato positivo y ético de un profesional de enfermería con el paciente (Vaismoradi et al., 2020).

No obstante, al establecer la relación enfermero-paciente, el propósito y los objetivos de la relación están marcados por ciertos parámetros sociales. Los límites son importantes desde el punto de vista legal y ético, lo que ayuda a establecer las reglas y roles del personal de enfermería y el paciente, así como la naturaleza de la relación entre ambas partes. Esta relación debe estar marcada por el profesionalismo y estar destinada a girar en torno a las necesidades del paciente (Okochili y Sun, 2017).

La objetividad en la relación es un atributo muy importante a la hora de evaluar las necesidades del paciente y brindar una atención competente y profesional. Por ejemplo, tener compasión como profesional enfermero significa utilizar un enfoque empático sin necesariamente estar tan cerca emocionalmente del paciente que pueda perjudicar el objetivo principal o, más bien, comprometer la atención del paciente. Por lo tanto, establecer límites para temas y conversaciones apropiados brinda al personal la oportunidad de desempeñar eficazmente sus funciones como proveedores de atención médica de una manera distintiva (Molina y Gallo, 2020).

La relación entre los profesionales de enfermería y los pacientes se forma con un propósito determinado y durante un límite de tiempo específico y, por lo tanto, se considera inapropiada si carece de una distancia o límites adecuados. Además, si la relación enfermero-paciente no tiene ciertos límites, el usuario puede percibir que carece de profesionalismo y esto, a su vez, puede dar la impresión de que no se puede confiar en el trabajador de salud (Blöndal et al., 2022).

Establecer confianza es muy fundamental en todos los aspectos de las relaciones interpersonales y, más importante aún, en el desarrollo de una relación terapéutica en los cuidados de enfermería. Después de una operación, los pacientes se encuentran en situaciones vulnerables, física y probablemente emocional y espiritualmente y, más que nada, simplemente quieren creer que el personal de enfermería tiene el conocimiento suficiente para satisfacer sus necesidades (Okochili y Sun, 2017).

Ameri y Shanbhag (2023) también enfatizan el mismo punto de que no solo se espera competencia y conocimiento de los cuidadores de enfermería, sino también comportamientos morales adecuados, buena comunicación y habilidades interactivas con los pacientes como parte de los componentes esenciales para la calidad de la atención durante este período. Por lo tanto, se espera que los enfermeros sean amables, alegres, receptivos, compasivos, honestos, accesibles y amigables.

En otro orden de ideas, el manejo del dolor es un aspecto importante en la atención post-operatoria, ya que el paciente puede haber sufrido ansiedad y estrés por la propia cirugía, el dolor físico puede hacer que los pacientes parezcan muy irritables. En función de esto, los usuarios esperan que el personal enfermero responda rápidamente a sus quejas de dolor, ofreciéndole tratamiento en el menor tiempo posible para obtener alivio. Los estudios demuestran que algunos pacientes informan un mayor nivel de satisfacción con el tratamiento del dolor, mientras que otros comentan niveles más bajos de satisfacción con el tratamiento del dolor (Akire y Bayraktar, 2023; Youngcharoen & Aree-Ue, 2023).

Las ideas expuestas permiten concluir que la satisfacción del paciente con el manejo del dolor post-operatorio no solo se basa en la presencia o ausencia de dolor sino también en la empatía de los profesionales enfermeros, la educación del paciente y la comunicación del proveedor sobre el manejo del dolor. A raíz de esto, con la finalidad de mejorar la satisfacción del paciente post-operatorio, es relevante prestar atención a lograr niveles aceptables de dolor, brindarles información útil sobre su tratamiento del dolor, permitirles participar en las decisiones sobre su manejo y resaltar la necesidad de brindar un manejo oportuno del dolor (Akire y Bayraktar, 2023).

