



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**SEGUNDAS ESPECIALIDADES DE ENFERMERÍA**  
**ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO**

**CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA EN**  
**PACIENTES POST OPERADOS EN UNA CLINICA**  
**PRIVADA EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2023**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN CENTRO QUIRURGICO**

**AUTORES:**

**LIC. CELIO CAPUCHO SALLI LESLEI**

**ORCID: 0009-0006-6460-4518**

**ASESOR:**

**Dr. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY**

**ORCID:0000-0001-9422-7932**

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD**

Yo, Celio Capucho, Salli Leslei, con DNI:44367276, en mi condición de autora del trabajo académico presentado para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico de título “Calidad de cuidado de enfermería en pacientes post operados en una clínica Privada en el trimestre, 2023”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 20% y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 30 días del mes de Agosto del año 2023.



---

Lic. Celio Capucho Salli Leslei  
DNI:44367276



---

Dr. Matta Solis Eduardo Percy  
DNI 42248126

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

## LESLIE CELIO CAPUCHO

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b>	<b>21%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>16%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.puce.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## Índice general

I. RESUMEN.....	6
I. ABSTRACT.....	7
III. INTRODUCCION.....	8
IV. MATERIALES Y METODOS.....	27
V. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	25
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	27
ANEXOS.....	33

## Índice de Anexos

<b>Anexo A.</b> Operacionalización de la variable o variables .....	36
<b>Anexo B.</b> Instrumentos de recolección de datos.....	35
<b>Anexo C.</b> Consentimiento informado y/o Asentimiento informado .....	40

## RESUMEN

**Objetivo:** Tiene como objetivo evaluar la calidad de cuidado de enfermería a los pacientes post operados atendido en el área de recuperación de la Organización Operación Sonrisa en el año 2023.

**Materiales y Métodos:** Es una investigación cuantitativa, de diseño no experimental de corte transversal que tendrá la participación de 108 pacientes del servicio de Recuperación. Durante la recolección de datos mediante la variable de cuidado de enfermería, donde se utilizará la herramienta del cuestionario donde se cuenta con 25 ítems, así mismo está dividido por 2 tipos de dimensiones que son la Experiencia y la Satisfacción del paciente respecto al cuidado de calidad de enfermería. Los valores asignados fueron Bajo :1, regular: 2, Bueno: 3 y Muy Bueno:4 dando los criterios de Nada satisfecho :0 -25, Poco satisfecho :25-50, Satisfecho: 50 -75, y Muy satisfecho: 75 -100.

**Los resultados:** serán procesados y nos ayudará a identificar las necesidades que se evidencia en los cuidados de enfermería en los pacientes post operados y a su vez permitirá el desarrollo de nuevas estrategias y procedimientos para mejorar la calidad del cuidado del paciente.

**Conclusión:** Los resultados serán una base de datos favorables para poder implementar nuevas estrategias de atención en la calidad de cuidado del paciente.

**Palabras claves:** Cuidado de paciente, post operatorio y calidad de atención en salud.

## ABSTRACT

**Objective:** The objective is to evaluate the quality of nursing care to post-operative patients treated in the recovery area of the Operation Smile Organization in the year 2023.

**Materials and Methods:** It is quantitative research of non-experimental design of transversal cut that will have the participation of 108 patients of the recovery service. During the data collection through the variable of nursing care, where the questionnaire tool will be used where there are 25 items, it is also divided into 2 types of dimensions which are the experience and patient satisfaction with regard to quality nursing care. The values assigned were Low: 1, Regular: 2, Good: 3 and Very Good: 4, giving the criteria of Not at all satisfied: 0-25, Not very satisfied: 25-50, Satisfied: 50-75, and very satisfied: 75-100.

**The results:** will be processed and will help us to identify the needs that are evident in the nursing care of post-operative patients and in turn will allow the development of new strategies and procedures to improve the quality of patient care.

**Conclusion:** The results will be a favorable database to implement new strategies to improve the quality of patient care.

**Key words:** Patient care, postoperative and quality of health care.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad del cuidado a pacientes se ha desarrollado a través de los años mediante la carrera de Enfermería como una profesión de índole científico donde se ejecutan métodos sistemáticos para organizar, determinar, realizar y evaluar las intervenciones del personal de enfermería hacia los pacientes garantizando el cuidado humanizado y calidad ofrecida por el profesional responsable. En el caso de los pacientes post operados, la atención de la enfermera se ajusta a una evaluación integral y un monitoreo constante con la finalidad de brindar un elevado servicio profesional (1).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el 2021, se sabe que cada 1 de cada 10 pacientes en todo el mundo experimenta una atención deficiente, así mismo que 7 de cada 100 pacientes se contagia con alguna infección debido al bajo nivel de calidad de atención por parte del personal de salud, entre 5,7 y 8,4% de millones de personas muere por la mala calidad de atención y cuidado. Además, los resultados de los reportes a nivel mundial indican que respecto a la calidad de cuidado es debido a la falta capacidad de estructuración del sector de salud, lo cual resulta un 24% de la población alrededor del mundo, que en promedio es 1800 millones de personas que no reciben servicio de calidad, eso conlleva que el aumento de casos de muerte por mala calidad de cuidado aumente considerablemente (2).

En un estudio, Waldow (3) en el 2021, señala que a nivel mundial se cuenta con una estimación de 421 millones de hospitalizaciones con un promedio de 42,7 millones de hospitalizaciones con efectos adversos, por lo cual afecta la calidad del cuidado que ofrece el grupo de enfermería.



Por lo tanto, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en el 2019, se cuenta con enfermeras como recurso humano en un 50% a nivel latinoamericano, lo que no satisface en su totalidad el cuidado del paciente a nivel global en los hospitales que cuentan con mayor demanda (4).

La atención de enfermería en el centro quirúrgico según estudios en China en el año 2021, se seleccionaron 138 pacientes que fueron sometidos a una operación de glioma en hospital de Cáncer, donde los resultados indican que la satisfacción de los cuidados de enfermería, según las encuestas desarrolladas a los pacientes post operados es de 81,2% (5).

En el plano internacional, la OMS durante el 2020, ha expuesto que, en una población compuesta por 635 pacientes, más de 4% de los pacientes se han sentido insatisfechos y un 64.25% indico que no reconoce y no se acuerda el nombre del personal de salud que los atendió, por lo que se requiere evaluar el grado de calidad del servicio ofrecido en el centro de salud (6).

