



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES

ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO Y LA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO
ATENDIDO EN CENTRO QUIRÚRGICO, DEL HOSPITAL
DE EMERGENCIA VILLA EL SALVADOR, 2023”**

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

AUTOR:

LIC. FLORES ROJAS, MILAGROS ADA

<https://orcid.org/0009-0003-7469-1481>

ASESOR:

DR. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY

<https://orcid.org/0000-0001-9422-7932>

LIMA – PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Flores Rojas Milagros Ada, con DNI 43295113, en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el título de especialista enfermería en Centro Quirúrgico, de título “Percepción de la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente postoperado atendido en centro quirúrgico, del Hospital de emergencia Villa el Salvador, 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 JURAMENTO¹** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 10 % 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.



Firma del Autor
(FLORES ROJAS, MILAGROS ADA)
DNI: 43295113



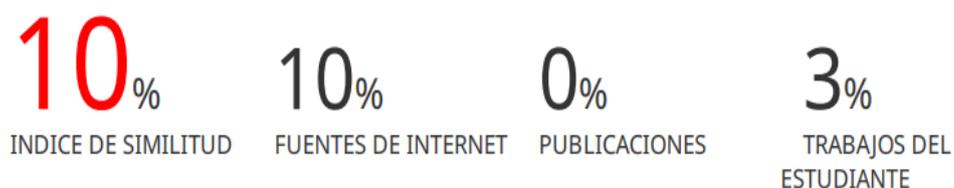
Firma del Asesor
(DR. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY)
DNI: 42248126

¹ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

INFORME DE ORIGINALIDAD – TURNITIN

FLORES ROJAS MILAGROS ADA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	06
ABSTRACT.....	07
I. INTRODUCCIÓN.....	08
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	15
III.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	19
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21
ANEXOS.....	27

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	28
ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	29
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	32

RESUMEN

Objetivo: Identificar la correlación entre percepción de calidad del cuidado y satisfacción en el usuario postoperatorio inmediato del servicio del centro quirúrgico, Hospital de Emergencia Villa el Salvador, 2023. **Materiales y métodos:** investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva, transversal, correlacional. Se aplicará en un total 90 pacientes post operados. El instrumento que mide percepción de calidad de cuidado con 3 medidas y 15 ítems; con valores finales malo: 15-35 puntaje, medianamente: 36-55 y bueno: 56-75 puntaje. mientras, el instrumento que evalúa satisfacción del usuario post operado mide 3 factores con 18 preguntas; insatisfecho: (18-36), Medianamente satisfecho:(37-40) y Satisfecho: (41-51) puntos. **Resultados:** una vez realizado la elección del estudio se obtendrá una base de datos para procesarlo en programa estadístico SPSS que permitirán las representaciones graficas finales para su posterior interpretación aplicando diversas pruebas estadísticas. **Conclusiones:** El estudio aportara en la gestión para el cuidado y sus mejoras de praxis realizado en la unidad de centro quirúrgico para un cuidado más humanizado y reducción de riesgo.

Palabras claves: Cuidado, postoperatorio, calidad de atención (DeCS)

ABSTRACT

Objective: Identify the correlation between perception of quality of care and satisfaction in the immediate postoperative user of the surgical center service, Villa el Salvador Emergency Hospital, 2023. **Materials and methods:** quantitative, non-experimental, descriptive, cross-sectional, correlational research. It will be applied to a total of 90 post-operative patients. The instrument that measures perception of quality of care with 3 measures and 15 items; with final values bad: 15-35 score, moderate: 36-55 and good: 56-75 score. Meanwhile, the instrument that evaluates post-operative user satisfaction measures 3 factors with 18 questions; dissatisfied: (18-36), Moderately satisfied: (37-40) and Satisfied: (41-51) points. **Results:** once the study has been chosen, a database will be obtained to process it in the SPSS statistical program that will allow the final graphic representations for subsequent interpretation by applying various statistical tests. **Conclusions:** The study will contribute to the management of care and its improvements in practice carried out in the surgical center unit for more humanized care and risk reduction.

Keywords: Care, postoperative, quality of care (MeSH)

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial en Salud (OMS), resalto el desenvolviendo que personal de salud viene realizando durante su proceso del cuidado con bajos estándares de calidad que brindan a los pacientes en los establecimiento medico en el periodo 2021, se efectúa de forma incompleta ocasionando un riesgo elevado para la persona, y esto provoca una disminución de producción de capital humano mundialmente (1).

Así mismo Organización Panamericana en la Salud (OPS), durante 2018, encontraron que 238 millones de personas es sometida a diversas cirugías quirúrgicas en todo el mundo, encontrando que el 71 por ciento se recupera, 14 por ciento tiene una complicación después de la cirugía y el 6 por ciento pierde la vida durante o luego de la operación realizada (2).