Factores específicos de la satisfacción en pacientes del post-operatorio

Varias investigaciones han analizado los factores determinantes de la satisfacción del paciente durante la recuperación post-anestésica o post-operatoria. A nivel internacional, estudios efectuados en África Oriental demostraron que el 74,5% de los participantes del estudio estaban satisfechos con el manejo del dolor realizado por el personal de enfermería y el 24,5% no estaban satisfechos (Buli et al., 2022).

En la misma línea, Andemeskel et al. (2019) reportaron una puntuación de satisfacción global del 68,8%, además, se observó menos miedo y preocupación entre los pacientes con puntuaciones de satisfacción del 87,5%. También se evidenció una puntuación de satisfacción de la relación personal enfermero-paciente del 75%, no obstante, los usuarios estaban menos satisfechos con el suministro de información por parte de los profesionales de enfermería (45%).

En el contexto latinoamericano, Senmache (2022) ejecutó una investigación en Perú donde manifestaron que el 72,7% de los usuarios estaban satisfechos con los cuidados de enfermería en el post-operatorio, mientras que el 27,2% refirieron estar medianamente satisfechos. De igual manera, el 65,2% reportaron estar satisfechos en relación a la confianza y seguridad proporcionada, el 66,7% estaban satisfechos con el apoyo emocional y el 68,2% estaban satisfechos con el tacto y la escucha recibida por los profesionales enfermeros. Por su parte, Vivas et al. (2018) desarrollaron un estudio en Colombia con solo el 7,14% de pacientes que reportaron estar satisfechos con la calidad de atención recibida por el personal de enfermería.

A este respecto, En Ecuador, Arcentales et al. (2021) indicaron que el 99,8% de los usuarios tuvieron un grado de satisfacción moderado con respecto al monitoreo y seguimiento de enfermería, el 94,4% evidenciaron una satisfacción alta con relación a las explicaciones del personal y el 75,9% estaban satisfechos con la relación de confianza formada con los profesionales. Mientras tanto, Martínez y Andrade (2022) demostraron que el 67,6% de los pacientes estaban muy satisfechos y el 32,4% refirieron estar satisfechos con los cuidados enfermeros en el post-operatorio.

A raíz de lo mencionado, es evidente que el manejo del dolor post-operatorio es una parte integral de la práctica enfermera y, por lo tanto, el personal de enfermería debe tener un enfoque holístico de la atención post-operatoria para mejorar la eficacia del manejo del dolor, así como la satisfacción de los pacientes en este manejo del dolor posoperatorio. Según Tano et al. (2021) el dolor post-operatorio que no se controla

adecuadamente se caracteriza por una atención posoperatoria más prolongada, estancias hospitalarias más prolongadas con mayores tasas de reingreso y una menor satisfacción del paciente

Para Buli et al. (2022) la satisfacción del paciente en los entornos de atención de salud generalmente abarca aspectos psicosociales y técnicos de la atención, que están fuertemente asociados con un manejo eficaz del dolor. No obstante, la satisfacción subóptima del paciente con el manejo del dolor posoperatorio sigue siendo un problema común en la atención médica. En tal sentido, la evaluación de la satisfacción del paciente se convierte en una herramienta importante para que los servicios de atención médica midan la gestión de resultados. La satisfacción del paciente con el manejo del dolor posoperatorio es el resultado de la satisfacción con el proceso de atención y los resultados de la atención, que incluyen el tiempo de espera, el suministro de información, el acceso y la adecuación de los cuidados enfermeros.

Por otro lado, el área post-operatoria es un entorno distintivo que incluye muchas condiciones desafiantes: atención clínica multifacética realizada por equipos; alto costo, uso de tecnologías sofisticadas y una gran variedad de insumos e instrumentos difíciles de manejar. Estas condiciones pueden crear un ambiente de enorme complejidad y, desafortunadamente, son la fuente de un porcentaje significativo de eventos adversos relacionados con la seguridad del paciente (Buli et al., 2022).