En el mismo contexto durante el año 2020 mediante un estudio en China, en un hospital de tercer nivel, se recogieron 219 datos de pacientes donde se evidencio que las prácticas de calidad del personal de salud en el área de centro quirúrgico, ha generado que el nivel de satisfacción de los pacientes sea alto con un 67.7% y únicamente el 11.7% mostro disconformidad con otros aspectos ajenos a la practicas de cuidado (7).

Un estudio realizado en Asmara-África en el 2019, sobre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, post operado en un hospital público donde participaron 470 pacientes; resultaron mediante encuestas una puntuación de satisfacción de 68.8%, donde el 75%, se debe a la relación personal-paciente. Por otro lado, se pudo conocer que el 45% de los pacientes están insatisfecho con la atención brindada por el personal de enfermería. Además, las cirugías electivas tuvieron mayor nivel de satisfacción que las cirugías de emergencia (8).

A nivel Latinoamericano, según OPS ,5 países, de los cuales está incluido el Perú se realizó una evaluación a 11555 pacientes que salieron de sala de operaciones, de los cuales presentaron prevalencia de efectos adversos los cuales son un promedio de 10.5%. Además, se encuentra sucesos que está involucrado los cuidados que reciben los pacientes en un 37,14% y un 8.23% consta de la calidad de los cuidados del personal evidenciando errores en la medicación suministrada a los pacientes, por consecuencia el 2015 la estadía de los pacientes post operados aumentó en los centros de salud (9).

En Ecuador, en la clínica Olympus en el año 2019, mediante un enfoque cuantitativo en la atención de necesidades biológicas, a través de encuesta de un cuestionario de 11 ítems a 18 enfermeras, se registró que el 94% los pacientes pos operados cumple con los cuidados continuo, el 78% cumple con los cuidados al identificar al paciente y 67% cumple con los cuidados oportuno en el manejo del dolor (10).

Por otro lado, en México, en el año 2018 los estudios realizados en un hospital de Pachuca, la evaluación de satisfacción de cuidado a 15 pacientes de promedio de edad de 48 años evidenció un índice alto respecto a los cuidados enfermeros administrados en un 86% además un 93.3% en cuidado de la herida operatoria, un 93.3% en la atención personalizada e interrogante en su estado de salud (11).

Así mismo en México, en un hospital del estado, durante el año 2018 se ha evidenciado que la técnica de atención de enfermería ha tenido falencias con la poca protección hacia la intimidad de las personas que han sido operadas, además de encontrar inadecuadas condiciones de higiene en el servicio, registrando las quejas del 42 % de los pacientes atendidos post cirugía (12).

En Cuba, en una clínica privada mediante un estudio en el 2018, el 81.6% de los pacientes que pasaron por el servicio de centro quirúrgico, garantizaron que tuvieron una buena calidad de atención, así mismo resaltaron la importancia de un

seguimiento y evaluación constante para contar con un óptimo proceso de recuperación (13).

En el ámbito nacional de acuerdo al reporte al Ministerio de salud en el año 2019 el sistema de salud cuenta con una deficiente infraestructura lo cual permite que la prestación de servicio y la calidad de atención al paciente sea baja. De los 247 hospitales a nivel nacional 236 hospitales no presentan una adecuada capacidad, además tenemos un déficit de recursos humanos con una brecha de 47000 profesionales estimado para el año 2020 (14).

Según estudio realizado a nivel nacional en el año 2018 en el Hospital Pampas en Huancavelica se ha recibido que el 30 % de los pacientes refiere una atención regular poco satisfecho y un 25% de insatisfacción y una calidad de atención mala, teniendo como característica que el servicio de calidad por parte de la enfermera es deficiente, siendo el área de centro quirúrgico donde se concentra la mayor cantidad de queja que representa un 38 % (15).

Así mismo, un estudio en el 2019 en el hospital de Ilo en Moquegua se ha manifestado mediante encuestas que un 76% han sentido satisfacción intermedia, y calidad de cuidado de enfermería eficiente en 54%, siendo el motivo másresaltante el tiempo que se tiene para brindar cuidado de calidad, además de contar con una inadecuada comunicación con el paciente respecto al autocuidado (16).

Quispe (17), según estudio realizado en Trujillo en un hospital del estado en el 2019, se realizó un estudio con un enfoque cuantitativo en una población de 450 pacientes post quirúrgicos, de los cuales se indican mediante tres niveles de evaluación que el 31,67% la calidad de cuidado es buena, el 46.67 % es regular y un 40% opina que tiene que mejorar la calidad de atención.

Para Guerra (18), según el estudio realizado en un hospital del norte del Perú, los pacientes post operados el 64.29% se encuentran satisfechos respecto a la calidad

del cuidado del personal de enfermería, los pacientes que se encuentran insatisfecho son el 35.71% por lo que debe por la poca eficiencia y versatilidad del profesional de salud.

A través de los artículos de estudio podemos observar que la problemática que existe tanto a nivel internacional y más aún a nivel nacional sobre la calidad del cuidado de enfermería se considera fundamental implementar practicas entorno a la calidad, Así mismo se debe trabajar de la mano con todas las entidades que están involucrados en el sector salud para planificar, evaluar y mejorar la calidad de vida de atención del paciente.

Respecto al Marco teórico, la variable calidad en el cuidado de enfermería, debe ser la esencia que caracterice al personal de enfermería, así mismo se debe prevalecer los valores y la cultura de cada personal, donde el concepto de cuidado resulta ser una necesidad humana esencial. Es por eso que el cuidado está relacionado con la relación paciente –enfermero para un mayor enfoque de la vida, calidad de salud y entender sobre la enfermedad (19).

Según la percepción de los pacientes acerca de la calidad se debe evidenciar mediante resultados deseados es por eso que la calidad de atención se debe medir mediante evaluaciones e indicadores para lograr una ventaja competitiva se tiene que tener un enfoque basado en procesos para poder contar con un modelo de gestión (20).

La calidad del cuidado poniendo en el contexto de la salud es toda atención que cubre las necesidades del paciente, la cual se refleja mediante la satisfacción que tiene el paciente, por lo que la calidad es una variable que se puede medir mediante el comportamiento de los pacientes (21).

La calidad según OMS es asegurar que cada paciente reciba un alto nivel de servicio adecuado para conseguir una atención optima, teniendo en cuenta los

factores y conocimiento que involucran al paciente logrando como resultado el mínimo riesgo y máxima satisfacción del paciente en la estancia del establecimiento de salud (22).