Desde este contexto en Alemania, investigaciones en el 2020, reportaron sobre el proceso de cuidado posterior a una cirugía quirúrgica que efectúa el equipo profesional de enfermería mediante sus evaluaciones con los usuarios en las primeras horas postoperado: en los sistemas respiratoria, cardiovascular, neurológicas y musculo esquelético, encontrando que contamos con 85.8 por ciento de enfermeros que influyo su cuidado por factores externos por la disminución de trabajadores en su unidad, mientras que 57.2 por ciento, fueron por recurso biomédicos y un 14.3 por ciento contaban con personal sin conocimiento en la unidad (3).

Estudios en el 2021, en España, reportaron que la apreciación sobre calidad en el cuidado que tiene el usuario sobre el equipo de enfermería es de 86 por ciento, resaltando por su apoyo psicológico con un 83 por ciento, así como su cordialidad que tiene con ello con un 71% en donde aplican el protocolo integral del cuidado al paciente(4).

En este contexto, durante el 2018, desarrollaron una pesquisa en México, donde identificaron presencia de 86.6 por ciento, haber sido satisfecho con la atención

recibida por el enfermero sobre sus cuidado de la herida quirúrgica así como la calidad humana que mostraron al llamado del usuario (5).

Durante 2019, en américa del sur -Ecuador, encontraron que los usuarios sometidos a cirugías operatorias inician los primeros estragos posteriores del trauma quirúrgico, como el dolor, sensación de temor -miedo, y preocupación por presentar complicaciones del procedimiento expuesto o efectos de la anestesia, aquí en este periodo es fundamental la calidad de atención que realice la enfermera sobre su cuidado, esta investigación tuvo como resultado final la presencia de un 38 por ciento de pacientes satisfecho por la atención recibida mientras que el 62 por ciento se encontró insatisfecho por el servicio recibido (6).

El estudio presentado durante el año 2020, en Venezuela, identificaron que el manejo que realiza el profesional de enfermería es al 100 por ciento en reconocer los primeros estragos posterior al trauma quirúrgico como el dolor, de igual forma el monitoreo respiratorio con un 82 por ciento así como la escala de coma de Glasgow con un porcentaje de 91 por ciento (7).

En nuestro país el ende rector del ministerio de salud, pública en el 2012 (Guía Técnica de Evaluación en Satisfacción del usuario en instituciones de salud); planteando estrategias para aumentar los estándares de atención en las instituciones prestadoras de este servicio ya que los reportes de quejas de los pacientes continúan en la brecha de aumento con el fin de uniformar estándares de calidad en todo el equipo multidisciplinario para un resultado notable en las atenciones brindadas en los centros médicos (8).

Profundizando la presente dificultad en diversos puntos asistenciales, ubicamos al departamento de los andes- Huancavelica en una pesquisa del 2019, encontraron que durante la atención de enfermería en la unidad del centro quirúrgico 71.7 de usuarios consideraron haber recibido una atención optima por parte de los profesionales de enfermería (9).

En esta problemática estudios en Perú-Huancayo, hallaron en el 2020, el grado de insatisfacción de los pacientes en un 46 por ciento de recibir un pésimo servicio por el equipo de enfermería, con un porcentaje del 54 por ciento de nivel de calidad de servicio (10).

Por su parte en el norte de Tumbes, estudios realizado durante el 2021, identificó presencia del 68.8 clientes con un grado de insatisfacción en la atención percibida por el personal del centro quirúrgico en relación a su confiabilidad 15.5%, confianza 13.3 por ciento y en sus obligaciones 6.6 por ciento que desarrolla el enfermero (11).

En relación al cuidado con calidad, se definirá como actividades con base científica que aplica el profesional especializado en sala de operaciones y que fundamenta los procedimientos y cuidados que realiza a sus usuarios antes, durante y después de realizarse una cirugía quirúrgica, brindado durante su atención un cuidado integral, garantizando al paciente un alto estándar de calidad para la disminución y complicaciones en el cliente (12).

Según el marco teórico en la dimensión procedimental, se vincula la integración de la enfermedad causantes de someter a los usuarios a procedimientos terapéuticos, dando inicio a la intervención de enfermería a desarrollar cuidado especializado con el usuario con el objetivo de estructurar un cuidado holístico aplicado protocolos de atención que aporte en la satisfacción de cubrir necesidades de forma oportuna, eficiente y eficaz (13).

Por su parte, la dimensión comunicación, durante el proceso del cuidado que brinda un enfermero, es desarrollar un conjunto diversos aspectos que engloban una atención integral en cubrir los requerimientos exigidos por la complejidad del cuidado y aplicando la inclusión de sus creencias, religión y costumbres que tiene el paciente, así como demostrar durante su atención empatía, calidez, confianza, seguridad y optimismo demostrando uso de sus principios éticos que reflejaran una atención diferenciada como profesional (14).