Es por ello que cada vez se reconoce más que las medidas de resultados quirúrgicos con base clínica deben aceptarse con el conocimiento de los pacientes sobre su situación posterior al tratamiento. De esta manera, la investigación sobre la satisfacción del paciente se está convirtiendo en un indicador de crecimiento independiente donde se da énfasis a los comentarios de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida (Gebremedhn & Lemma, 2017).

Dentro de este marco, hay muchos aspectos de la satisfacción del paciente con el tratamiento quirúrgico, como los factores interpersonales, la competencia de los profesionales, la clasificación del resultado por parte del paciente, los materiales, la continuidad de la atención, la accesibilidad a las instalaciones, la información sobre el procedimiento y el tratamiento, el sistema de servicio y los costos de tratamiento (Belay et al., 2020).

Del mismo modo, la satisfacción del paciente podría verse afectada por las expectativas de los mismos, el estado de salud general, los factores psicológicos y la naturaleza del tratamiento proporcionado (Mubita et al., 2020). Algunos estudios

demuestran que las anticipaciones preoperatorias de los pacientes fueron los principales predictores de las experiencias de los pacientes, la insatisfacción y el trastorno del estado de ánimo después de la operación (Erden & Emirzeoğlu, 2021; Renna et al., 2020).

Otra investigación evidenció que los pacientes de mayor edad estaban más satisfechos, mientras que los pacientes ambulatorios más jóvenes estaban más satisfechos. Además, los factores que más influyeron en la satisfacción del paciente en el post-operatorio fueron la información al ingreso, saber qué tipo de profesional lo trataba en cada momento y el consentimiento informado (Berning et al., 2017).

Bajo este contexto, el presente ensayo identificó varios factores influenciados asociados de forma independiente con la satisfacción del paciente en el post-operatorio. Dichos hallazgos sugieren que, para mejorar directamente la satisfacción con los resultados en el post-operatorio, los profesionales sanitarios podrían buscar mejorar la experiencia del paciente con la prestación de atención médica, particularmente con el cuidado de enfermería, así como tratar de influir en la percepción de la enfermedad y aumentar las expectativas y la credibilidad del tratamiento con información de calidad (Gebremedhn & Lemma, 2017).

Las investigaciones futuras deberían confirmar si estas sugerencias son válidas y quizás también investigar si la satisfacción en el post-operatorio se puede predecir al considerar los factores analizados en este trabajo. Dichos modelos de predicción, así como otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones que investigan las necesidades específicas de los pacientes, pueden influir en la experiencia con la prestación de atención médica, las expectativas o las percepciones de enfermedad, lo que a su vez puede mejorar la satisfacción con los resultados del tratamiento (Mubita et al., 2020).

Implicaciones prácticas

La satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería en el servicio de recuperación post-anestésica o post-operatorio se ha convertido en un predictor importante de la satisfacción general con la atención hospitalaria y en un objetivo relevante para cualquier organización sanitaria. En este sentido, medir la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería podría ser eficaz para mejorar la calidad del servicio quirúrgico, al facilitar la creación de estándares para la atención y al mismo tiempo monitorear tanto los resultados como las percepciones de calidad de los pacientes.

Adicionalmente, el personal de enfermería tiene un papel central a la hora de ofrecer apoyo emocional y psicológico a los pacientes y sus familias en todos los entornos, así como apoyar al paciente durante el tratamiento y garantizar una recuperación óptima. Sin embargo, además de brindar atención técnica, los enfermeros deben tener conocimientos, actitudes y habilidades profesionales calificadas, brindando apoyo informativo, emocional y práctico.

Por otro parte, si los gerentes de las organizaciones de atención médica son capaces de identificar las expectativas de los pacientes, podrían ajustar en consecuencia el desempeño de los servicios que ofrecen para cumplir con estas expectativas. Las encuestas en los servicios de recuperación post-operatoria sobre la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería podrían permitir la identificación de sugerencias y comentarios para mejorar constantemente la calidad en todos los períodos de servicio.