La calidad del cuidado es conectar una relación con el paciente, a través de una simpatía con el objetivo de implementar la biopsicosocial para mejorar la recuperación; del mismo modo dar una atención que adapte sus necesidades y que supere sus expectativas hará que el nivel de calidad aumente. La calidad mejora cuando se tiene una planificación, evaluación y una práctica constante (23).

Carpenito (24), según su estudio el cuidado integral de la salud es importante para la calidad de enfermería, donde el desarrolla un proceso de atención con las siguientes actividades como es la observación, planificación, intervención y evaluación. El cuidado se demuestra de forma efectiva y practica de forma interpersonal mediante la observación directa de los fenómenos.

Según, Timana (25), los servicios de salud que se le ofrece a los pacientes deben ser de calidad, fundamentalmente en la atención, así mismo el hecho de tener una afinidad e interacción con el paciente, hace que sea más fácil saber las necesidades y poder actuar de forma inmediata.

En la dimensión técnica, la aplicación de la ciencia y la tecnología en la identificación y resolución de problemas es maximizar los beneficios para disminuir el riesgo, todo avance científico facilita la mejora de la calidad y además ayuda al personal calificado a interpretar de la mejor manera las necesidades de los pacientes (26).

Respecto a la dimensión de accesibilidad, se refiere a los comportamientos que cuenta el enfermero ante los cuidados vitales al paciente, además es la acción de brindar de forma oportuna sus necesidades físicas y psicosociales en el momento que se requiera, es así que se debe tratar de que sea una atención personalizada Asimismo, la dimensión de facilitar se refiere a los cuidados del personal orientado

a entender aspecto de la enfermedad o el tratamiento que se debe dar al paciente, por eso la información necesaria y de manera concisa contribuye a la ejecución del cuidado. En tal sentido las acciones del personal de salud respecto a la información debe ser manera clara (27).

La dimensión del confort se refiere a la atención brindada donde le paciente percibe comodidad, motivación, buen trato donde influya la satisfacción del usuario para su pronta recuperación. Además, se puede decir que todo elemento, material. Condición ambiental equipos fundamentales, medicamentos y servicio del personal de salud garantiza que el paciente se sienta confortable (28).

Decir Calidad nos referimos a Avedis Donabedian una persona que nació en Turquía en la ciudad de Beirut Líbano un 7 de enero de 1919. Estudio la carrera de medicina y creo el estudio de calidad de atención médica, uno de los pioneros que implemento el modelo de atención. En su investigación Healthcare Quality Assessment, fue la más leída en todo el mundo, donde la atención lo divide en tres componentes los cuales el conjunto de factores que constituyen la prestación de los servicios de salud se le denomino componentes técnicos ,a la misma forma la competencia de los trabajadores de salud se le denomina componente interpersonal, donde se abarca la interacción paciente-usuario y el ultimo componentes el confort lo cual se refiere a las condiciones que se le brinda al paciente para que se sienta satisfecha. Siempre enfoca la comunicación con el paciente lo que genera relaciones interpersonales de alto nivel que ayuda a generar empatía y confianza. Además, la calidad de atención se debe atribuir al paciente para obtener la satisfacción (29).

De este modo, el seguimiento de los cuidados que se presenten en el post operado está representado a la atención inmediata al término de la cirugía, la valoración que se evalúa sobre el estado del paciente es la satisfacción de sus necesidades, por eso se debe de realizar en todo el proceso de la cirugía una vigilancia que permite controlar e intervenir las posibles complicaciones incluyendo la disminución del

dolor. La estancia del paciente post operado se considera crítico, por el riesgo de depresión dinámica cardiaca y pulmonar provocada por la anestesia general, además se cuenta con la pérdida de la conciencia, falta de sensación, por eso el seguimiento continuo y el cuidado de enfermería debe ser altamente riguroso para evitar complicaciones (30).

Los antecedentes que se tiene a nivel internacional tenemos Gómez (31) ,“El cuidado del enfermero en pacientes con atonía uterina atendidas en el hospital General Puyo” que se realizó en el país de Ecuador en el 2021, donde utilizando un estudio cualitativo-cuantitativo, descriptiva y transversal en una población de 60 pacientes y 13 enfermeras donde se obtuvo como resultado principal mediante la herramienta de las encuestas que el 34% de los pacientes se encontraban en la edad de 14 a 19 años ,de los cuales el 28 % tuvieron de síntomas hemorragia y el 40% tuvo un trabajo de parto prolongado; además la atención de las enfermeras del centro hospitalario al paciente resultaron que el 77% de los encuestado considera que no se cuenta con un plan de cuidado y que se desea implementar para mejorar la atención del paciente y el 23 % de los encuestados recibe una atención regular .

Así mismo, Arcentales (32), en Ecuador durante el año 2021 ,en un estudio se realizó una investigación cuantitativa, descriptiva prospectiva, transversal y no experimental donde ,se utilizó como herramienta una encuesta aplicado a 132 pacientes obteniendo como resultado una satisfacción promedio de 89.42%, con respecto a la calidad de los cuidados de enfermería donde se definieron 6 categorías, siendo el monitoreo y seguimiento el mayor porcentaje en un 99.8% , interacción con el paciente 99.4% ,confort el 90.3% ,rapidez de atención un 88,8% ,accesibilidad 82.19% y la relación de confianza en 75.9% .Se concluye que las variables calidad de cuidado y satisfacción tiene relación significativa respecto a la atención.

Sakamoto (33), en el país de Brasil en el 2021, según la investigación sobre la atención de cuidado de enfermería se utilizó el método de evaluación, donde un total de 965 estudios participaron de la evaluación, donde se obtuvo una muestra de 54 pacientes que fueron encuestados mediante un cuestionario de preguntas sobre la atención recibida dando como resultado que el 15% de las evaluaciones tuvieron puntaje de alta calidad en la atención, 40% con calidad moderada, 50% con baja calidad y 20% con muy baja calidad. Se contó con la participación de 9 enfermeras, de los cuales se pudo identificar las principales falencias de acuerdo a las 9 categorías que se evaluó en el cuidado de calidad de los pacientes.

De igual manera, Pinto (34), según el estudio realizado en Bolivia durante el 2020 donde el nivel de satisfacción de pacientes frente a la calidad de cuidados de enfermería, durante el post operatorio inmediato del servicio de cirugía en el hospital Eduardo Eguía”. Se realizó una investigación descriptiva, correlacional de corte transversa, se utilizó como instrumento un cuestionario que se realizó a 40 pacientes, obteniendo como resultado un 65% de satisfacción respecto a la calidad de cuidado. Por otro lado, se obtuvo un 60% de satisfacción de trato paciente-enfermera y un 40% de claridad de información. Se puede concluir que existe relación entre calidad y satisfacción en pacientes post operados.

