



**Universidad
Norbert Wiener**

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

**CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA DESDE LA
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO DEL SERVICIO
DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2022**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTE
CLINICO QUIRURGICO**

**PRESENTADO POR:
ORTEGA RAMOS, ANGELA MARILYN**

**ASESOR:
MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARÍA**

**LIMA – PERÚ
2022**

DEDICATORIA:

A Dios por regalarme la dicha de la vida. A mis padres por ser mi soporte. A mi esposo e hija que son mi motor, mi motivo y me impulsan a seguir adelante siempre.

AGRADECIMIENTO:

A la Mg. Pretell Aguilar Rosa Maria, por
brindarme su enseñanza y paciencia.

ASESORA:
MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARÍA

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

SECRETARIO : Dra. Milagros Lisbeth Uturunco Vera

VOCAL : Dra. Maria Hilda Cardenas De Fernandez

Índice

Dedicatoria..... iii

Agradecimiento.....	iv
Índice.....	vii
Resumen.....	iv
Abstract.....	x
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Teórica.....	5
1.4.2. Metodológica.....	6
1.4.3 Práctica.....	6
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	7
1.5.1 Temporal.....	7
1.5.2. Espacial.....	7
1.5.3. Recursos.....	7
2. MARCO TEÓRICO.....	8

2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas.....	10
3. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Método de la investigación.....	16
3.2. Enfoque de la investigación.....	16
3.3. Tipo de investigación.....	16
3.4. Diseño de la investigación.....	16
3.5. Población, muestra y muestreo.....	17
3.6. Variables y operacionalización.....	18
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.7.1. Técnica.....	19
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	19
3.7.3. Validación.....	21
3.7.4. Confiabilidad.....	21
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	22
3.9. Aspectos éticos.....	23
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	24
4.1. Cronograma de actividades.....	24
4.2. Presupuesto.....	25
5. REFERENCIAS.....	26
ANEXOS.....	33

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	39
Anexo 2: Matrices de operacionalización de variables.....	41
Anexo 3: Instrumentos.....	43
Anexo 4: Consentimiento informado.....	50

RESUMEN

Objetivo: Determinar la calidad de los cuidados de enfermería desde la percepción del

paciente post operado del servicio de Cirugía en un hospital de Lima, 2022. **Metodología:** Estudio de diseño observacional de enfoque cuantitativo, de corte transversal. La población estará conformada por 80 pacientes post operados con anestesia general y regional que pasan a la Unidad de Recuperación Post Anestésica y luego al servicio de Cirugía de un Hospital de Lima, seleccionados de acuerdo a criterios de inclusión y exclusión planteados en la investigación, no se calculó tamaño muestral. **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:** Se empleará la técnica de la encuesta. El instrumento será un cuestionario denominado “Calidad del cuidado de Enfermería percibido por pacientes postquirúrgicos hospitalizados.”, medidos con la escala Likert, validado por el autor Guevara Cubas, Hernando. **Procedimientos:** La recolección de datos se realizará en 2 meses, en el servicio de Cirugía. Una vez recolectada la información mediante la aplicación del instrumento, el análisis estadístico se hará realizando codificación a los datos obtenidos en el Programa Microsoft Excel 2019 y el Programa SPSS versión 26.0. **Análisis Estadístico:** Para comunicar los resultados obtenidos en el presente estudio, se emplearán gráficos en barras y/o circulares y tablas.

Palabras claves: Calidad; Cuidados de Enfermería; Percepción del paciente; Paciente postoperado; Cirugía general.

ABSTRACT

Objective: To determine the quality of nursing care from the perception of the post-operative patient of the Surgery service in a hospital in Lima, 2022. **Methodology:** Cross-sectional observational study with a quantitative approach. The population will be made up of 80 post-operative patients with general and regional anesthesia who go to the Post Anesthetic Recovery Unit and then to the Surgery service of a Hospital in Lima, selected according to inclusion and exclusion criteria set forth in the investigation, not sample size was calculated. **Data collection techniques and instruments:** The survey technique will be used. The instrument will be a questionnaire called "Quality of Nursing care perceived by hospitalized post-surgical patients." measured with the Likert scale, validated by the author Guevara Cubas, Hernando. **Procedures:** Data collection will be carried out in 2 months, in the Surgery service. Once the information is collected through the application of the instrument, the statistical analysis will be done by coding the data obtained in the Microsoft Excel 2019 Program and the SPSS version 26.0 Program. **Statistical Analysis:** To communicate the results obtained in this study, bar and/or circular graphs and tables will be used.

