



**Universidad  
María Auxiliadora**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES**

**ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

**“CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y LA  
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO  
ATENDIDO EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL  
NACIONAL DE OXAPAMPA EN EL AÑO 2021”**

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

**AUTOR:**

**LIC. FRETTEL CARHUARICRA, AYDEE**

**<https://orcid.org/0000-0003-0190-7029>**

**ASESOR:**

**Mg. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY**

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

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	16
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	23
ANEXOS.....	31

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....</b>	<b>32</b>
<b>ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXO D. HOJA DE INFORME DE SIMITUD.....</b>	<b>38</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** Evaluar la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado atendido en centro quirúrgico del Hospital Nacional de Oxapampa en el año 2021. **Materiales y método:** Investigación cuantitativa, de diseño no experimental, descriptiva, de corte transversal, correlacional, con una muestra de 90 pacientes, se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios sometido a validez y confiabilidad para medir las variables, el que medirá la calidad está compuesto de 3 dimensiones y 15 ítems; los valores finales de Nunca:1, pocas veces:2, algunas veces: 3, casi siempre:4 y siempre:5, y criterios de asignación de valor de mala: 15-35 puntos, Regular :36-55 puntos y Alto: 56-75 puntos; la encuesta para medir la satisfacción del paciente postoperado consta de 3 dimensiones y 18 ítems; con valores finales de Nunca 1, a veces: 2 y siempre:3, y criterios de asignación de valor de insatisfecho: 18-36 puntos, Medianamente satisfecho:37-40 puntos y Satisfecho: 41-51 puntos. **Resultados:** Los resultados nos ayudarán a identificar las necesidades de cuidado enfermero que debe administrar el licenciado enfermero al paciente postquirúrgico en el postoperatorio, que a su vez permitirán el desarrollo de estrategias para mejorar la satisfacción del usuario. **Conclusiones:** El estudio nos permitirá gestionar cuidados y mejorar la praxis en el área de estudio de calidad humanizado y libre de riesgo.

**Palabras clave:** Cuidados, postoperatorio, calidad de atención en salud (DeCS).

## ABSTRACT

**Objective:** To evaluate the quality of care in the satisfaction of the post-operative patient treated at the surgery center of the National Hospital of Oxapampa in the year 2021. **Materials and method:** Quantitative research, non-experimental, descriptive, cross-sectional, correlational design, with a sample of 90 patients, the survey was conducted as a technique and two questionnaires as an instrument to measure the variables, the one that will measure the quality is composed 3-dimensional and 15 items; the final values of Never: 1, rarely: 2, sometimes: 3, almost always: 4 and always: 5, and quality value criteria: Poor: 15-35 points, Regular: 36-55 points and High: 56 -75 points; The survey to measure postoperative patient satisfaction consists of 3 dimensions and 18 items; with final values of Never 1, sometimes: 2 , always: 3, and predestination criteria of value: dissatisfied: 18-36 points, moderately satisfied: 37-40 points and satisfied: 41-51 points. **Results:** The results will help us to identify the nursing care needs that the licensed nurse must administer to the postoperative patient in the postoperative period, which in turn will allow the development of strategies to improve user satisfaction. **Conclusions:** The study will allow us to manage care and improve praxis in the study area of humanized and risk-free quality.

**Keywords:** Ambulatory Care, postoperative, quality assurance health care (MeSH)

## I. INTRODUCCIÓN

El postoperatorio inmediato es la etapa comprendida entre las 12 y 72 horas después de haber terminado el proceso quirúrgico; en esta etapa son fundamentales los cuidados que el personal enfermero le brinda al paciente, puesto que la identificación oportuna de complicaciones como hemorragias que originan inestabilidad hemodinámica, complicaciones respiratorias entre otros, requieren los cuidados oportunos del especialista enfermero (1).

En esta etapa el paciente se encuentra recuperándose de los efectos de la anestesia, por tanto, comienza a sentir los primeros estragos consecuentes del trauma quirúrgico, los que se manifiestan principalmente por el dolor que se incrementa por el miedo y desorientación por no saber su condición, esta es una etapa crítica pues suelen presentarse algunas complicaciones o problemas ocasionados por la anestesia (2).

Sin duda, la atención de enfermería en el centro quirúrgico se realiza con todo el equipo multidisciplinario, de tal manera que se puedan satisfacer las necesidades en los aspectos globales. Estudios en China, en el año 2021, indican que la satisfacción de los cuidados de enfermería según manifiestan los postoperados es de 81,2% (3).

En este sentido, el principal problema del postoperado es el dolor, por tanto, su tratamiento debe ser prioritario dentro los cuidados de calidad que debe ofrecer el profesional enfermero, buscando disminuir este malestar en esta etapa, para tal efecto se requiere utilizar los recursos implementados en esta área como por ejemplo coordinación con los responsables de la unidad de dolor desde la etapa intraoperatoria. En Turquía la búsqueda de información dio como resultado que la satisfacción del cuidado en cuanto al tratamiento del dolor en esta etapa fue 17% (baja) (4).

Los cuidados de enfermería en esta etapa deben de estar orientados fundamentalmente a satisfacer sus necesidades de disminuir el dolor a través de un tratamiento oportuno, pues es este un derecho universal de toda persona y a la

vez se constituye en un reto para el profesional que trabaja en el área quirúrgica pues el dolor en oportunidades es señal de una complicación en el postoperatorio inmediato. Estudios realizados en España en el 2004 a este respecto, arrojan 40,7% de usuarios postoperados inmediatos satisfechos con los cuidados recibidos (5).