Es por eso que la satisfacción del paciente debe medirse constantemente utilizando instrumentos de evaluación válidos y confiables para valorar la calidad de la atención, identificar variables que afectan la atención y determinar qué elementos deben priorizarse y cuáles requieren alteración en el servicio en función de las respuestas de los pacientes. De esta manera, se deben aplicar instrumentos de evaluación que midan los diferentes factores (personales o relacionados con la atención sanitaria) que determinan la satisfacción del paciente para mejorar la calidad del servicio de enfermería.

Adicionalmente, los líderes organizacionales deben centrarse en fomentar las habilidades de comunicación de los profesionales de enfermería, puesto que ello desempeña un papel fundamental para garantizar que los pacientes se sientan valorados y atendidos. La asignación de tiempo suficiente para hablar y escuchar a los pacientes, así como brindarles información es un requisito previo para la satisfacción del paciente, ya que garantiza que estén menos estresados y más comprometidos con su recuperación.

Conclusiones

Mediante el presente ensayo fue posible cumplir con el objetivo de identificar los factores determinantes relacionados con la atención de enfermería en el servicio de recuperación post-anestésica o post-operatorio de los hospitales de segundo nivel desde la perspectiva de distintos autores. En este sentido, la literatura existente describe principalmente los factores personales de los pacientes, tales como factores biológicos entre los que se encuentra la edad y género, así como los factores socioculturales que incluyen las expectativas del usuario, nivel educativo y nivel de ingresos, además de los factores psicológicos que abarcan los estereotipos y el estado mental preoperatorio.

También se identificaron los factores asociados al cuidado de enfermería que influyen en la satisfacción del usuario, evidenciando particularmente la calidad de la información preoperatoria proporcionada, la atención humanizada con un enfoque de cuidado centrado en el paciente, el apoyo en las actividades que el usuario no puede realizar, la capacidad de respuesta del personal, la relación de confianza enfermero-paciente y el manejo del dolor brindado por el personal de enfermería.

Lo anterior, permite concluir la importancia de que los profesionales de enfermería sean conscientes de los factores que contribuyen a un proceso de recuperación óptimo, ya que estos profesionales son los primeros en encontrarse con el paciente después de un procedimiento quirúrgico. En tal sentido, el personal enfermero del servicio de cirugía juega un papel importante en la detección de factores que pueden influir negativamente en la recuperación postoperatoria de los pacientes.

A través de la identificación de los factores personales o propios de los pacientes y aquellos relacionados con el cuidado enfermero que influyen en la satisfacción del paciente, los profesionales de la salud pueden implementar estrategias para mejorar su calidad de atención. Adicionalmente, el conocimiento de dichos factores hace posible la mejora en el proceso de recuperación del paciente post-operatorio.

Con respecto a las implicaciones prácticas más relevantes del ensayo se encuentran las mediciones periódicas de la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería a través de distintos instrumentos válidos y confiables que permitan conocer los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios con el cuidado recibido.