Keywords: Quality; Nursing care; Patient perception; Postoperative patient; General Surgery.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Calidad de atención referente a los múltiples sistemas de Salud, es un compromiso de las diversas agrupaciones que laboran en un centro hospitalario, no obstante la tarea de los enfermeros es bastante fundamental, debido a que son quienes ofrecen un cuidado directo y está en contacto por muchísimo más tiempo con el paciente, por lo cual una atención empática de buena calidad es imprescindible para poder hacer que los pacientes se sientan satisfechos, debido a que son propensos al trato que reciben y muchas veces usan aquel aspecto al apreciar la calidad de la atención como un todo (1).

Calidad es saber hacer lo que se debe hacer en el momento preciso, tener los instrumentos para hacerlo de una manera correcta. La calidad de atención está considerada para su utilización y garantía en los lineamientos del Ministerio de Salud, con un motivo que compromete a todos los expertos de la salud al brindar una atención al paciente que acude para ser atendido, que se apoya en la aplicación de principios como la no maleficencia, beneficencia y justicia, de igual manera la preparación técnica adecuada y contar con los recursos suficientes (2).

Por lo tanto, la calidad de cuidado que brindan los enfermeros en los pacientes postoperados se considera esencial, debido a que de esos cuidados va depender la recuperación o no del paciente, la estancia hospitalaria, la aparición de signos de alarma, entre otros; cabe destacar que todos los cuidados de Enfermería con enfoque humanístico son la parte más primordial de la profesión, sin dejar de lado la parte técnica y científica, ya que son el cimiento que avala cada una de las actividades (3).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2017, “señala que tan sólo en Estados Unidos de América, los errores por medicación son causantes al menos de una muerte diaria y daños en aproximadamente de 1.3 millones de personas anualmente, aunque se aprecia que tales índices de eventos adversos se presentan de igual número tanto en países de baja economía como en países de economía alta, de igual manera un gran número de países no cuentan con datos exactos. Se cree que el precio mundial referente con los errores de medicación sube a \$ 42 000 millones anualmente, o sea alrededor del 1% del gasto sanitario mundial”. Una medicación equivocada puede ocasionarse por diversos motivos ya sea porque los profesionales se encuentren agotados, por la carga laboral, deficiencia de trabajadores, por inadecuada o nula información, inclusive por información errónea de los pacientes (4).

Igualmente, La OMS en el año 2018, “estima que alrededor de 421 millones de individuos ingresan a hospitalización al año, y que, en su estadía hospitalaria, 42.7 millones de ellos sufre cualquier tipo de acontecimiento adverso. Según los datos más actuales, indican que los daños a los pacientes a lo largo de la atención de salud viene a ser la catorceava causa de morbimortalidad en todo el mundo” (5).

Para Jurupe N, (2018), “En Perú los servicios de cirugía en el área público, concuerdan con la realidad, pese a las tácticas que se permanecen aplicando y desarrollando por mejorar la calidad del servicio a causa de las instituciones prestadoras de la salud, en varias situaciones se puede mirar que una sección poblacional todavía siguen manifestando un elevado nivel de insatisfacción con los cuidados que reciben por parte de los enfermeros, en medio de las quejas más comunes se destacan la violencia, desatención, falta de interés, entre otros” (6).

Esto coincide con un estudio realizado por Cárdenas S, (2016) “donde se evidenció que más del 15% de los pacientes hospitalizados en el área de Cirugía refieren estar

insatisfechos”. Por lo mencionado anteriormente es que el personal de Enfermería desempeña un rol esencial en el equipo multidisciplinario y es responsable de la atención integral de paciente teniendo en cuenta muchos factores como la ética, conocimientos científicos y técnicos (7).

De igual manera, Guevara H, (2019) menciona que en el servicio de Cirugía “se ha observado conductas y escuchado comentarios por parte de los pacientes y sus familiares donde manifiestan haber recibido una mala e inadecuada atención de calidad de los enfermeros, refiriendo sus quejas en la Jefatura del Departamento de Cirugía, amenazando con acudir a los medios de comunicación para hacer sus respectivas denuncias, maltratos como: respuestas inadecuadas del personal de Enfermería, falta de insumos y medicamentos en el servicio, falta del personal de Enfermería, entre otras” (8).