En el hospital Pediátrico Baca en Ecuador en el año 2020, Sánchez (35), realizó un estudio sobre la percepción de la atención durante el proceso post quirúrgico teniendo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del resultado estético, con la técnica de Millard en labio fisurado por parte de los niños y mediante la aplicación de las encuestas CLEFT – Q y Cleft Evaluación Profile se realizó a los padres de familia. La metodología que se usó es un estudio Prom en una cantidad de 96 pacientes entre 8 y 16 años que fueron operados, recibiendo como resultado que los niveles de satisfacción posquirúrgicos en los pacientes niños respecto en calidad de vida y funcionalidad corresponden al 70,8%, 85,4% y 77,1% respectivamente para el nivel “muy satisfecho” y del 29,2%, 14,6% y 22,9% para el nivel “medianamente satisfecho” respectivamente. Respecto a los padres, los niveles de



satisfacción corresponden al 22,9% para “muy satisfecho” y 77,1% para “medianamente satisfecho” en la esfera apariencia; para la esfera funcionalidad es del 54,2% para “muy satisfecho” y 45,8% para “medianamente satisfecho”. Las edades de los menores respecto al nivel de satisfacción están en una relación única estadísticamente significativa en el estudio ( $p < 0,05$ ).

Según Veliz (36), en un hospital de Huaycán en el servicio de cirugía, en el año 2018 se realizó un estudio con el objetivo de determinar la calidad del cuidado de enfermería en los pacientes atendidos. Se empleó el método cuantitativo de nivel descriptivo no experimental en una población de 60 pacientes, donde se pudo conocer que el 75% de la persona afirma que las prácticas de calidad de cuidado están en un nivel regular, el 45 % menciona la comunicación entre paciente – enfermera ha sido regular y el 73% de los pacientes manifiestan que la calidad de cuidado es regular. Concluimos que los pacientes perciben un nivel regular de cuidado, dado por el personal de enfermería del hospital.

Ravelo (37), en el año 2019 en el Hospital de Otuzco se realizó un estudio sobre el nivel de calidad del cuidado de enfermería en pacientes quirúrgicos, donde se utilizó un estudio descriptivo, donde participaron 20 enfermeras la herramienta que se utilizó fue la observación. Así mismo los resultados reflejaron según los criterios de evaluación, como la seguridad integral tuvo una aprobación de 55%, además el cuidado de enfermería en la fase trans operatoria resultó un nivel bueno con 65%, del mismo modo en la fase postoperatoria se obtuvo 85% de aprobación respecto al cuidado de enfermería. Podemos concluir que el nivel de calidad del cuidado es bueno con un 70%.

Matías (38), en el hospital Cayetano en el 2020, se realizó un estudio para poder evaluar la calidad y seguridad en el cuidado de enfermería para los pacientes operados. La metodología que se utilizó fue un diseño no experimental siendo la fuente documentales y técnicas la muestra del estudio. Los resultados reflejaron que 55 % dijeron que existe una baja calidad de cuidado y atención a los pacientes

que salieron del área de centro quirúrgico, mientras que el 75% comentaron que la seguridad que mostraron el personal de salud fue un nivel medio. Por lo tanto, se concluye que tanto la calidad y la seguridad está en un nivel intermedio, donde se reflejó mediante indicadores la satisfacción del paciente en los servicios prestados por el personal de salud.

La importancia de este estudio es proporcionar a la clínica Privada los datos que describen la percepción de los pacientes sobre el nivel de calidad del cuidado, además de los resultados de las prácticas de cuidado que se brinda en el servicio de post quirúrgico. Esto facilitara generar estrategias de fortalecimiento y mejora en el cuidado del paciente y de ampliar los conocimientos del personal de salud para generar satisfacción al cliente. Además de ser un modelo de mejora para las demás áreas de la organización.

Por otro lado, la Justificación de este trabajo es dar información verídica para ayudar a tener una visión respecto a la calidad de cuidados que se cuenta en los establecimientos de salud.

Respecto a la justificación práctica, se puede decir que los resultados obtenidos mediante la metodología adecuada generaran impacto positivo en lo económico y en lo social, siendo el paciente el principal beneficiario.

Dentro de la Metodología se ha realizado búsqueda de antecedentes significativos respecto al tema de estudio y los instrumentos utilizados han sido validado por especialistas por lo que nuestra variable de estudio se podrá medir y nos dará resultados confiables.

Finalmente, que nuestro objetivo es evaluar el nivel de calidad del cuidado de enfermería a pacientes post operado en una clínica privada en el primer trimestre de la campaña 2023.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de estudio es de enfoque cuantitativo porque será analizado la información en forma numérica, así mismo respecto al diseño metodológico es una investigación no experimental, descriptiva y de corte transversal. Al referirnos de no experimental y descriptiva es porque la variable no va a sufrir intervención o manipulación y se va a analizar las características. En este estudio se puntualizará las características de la población, además de va a centrar en el “que “, en lugar del “por qué “ quiere decir que el objetivo es describir el tema de investigaciones, sin abarcar por qué ocurre.

Respecto al corte transversal, podemos que la recolección de datos se da en un punto temporal del tiempo (39). Este tipo de investigación es muy usada en ciencias sociales, teniendo como población una comunidad además este corte limita la información en un periodo.

### 2.2 POBLACIÓN

La población estará conformada por 150 pacientes operados en la Clínica Privada durante el primer trimestre del año 2023, según los reportes facilitados por la Unidad de recuperación de la Organización.

#### **Criterios de inclusión:**

- Ser paciente post operado en la campaña del primer trimestre 2023
- Debe ser pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes que cuenten con la autorización del consentimiento informado
- Pacientes que participen de forma voluntaria.
- Pacientes que estén de Alta médica.

### **Criterios de exclusión:**

- Ser paciente post operado en otras campañas.
- Ser pacientes menores de edad.
- Pacientes que no cuenten con la autorización del consentimiento informado.
- Pacientes que no se tenga el alta medica

Debido a que se trata de una población finita, el tamaño de la muestra se obtendrá mediante:

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

Dónde:

- N: población.
- n: muestra.
- $Z^2$ : confiabilidad. 1.96
- $p$ : Probabilidad a favor 0.5
- $q$ : Probabilidad en contra 0.5
- $e$ : Error de estimación 0.05 (Aguilar S, 2005).
- 

$$n = \frac{1.96^2 150(0.5)(0.5)}{0.05^2(150-1) + 1.96^2(0.5)(0.5)} = 108$$

$$n = 108$$

### **Muestra:**

Calculamos la muestra utilizando la fórmula de la población finita, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 0,5; dando como resultado que nuestra muestra es de 108 pacientes.