En relación a la dimensión de bienestar, los establecimientos de salud buscan brindar a los pacientes una atención con alto estándar de calidad, integrando un nivel de prestación de servicio que aplique todos los criterios de bioseguridad que generen al paciente confiabilidad, garantía, comodidad y confort así lograr restablecer su estado de salud para una pronta recuperación del paciente (15).

Según la real academia española, (RAE), define a la percepción como un gozo alcanzando de satisfacer sus necesidades requeridas de la persona, de forma objetiva ante un respuesta de reclamo sobre el servicio que se venía recibiendo y que de alguna forma perjudicaba la atención percibida del paciente (16).

Mientras la variable satisfacción, es denominado por una situación de bienestar que ocasionan en el paciente cubrir sus requerimientos y/o necesidades para percibir un grado de apogeo en el bienestar de la persona, logrando alcanzar los objetivos de atención recibida (17).

En este contexto, en el desarrollo de cuidar se debe reforzar el trato, ya que es un aspecto que se verá resaltado durante la atención con el paciente que fue sometidos a cirugías quirúrgica y que ocasiono la alteración de su estado de salud necesitando cuidados especializado para su pronta reintegración social y durante la atención debe estar presenta la aplicación de los aspectos éticos (18).

Así mismo, un cuidado se brinda de forma continua aplicando el proceso de atención de enfermería, para organizar nuestra actuar con el paciente postoperado inmediato sometido a cirugía quirúrgica durante la atención recibida se busca monitorizar signos de alarma que proporcionaría un atención oportuna para evitar complicaciones posteriores en su recuperación (19).

Por su parte, la evaluación del cuidado, está basado en restablecer la salud de la persona aliviando su dolor, despejando sus incertidumbres o dudas así como generar seguridad en la atención ejecutada, que ayudara a recuperarse rápidamente al paciente procurando ser lo más cálido y eficiente posible (20).

Así mismo, la teoría del cuidado humanizado que desarrollo J. Watson es la esencia durante las actividades que realiza el personal enfermería para un cuidado holístico e integral aplicando de la mano los principios éticos y base científica que genera una compromiso de restablecer la salud del paciente generándose a ellos una experiencia gratificante (21).

A nivel internacional, pesquisa desarrollado por Arcentales y colaboradores (22), tuvo como objetivo identificar el nivel de relación entre satisfacción del usuario postoperado sobre los cuidados recibidos por el personal de enfermería, en Ecuador, en el 2021, estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, correlacional, se utilizo cuestionario, y aplicándose, en 132 usuario, encontrando presencia de satisfacción nivel regular de 89.4 por ciento así mismo calidad del cuidado del 82.19 por ciento concluyendo relación entre satisfacción y calidad de cuidado del paciente post operado.

Según el estudio realizado, por Pinto (23), en el 2020, en Bolivia, se planteó como objetivo buscar la relación entre satisfacción de paciente con la calidad de cuidado que reciben en el servicio de cirugía, fue descriptivo, transversal, correlacional, aplicando en 40 pacientes, un cuestionario, tuvo como resultados 65 por ciento de pacientes recibieron atención eficiente y su nivel de satisfacción por su trato humano tuvo un 60 por ciento, concluyendo presencia de relación entre la calidad del cuidado y su satisfacción en usuarios sometidos a cirugías quirúrgicas.

Por su parte, Bracamontes y colaboradores (24), desarrollado en el 2018, en México, una investigación cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los pacientes postoperado recibido por el personal de enfermería, fue descriptivo, de corte transversal, aplicándose en 25 paciente un instrumento, obteniendo como resultado 36 por ciento de clientes satisfecho, mientras que el cuidado con un trato adecuado fue de 92 por ciento. Concluyendo que las variables estudiadas tienen relación entre ellas.

A nivel nacional en Andahuaylas, Barrial (25), en su estudio del 2022, se planteó como objetivo buscar la relación entre satisfacción y cuidado que recibe el paciente por parte de enfermera, fue cuantitativa, correlacional y transversal, teniendo a 60 participantes, donde se aplicó cuestionario, hallando como resultado que el 51.7 recibieron atención regular del enfermero en el cuidado y su satisfacción tuvo un nivel muy bueno con un 51. por ciento concluyendo tener relación íntimamente entre ambas variables estudiada en la investigación.

En este mismo contexto, en el norte de Piura, se realizó estudio por Senmachel (26), realizado en el 2020, pesquisa que tuvo como objetivo identificar la relación entre el nivel de satisfacción con los cuidados que tiene la enfermera en el servicio de cirugía, fue un trabajo cuantitativo, transversal y correlacional, se aplicó en 66 usuarios, un cuestionario, cuyo resultado arrojó que el 72.7 por ciento sentían satisfecho por la atención y su calidad sobre la atención fue 65.2 concluyendo la presencia de relación entre las variables.