Bibliografia

- Akire, S., & Bayraktar, N. (2023). Outcomes of Pain Management Among Postoperative Patients: A Cross-sectional Study. *Journal of Perianesthesia Nursing: Official Journal of the American Society of PeriAnesthesia Nurses*, 25(1), 893–896. <https://doi.org/10.1016/J.JOPAN.2023.07.022>
- Al Sadah, Z., Alfaraj, N., AlAlwan, N., Al Dhaif, L., Khidr, A., & Fallatah, S. (2023). Assessment of patients' satisfaction with the postanesthesia care unit service at University Hospital in Al Khobar, KSA. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 18(2), 217–224. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9926208/>
- Ameri, M., & Shanbhag, N. (2023). Developing and Implementing Postoperative Pain Management Guidelines for Breast Cancer Surgery: A Leadership Perspective. *Cureus*, 15(12), e50951. <https://doi.org/10.7759/CUREUS.50951>
- Anaba, P., Anaba, E., & Abuosi, A. (2020). Patient satisfaction with perioperative nursing care in a tertiary hospital in Ghana. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 33(6), 463–475. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2020-0021/FULL/XML>
- Andemeskel, Y., Elsholz, T., Gebreyohannes, G., & Tesfamariam, E. (2019). Patient satisfaction with peri-operative anesthesia care and associated factors at two National Referral Hospitals: A cross sectional study in Eritrea. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/S12913-019-4499-X/TABLES/4>
- Arcentales, G., Cano, I., Ramírez, A., & Gafas, C. (2021). Satisfaction of surgical patients with nursing care. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 212–221. <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
- Belay, Y., Fitiwi, G., Yilkal, D., Woldegerima, Y., & Enyew, H. (2020). Assessment of Patient's Satisfaction and Associated Factors regarding Postoperative Pain Management at the University of Gondar Compressive Specialized Hospital, Northwest Ethiopia. *Pain Research and Management*, 20(1), 883. <https://www.hindawi.com/journals/prm/2020/8834807/>
- Berning, V., Laupheimer, M., Nübling, M., & Heidegger, T. (2017). Influence of quality of recovery on patient satisfaction with anaesthesia and surgery: a prospective observational cohort study. *Anaesthesia*, 72(9), 1088–1096. <https://doi.org/10.1111/ANAE.13906>

- Blöndal, K., Sveinsdóttir, H., & Ingadottir, B. (2022). Patients' expectations and experiences of provided surgery-related patient education: A descriptive longitudinal study. *Nursing Open*, 9(1), 2495–2505. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9374389/>
- Brodersen, F., Wagner, J., Uzunoglu, F., & Petersen, C. (2023). Impact of Preoperative Patient Education on Postoperative Recovery in Abdominal Surgery: A Systematic Review. *World Journal of Surgery*, 47(4), 947. <https://doi.org/10.1007/S00268-022-06884-4>
- Buli, B., Gashaw, A., Gebeyehu, G., Abrar, M., & Gerbessa, B. (2022). Patient satisfaction with post-operative pain management and associated factors among surgical patients at Tikur Anbessa Specialized Hospital: Cross-sectional study. *Annals of Medicine and Surgery*, 79(1), 104087. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9289483/>
- Erden, A., & Emirzeoğlu, M. (2021). Factors Affecting the Satisfaction Levels of Patients who Underwent Orthopedic Knee Surgery in the Early Postoperative Period. *Sage Journals*, 8(1), 201–212. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/23743735211043392>
- Fang, J., Liu, L., & Fang, P. (2019). What is the most important factor affecting patient satisfaction – a study based on gamma coefficient. *Patient Preference and Adherence*, 13(1), 515–525. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6489650/>
- Ferraz, S., Moreira, J., Mendes, L., Amaral, T., Andrade, A., Santos, A., & Abelha, F. (2018). Evaluation of the quality of recovery and the postoperative health status after elective surgery. *Brazilian Journal of Anesthesiology*, 68(6), 577–583. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9391732/>
- Garza, R., Melendez, C., Castillo, G., González, F., Fang, M., & Hidalgo, H. (2020). Surgical Patients' Perception About Behaviors of Humanized Nursing Care. *Hispanic Health Care International*, 18(1), 27–31. <https://doi.org/10.1177/1540415319856326>
- Gebremedhn, E., & Lemma, G. (2017). Patient satisfaction with the perioperative surgical services and associated factors at a University Referral and Teaching Hospital, 2014: a cross-sectional study. *PAMJ*, 27(176), 456–467. <https://www.panafrican-med-journal.com/content/article/27/176/full/>
- Gulbrandsen, M., Lara, N., Beauchamp, J., Chung, A., Chang, M., & Crandall, D. (2021).