En el mismo orden de ideas, el cuidar viene a ser todas las acciones que realiza el enfermero buscando satisfacer las necesidades de salud de un enfermo, cuidado que se realiza de manera personalizada y a su vez cambiante de acuerdo al estado del paciente. En Ecuador, en el año 2019, se evidencia que 94% de la población estudiada cumple con los cuidados continuos del postoperado, 78% cuidados seguros al identificar al paciente y 67% cuidado oportuno en el manejo del dolor (6).

Por otro lado, en México, en el año 2018, los estudios realizados evidencian un 86,6% de satisfacción alta en relación a los cuidados enfermeros administrados, lo que se evidencia por 93,3% cuidado de la herida operatoria, 93,3% responde a sus interrogantes a su estado de salud y 73,3% refiere acude a su llamado para movilización (7).

Mientras que, en Venezuela, en el 2017, los cuidados que la enfermera brinda al postoperado inmediato el 100% identifica la presencia de dolor y en el mismo porcentaje evalúa el funcionamiento del sistema respiratorio (permeabilidad de vías aéreas, roncales y sibilantes) y registra drenajes, el 82% realiza valoración y registro de los reflejos, el 91% utiliza el Glasgow para medir el estado neurológico (8).

En Brasil, en el 2015, la atención y cuidado de enfermería del postoperatorio inmediato está orientado a la evaluación del sistema respiratorio en 92,3%, sistema cardiovascular 77%, evaluación neurológica del estado de conciencia 61,5% y la evaluación del sistema músculo esquelético se realiza en 38,5%. A este respecto, el 85,8% de las enfermeras reportan que estos cuidados se ven disminuidos por factores externos como dotación de personal insuficiente, 57,2% reportan materiales y recursos escasos y 14,3% refieren la falta de actualización de conocimientos en servicio (9).

Considerando que, la satisfacción se utiliza para medir la calidad del cuidado que se administra, por lo que es la piedra angular de las instituciones de salud, por tanto, las acciones tomadas deben estar orientadas a satisfacer las necesidades básicas de los pacientes en todas las áreas. En relación a ello, en Ecuador, en el 2015, con el análisis de los cuidados postoperatorios se obtuvo que el 69,54% de usuarios satisfechos, sin embargo, el 26,48% refieren que no les dan informes a sus familiares(10) .

En el ámbito nacional, se ha estudiado la problemática en diferentes instituciones de salud, es así que, en Trujillo, en el año 2014, los resultados de los estudios dan que el nivel de calidad de cuidado enfermero que perciben los postoperados es buena en 58,94% y la satisfacción en consecuencia fue alta 59,6% (11).

En relación a las implicancias, en Lambayeque, en el 2014, los estudios han dado como resultados que en etapa postoperatoria los pacientes en relación a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería 65% se encontraban totalmente satisfechos, 22% regularmente y 13% insatisfechos; sobre los cuidados para satisfacer sus necesidades 26% manifestó satisfacción de sus necesidades fisiológicas, 54% necesidad de protección y seguridad (12).

La búsqueda de evidencia, nos sitúan en la provincia Huánuco, en el 2017, donde se halló como resultados en concordancia con los cuidados de enfermería al postoperado un 71,7% de cuidado bueno; así mismo los resultados de la satisfacción referida por el familiar del postoperado sobre la atención recibida por parte del profesional fue 78,3% medianamente satisfecho(13).

Por su parte, la realidad de Huancayo, informada en los estudios realizados en el año 2017, evidencian que 46% manifiestan insatisfacción con una percepción mala del cuidado enfermero, ello debido a la baja calidad del cuidado: humano 43%, oportuno 44%, continuo 50%, sin embargo, el cuidado libre de riesgos tiene una calidad regular 47%. Sobre los aspectos de la dimensión técnica, 51% refiere estar satisfacción, interpersonal 58% poca satisfacción, así como el 69% baja satisfacción en relación al entorno (14).

En cuanto, a los resultados de estudios realizados en Tumbes, en el 2016, se reportan que 68,8% de usuarios se encuentran insatisfechos de los cuidados recibidos, de ellos 17,7% en credibilidad, 15,5% seguridad, 13,3% responsabilidad, 6,6% cortesía. En concordancia con ello 40% manifiestan cuidado regular, 31,1% optimo y 28,8% bajo en las dimensiones estudiadas (15).

El profesional de enfermería, en el Centro quirúrgico, tiene la responsabilidad de gestionar los cuidados, dirigidos al logro de los objetivos, de la praxis enfermera, para tal efecto es necesario poner en práctica sus conocimientos científicos, técnicos y humanísticos que recibió durante su formación en el pre y pos grado como especialista, en este sentido deberá optimizar sus acciones que le permitan administrar cuidados humanizados de calidad y libres de riesgos.

La calidad del cuidado, es definida como aquellas acciones apropiadas, dúctiles, multidisciplinario que permiten mejorar la situación de salud del enfermo, realizado singularmente, de acuerdo a cada situación y diagnóstico de enfermería utilizando las herramientas que el mundo globalizado nos proporciona; sin dejar de lado el cuidado humano, característica que sobresale en el profesional enfermero, en postoperatorio debe asegurarse que el enfermo se sienta cómodo, garantizándole cuidado de calidad y sin riesgos (16).