En su investigación de Ramos (27), ejecutado en Chimbote, en el año 2021, tuvo como objetivo buscar la adecuación entre satisfacción y calidad de atención en pacientes postoperado, fue estudio cuantitativa, descriptiva, correlacional, donde tuvieron 157 paciente que se aplicó cuestionario, teniendo como resultado un alto porcentaje de satisfacción con el 94.3 por ciento, mientras que el cuidado recibido por el enfermero fue de 82.2 por ciento considerando los pacientes fue de calidad, concluyendo la existencia de correlación entre las variables de nivel moderado.

El presente estudio tiene como justificación metodológica la aplicación de criterios científicos que fortalece el estudio cuantitativo, así como la organización del desarrollo de las siguientes etapas que se plantearon, facilitando como antecedente para posteriores estudios de investigación. A nivel práctico la presente pesquisa permitirá detectar la percepción de calidad del cuidado y la satisfacción de los pacientes atendido en sala de operaciones, finalmente el estudio aportará a nivel social detectar, diseñar, así como estructurar estrategias para mejorar la calidad de atención que reciben de parte del personal de enfermería de la institución.

Por lo expuesto se planteó como objetivo: Identificar la correlación entre percepción de calidad del cuidado y satisfacción en el usuario postoperatorio inmediato del servicio del centro quirúrgico, Hospital de Emergencia Villa Salvador, 2023.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio será de enfoque cuantitativo, ya que se recolectará y analizará información medible (28), consta de una estructura no experimental donde explicaremos con naturalidad de la variable que no se manipulara, por tal nos delimitaremos a verificarla así como se ejecuta el comportamiento de ellos, será descriptivo porque observaremos las propiedades del estudio planteado, es transversal, ya que desarrollara mediante tiempo limitado, y correlacional; porque facilitara disponer el grado de sociedad de las variables planteadas (29).

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Este trabajo contara con una población de usuarios post operados del Centro Hospitalario de Emergencia Villa el Salvador, cuenta con una cifra de 90, atendidos en el transcurso de la segunda mitad del 2023.

- ✓ Criterios de Inclusión: Se tomarán en cuenta los post operados inmediato, que están en el servicio de sala de operaciones durante la aplicación del estudio, teniendo que ser adulto mayor a 18 años y deseen aportar en este trabajo.
- ✓ Criterios de exclusión: No se tomarán en cuenta post operados mediatos, niños o adolescentes, usuarios no operados y no firmen la autorización para ser parte del trabajo.
- ✓ Muestra: Se tomara un muestrario tipo censal, se tendrá en cuenta al total de los participantes ya que es pequeña y fácil (30).

2.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

- ✓ **Percepción en la calidad del cuidado**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL:

Definiremos percepción, como cualidad de cuidar, en donde el usuario percibirá la impresión con respecto al cuidado recibido del profesional enfermero sea de forma efectivas o inefectivas (31).

DEFINICION OPERACIONAL:

Esta percepción, es la calidad de cuidar en los pacientes post operados de la institución Hospitalario Emergencia -Villa el Salvador, durante la asistencia se tendrá presente las dimensiones: procedimental, comunicación y bienestar.

✓ **Satisfacción Pacientes**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL:

Es un estado de bienestar en donde el usuario post operado se basa de la percepción que tiene con él, a través del desempeño profesional enfermeros que supera las expectativas significativamente y positiva en su atención realizada con el usuario conduciéndole a reforzar o mejorar su servicio alcanzando el nivel de placer, plenitud y alegría en el paciente (32).

DEFINICIÓN OPERACIONAL:

El contentamiento de usuarios post operado donde hay efecto del conjunto de todas las intervenciones del profesional enfermero para lograr alcanzar y resolver las deficiencias de los usuarios, a través de tres extensiones: Trato, continuidad y evaluación de los cuidados.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El plan que se aplicara durante la recopilación de información mediante preguntas, procedimiento positivo para acoger datos de forma inmediata y sincera (33), aplicando 2 instrumentos, a usuarios post operados que permanecen en el servicio de quirófano del Hospital de Emergencia Villa el Salvador tomando en consideración los juicios de inclusión y exclusión. Este instrumento mide percepción de calidad de cuidado (34) está conformado por 3 extensiones y 15 preguntas; con resultados finalistas; mala: (15-35 puntos), Regular: (36-55 puntos) y Alto: (56-75 puntos). además, el documento que verifica la contentación del usuario post operado (35) contiene 3 extensiones

y 18 interrogantes; con resultados finalistas; insatisfecho: (18 a 36 puntos), Medianamente satisfecho:(37 a 40 puntos) y Satisfecho: (41 a 51 puntos).