- Early Gender Differences in Pain and Functional Recovery Following Thoracolumbar Spinal Arthrodesis. *Journal of Clinical Medicine*, 10(16), 3654. <https://doi.org/10.3390/JCM10163654>
- Hu, G., Han, X., Zhou, H., & Liu, Y. (2019). Public Perception on Healthcare Services: Evidence from Social Media Platforms in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(7), 1273. <https://doi.org/10.3390/IJERPH16071273>
- Jaensson, M., Dahlberg, K., & Nilsson, U. (2019). Factors influencing day surgery patients' quality of postoperative recovery and satisfaction with recovery: a narrative review. *Perioperative Medicine*, 8(1), 3. <https://doi.org/10.1186/S13741-019-0115-1>
- Kambaru, Y., Dewi, B., & Asnani, A. (2022). Patient-perceived indicators as a basis for satisfaction assessment of healthcare. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 11(2), 687–694. <https://ijphs.iaescore.com/index.php/IJPHS/article/view/21375>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/NOP2.237>
- Klaiber, U., Stephan, L., Bruckner, T., Müller, G., Auer, S., Farrenkopf, I., Fink, C., Dörr, C., Diener, M., Büchler, M., & Knebel, P. (2018). Impact of preoperative patient education on the prevention of postoperative complications after major visceral surgery: The cluster randomized controlled PEDUCAT trial. *Trials*, 19(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/S13063-018-2676-6/TABLES/7>
- Kobayashi, Y., Ogura, Y., Kitagawa, T., Yonezawa, Y., Takahashi, Y., Yasuda, A., Shinozaki, Y., & Ogawa, J. (2020). Gender Differences in Pre- and Postoperative Health-Related Quality of Life Measures in Patients Who Have Had Decompression Surgery for Lumbar Spinal Stenosis. *Asian Spine Journal*, 14(2), 244. <https://doi.org/10.31616/ASJ.2019.0067>
- Koenig, A. (2018). Comparing Prescriptive and Descriptive Gender Stereotypes About Children, Adults, and the Elderly. *Frontiers in Psychology*, 9(1), e1086. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2018.01086>
- Li, W., Huang, S., Xie, Y., Chen, G., Yuan, J., & Yang, Y. (2022). Model-Based Computational Analysis on the Effectiveness of Enhanced Recovery after Surgery in the Operating Room with Nursing. *Frontiers in Surgery*, 9(1), 922684–922684. <https://doi.org/10.3389/FSURG.2022.922684>

- Liu, L., Xiao, Y., & Zhou, X. (2023). Effects of humanized nursing care on negative emotions and complications in patients undergoing hysteromyoma surgery. *World Journal of Clinical Cases*, *11*(28), 6773. <https://doi.org/10.12998/WJCC.V11.I28.6763>
- Martínez, A., & Andrade, G. (2022). Satisfacción posanestésica en pacientes sometidos a cirugía cardíaca. *MEDICIENCIAS UTA*, *6*(4), 123–131. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/medi/article/view/1818/2213>
- Meneses, M., Suyo, J., & Fernández, V. (2021). Humanized Care From the Nurse–Patient Perspective in a Hospital Setting: A Systematic Review of Experiences Disclosed in Spanish and Portuguese Scientific Articles. *Frontiers in Public Health*, *9*(1), 737506. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8678081/#:~:text=Finally%2Chumanized care is a,who require professional nursing care.>
- Molina, J., & Gallo, J. (2020). Impact of Nurse-Patient Relationship on Quality of Care and Patient Autonomy in Decision-Making. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *17*(3), 835. <https://doi.org/10.3390/IJERPH17030835>
- Montgomery, E., Pernik, M., Singh, R., Eldridge, C., Schmitt, K., Khalid, S., Nunna, R., Caruso, J., Johnson, Z., Bagley, C., & Adogwa, O. (2021). Sex Differences in Postoperative Complications and Functional Status After Deformity Correction Surgery: Do Men Fare Better Than Women? *World Neurosurgery*, *148*(1), 94–100. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33340724/>
- Mubita, W., Richardson, C., & Briggs, M. (2020). Patient satisfaction with pain relief following major abdominal surgery is influenced by good communication, pain relief and empathic caring: a qualitative interview study. *British Journal of Pain*, *14*(1), 14–22. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2049463719854471>
- Nazon, E., St-Pierre, I., & Pangop, D. (2023). Registered nurses' perceptions of their roles in medical-surgical units: A qualitative study. *Nursing Open*, *10*(4), 2425. <https://doi.org/10.1002/NOP2.1497>
- Nestler, N. (2019). Nursing care and outcome in surgical patients – why do we have to care? *Innovative Surgical Sciences*, *4*(4), 143. <https://doi.org/10.1515/ISS-2019-0010>
- Nicol, K., Lehman, K., Carlini, J., Tori, K., & Butler, K. (2022). Patient Expectations: Searching Websites on How to Apply to Access Medical Records. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2022, Vol. 19, Page 6503,