### **2.3 VARIABLE DE ESTUDIO**

El presente estudio tiene como variable independiente principal la calidad del cuidado, por conocimiento del trabajo es una variable cuantitativa con escala de medición.

**Definición conceptual:** La calidad del cuidado es la capacidad de cumplir las expectativas del paciente respecto a los cuidados recibido por el personal de salud. Las enfermeras cumplen funciones vitales, que brindan una atención oportuna a los pacientes que requieren de un cuidado especial en este caso son pacientes post operados, por lo que se requiere monitorear la salud y asistirlo en todo momento que lo requiera.

**Definición operacional:** Los pacientes post operados muestran una disponibilidad en la participación de una evaluación subjetiva respecto al nivel de calidad del cuidado recibido por el personal de salud. Mediante encuestas se realiza una valoración subjetiva después de ser operado en la organización, que permite constatar la atención percibida por el personal de salud, teniendo como base los cuidados de enfermería mediante el instrumento (CUCACE).

### **2.4 TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

La técnica a utilizarse durante la recolección de datos será la encuesta, la cual es ampliamente utilizada en estudios cuantitativos y descriptivos a la vez, su fácil entendimiento y empleo en estudios de investigación, permite su gran aceptación por parte de los investigadores, permitiéndoles obtener una cantidad importante de información de forma óptima y eficaz (40).

#### **Instrumentos de recolección de datos:**

El instrumento que se va a aplicar es el Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería (CUCACE), de Thomas Lois, es un cuestionario ampliamente utilizado por investigadores, es confiable y valido para medir experiencias y satisfacción a los

pacientes bajo la premisa del cuidado de enfermería, que se han sido intervenidos quirúrgicamente y han pasado por el área de recuperación de la organización OSP. Las respuestas del cuestionario se relaciona con dos aspectos: satisfacción y experiencia respecto a la calidad del cuidado y profesionalismo. El instrumento CUCACE se compone de dos escalas la primera es la experiencia que consta de 15 ítems ,donde se utilizara la escala Likert , que cuenta con 4 enunciados que es (1= Malo ,2 = regular ,3= bueno y 4 = muy bueno), estos resultados tiene como finalidad evaluar las experiencia en enfermería; Como segunda escala de satisfacción consta de 10 ítems ,donde también se utilizara la escala Likert conformada por 4 puntos (1= No satisfecho, 2= Poco satisfecho,3 = satisfecho y 4= totalmente satisfecho) ,con la finalidad de evaluar el cuidado de enfermería . La puntuación es de 0 a 100 puntos (41).

Mediante Zapata (42) La validez y confiabilidad del instrumento fue aplicada,” Obteniendo la validez estadística de prueba de adecuación Kaiser-Meyer-Olkin de 0,77 (KMO >0,5) y la prueba Bartlett donde podemos decir que es válido el cuestionario. Respecto a la confiabilidad se calcula mediante el alfa de Cronbach, dando como resultado 0.9 (  $\alpha > 0.6$  ) ,donde podemos afirmar que el instrumento es confiable.

## **2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Para la ejecución del trabajo en el campo se solicitará a la Universidad María Auxiliadora una carta de presentación, donde nos permitirá realizar los permisos hacia a la directora de la Organización Operación Sonrisa, para tener acceso a las instalaciones del servicio de Recuperación y recolectar datos de los pacientes que participarán en la encuesta.

### **2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

Los datos se recogerán en el primer trimestre del 2023, tomando en cuenta todo el proceso que se tiene para tener la confirmación de la organización para desarrollar el trabajo de investigación, La aplicación del instrumento serán a pacientes post operados durante los días hábiles brindados por el servicios .A cada paciente se le informara sobre el estudio a realizar y se le entregara un formato de consentimiento informado que validara mediante una rúbrica la participación del paciente en el estudio. Todo paciente deberá llenar un cuestionario que le tomará 20 min, donde la información de los cuestionarios pasará por verificación de la calidad de llenado y la codificación respectiva.

### **2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS**

El trabajo de investigación es un proceso de recopilar información donde se aplicará y se analizara el instrumento de acuerdo a la variable de estudio y se codificara para permitir que la información siga el procesamiento y se pueda calificar de acuerdo a los puntajes de las escalas establecidas que es de 1-4. Los resultados serán ingresados mediante una matriz en el programa Excel, donde se podrá generar tablas y gráficos que permitirá mediante el programa estadístico SPSS26 los análisis estadísticos respectivo, donde los resultados más relevantes serán resaltados para su rápido entendimiento.

### **2.7 ASPECTOS ÉTICOS**

Los estudios de campos respecto al sector salud, presentan como participantes a personas que deben cumplir con los parámetros establecidos y deben contar con la autorización mediante un formato de consentimiento. En este caso los pacientes post operados involucrados cuentan con un marco Bioético, donde se le aplicara la declaración Helsinki (43) y reporte Belmont (44), durante el desarrollo del estudio.

### **Principio de Autonomía**

Todos los participantes, están en su derecho a tomar sus propias decisiones, por lo que todo paciente post operado de la Organización Operación Sonrisa será informado de forma concisa y precisa sobre la participación del trabajo de estudio. Además, se realizará un consentimiento de participación en los días del estudio.

### **Principio de beneficencia**

Los investigadores tendrán cuidado en no causar daños a los participantes, por lo contrario, se debe mejorar la calidad del cuidado de enfermería, entendiendo las falencias que se obtiene en los resultados.

### **Principio de no maleficencia**

Debemos reducir el daño teniendo como objetivo el bienestar máximo del paciente post operado en el área de Recuperación de la Organización Operación Sonrisa. Además, se informará a todo el entorno del paciente en caso sea necesario que el estudio no generará ningún riesgo de salud (45).

### **Principio de justicia**

Todos los participantes serán tratados por igual, no habrá preferencias en ningún de los casos, además de que se dará a todos por igual la oportunidad de contar con beneficios.



### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			X	X																
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación			X	X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación			X	X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo				X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos						X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información							X	X	X	X										
Elaboración de aspectos administrativos del estudio							X	X	X											
Elaboración de los anexos							X	X	X											
Aprobación del proyecto									X	X										
Trabajo de campo										X	X	X	X	X	X					
Redacción del informe final: Versión 1											X	X	X	X	X	X	X			
Sustentación de informe final																	X	X		

### 3.2 Recursos Financieros

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2023				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	s/.
<b>Equipos</b>					
1 laptop	1000				1000
USB	30				30
<b>Útiles de escritorio</b>					
Lapiceros	3				3
Hojas bond A4		10			10
<b>Material Bibliográfico</b>					
Libros	60	60	10		130
Fotocopias	30	30	10	10	80
Impresiones	50	10		30	90
Espiralado	7	10		10	27
<b>Otros</b>					
Movilidad	50	20	20	20	110
Alimentos	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
<b>Recursos Humanos</b>					
Digitadora	100				100
<b>Imprevistos*</b>		100		100	200
<b>TOTAL</b>	1430	270	50	170	2000

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alva Merino RS, Huaman Enciso KL, Zuñiga Quinde VE. Calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post operado. 2018;26. [http://190.116.48.43/bitstream/handle/upch/4390/Calidad\\_AlvaMerino\\_Rosemary.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttp://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4390/Calidad\\_AlvaMerino\\_Rosemary.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://190.116.48.43/bitstream/handle/upch/4390/Calidad_AlvaMerino_Rosemary.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttp://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4390/Calidad_AlvaMerino_Rosemary.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. Ginebra; 2020. [consultado el 20 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Waldow VR. Cuidado humano: La vulnerabilidad del ser enfermo y su dimensión de trascendencia. *Índex de Enfermería* [Internet]. [Citado el 23 de julio 2023] págs.234 – 238 Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-2962014000300009&nrm=iso](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-2962014000300009&nrm=iso)
4. Organización Panamericana de la Salud. Día Internacional de la Enfermería 2019 [Internet]. Obtenido de [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15114:international-nurses-day-2019&Itemid=39594&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15114:international-nurses-day-2019&Itemid=39594&lang=es)
5. Deng Y-H, Yang Y-M, Ruan J, Mu L, Wang S-Q. Effects of nursing care in fasttrack surgery on postoperative pain, psychological state and patient satisfaction with nursing for glioma. *World J Clin Cases* [revista en Internet] 2021 [acceso el 25 de julio 2023]. 9(20):5435–41. Disponible en: <https://www.wjgnet.com/2307-8960/abstract/v9/i20/5435.htm>
6. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Rev Nurs Open* [Internet] [Citado el 15 de julio del 2023]. *Turkia* 2018;27(1):1–11.

Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/nop2.237>

7. Zhang J, Yang L, Wang X, Dai J, Shan W, Wang J. Inpatient satisfaction with nursing care in a backward region: a cross-sectional study from northwestern China. *Rev Heal Serv Res* [Internet] [Citado el 30 de julio del 2023]. China 2020;10(9):1–31. Disponible en: <https://bmjopen.bmj.com/content/10/9/e034196>.
8. Mehari Y, Elsholz T, Gebreyohannes G, Tesfamariam E. Patient satisfaction with peri-operative anesthesia care and associated factors at two National Referral Hospitals. *BMC Health Serv Res*. [revista en Internet] 2019 [acceso 20 de julio de 2023]; 19(1): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31533708/>
9. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Estudio IBEAS Prevalencia de efectos adversos en hospitales de Latinoamérica: Informes, Estudios e Investigación 2010. Disponible en: [https://www.sanidad.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/INFORME\\_IBEAS.pdf](https://www.sanidad.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/INFORME_IBEAS.pdf)
10. Camero Y, Meléndez I, Álvarez A, Apuntes J. Cuidado Humanizado en el Postoperatorio Inmediato de Pacientes Histerectomizadas. *Cultura de los Cuidados*[revista en Internet] 2019[acceso 25 de Julio 2023]. 23(54):360–73. Disponible en: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/96338/1/CultCuid\\_54-360-373.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/96338/1/CultCuid_54-360-373.pdf)
11. Chávez K, López A, Hernández, Miguel Sánchez E, Sanchez M, Arias R, Lazcano M. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. *Educación y Salud* [revista en Internet]2018[acceso 24 de julio 2023]. 13(2018):92–5. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472/473>

12. Quido B, Mercado C, Torres L. Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco [Internet]. Universidad UAGO; México, 2018 [Citado el 27 de Julio del 2023]. Disponible en: [http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359\\_TE2018\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359_TE2018_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev. Med. Electrón. [revista en internet] 2018 [acceso 22 de Julio de 2023]. 40(4):1002–10. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v40n4/rme080418.pdf>
14. Ministerio de salud (MINSA). Diagnóstico de brechas de infraestructura y equipamiento del sector salud. [Internet]. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2021/DIAGNOSTICO-DE-BRECHAS.pdf>
15. Laurente Y, Ortiz B. Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Pampas - Tayacaja - Huancavelica 2017 [Internet]. Universidad Nacional del Callao; Perú, 2018 [Citado el 15 de julio del 2023]. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3392/Laurente\\_y\\_Ortiz\\_TESIS2DA\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3392/Laurente_y_Ortiz_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Pacha S. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestesia del Centro Quirúrgico del Hospital Ilo - Moquegua 2018 [Internet]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; Perú, 2019 [Citado el 20 de julio del 2023]. Disponible en: [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3675/119\\_2019\\_pacha](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3675/119_2019_pacha)

17. Quispe, P. Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente prequirúrgico del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería con mención en centro quirúrgico] Trujillo; 2019. [Consultado el 20 de julio 2023] Disponible en: <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14568/2E%2059>
18. Guerra FB, Elera RN. Satisfacción del postoperado sobre calidad del cuidado de enfermería en un Hospital del Norte Peruano. [Internet] 2021. [citado 20 de julio de 2023];11(1). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/90>
19. Suazo I, Pérez M, Molero M, Martos A, Simón M, Barragán A, et al. Moral sensitivity, empathy and prosocial behavior: Implications for humanization of nursing care. *Int J Environ Res Public Health* [Internet] [Citado el 20 de julio del 2023]. Estados Unidos, 2020;17(23):1–14. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/23/8914>
20. Villarroel, C., & Fernanda, A. (2018). Evaluación de la necesidad de implementación de un modelo de gestión con enfoque basado en procesos para mejorar la calidad de atención y los servicios de salud en el Centro de Especialidades Médicas “Vacari” durante el primer trimestre del 2017 . [Trabajo de maestría]. Ecuador - Quito: Universidad de las Américas; 2018. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revistamedica/gestion-de-la-calidad-de-los-cuidados-en-enfermeria/>
21. Deming WE, Medina JN. Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos; 1989. <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
22. García M. Historia de la enfermería: evolución histórica de la calidad y cuidado Enfermero. 2 a. Ed. Madrid: Harcourt, 2012 .