Es por ello que la calidad de cuidado de Enfermería consiste en tener la capacidad de establecer una óptima interrelación enfermera – paciente, a través de una relación empática con la finalidad de lograr la recuperación integral del paciente (9).

El Hospital Nacional Hipólito Unanue (HNHU) se ubica, en la zona Este de la Ciudad de Lima, en el distrito de El Agustino. Es un hospital público peruano, administrado por el Ministerio de Salud del Perú (MINSA), encargado de la atención especializada, prevención y disminución de riesgos, formación y especialización de personas, así como docencia e investigación (10).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la calidad de los cuidados de enfermería desde la percepción del paciente post operado del servicio de Cirugía en un hospital de Lima, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la calidad de los cuidados de Enfermería desde la percepción del paciente post operado según el componente Técnico – Científico del servicio de Cirugía de un hospital de Lima, 2022?
- ¿Cuál es la calidad de los cuidados de Enfermería desde la percepción del paciente post operado según el componente Humano del servicio de Cirugía de un hospital de Lima, 2022?
- ¿Cuál es la calidad de los cuidados de Enfermería desde la percepción del paciente post operado según el componente Entorno del servicio de Cirugía de un hospital de Lima, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la calidad de los cuidados de enfermería desde la percepción del paciente post operado del servicio de Cirugía de un hospital de Lima, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la calidad de los cuidados de Enfermería desde la percepción del paciente post operado según el componente Técnico – Científico del servicio de Cirugía de un hospital de Lima, 2022.

- Identificar la calidad de los cuidados de Enfermería desde la percepción del paciente post operado según el componente Humano del servicio de Cirugía de un hospital de Lima, 2022.
- Identificar la calidad de los cuidados de Enfermería desde la percepción del paciente post operado según el componente Entorno del servicio de Cirugía de un hospital de Lima, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La presente investigación tiene como propósito reforzar los conocimientos del personal de Enfermería y concientizar a las autoridades para implementar nuevas estrategias en cuanto a la calidad del cuidado, puesto que es un tema fundamental en el actuar diario de los enfermeros en los diversos servicios, sobretodo en el área de Cirugía donde los pacientes postoperados necesitan cuidados físicos como psíquicos, para prevenir el retraso en su recuperación quirúrgica, y puedan evitarse complicaciones debido a una atención inadecuada, que pueden deberse a múltiples factores que en este estudio se detallan con base científica. El personal de Enfermería es el encargado de brindar cuidados durante las 24 horas del día, teniendo una relación directa de enfermera – paciente, es por ello que se desea fortalecer esta relación con base científica, y recordar todo lo enseñado en la carrera profesional de Enfermería y que no solo sea teoría sino que se evidencie en el actuar diario, reflejándose en una buena percepción del paciente.

1.4.2. Metodológica

El presente estudio servirá de guía o como referencia para investigaciones a futuro que requieran de soporte bibliográfico para poder dar a conocer la importancia de seguir haciendo hincapié en la percepción del paciente en cuanto a calidad de cuidado. Los enfermeros somos el pilar de un centro hospitalario porque somos nosotros quienes estamos en contacto con el paciente, y depende de nosotros crear en ellos una actitud positiva y que valoren nuestro trabajo. Por lo tanto se espera que este estudio tenga un porcentaje alto en cuanto al nivel de calidad de los cuidados de enfermería que percibe el paciente y se nos reconozca como parte fundamental de la recuperación del paciente postoperado.

1.4.3. Práctica

Durante las prácticas hospitalarias de la especialidad que se realizaron por diversas áreas del servicio de Cirugía, se logró verificar que debido a la carga laboral, la demanda de pacientes y déficit de enfermeras, no se brindaba un trato de calidad. Es por ello que se utilizará este estudio para concientizar a las instituciones tanto públicas como privadas para implementar planes estratégicos de mejora y poder actuar frente a este problema, de este modo no sean perjudicados los pacientes, porque ellos merecen una atención de calidad adecuada tanto físico como psicológico para que su recuperación sea eficaz y se eviten futuras complicaciones.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El tiempo se puede ver afectado por la disponibilidad de nuestros horarios debido a nuestro trabajo asistencial. Actualmente por la pandemia de COVID 19 que estamos atravesando se ven limitados los accesos a la aplicación del estudio.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizará en la provincia de Lima, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Ubicado el distrito del Agustino. El servicio de Cirugía del Hospital puede negarse a participar de la encuesta debido a diversos factores como: el espacio pequeño para poder reunir al personal y aplicar los protocolos de prevención de Covid 19.