Dentro de este modo, más allá de los cambios que día a día desafían los profesionales enfermeros, es necesario que la enfermera asuma la responsabilidad de la gestión del cuidado en de gestionar cuidados coordinados con otros profesionales de salud para contribuir con la seguridad del paciente, para lo cual requiere de elaboración de diagnósticos, planes, análisis, elaboración y revisión de indicadores, elaborar instrumentos de mejora (17).

Ahora bien, el componente técnico científico están asociados a las patologías causalidad de ingreso y su terapéutica, involucra la ejecución de procedimientos quirúrgicos, se evidencian con los cambios positivos que se lograr con una atención oportuna, al logro de los objetivos planteados en el plan de cuidado utilizando las normativas existentes, al uso adecuado de los recursos para alcanzar los objetivos

esperados, y la continuidad y forman como se brindan los cuidados, en líneas generales sustentan la satisfacción de las necesidades identificadas en el usuario (18).

Por su parte, el componente interpersonal, hace alusión a los cuidados y esmero con lo que se realiza la atención, caracterizada por demostraciones de respeto, al paciente a sus derechos, cultura, religión, costumbres, a la información que debe dar al paciente y familia, a la demostración de interés en satisfacer sus necesidades básicas, a la amabilidad que se traduce en un trato cordial, cálido y empático, y fundamentalmente a la aplicación de sus principios éticos que rigen la profesión, interacción que es la esencia del cuidado enfermero (19).

Debe señalarse, por otro lado que el componente entorno está referido a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles: Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio, y que son básicos para conservar/ recuperar estilos de vida saludable que le permita mantener buenas condiciones de salud (20).

Dentro de esta perspectiva, la satisfacción del paciente es conceptualizada por el Diccionario de la Real Academia Española (RAE), como la percepción cómoda obtenida ante la satisfacción de las necesidades, es decir una contestación positiva al reclamo, interrogación o incertidumbre, esta ocasión no sucede de modo concreto, pues generalmente suele asociarse a aspectos objetivos por lo que la percepción de paciente se ve afectada, siempre se asocia con aspectos objetivos que afectan directamente la percepción del usuario (21).

Otros estudios, refieren que la satisfacción es considerada por el usuario como una condición que aspira desde su ingreso a una institución de salud, esta ha sido calificada como una medida de calidad de los servicios sanitarios, esta es asumida como antecedentes para futuras intervenciones; ahora bien, la satisfacción puede ser general cuando está en referencia a la que percibe el usuario de los cuidados

percibidos y especifica las que son consecuencia de las experiencias recibidas anteriormente en la institución (22).

De hecho, la satisfacción podría estar categorizada como principios, nociones o fundamentos, de importancia en el acto médico, además esta puede aproximarse al concepto de satisfacción desde el punto de vista del paciente y del profesional de la salud que lo atiende, siempre centrados en los cuidados, atención, cortesía y trato que recibe del profesional y desde el punto de vista del profesional (23).

En este contexto, la satisfacción o insatisfacción del paciente requiere elementos que actúan particularmente ejerciendo acción recíproca que generan sentimientos de satisfechos o insatisfechos, estos elementos entre otros son: acceso a los servicios, los cuidados que recibe, la existencia de recursos para la atención, el cuidado humano, continuo, oportuno y seguro que recibe durante su estancia hospitalaria, la comunicación que mantiene con el equipo de salud, respecto a su tratamiento, evolución, estado, privacidad (24).

Por otro lado, el trato que se proporcione durante los cuidados a los postoperados, debe ser en todo sentido humanizado, aplicado con principios éticos, centrados en el cuidado integral y humano que debe ejercer, el mismo que se manifiesta con una comunicación terapéutica denotativa y connotativa, de tal manera que se consiga satisfacer las necesidades que suelen surgir en esta etapa del proceso operatorio y así otorgarle seguridad y tranquilidad psicológica y física (25).

De este modo, la continuidad de los cuidados que se otorgue al postoperado, está referida a la atención inmediata realizada al término de la cirugía, con el fin de valorar de manera general el estado del paciente para el logro de la satisfacción de sus necesidades, por tanto, la vigilancia que realice permitirá intervenir oportunamente para controlar las posibles complicaciones que suelen presentarse en esta etapa, satisfaciendo así sus necesidades que incluye la disminución del dolor (26).

Debe señalarse, además, que la evaluación de los cuidados debe ser concerniente a la mejora o mantenimiento del estado de salud del enfermo, propiciando su

comodidad, que se logra en esta etapa administrando cuidados encaminados a disminuir el dolor posquirúrgico, tranquilizarlos, dándoles seguridad, procurando mantenerlos, limpios, cómodos y confortables (27).

Las teorías planteadas se relacionan con la presente investigación considerando los cuidados del licenciado de Enfermería que se brindan a los posts operados deben ejecutarse teniendo en presente las proposiciones del cuidado humano que cada una de ellas expone en sus teorías.

En efecto, la teorista Kristen Swanson que afirma que los cuidados deben administrarse de manera educativa hacia la persona que lo requiere, según sus necesidades y siguiendo las pautas establecidas, hace referencia al compromiso y responsabilidad que el profesional debe asumir al impartir cuidados, secuenciales, respetando la individualidad del paciente, respetar los principios éticos que la profesión señala, Swanson resalta que estos son la medula de la praxis enfermera (28).