Validez y confiabilidad: El documento percepción de calidad de cuidar verificado por Lecca (34) en Lima, en el año 2017, en su estudio “Calidad de servicio de los enfermeros y contentación del usuario post operado de clínica San Borja, Lima 2016”, verificado 8 expertos, aplicado a16 pacientes post operado la prueba piloto, teniendo como fiabilidad estadística, por Alpha de Cronbach 0.796. El documento de contentación del usuario post operado fue verificado por Méndez y colaboradores (35) en Lima, en el 2021, en su trabajo “Satisfacción con el cuidado Enfermero en paciente postoperado en el servicio de cirugía del Hospital Ventanilla, 2021” fue verificado por 6 especialistas, y estáticamente viable mediante el procedimiento de Alfa de Crombach 0.93.

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Para realizar el estudio se coordinará con la dirección posgrado de la Universidad María Auxiliadora, mediante una solicitud de ostentación, para la autorización de acceso al Director del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, además se gestionará autorización a la jefa de enfermeros y la jefa del servicio quirúrgico, finalmente se pedirá una junta para detallarle el estudio y el resultado esperado de la investigación.

2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos

esta recolección de información se desarrollará durante el mes de setiembre 2023, el cual aplicará en 10 días hábiles, a cada unidad muestral después de haber recibido la orientación objetiva del estudio se les invitará a ser parte de la investigación además se brindará el permiso informado para la intervención. Para rellenar la encuesta de los participantes tendrá un límite aproximado de 30 a

35 minutos. después de ello se procesará y verificará la cualidad de su contestación y se brindará los puntos que corresponde.

2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Análisis descriptivo: para gestionar este trabajo organizaremos, recopilaremos y verificaremos los datos completos con la encuesta; para ingresarlos al programa estadístico y representar los resultados mediante diseños estadísticos definidos; al finalizar este proceso se continuara verificando la información de los usuarios investigados(36).

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Para la presente investigación, se tendrá presente los valores de la ética:

Beneficencia: es la acción de hacer el bien y ayudar a las personas más necesitadas sin pedir nada a cambio., como enfermeros profesionales aseguramos que el estudio favorecerá a los usuarios, además los datos obtenidos permitirán lograr la calidad y satisfacción recibido por el enfermero al paciente (37).

No maleficencia: principio de no hacer daño, los estudiosos aseguramos no afectaremos ni ocasionaremos dolor a los usuarios en este trabajo (38).

Autonomía: en este trabajo fomentaremos el respeto de la decisión de poder o no ser partícipes dentro de este gran estudio; así como aclarar dudas que se puedan ocasionar durante el desarrollo de la investigación (39).

Justicia: las muestras serán tomadas jerárquicamente, sin abandonar y siendo respetuosos de su integridad (40).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVO

3.1 Cronograma de Actividades

TIEMPOS	ACTIVIDADES	2023																								
		MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Descripción del Problema	x	x																							
	Búsqueda de información bibliografía vía web		x	x	x	x																				
	Elaboración de la introducción: problemática, marco teórico referencial y antecedentes			x	x	x	x	x	x																	
	Construcción de la sección de introducción referente a la Importancia y justifica la investigación			x	x	x	x	x	x																	
	Determinar los Objetivos de la investigación.			x	x	x	x	x	x	x																
	Material y métodos: Enfoque y diseño de investigación							x	x	x	x	x														
	Determinación de la Población, muestra y muestreo											x	x	x	x											
	Elección de la Técnicas e instrumentos de recolección de datos											x	x	x	x											
	Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos												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	x										
	Elaboración de los anexos															x	x									
	Evaluación antiplagio – Turnitin															x	x	x	x	x	x	x				
	Aprobación del proyecto																					x	x	x		
	Sustentación del proyecto																								x	x

3.2 Recursos Financieros

MATERIALES	2023								TOTAL
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SET	OCT	S/.
Equipos									
Computadora portátil	S/.1600			S/.3000					S/.4600
Memoria portátil	S/.25								S/.25
Economato									
Lapiceros						S/.6			S/.6
Lápiz						S/.10			S/.10
Tableros						S/.30			S/.30
Hojas bond A4						S/.80			S/.80
Material Bibliográfico									
Libros	S/.15	S/.18							S/.33
Copias fotostáticas	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10		S/.20		S/.50	S/.130
Impresiones	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10		S/.20		S/.50	S/.130
Anillados						S/.20		S/.50	S/.70
Otros									
Flete						S/.50			S/.50
Viáticos	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.80
Comunicaciones	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.160
Recursos Humanos									
Secretaria							S/.50	S/.50	S/.100
Fortuitos *		S/.100						S/.100	S/.200
TOTAL									S/.5704