1.5.3. Recursos

Existe disponibilidad de recursos materiales para el desarrollo del estudio, el recurso humano estará a cargo de la investigadora, así como los recursos materiales y económicos.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Amed, et al., (2019). En su estudio realizado en Colombia tuvieron como objetivo “*evaluar la calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en instituciones de salud*” Se aplicó el instrumento a 212 pacientes. En los resultados se pudo detallar que se brindaba una calidad total de 62%. Entre las dimensiones con más alta calidad fue “monitorea y hace seguimiento” con un 73,2% y la más baja “se anticipa” con 56,1%. Entre los pacientes que dijeron no haber sido atendidos y no reconocen a la Enfermera (o) del servicio se encuentran el 42% (8).

Salazar, (2019). En su estudio realizado en el Hospital San Vicente de Paúl, tuvieron como objetivo “*determinar la calidad de atención enfermero percibido por familiares de pacientes pediátricos*” la población fue de 165 familiares de pacientes pediátricos; el instrumento utilizado fue el cuestionario CARE-Q. Entre los resultados obtenidos se evidenció un nivel de calidad media que perciben los usuarios por parte del personal de enfermería (9).

Pabon y Palacio, (2020). En su estudio realizado en Colombia tuvieron como objetivo “*determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios*” Se utilizó como instrumento un cuestionario. Se

pudo concluir que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital es en términos generales buena (11).

A nivel nacional:

Gámez, (2019). En su estudio tuvieron como objetivo “*determinar la calidad del cuidado Enfermero en el postoperatorio de un Centro Quirúrgico*” Se aplicó el instrumento a 117 pacientes postoperados. Dentro del resultado destaca que la calidad de cuidado enfermero en el postquirúrgico es regular con un 65%, por lo tanto se llegó a la conclusión que, los pacientes post operados de dicha institución no reciben un adecuado cuidado de calidad (12).

Huamán, et al., (2018). En su estudio realizado en el Hospital Cayetano Heredia tuvieron como objetivo “*identificar la calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post operado*” Se aplicó el instrumento a una muestra de 42 pacientes que habían recibido anestesia general y regional que pasan a la Unidad de Recuperación Post Anestésica y luego a hospitalización de cirugía. (13).

Altamirano, (2017) En su estudio tuvieron como objetivo “*determinar la calidad de los cuidados que vienen aplicando los enfermeros, según la percepción del paciente*” Se aplicó el instrumento a 40 participantes hospitalizados, entre los resultados resaltaron que los pacientes que perciben la calidad de los cuidados de Enfermería de manera favorable son un 17.5%, quienes perciben como medianamente favorable con un 80% y como desfavorable el 2.5%; por lo tanto concluyen que los pacientes perciben el cuidado de Enfermería de una forma regular favorable (14).

2.2. Bases teóricas

2.1 Definición de las variables:

Calidad de cuidado de Enfermería: “Consiste en tener la capacidad para establecer una óptima interrelación enfermera - paciente, a través de una relación empática con la finalidad de lograr la recuperación de la salud, teniendo en cuenta su integralidad biopsicosocial; así mismo brindar un servicio que se ajuste a sus necesidades y que vayan más allá de lo que el paciente necesite, debiéndose incluir también el costo del servicio y cumplir los requisitos de calidad” (15).

2.2 Teorías:

“Watson cree que el cuidado integral de la salud es fundamental para la calidad del cuidado en enfermería; así mismo el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) es un modelo que contiene los mismos pasos que el proceso de investigación científica: observación, planificación, intervención y evaluación. El cuidado en cuanto a calidad se puede demostrar de manera eficaz y práctica de forma interpersonal y mediante la observación directa de los fenómenos. Cada necesidad es importante para que los cuidados de enfermería sean de calidad, destacando que en el periodo postoperatorio es importante la aplicación de esta teoría debido a que el paciente tendrá dificultades para poder expresar lo que siente. La valoración del mismo en otros indicadores no verbales como diaforesis, signos vitales alterados, u otras manifestaciones comunica que algo le sucede. La observación y el cuidado que menciona Watson son importantes en el quehacer de enfermería” (16).