Por su parte, la teoría del cuidado humano de Jean Watson; teoría que sostiene que el cuidado es la parte sustancial de la profesión, que debe ser fundamentado en los principios bioéticos, sumado además los conocimientos científicos, en sus habilidades, en su experiencia, fundamento de las intervenciones que practicamos, considerando siempre la importancia del cuidado holístico, y humano(29).

Así mismo, la teoría de Donabedian: Estudioso que define la calidad en salud en relación a la atención médica, la misma que puede medirse de diferentes maneras, buscando siempre la obtención de los mayores beneficios siempre y cuando no origine peligro o riesgo al paciente y utilizando los recursos que con los que dispone, comprende los cuidados técnicos, las relaciones interpersonales y las disponibilidades de su entorno (30).

Expresan Arcentales y colaboradores (31), en Ecuador, durante el año 2021, en su estudio "Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería". Investigación cuantitativa, prospectiva, descriptiva, transversal y no experimental, el instrumento fue un cuestionario aplicado a la muestra de conformada por 132

pacientes, obteniendo como resultado que los pacientes tienen una satisfacción promedio regular de 89,42%, con respecto a la calidad de los cuidados de enfermería en las categorías: accesibilidad 82,19%, explica y facilita 99,43%, conforta 90,34%, se anticipa 88,82%, relación de confianza 75,94% y monitoreo y seguimiento 99,8%; concluyen que existe relación significativa entre las variables calidad de cuidado enfermería y satisfacción del paciente quirúrgico.

De igual manera, Pinto(32), en Bolivia, durante el año 2020, desarrolló el estudio llamado "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". Investigación descriptiva, correlacional de corte transversal, el instrumento aplicado fue el cuestionario, aplicado en una muestra de 40 pacientes, obteniendo como resultado que el 65% brinda cuidado eficientes, por otro lado, el nivel de satisfacción en relación al trato humano 60%, con respecto a la claridad de información el 40% se mostró satisfecho y en relación a los cuidados estandarizado el 60% muestra satisfacción; concluyendo que existe relación entre la calidad de cuidado y la satisfacción de los postoperados.

Refiere, Bracamontes y colaboradores (33), en México, en el año 2018, elaboraron un estudio con el objetivo de "Medir el nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía. General y Traumatología del Hospital General de Acapulco". Investigación descriptiva, transversal, en donde se aplicó un cuestionario en 25 unidades muestrales, obteniendo como resultados que el 36% se encuentran satisfechos con el servicio recibido, en cuanto al cuidado el 92% refirió buen trato y 72% refirió haber recibido buena atención integral. Con los resultados se comprueba que ambas variables se encuentran relacionadas.

Por su parte, Barrial (34), en Perú, durante el 2022, realizó el estudio "Satisfacción de pacientes postoperados y cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas-2021". Estudio cuantitativo, hipotético-deductivo, correlacional, no experimental de corte transversal. La muestra la constituyeron 60 usuarios a los que se les aplicó un cuestionario, obteniendo como

resultados que el 51,7% de los usuarios refieren que el cuidado de enfermería es regular, referente a la satisfacción el 51,7% refieren estar muy satisfechos y 35% satisfechos. Se concluye que el cuidado de enfermería está estrechamente relacionado con la satisfacción de los usuarios postquirúrgicos.

Sobre el asunto, Senmache(35), en Piura, en el año 2022, desarrolló una investigación con el objetivo de “Determinar nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes”. Exploración cuantitativa, no experimental, transversal correlacional, desarrollada en una muestra de 66 pacientes, los que respondieron una encuesta para levantar los datos sobre la temática. Los resultados nos muestran que el 72,7% de las unidades muestrales se encuentran satisfechos, sobre la variable calidad del cuidado el 65,2% refiere que recibió un cuidado de calidad en su componente confianza y seguridad y 68,2% refiere haber recibido cuidado con tacto y escucha. Concluyó que existe una relación significativa positiva alta entre ambas variables.

Finalmente, Ramos(36), en Chimbote, durante el 2021, en su analizó la “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón \_Chimbote, 2021”. El estudio es cuantitativo, descriptivo, correlacional; para recoger la información se usaron dos encuestas, aplicadas en una muestra de 157 pacientes. Como resultado se encontró que la satisfacción de los pacientes fue muy alta 94,3%, y con respecto al cuidado se encontró que el 82,2% de los postoperados refieren buena calidad del cuidado recibido. Concluyen que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables de estudio.

La presente investigación facilitara a las autoridades del hospital nacional de Oxapampa los datos reales sobre la percepción del cuidado que tienen los pacientes que son intervenidos quirúrgicamente en esta institución de salud, de tal manera que permitirá plantear las estrategias de mejora no solo en el área quirúrgica, la satisfacción del paciente en esta institución de salud debe ser homogénea en todas las áreas donde recibe atención y cuidados especializados de Enfermería, de la misma manera es necesario abordar estrategias que permitan

que los profesionales se sientan satisfechos de su labor que realizan, al mejorar las carencias identificadas.

Esta investigación nos da la posibilidad de ampliar los conocimientos de las necesidades y la percepción de los usuarios postquirúrgicos que a su vez nos permitirá desarrollar estrategias para fortalecer la calidad del cuidado y como consecuencia satisfacer sus necesidades; siendo esto primordial ya que como indica Donabedian, la calidad en el cuidado enfermero es punto importante teniendo como resultado y objetivo la satisfacción del usuario.