19(11), 6503. <https://doi.org/10.3390/IJERPH19116503>

- Nilsson, U., Dahlberg, K., & Jaensson, M. (2019). Low Preoperative Mental and Physical Health is Associated with Poorer Postoperative Recovery in Patients Undergoing Day Surgery: A Secondary Analysis from a Randomized Controlled Study. *World Journal of Surgery*, 43(8), 1949–1956. <https://doi.org/10.1007/S00268-019-04995-Z>
- Ocak, Ç., & Yildizeli, S. (2023). The role of nurses' knowledge and attitudes in postoperative pain management. *Collegian*, 30(5), 715–720. <https://doi.org/10.1016/J.COLEGN.2023.03.010>
- Okochili, M., & Sun, H. (2017). Patients' perceptions of the nurse patient relationship in postoperative care. *JAMK University of Applied Sciences*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Patients%27-perceptions-of-the-nurse-patient-in-care-Okochili-Sun/5e652bec63da0ca6da1fc2d7566fea085147d454>
- Renna, M., Metcalfe, A., Ellard, D., & Davies, D. (2020). A patient satisfaction survey investigating pre- and post-operative information provision in lower limb surgery. *BMC Musculoskeletal Disorders*, 21(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/S12891-020-03761-W/TABLES/4>
- Senmache, N. (2022). Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo 2020. *Universidad Señor de Sipán*. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9411>
- Sillero, A., & Zabalegui, A. (2019). Safety and satisfaction of patients with nurse's care in the perioperative. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27(1), e3142. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/?lang=es>
- Tano, P., Apiribu, F., Tano, E., Mensah, A., Dzomeku, V., & Boateng, I. (2021). Predicting factors that determine patients' satisfaction with post-operative pain management following abdominal surgeries at Komfo Anokye Teaching Hospital, Kumasi, Ghana. *PLoS ONE*, 16(5), e02519. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8148314/>
- Tavera, R., Hernández, C., & Alonzo, O. (2021). Papel de la enfermería en pacientes postoperados y la necesidad de adquirir nuevos conocimientos. *Conrado*, 17(83), 327–332. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000600327
- Teshome, D., Mulat, Y., Fenta, E., Hunie, M., Kibret, S., Tamire, T., & Fentie, Y. (2022). Patient satisfaction and its associated factors towards perioperative anesthesia