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Relación entre la satisfacción con el sistema e atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes [sede Web]. Ginebra -Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2021[acceso 10 de setiembre del 2023]. [Internet]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Organización Panamericana de la Salud. Reporte estadísticos e la satisfacción el usuario post operatorio en centro quirúrgicos. [sede Web]. Chile: OPS; 2019[acceso 10 de agosto del 2023]. [Internet]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/16-1-2009-listado-acciones-para-cirugias-seguras-reducen-tercio-muertes-complicaciones>
3. Díez J, Arcau A, Zarazaga J, Espes S. Cuidados de enfermería en el postoperatorio inmediato del trasplante cardíaco. Revista Electrónica de Portales Medicos.com [revista en Internet] 2020 [acceso 31 de agosto 2023]. 16(6):275. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidados-de-enfermeria-en-el-postoperatorio-inmediato-del-trasplante-cardiaco/>
4. Alves M, Ferreira da Silva, Francisco de Oliveira, Andreia; Andrade C, Freire J, de Araújo R. Nursing Care in the Immediate Postoperative Period: A Crosssectional Study. Online braz j nurs [revista en Internet] 2021 [acceso 20 de agosto 2023]. 14(2):161–7. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3614/361441684007.pdf>
5. 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 17 de agosto 2023]. 13(2018):92–5. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472/4734>
6. Bastidas M. Guía de evaluación de enfermería relacionada con el nivel de satisfacción en pacientes post quirúrgicos del Hospital Provincial Puyo [tesis de Titulación]. Ecuador: Universal Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES” [Internet]. 2019. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6043>

7. Méndez R, Pereira I, Riera A, Vargas E. Cuidados de enfermería al paciente durante el Postoperatorio Inmediato y mediato del Reemplazo de válvula mitral. *Salud, arte y cuidado [revista en internet]* 2020 [acceso 21 de agosto 2023]. 10(2):61–70. Disponible en: <https://revistas.uclave.org/index.php/sac/article/view/570/221>
8. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Lima: MINSA ; 2012 [acceso 17 de julio 2023] [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
9. Bartra J, Quiñones P. Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del familiar de pacientes en edad escolar Post - operados en el centro quirúrgico del Hospital Regional Huancavelica 2019 [tesis de Especialidad]. Huancavelica-Perú: Universi [Internet]. 2019. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3788/2/EN.CQ.081.B24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Gaspar K, Quispe S, Villugas K. Satisfacción y calidad de cuidado de enfermería percibida por los pacientes postoperados en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional docente de Materno Infantil El Carmen- Huancayo 2020 [tesis de Especialidad]. Callao-Perú: Universidad Nacio [Internet]. 2020. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4179>
11. Pacheco K. Grado de satisfacción del paciente postoperado mediato y calidad de cuidado de enfermería servicio de cirugía Hospital Regional II-2 - Tumbes [tesis de Especialidad]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo [Internet]. 2021. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14420>
12. Zarate R. La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Index de Enfermería [revista en Internet]* 2004 [acceso 18 de agosto 2023]. 13(44):1. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009
13. Mena D, González V, Cervera Á, Salas P, Orts M. Cuidados básicos de enfermería. España: Publicacions de la Universitat Jaume I; 2016.
14. Galvis M. Teorías y modelos de enfermería usados en la enfermería

- psiquiátrica. Revista Cuidarte[revista en Internet] 2015 [acceso 20 de agosto 2023]. 6(2):1108–20. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3595/359540742012.pdf>
15. Lagoueyte M. El cuidado de enfermería a los grupos humanos.Revista de la Universidad Industrial de Santander [revista en Internet]2015[acceso 21 de agosto 2023]. 47(209–213). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/suis/v47n2/v47n2a13.pdf>
 16. RAE. Definición de satisfacción del paciente hospitalario [sede Web].España: Real Acedemia de la Lengua Española; 2016 [acceso 21 de agosto 2023] [Internet]. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacción>
 17. De Los Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Revista Investigación y educación en Enfeermería [revista en Internet] 2004. [acceso 19 de agosto 2023] 22(2):128–37. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
 18. Rafael N. Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo, Lima octubre - noviembre 2017 [tesis de especialidad]. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Ma [Internet]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7825/Rafael_fn.pdf?sequence=3&isAllowed=y
 19. Oliveira M, Leoncio W, Fernandes J, Queiroz J. Comprensión de los pacientes sobre la continuidad Postoperatoria, basada en el autocuidado domiciliario.ciencia y enfermeria[revista en Internet]2021[acceso 19 de agosto 2023]. 27(4):1–10. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100203&script=sci_abstract
 20. Llinás AE. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte [revista en Internet]2010 [acceso 21 de agosto 2023]. 2010;26(1):143–54. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
 21. Urra E, Jana A, Garcia M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados Transpersonales. Ciencia y

- Enfermería [revista en Internet]2011[acceso 20 de agosto 2023]. 2011;17(3):11–22. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v17n3/art02.pdf>
22. 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 21 de agosto 2023]. 40(3):212–21. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
23. 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>
24. Bracamontes K, Cortes E, De la Rosa L. Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco [tesis de Especialidad]. México: Universidad Autónoma de Guerrero [Internet]. 2019. Disponible en: http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359_TE2018_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Barrial C. Satisfacción de pacientes postoperados y cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas-2021 [tesis de Maestría]. Lima: Universidad César Vallejo [Internet]. 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80646/Barrial_LC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Senmache N. Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo 2020 [tesis de Titulación]. Piura-Perú: Universidad Señor de Sipán [Internet]. 2022. Disponible en: https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9411/Senmache_Arriola_Naomy_Carmela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Ramos S. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón _Chimbote, 2021 [tesis de Doctorado]. Chimbote-Perú: Universidad