Con esta investigación buscamos que las autoridades de salud y profesionales de enfermería diseñen planes de cuidado y mejora que ayuden a reducir los riesgos a los que están expuestos los pacientes postoperados, así mismo ayudarán al restablecimiento de su salud. Dentro de la perspectiva de cuidado, buscamos contribuir con conocimientos sobre esta temática orientada a la búsqueda de la satisfacción de los usuarios.

En resumidas cuentas, este estudio constituye un antecedente significativo para posteriores investigaciones relacionadas a la temática de estudio, por este motivo los instrumentos utilizados se encuentran debidamente validados por especialistas y cuentan con confiabilidad estadística que nos permitirá medir correctamente las variables estudiadas

Por lo anteriormente expuesto nos planteamos el objetivo de evaluar la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado atendido en centro quirúrgico del Hospital Nacional de Oxapampa en el año 2021.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Investigación cuantitativa, debido a que la información recolectada será analizada numéricamente (37), tienen un diseño no experimental porque la variable no será controlada, es decir nos limitaremos a observarla tal y como se desarrollan naturalmente, es descriptiva ya que analizaremos las características de la variable, tiene corte transversal considerando el análisis se realizará en un periodo determinado sobre la población definida con anterioridad, es correlacional; ya que permitirá determinar el nivel de asociación de las variables en estudio (38) .

### 2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

En el presente estudio recogerá la información de los pacientes postoperados en el Hospital Nacional de Oxapampa, que son un total de 90, atendidos durante el segundo semestre del 2021.

**Criterios de Inclusión:** Se incluirán a los postoperados inmediatos que se encuentran en el área de centro quirúrgico en el periodo observado, mayores de edad y que deseen ser parte de la muestra.

**Criterios de exclusión:** Serán excluidos los postoperados tardíos, menores de edad, enfermos que aún no han sido intervenidos y los que se abstenga a la firma del consentimiento que autoriza ser integrante del estudio.

**Muestra:** Se utilizará un muestreo tipo censal, es decir consideraremos toda la población en la investigación debido a que es pequeña y manejable(39).

### 2.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

#### **CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA**

##### **Definición conceptual:**

La calidad de los cuidados de enfermería es el resultante de la gestión del cuidado, mediante el que los enfermeros buscan satisfacer los requerimientos

físicos y emocionales de los pacientes postoperados con el objetivo de minimizar los riesgos de complicaciones(40).

**Definición operacional:**

La medición de la calidad de los cuidados de enfermería son resultados de la gestión del cuidado que los licenciados del centro quirúrgico del Hospital Nacional de Oxapampa brindan a los pacientes postoperados inmediatos, será medido en 3 dimensiones: Componente técnico, componente interpersonal y componente de entorno.

**SATISFACCIÓN PACIENTES POSTOPERADOS**

**Definición conceptual:**

La satisfacción de pacientes postoperados se da cuando los profesionales enfermeros responden positivamente a los requerimientos y sus acciones superan las expectativas, conduciendo a reforzar o mejorar(41).

**Definición operacional:**

La satisfacción del paciente postoperado es el resultado de las actividades de los profesionales enfermeros para satisfacer los requerimientos del paciente, se medirá con 3 dimensiones: Trato, continuidad y evaluación de los cuidados.

**2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica a utilizarse para la recolección de los datos será la encuesta, método efectivo para obtener la información de manera rápida y veraz (42), la cual se va a realizar con la aplicación de dos cuestionario politómico a los pacientes postoperados que se encuentran en el área de centro quirúrgico del Hospital Nacional de la ciudad de Oxapampa que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión. El instrumento para medir la calidad está compuesto por 3 dimensiones y 15 ítems; con valores finales de Nunca:1, pocas veces: 2, algunas veces: 3, casi siempre: 4 y siempre:5, y criterios de asignación de valor de mala: 15-35 puntos, Regular :36-55 puntos y Alto: 56-75 puntos. Por otro lado, el instrumento que mide la satisfacción del paciente postoperado consta de 3 dimensiones y 18 ítems; con valores finales de Nunca 1 A veces: 2 y

Siempre:3, y criterios de asignación de valor de insatisfecho: 18-36 puntos, Medianamente satisfecho:37-40 puntos y Satisfecho: 41-51 puntos.

**Validez y confiabilidad:** El instrumento de calidad del cuidado de enfermería fue validado por Lecca (43) en Perú, durante el 2017, en su investigación “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado de clínica San Borja, Lima 2016”, validado por 10 juez experto y prueba piloto a 15 pacientes postoperados, y la confiabilidad estadística con Alpha de Cronbach de 0,798. El instrumento de satisfacción del paciente postoperado fue validado por Méndez y colaboradores (44) en Perú, en el 2021, en su investigación “Satisfacción con el cuidado Enfermero en paciente postoperado en el servicio de cirugía del Hospital Ventanilla, 2021” fue validado por 7 jueces expertos, con resultado de prueba binomial de 0,070, y estadísticamente confiable por método 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 desarrollar el trabajo de investigación en este sector se gestionará con el Director General de la Universidad María Auxiliadora el cual a su vez solicitará una carta presentando, con el documento que dice, el permiso de acceso al Director de un Hospital de Oxapampa, así mismo se solicitará permiso a la jefatura de enfermería y la jefatura de centro quirúrgico, a este último se le solicitará además una reunión con el personal del área para explicarle sobre la investigación y el objetivo del estudio.