23. Rojas W, Barajas M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias Salud Pública Revista Ciencia y Cuidado,ISSN[revista en Internet] 2012 [acceso 23 de Julio del 2023]; 9(1):13-23. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3986732>
  
24. Carpenito L. Manual de diagnósticos enfermeros, aplicación a la práctica clínica. 9 ed. España; Ed. McGraw-Hill. 2014.
  
25. .Timana, L. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. Revista portales médicos. Callao-Perú [Internet]. 2006 [Citado el 10 de Julio 2023]; 24(1), 1-5. <https://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/24/2/Percepcionde-la-calidad-de-atencion-por-el-usuario-externo-del-servicio-deemergencia-del-hospital-nacional-Daniel-Alcides-Carrion-- Callao.-Per%FA>.
  
26. López S, López A, Vázquez A. Claves Para Optimizar El Tratamiento Del Dolor Agudo Postoperatorio. Vol. 33. MADRID - ESPAÑA: ASECMA; 2017. 1-100 p.
  
27. Karam M, Chouinard M, Poitras M, Couturier Y, Vedel I, Grgurevic N, et al. Nursing care coordination for patients with complex needs in primary healthcare: A scoping review. Int J Integr Care [Internet] [Citado el 15 de Julio del 2023]. Nigeria, 2021;21(1):1–21. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7977020/pdf/ijic-21-1-5518.pdf>
  
28. Chango V. Sobrecarga del cuidador de adultos mayores dependientes. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet] [Citado el 15 de Julio del 2023]. España, 2021;5(6):13173–83. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1315/1798>

29. Donabedian, Avedis. Garantía y calidad de la atención médica. Instituto Nacional de Salud Pública, México. [Internet] 2019. [Consultado el 10 de Julio 2023] p. 9-13. Disponible en: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La\\_Calidad\\_de\\_la\\_Atencion\\_Medica\\_Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf)
30. Serra M., Filho F., Albuquerque A., Santos C., Carvalho F. y Silva R. Cuidados de enfermería en el período postoperatorio inmediato: Online Brazilian Journal of Nursing [Revista en internet] 2015. Marzo [Citado: 23 de Julio de 2023] ; 14 (2): [7 p.] Disponible en: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/5082>
31. Gomez N, Morillo J, Pilatuña C. El cuidado enfermero en pacientes con atonía uterina atendidas en el Hospital General Puyo [revista en Internet] 2021 [16 de Noviembre del 2021];50(3):6. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000200050&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000200050&script=sci_abstract)
32. Arcentales G, Esa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica [revista en Internet] 2021 [acceso 25 de Julio 2023]. 40(3):212–21. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
33. Sakamoto VTM, Vieira TW, Viegas K, Blatt CR, Caregnato RCA. Nursing assistance in patient care with external ventricular drain: a scoping review. Rev Bras Enferm [Internet]. 2021;74(2):e20190796. Available from: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0796>
34. Pinto A. Nivel de satisfacción de pacientes frente a la calidad de cuidados de enfermería, durante el postoperatorio inmediato del servicio de cirugía, Hospital Eduardo Eguía, Tercer Trimestre Tupiza 2019 [tesis de Maestría]. Bolivia: Universidad Autónoma Juan Misa [Internet]. 2020. Disponible en:



<https://repo.uajms.edu.bo/index.php/tesisdegrado/article/view/124/151>

35. Sánchez Guerrero, F. J. (2020). Evaluación de los resultados de la Queiloplastia unilateral mediante técnica de Millard, desde la percepción de los padres durante el proceso posquirúrgico, en cirugías realizadas en el Hospital Pediátrico Baca Ortíz
36. Veliz CM. Calidad del Cuidado de Enfermería, en Pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital de Huaycán, Lima, Perú, 2018 [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Ricardo PAalma; 2018. [Consultado el 10 de Julio 2023] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3443>
37. Ravelo E. Calidad del cuidado de enfermería en la seguridad integral del paciente quirúrgico del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco-2018 [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; Perú, 2019 [Citado el 24 de Julio del 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/6916>
38. Matias U. Calidad y seguridad del cuidado de enfermería en el paciente Quirúrgico [Internet]. Universidad Peruana Cayetano Heredia: Perú; 2020 [Citado el 15 de Julio del 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/8943>
39. Hernandez R, Fernandez C, Baptista M. Metodología de la Investigacion. 6ta ed. I EM-H, editor. México; 2014. 634 p.
40. Carrasco, S. (2017). Metodología de la investigación científica. 2ª. Edic. Editorial San Marcos. [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)

41. Thomas L, McColl E, J P, Bond S, Boys R. satisfacción con las escalas de enfermería: Un instrumento para la evaluación de la calidad de la atención de enfermería. *Newcastle Rev Per Med Exp* [revista en Internet] 1996 [20 de Noviembre del 2021];5(2): 67 -72 . Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1055368>.
42. Zapata P. Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en Pacientes Hospitalizados del Servicio de un Hospital de Cuarto Nivel. [trabajo académico]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2019[Internet]. [Internet]. Vol. 0. 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/3046>
43. World Medical Association. WMA Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. *World Medical Association* [revista en Internet] 2021 [acceso 23 de Julio de 2023]; 20(59): 1-15 [Internet]. Disponible en: <https://www.wma.net/policiespost/wma-declaration-of-helsinki-ethical-principles-for-medical-researchinvolving-human-subjects/>
44. The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. The Belmont Report. Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research [Internet]. Estados Unidos; 1979. p. 1-10. Disponible en: <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmontreport/index.htm>
45. Marasso N, Ariasgago O. La Bioética y el Principio de Autonomía. *Rev. Fac. Odontol* [revista en Internet] 2013[acceso 23 de Julio de 2023]; 6(2): 72-78. Disponible en: <https://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfo/article/view/1651/1411>