- Católica Los Ángeles Chimbote [Internet]. 2021. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25553/SATISFACCION_USUARIOS_RAMOS_MOSCOSO_SARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Hernandez R, Fernandez C, Baptista M. Metodología de la Investigación. 6ta ed. I EM-H, editor. México; 2014. 634 p.
 29. Bernal C. Metodología de la investigación. 4ta. Edici. Colombia: Pearson; 2016. 400 p.
 30. Serra-Aracil,X., López, M., Targarona, E. Investigación cuantitativa y cualitativa en cirugía. Carta Metodológica, [revista en Internet]2020[acceso 18 de julio 2023]. 100(5): 306-308. Disponible em: <https://www.elsevier.es/es-revista-cirugia-espanola-36-articulo-investigacion-cuantitativa-cualitativa-cirugia-S0009739X21003717>
 31. Chiroque P. Percepción del cuidado humanizado enfermero en pacientes hospitalizados por Covid 19 [tesis de Titulación]. Piura-Perú: Universidad Señor de Sipán [Internet]. 2022. Disponible en: [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9350/Chiroque Contreras Paola Jannet.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9350/Chiroque%20Contreras%20Paola%20Jannet.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
 36. Palomino G, Mitacc C. Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post-operado en el servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena -Ayacucho 2017 [tesis de Especialidad].Callao- Perú: Universidad Nacional del Callao. [Internet]. 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/3355>
 33. Sánchez, F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria [revista en Internet]2020[acceso 18 de julio 2023], 13(1): 102-122. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
 34. Lecca M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado de clínica San Borja, Lima 2016 [tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo [Internet]. 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21816>
 35. Mendez N, Francia I. Satisfacción con el cuidado Enfermero en paciente postoperado en el servicio de cirugía del Hospital Ventanilla, 2021 [tesis de Titulación].Huancayo: Universidad Roosevelt [Internet]. Disponible en:

<http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/631>

36. Rendón M, Villasís M, Miranda M. Estadística descriptiva. Revista Alergia México [revista en Internet] 2016[acceso 28 de agosto 2023]. 63(4):397–407. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
37. Siurana J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Revista Veritas [revista en Internet] 2010 [acceso 29 de agosto 2023]. 22:121–57. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>
38. Mazo H. La Autonomía: Principio Ético Contemporáneo. Revista Colombiana de Ciencias Sociales [revista en Internet] 2012 [acceso 29 de agosto 2023]. 3(1):115–32. Disponible en: <https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/RCCS/article/view/880>
39. Molina N. La bioética: sus principios y propósitos, para un mundo tecnocientífico, multicultural y diverso. Revista Colombiana de Bioética [revista en Internet] 2013 [acceso 29 de agosto 2023]. 8(2):18–37. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1892/189230852003.pdf>
40. Juvé M, Anton P. Consideraciones éticas en la gestión enfermera: una revisión actual. Nursing (Ed. española) [Revista en internet] 2012 [Acceso 29 de agosto de 2023]; 30(3):52-58. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S021253821270047X>.

ANEXOS

Anexo A. Matriz de Operacionalización

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
Percepción de la Calidad de cuidado	Cuantitativa nominal	La percepción de la calidad de los cuidados es el conjunto de gestión del cuidado, del enfermero que buscan satisfacer las necesidades físicas y emocionales del usuario post operados con el fin de minimizar complicaciones (36)	La medición de la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería son resultados de la gestión del cuidado que los licenciados del centro quirúrgico del Hospital Emergencia e villa el salvador brindan a los pacientes post operados inmediatos.	Procedimental	Accesibilidad Anticipación	1-6	Nunca: 1 Pocas veces: 2 Algunas Veces:3 Casi siempre:4 Siempre:5	Baja: 15-35 puntos Regular: 36-55 Buena:56-75 puntos
				Comunicación	Explica y facilita Confianza	7-12		
				Bienestar	Confort Monitoreo Seguimiento	13-15		
Satisfacción del paciente	Cuantitativa nominal	La satisfacción de pacientes post operados se da cuando responden los profesionales de forma positiva a los requerimientos y sus acciones superan las expectativas, para la recuperación y mejoría del paciente(37).	La satisfacción del paciente post operado es el resultado de las actividades de los profesionales enfermeros para satisfacer los requerimientos del paciente	Trato	Amabilidad Comprensión Paciencia Orientación Amigable Privacidad	1-8	Nunca: 1 A veces: 2 Siempre:3	Insatisfecho :18-36 puntos Medianamente Satisfecho:37-40 puntos Satisfecho: 41-51 puntos
				Continuidad	Valoración Cuidados continuos	9-11		
				Evaluación de los cuidados	Valora escala del dolor Inspira seguridad Educación al paciente	12-18		