### **2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos**

La recopilación de datos se llevará a cabo en de marzo del 2022, esta actividad se realizará en 15 días útiles respetando los horarios del personal. A cada unidad muestral se les explicará los objetivos del estudio para invitarlos a participar, así mismo se le entregará el consentimiento informado para su debida participación. El llenado del

cuestionario de cada personal de salud tomara un tiempo aproximado de 30 a 35 minutos como promedio. Una vez completada la encuesta de campo, se revisará cada pregunta, se evaluará la calidad de su respuesta y se le otorgará la puntuación correspondiente.

## 2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

**Análisis descriptivo:** Para realizar este análisis ordenaremos, recolectaremos y analizaremos toda la información recolectada con el instrumento; posteriormente la ingresaremos al SPSS 26 para que podamos elaborar las figuras y tablas de frecuencias, histogramas y estadísticos de tendencia central, de dispersión, de posición entre otros; finalmente con estos datos procederemos a analizar los datos de la población investigada (45).

**Análisis Inferencial:** Este análisis nos permitirá estimar los parámetros de la población partiendo de la muestra estudiada, así mismo nos permitirá desarrollar el contraste de hipótesis (46).

## 2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Para este estudio, tomaremos en cuenta los principios de la bioética:

**Beneficencia:** Es la base de los profesionales dedicados a la ciencia de la salud, por lo que como estudiosos y profesionales enfermeros garantizamos que la investigación beneficiará a los participantes, así como que la información recolectada nos ayudará a mejorar las condiciones laborales de los enfermeros (47).

**No maleficencia:** Basados en el principio hipocrático "Primum non nocere", los investigadores garantizamos que no lastimaremos ni causaremos dolor a los profesionales que participen en el estudio (48).

**Autonomía:** Respetamos la decisión de la personas de participar de forma voluntaria de las unidades muestrales, por lo que se garantiza que no se les coaccionará, se les informará y aclarará las dudas que puedan tener a cerca de la investigación (49).

**Justicia:** Las unidades muestrales serán tratados equitativamente, sin dejar de lado y respetando su dignidad (50).



### 3.2 Recursos Financieros

MATERIALES	MESES DE LOS AÑOS										TOTAL	
	2021							2022				
	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR		
<b>Equipos</b>												
1 laptop	2500											2500
USB	30				30							60
<b>Útiles de escritorio</b>												
Lapiceros	5		5	5	5	5	5	20				50
Lápiz								10				10
Tableros								70				70
Hojas bond A4		10						50				60
<b>Material Bibliográfico</b>												
Libros	60	60	20	20								
Fotocopias	10	10	10	10	10	10		20		50		130
Impresiones	10	10	10	10	10	10		20		50		130
Anillado								20		50		70
<b>Otros</b>												0
Movilidad	15	15	15	15	15	15	15	50	30	50		235
Alimentos	30	30	30	30	30	30	30	80	45	80		415
Comunicación telefónica	20	20	10	10	10	10	10	10	10	10		120
<b>Recursos Humanos</b>												
Digitadora	50								50	50		150
Imprevistos*		10		10			10			10		40
<b>TOTAL</b>	<b>1725</b>	<b>135</b>	<b>65</b>	<b>75</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>35</b>	<b>225</b>	<b>25</b>	<b>285</b>		<b>4040</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. 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] 2021 [acceso 24 de mayo 2022]. 16(6):275. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidados-de-enfermeria-en-el-postoperatorio-inmediato-del-trasplante-cardiaco/>
2. Perea M. Plan de cuidado en el Postoperatorio inmediato. *Enferm Docente*[revista en Internet] 2003 [acceso 18 de octubre del 2022]. 2003(78):31–7. Disponible en: <http://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/huvvsites/default/files/revistas/ED-79-09.pdf>
3. Deng Y-H, Yang Y-M, Ruan J, Mu L, Wang S-Q. Effects of nursing care in fast-track surgery on postoperative pain, psychological state and patient satisfaction with nursing for glioma. *World J Clin Cases* [revista en Internet] 2021 [acceso 25 de mayo 2022]. 9(20):5435–41. Disponible en: <https://www.wjgnet.com/2307-8960/abstract/v9/i20/5435.htm>
4. Sayin Y, Cengiz H, Ayoglu T. Nursing Care Satisfaction of Surgery Patients. *SOJ Nur Health Care*[revista en Internet] 2016[acceso 24 de mayo 2022]. 2(2):1–8. Disponible en: <https://symbiosisonlinepublishing.com/nursing-healthcare/nursing-health-care16.php>
5. Gallego J, Rodríguez M, Vázquez J, Gil M. Estimación de la prevalencia e intensidad del dolor postoperatorio y su relación con la satisfacción de los pacientes. *Rev. Soc. Esp. Dolor* [revista en Internet] 2004[acceso 26 de mayo 2022]. 11(4):197–202. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/dolor/v11n4/notaclinica1.pdf>
6. 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 24 de mayo 2022]. 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)