## **ANEXOS**

## Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Independiente Calidad del cuidado	Tipo de variable según su naturaleza:	La calidad del cuidado según (OMS) es asegurar que cada	Es la calificación subjetiva del paciente que ha sido operado en la (OSP), que tiene como	Experiencias con los cuidados de enfermería	Valoración de las preguntas respecto a experiencias	15 ítems	La puntuación es de 0 a 100 puntos	0-25 puntos No satisfecho
	Cualitativa	paciente reciba un alto nivel de servicio adecuado para conseguir una atención optima, teniendo en cuenta los factores y conocimiento que involucran al paciente logrando como resultado el mínimo riesgo y máxima satisfacción del paciente en la estancia del establecimiento de salud (21).	objetivo mejorar la atención recibida por las enfermeras tomando como referencia la experiencia y la satisfacción con los cuidados de enfermería el cual será medido mediante las encuestas	Satisfacción con los cuidados de enfermería	Valoración de las preguntas respecto a Satisfacción	10 ítems	Muy Bueno (4) Bueno (3) Reglar (2) Bajo (1)	25-50 puntos Poco Satisfecho 50-75 puntos Satisfecho 75 -100 puntos Muy satisfecho
	Escala de medición: Ordinal		La enfermera en su quehacer diario dentro de sus funciones que tiene en recuperación es brindar una atención de calidad y calidez. Al mismo tiempo se da los cuidados y atención de enfermería					La escala de Likert con 4 opciones de respuesta. Las puntuaciones se transformaron en una escala de 0 a 100 para facilitar su interpretación: a mayor puntuación



## Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

### CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA

#### CUESTIONARIO

##### I. PRESENTACIÓN

Buenos días, soy estudiante de enfermería de la Universidad María Auxiliadora, y estoy aquí para pedir su colaboración en facilitarme ciertos datos que permitirán conocer Calidad de atención de las enfermeras del área de Recuperación – 2023. Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial. Si Ud. tuviera alguna duda, pregúntele a la persona a cargo.

##### II. INSTRUCCIONES GENERALES

Por favor, lea las 25 preguntas con atención y marque la respuesta de acuerdo a su percepción sobre la atención recibida respecto a la calidad de cuidado y marque con (X).

Recuerda que esto no es un examen, así que no hay respuestas correctas o incorrectas. Pero es importante que respondas a todas las preguntas y que veamos tus marcas claramente.

No tienes que mostrarle a nadie tus respuestas. Tampoco nadie más, aparte de nosotros, mirará tu cuestionario una vez que hayas finalizado.

##### DATOS GENERALES:

Edad:                      Grado de instrucción ( )                      Condición laboral ( )

##### Sexo del entrevistado:

a. Femenino ( )    b. Masculino ( )

Estado: Soltero ( )    Conviviente ( )    casado ( )    Viudo ( )    Turno:

¿Qué operación se ha realizado y Cuantas horas estuvo en Recuperación?

¿Cuál? \_\_\_\_\_

##### III. CUESTIONARIO

##### EXPERIENCIA EN LA CALIDAD EDL CUIDADO DE ENFERMERIA

1. Es Fácil relacionarse con las enfermeras(o)

1. Bajo
2. Regular
  
3. Bueno
4. Muy bueno



	Bajo 1	Regular 2	Bueno 3	Muy Bueno 4
2. ¿Ha sentido que la enfermera realiza un uso adecuado de los materiales y equipos?	1	2	3	4
3. ¿Has tenido la información suficiente sobre mi estado?	1	2	3	4
4. ¿Los enfermeros se concentra exclusivamente en el cuidado del paciente?	1	2	3	4
5. ¿Las enfermeras demoran mucho tiempo en la atención ?	1	2	3	4



	Bajo 1	Regular 2	Bueno 3	Muy Bueno 4
6. ¿Las enfermeras cuentan con conocimiento sobre el cuidado?	1	2	3	4
7. ¿Le genera confianza cuando lo cuidan ?	1	2	3	4
8. ¿Te explica los cuidado con tono de seguridad ?	1	2	3	4
9. ¿Le explican previamente los procedimientos?	1	2	3	4
10. ¿La enfermera comprueba las percepciones del paciente ante de iniciar un procedimiento?	1	2	3	4
11. ¿Las enfermeras es receptiva ante las necesidades del paciente?	1	2	3	4



	Bajo 1	Regular 2	Bueno 3	Muy Bueno 4
12. ¿Las enfermeras trata al paciente como persona?	1	2	3	4
13. ¿Las enfermeras al referirse a un familiar le explica los cuidados que le brinda?	1	2	3	4
14. ¿El ambiente donde se encuentra es agradable ,cómodo y tranquilos ?	1	2	3	4
15. ¿Permite al paciente exprese sus sentimientos acerca del cuidado?	1	2	3	4

#### SATISFACCION DE LOS PACIENTES POSTOPERADOS



	Bajo 1	Regular 2	Bueno 3	Muy Bueno 4
1. ¿Has sentido que la enfermera se preocupe respecto a la mejoría?	1	2	3	4
2. ¿La enfermera brinda gestos de cariño?	1	2	3	4
3. ¿Las enfermeras tiene experiencias en la realización de exámenes?	1	2	3	4
4. ¿Las enfermeras son muy profesionales en procedimientos de enfermería?	1	2	3	4
5. ¿La enfermera responde mi pregunta con la explicación correcta relacionada a mi cirugía?	1	2	3	4



	Bajo 1	Regular 2	Bueno 3	Muy Bueno 4
6. ¿La enfermera solicita mi consentimiento antes de realizar el procedimiento?	1	2	3	4
7. ¿La rapidez con la que acudían cuando requería atención?	1	2	3	4
8. ¿Las enfermeras valora sus necesidades?	1	2	3	4
9. ¿El enfermero le mantiene tranquilo y relajado?	1	2	3	4
10. ¿Cree que las recomendaciones brindado por el personal facilita su recuperación?	1	2	3	4

Gracias por su colaboración





## Anexo C. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir su participación, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** Calidad de cuidado de enfermería en paciente post operados en una clínica privada en el primer trimestre del 2023.

**Nombre y apellidos de los investigadores principales:** Leslie Celio Capucho

**Propósito del estudio:** Evaluarla calidad del cuidado de enfermería a los pacientes post operados atendidos en la Organización Operación Sonrisa en el año 2023.

**Beneficios por participar:** Tiene la oportunidad de conocer los resultados del estudio con la autorización de la administración.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario y se tomara como privado los participantes.

**Costo por participar:** Usted no hará ningún gasto económico durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a la Lic. Leslie Celio Capucho, investigadora del estudio con (teléfono móvil N° 983259190) o al correo electrónico: [Lesliecelio93@gmail.com](mailto:Lesliecelio93@gmail.com)

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Comité de Ética de la UMA, ubicada en la provincia de Lima distrito de san Juan Lurigancho.

**Participación voluntaria:**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de telefono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
<b>Leslie Celio Capucho</b>	
Nº de DNI	
43367276	
Nº teléfono móvil	
983259190	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participante iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....  
Firma del participante