COMUNICACIÓN						
7	El profesional enfermero lo trata con cordialidad					
8	El profesional enfermero le da información suficiente a su familia acerca los cuidados					
9	De tener una duda o cuestionamiento, el personal enfermero muestra interés					
10	La profesional enfermera lo atiende amablemente y de manera empática					
11	La profesional enfermera lo trata con respeto					
12	Considera que guardan su diagnóstico con la debida confidencialidad					
BIENESTAR						
13	El ambiente es agradable, cómodo y tranquilo, sin ruidos o luces molestas que puedan afectar su descanso					
14	La habitación donde se encuentra tiene buena iluminación y ventilación					
15	La habitación está limpia y ordenada					

N°	Ítem	Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
TRATO				
1	El profesional enfermero es amable			
2	El profesional enfermero entiende cómo se siente			
3	El profesional enfermero son pacientes cuando le brindan cuidado			
4	El profesional enfermero le brinda atención buena y precisa			
5	El profesional enfermero emplea lenguaje claro y sencillo al orientarlo			
6	El profesional enfermero le presta atención cuando conversa con ellos			
7	El profesional enfermero es amigable			
8	El profesional enfermero cuida su privacidad cuando realiza algún procedimiento			
CONTINUIDAD				
9	El profesional enfermero valora sus necesidades			
10	El profesional enfermero le proporciona cuidado que necesita			
11	El profesional enfermero sabe lo que necesita sin que usted lo verbalice			
RESULTADO DEL CUIDADO				
12	El profesional enfermero lo mantienen cómodo y alivian su dolor			
13	El profesional enfermero lo mantienen tranquilo y relajado			
14	El profesional enfermero lo mantienen seguro al ayudarlo con algún problema			
15	El profesional enfermero lo mantiene informado sobre los procedimientos después de la intervención quirúrgica			
16	El profesional enfermero lo orienta sobre autocuidado en su estancia en el centro de salud			
17	El profesional enfermero lo orienta sobre autocuidado una vez se encuentre en su domicilio			
18	Cree que las recomendaciones brindadas por el profesional enfermero facilitan la recuperación después de la intervención quirúrgica			

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Usted ha sido elegido para ser parte de esta investigación en salud. Los exhortamos a leer con atención la información detallada a continuación de tal manera que tenga conocimiento sobre el objetivo que aspiramos.

Título del proyecto: Percepción de la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente postoperado atendido en centro quirúrgico, del Hospital de Emergencia Villa el Salvador, 2023

Nombre del investigador principal: Flores Rojas, Milagros Ada

Propósito del estudio: Identificar la percepción de la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente postoperado atendido en centro quirúrgico

Beneficios por participar: Tiene la oportunidad de conocer los resultados del estudio por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de muchos beneficios en su actividad profesional

Inconvenientes y riesgos: Los ítems formulados cumplen con los requerimientos de seguridad, garantizando el anonimato y la privacidad de los participantes; por tanto, no representará riesgo alguno.

Costo por participar: El participar del presente estudio, no le ocasionará ninguna obligación económica.

Confidencialidad: Los estudiosos garantizan que se mantendrá el anonimato de las unidades muestrales, para lo cual codificaremos las encuestas de tal manera no se puedan identificar a los participantes.

Renuncia: Las unidades muestrales tienen el beneficio de abandonar el estudio en el momento que lo consideren necesario.

Consultas posteriores: De tener algún cuestionamiento previo o durante el proceso que este en relación con el tema investigado, pueden ser consultadas dirigiéndose a la Lic. Flores Rojas, Milagros Ada, investigadora principal a través del celular (990 542 687) email miladi_2@outlook.com. Asimismo, hacemos de su conocimiento que puede realizar cualquier consulta a los integrantes del Comité de Ética, para efectuar cualquier sospecha de manipulación de la información que nos brinda. Contacto con el Comité de Ética de la UMA, ubicada en la Provincia de Lima, distrito de San Juan de Lurigancho, correo electrónico.

Participación voluntaria:

Su colaboración en esta investigación es totalmente potestativa, por lo que está facultada para rechazarla cuando crea conveniente.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Expreso haber analizado y entendido, lo que explica lo plasmado en el documento, además de estar satisfecha de las respuestas recibidas por parte de los investigadores, por otra parte, declaro no haber sido obligada, influenciada ilícitamente para colaborar con el estudio y por último me comprometo en contribuir de manera voluntaria en su realización.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Flores Rojas, Milagros Ada	
Nº de DNI	
43295113	
Nº teléfono móvil	
990 542 687	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Flores Rojas, Milagros Ada	
Nº de DNI	
43295113	
Nº teléfono	
990 542 687	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Acuso recibida copia del documento.

.....
Firma del participante