7. Chávez K, López A, Hernández, Miguel Sánchez E, Sanchez M, Arias R, Lazcano M. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. *Educacion y Salud* [revista en Internet] 2018 [acceso 24 de mayo 2022]. 13(2018):92–5. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472/4734>
8. 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] 2017 [acceso 24 de mayo 2022]. 10(2):61–70. Disponible en: <https://revistas.uclave.org/index.php/sac/article/view/570/221>
9. 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] 2015 [acceso 24 de mayo 2022]. 14(2):161–7. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3614/361441684007.pdf>
10. Castillo R. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016 [tesis de Maestría]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte [Internet]. 2018. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8226>
11. Miranda E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postoperado en cirugía del Hospital ESSALUD II Chocope. La Libertad [tesis de Especialidad]. Trujillo-Perú: Universidad Nacional de Trujillo [Internet]. 2015. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14241>
12. Oliva P. Nivel de satisfacción del paciente adulto postoperado respecto al cuidaod de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque. *Rev. Salud & Vida Sipanense* [revista en Internet] 2014 [acceso 26 de mayo 2022]. 1(1):6–14. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/67/66>
13. 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 Hermilio Valdizán MEdrano Huánuco 2017[tesis de Especialidad].Huánuco-Perú:Universi [Internet]. 2018. Disponible en:

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3788/2EN.CQ081B24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

14. Gaspar K, Quispe S, Villugas K. Satisfacción y calidad de cuidado de enfermería percibida por los pacietnes postoperados en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional docente de Materno Infantil El Carmen-Huancayo 2017[tesis de Especialidad]. Callao-Perú: Universidad Nacio [Internet]. 2017. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4179>
15. 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]. 2016. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14420>
16. Zarate R. La Gestión del Cuidado de Enfermería.Index de Enfermería [revista en Internet]2004[acceso 27 de mayo 2022]. 13(44):1. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)
17. Marti M, Estrada S. Enfermería en curación de heridas. Argentina: Ediciones Médicas del Sur SRL.2012.
18. Mena D, González V, Cervera Á, Salas P, Orts M. Cuidados básicos de enfermería. España: Publicacions de la Universitat Jaume I; 2016.
19. Galvis M. Teorías y modelos de enfermería usados en la enfermería psiquiátrica. Revista Cuidarte[ revista en Internet] 2015 [acceso 27 de mayo 2022]. 6(2):1108–20. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3595/359540742012.pdf>
20. Lagoueyte M. El cuidado de enfermería a los grupos humanos.Revista de la Universidad Industrial de Santander [revista en Internet]2015[acceso 27 de mayo 2022]. 47(209–213). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/suis/v47n2/v47n2a13.pdf>

21. RAE. Definición de satisfacción del paciente hospitalario [sede Web]. España: Real Academia de la Lengua Española; 2016 [acceso 27 de mayo 2022] [Internet]. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacción>
22. De Los Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Revista Investigación y educación en Enfermería [revista en Internet] 2004. [acceso 10 de mayo 2022] 22(2):128–37. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
23. Gómez-Fuentes S, Guevara-López U, Serratos-Vázquez M, Zermeño-Sánchez M. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos en un centro especializado para el estudio y tratamiento del dolor. Revista Mexicana de Anestesiología [revista en Internet] 2013 [acceso 10 de mayo 2022]. 36(3):176–80. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2013/cma133b.pdf>
24. 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 Marcos [Internet]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7825/Rafael\\_fn.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7825/Rafael_fn.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
25. Jiménez M, Marcelo L. Cuidado enfermero a la persona en el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación postanestésica en un Hospital II-1 - Utcubamba 2017 [tesis de Especialidad]. Lambayeque-Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; [Internet]. 2017. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/2923/BC-TES-TMP-1744.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Oliveira M, Leoncio W, Fernandes J, Queiroz J. Comprensión de los pacientes sobre la continuidad Postoperatoria, basada en el autocuidado domiciliario. ciencia y enfermería [ revista en Internet] 2021 [acceso 27 de mayo 2022]. 27(4):1–10. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100203&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100203&script=sci_abstract)
27. Siccha L. Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de

- enfermería en la clínica Centenario Peruano Japonesa, Lima, 2021[Tesis de especialidad].Lima: Universidad Privada Norbert Wiener [Internet]. 2021. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4688/T061\\_72673310\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4688/T061_72673310_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Rodríguez V, Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Enfermería Global* [revista en Internet] 2012 [acceso 27 de mayo 2022]. 11(28):316–22. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>
  29. 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 27 de mayo 2022]. 2011;17(3):11–22. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v17n3/art02.pdf>
  30. 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 27 de mayo 2022]. 2010;26(1):143–54. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
  31. 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 24 de mayo 2022]. 40(3):212–21. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
  32. 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>
  33. 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]. 2018. Disponible en: [http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359\\_TE2018\\_1.pdf?seque](http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359_TE2018_1.pdf?seque)