- service among surgical patients: A cross-sectional study. *Heliyon*, 8(3), e09063.
<https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2022.E09063>
- Vaismoradi, M., Tella, S., Logan, P. A., Khakurel, J., & Vizcaya-Moreno, F. (2020). Nurses' Adherence to Patient Safety Principles: A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(6), 2028.
<https://doi.org/10.3390/IJERPH17062028>
- Vivas, J., Reyes, E., Ríos, F., Lozano, R., Pérez, J., & Plazas, M. (2018). Measurement of satisfaction with anesthetic recovery in a high-complexity postanesthetic care unit: a patient perspective. *Colombian Journal of Anesthesiology*, 46(4), 279–285.
<https://doi.org/10.1097/CJ9.0000000000000070>
- Wong, E., Wong, E., Mavondo, F., & Fisher, J. (2020). Patient feedback to improve quality of patient-centred care in public hospitals: A systematic review of the evidence. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–17.
<https://doi.org/10.1186/S12913-020-05383-3/TABLES/2>
- Wongkietkachorn, A., Wongkietkachorn, N., & Rhunsiri, P. (2018). Preoperative Needs-Based Education to Reduce Anxiety, Increase Satisfaction, and Decrease Time Spent in Day Surgery: A Randomized Controlled Trial. *World Journal of Surgery*, 42(3), 666–674. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1007/s00268-017-4207-0>
- Wu, Q., & Street, R. (2020). The Communicative Ecology of Chinese Patients' Experiences with Health Care. *Journal of Health Communication*, 25(6), 463–473.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32716729/>
- Yan, M., Zhi, M., Xu, Y., Hu, L., & Liu, Y. (2022). Inpatient Satisfaction with Nursing Care and Its Impact Factors in Chinese Tertiary Hospitals: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(24), 16523.
<https://doi.org/10.3390/IJERPH192416523>
- Youngcharoen, P., & Aree-Ue, S. (2023). A cross-sectional study of factors associated with nurses' postoperative pain management practices for older patients. *Nursing Open*, 10(1), 90–98. <https://doi.org/10.1002/NOP2.1281>
- Zeng, Z., & Guan, Y. (2021). Influence of humanized care on self-efficacy, sleep and quality of life of patients in cardiovascular surgery intensive care unit. *American Journal of Translational Research*, 13(5), 4884.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8205680/>

Declaración y Autorización

Yo, Hidalgo Bazurto Víctor Alfonso, con C.I: # 1313285726 autor del trabajo de titulación: **“FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE RECUPERACIÓN POST-ANESTÉSICA O POST-OPERATORIO DE LOS HOSPITALES DE SEGUNDO NIVEL”**, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 10 días del mes de junio del año 2024

EL AUTOR



Firmado electrónicamente por:
**VICTOR ALFONSO
HIDALGO BAZURTO**

Hidalgo Bazurto Víctor Alfonso.

CI.: 1313285726

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Factores que determinan la satisfacción de los usuarios, con la atención de enfermería en el servicio de recuperación Post-anestésica o Post-operatorio de los hospitales de segundo nivel		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Hidalgo Bazurto Víctor Alfonso.		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno, Elsie		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	10 de junio del 2024.	No. DE PÁGINAS:	
ÁREAS TEMÁTICAS:	Satisfacción del Paciente		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cuidado de Enfermería, Calidad de Atención, Relación enfermero-paciente		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>Mediante el presente ensayo fue posible cumplir con el objetivo de identificar los factores determinantes relacionados con la atención de enfermería en el servicio de recuperación post-anestésica o post-operatorio de los hospitales de segundo nivel desde la perspectiva de distintos autores. En este sentido, la literatura existente describe principalmente los factores personales de los pacientes, tales como factores biológicos entre los que se encuentra la edad y género, así como los factores socioculturales que incluyen las expectativas del usuario, nivel educativo y nivel de ingresos, además de los factores psicológicos que abarcan los estereotipos y el estado mental preoperatorio.</p> <p>También se identificaron los factores asociados al cuidado de enfermería que influyen en la satisfacción del usuario, evidenciando particularmente la calidad de la información preoperatoria proporcionada, la atención humanizada con un enfoque de cuidado centrado en el paciente, el apoyo en las actividades que el usuario no puede realizar, la capacidad de respuesta del personal, la relación de confianza enfermero-paciente y el manejo del dolor brindado por el personal de enfermería.</p>		
ADJUNTO PDF:	SI	NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593961784353.	E-mail: victor.hidalgo60@yahoo.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600 +593997196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			