nce=1&isAllowed=y

34. 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](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80646/Barrial_LC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
35. 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](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9411/Senmache_Arriola_Naomy_Carmela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
36. 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](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25553/SATISFACCION_USUARIOS_RAMOS_MOSCOSO_SARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
37. Hernandez R, Fernandez C, Baptista M. Metodología de la Investigación. 6ta ed. I EM-H, editor. México; 2014. 634 p.
38. Bernal C. Metodología de la investigación. 4ta. Edici. Colombia: Pearson; 2016. 400 p.
39. Fonseca A, Martel S, Rojas V, Flores V, Vela S. Investigación Científica en Salud con Enfoque Cuantitativo. Primera. E.I.R.L GD, editor. 2013. 218 p.
40. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Ciencia y Enfermería [revista en Internet]2020[acceso 27 de mayo 2022]. 26(26):1–14. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v26/0717-9553-cienf-26-26.pdf>
41. 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>
42. Gallardo E. Metodología de la Investigación. Primera Edición. Huancayo: Universidad Continental; 2017. 98 p.
  43. 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>
  44. 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>
  45. Rendón M, Villasís M, Miranda M. Estadística descriptiva. Revista Alergia México [revista en Internet] 2016[acceso 10 de mayo 2022]. 63(4):397–407. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
  46. Barreto A. El progreso de la Estadística y su utilidad en la evaluación del desarrollo.Papeles de Población[revista en Internet] 2012[acceso 15 de mayo 2022]. 18(73):1–31. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/pp/v18n73/v18n73a10.pdf>
  47. Organización Panamericana de la Salud. Acta Bioética [sede Web]. Chile: OPS;2008 [acceso 13 de mayo 2022] [Internet]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/bioetica>
  48. Ferro M, Molina L, Rodríguez W. La bioetica y sus principios. Revista Acta Odontológica Venezolana [revista en Internet] 2009 [acceso 13 de mayo 2022]. 47(2):1. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0001-63652009000200029](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000200029)
  49. D'Empaire G. Bioética y Cardiología. Avances Cardiol [revista en Internet] 2010 [acceso 13 de mayo de 2022]. 30(2):185–98. Disponible en:

<https://www.sscardio.org/wp-content/uploads/14.pdf>

50. Ferrer M. Equidad y Justicia en salud implicaciones para la Bioética. *Acta Bioethica* [revista en Internet] 2003 [acceso 11 de mayo 2022]. 2003;IX(1):113–26. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v9n1/art11.pdf>

# **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
Calidad de cuidado de enfermería	Cuantitativa nominal	La calidad de los cuidados de enfermería es el resultante de la gestión del cuidado, mediante el que los enfermeros buscan satisfacer los requerimientos físicos y emocionales de los pacientes postoperados con el objetivo de minimizar los riesgos de complicaciones (40)	La medición de la calidad de los cuidados de enfermería son resultados de la gestión del cuidado que los licenciados del centro quirúrgico del Hospital Nacional de Oxapampa brindan a los pacientes postoperados inmediatos.	Componente técnico	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
				Componente Interpersonal	Explica y facilita Confianza	7-12		
				Componente del entorno	Confort Monitoreo Seguimiento	13-15		
Satisfacción del paciente postoperado inmediato	Cuantitativa nominal	La satisfacción de pacientes postoperados se da cuando los profesionales enfermeros responden positivamente a los requerimientos y sus acciones superan las expectativas, conduciendo a reforzar o mejorar(41).	La satisfacción del paciente postoperado 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		

**Calidad del cuidado de enfermería para pacientes postoperados**

Buen día señor, soy la licenciada Aydeé Fratel, estudiante de segunda especialidad de centro quirúrgico, el día de hoy le solicito su ayuda completando la siguiente encuesta cuyo objetivo es conocer su percepción sobre el cuidado de enfermería para pacientes postoperado, por lo que agradeceremos que marque con una cruz (+) sobre el casillero que considere adecuado.

**DATOS GENERALES:**

1. Edad: 18-25 años ( )    26-35 años( )    36-45 años( )    +46 años ( )
2. Sexo: M ( )    F ( )
3. Grado de instrucción: primaria ( )    secundaria ( )    técnica( )  
superior ( )    sin estudios ( )
4. Tiempo de hospitalización: 1-2 días ( )    3-5 días ( )    +5 días ( )

N°	Ítem	Nunca (1)	Pocas Veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
<b>COMPONENTE TÉCNICO</b>						
1	Considera que la atención lo ha ayudado a recuperarse					
2	Considera que el personal enfermero sigue los protocolos del centro de salud					
3	Considera que la enfermera realiza un uso adecuado de los materiales y recursos del centro de salud					
4	Considera que la se le brinda un cuidado continuo					
5	Se le brinda atención segura y adecuada					
6	Consideran que le brindan la atención suficiente para que pueda recuperar su salud.					
<b>COMPONENTE INTERPERSONAL</b>						
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					
<b>COMPONENTE DEL ENTORNO</b>						
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					

### Satisfacción de los pacientes postoperados

N°	Ítem	Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
<b>TRATO</b>				
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			
<b>CONTINUIDAD</b>				
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			
<b>RESULTADO DEL CUIDADO</b>				
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:** Calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado.

**Nombre del investigador principal:** Fretel Carhuaricra, Aydee

**Propósito del estudio:** Evaluar la calidad del cuidado en la satisfacción del paciente pos operado atendido en centro quirúrgico del Hospital Nacional de Oxapampa en el año 2021.

**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. Fretel Carhuaricra, Aydee, investigadora principal a través del celular (989529850) email [afc\\_wonder@hotmail.com](mailto:afc_wonder@hotmail.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
Aydee Fretel Carhuarica	
Nº de DNI	
21124457	
Nº teléfono móvil	
989529850	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Aydee Fretel Carhuarica	
Nº de DNI	
21124457	
Nº teléfono	
989529850	
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

## Anexo D. Hoja de Informe de Similitud

### FRETEL CARHUARICRA AYDEE

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>13%</b>	<b>13%</b>	<b>4%</b>	<b>%</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>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uoosevelt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

10 es.slideshare.net 1%  
Fuente de Internet

---

11 repositorio.uss.edu.pe 1%  
Fuente de Internet

---

---

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 1%  
Excluir bibliografía Activo