2.2.1 Evolución histórica:

Avedis Donabedian: Este personaje se graduó de médico y fue principal fundador de los estudios referente a la calidad en la atención de los sistemas de salud y la investigación de los resultados de medicina, prioritariamente fue el más conocido como creador del modelo de atención. Nació un 7 de Enero de 1929 en Beirut, Líbano, en una familia armenia de Turquía y su deceso fue el 9 de noviembre del 2000 en Michigan, Estados Unidos. Entre sus investigaciones que más resaltó su trayectoria y lo hizo tener mucho prestigio y fama se encuentra el estudio titulado "Evaluación de la calidad de la atención médica", el cual es ampliamente leído, citado y conmemorado al transcurrir del tiempo (17).

Asimismo se destaca que Donabedian divide la calidad de los cuidados en tres dimensiones fundamentales y son las siguientes:

- Componente técnico: Esta dimensión hace referencia a una serie de elementos que conforman la prestación de los servicios de salud, así mismo la capacidad del personal de salud, avances científicos y la adecuación de la asistencia que se brinda; considerándose dentro de este componente la estructura física y todos los servicios para la realización de procedimientos (27).

- Componente humano: Esta dimensión hace referencia a la interacción del profesional de salud y el usuario, asimismo a su grado de comunicación que involucre una óptima relación interpersonal con respeto, empatía, confianza, lenguaje claro, cordialidad y veracidad en la información que se le brinde al usuario para así influir determinantemente en su satisfacción (27).

- Componente del entorno (confort): Esta dimensión hace referencia a la comodidad que brindan una institución de salud, así mismo se refiere al conjunto de circunstancias que

permitan que el paciente se sienta a gusto, dentro de ello tenemos: la iluminación, ventilación, orden, el adecuado suministro de alimentos, óptimos servicios públicos y el cuidado de la privacidad (27).

El paciente post operado: El paciente post operado es considerado crítico, por el riesgo de presentar una alteración hemodinámica y cardiorrespiratorio, producto de la anestesia general, inconsciencia, ausencia de sensaciones y del tono simpático en pacientes que se les administró anestesia regional, por este motivo es fundamental la observación continua y brindar cuidados de enfermería específicos para garantizar la seguridad y evitar complicaciones postoperatorias (28).

2.2.1. Calidad de los cuidados de Enfermería

Concepto de Calidad de los cuidados de Enfermería

Calidad: Para la OMS, “cuando se habla de calidad se refiere a asegurar que cada usuario pueda recibir una serie de servicios tanto diagnósticos como terapéuticos, y que sean en su posibilidad los más óptimos y adecuados, teniendo en consideración todos los factores y conocimientos del usuario, así como también de los servicios médicos para alcanzar mejores resultados, evitando efectos iatrogénicos y así poder alcanzar una máxima satisfacción del paciente”. (18) Cuando se habla de calidad también nos referimos a ser competentes, tener eficacia y respetar al usuario tanto como a su familia; resaltando que calidad significa “hacer lo correcto”, de una manera correcta e inmediata; así mismo la calidad abarca ser puntuales, ser pulcros, mejorar continuamente, innovando y utilizando un vocabulario cabal para que los usuarios tengan confianza durante la atención brindada. (19)

Cuidados de Enfermería: “Es la conservación o preservación de algo, asimismo es la atención y ayuda hacia un ser vivo. La terminología cuidar deriva del latín cuidar y el termino enfermería está asociado a la vigilancia y atención de un usuario enfermo” (20). En el periodo postoperatorio, los cuidados que brindan los enfermeros estarán basados en aliviar dolor, mantener un equilibrio fisiológico, prevenir posibles complicaciones y educar a los pacientes sobre los cuidados personales que sean necesarios y eficaces. De igual forma en la etapa post quirúrgica la atención se concentrará en la vigilancia continua y valoración integral del paciente post operado, con el fin de brindar cuidados especializados. (21)

Características de la calidad de los cuidados de enfermería

Planificación, Evaluación y Mejora de la Calidad Asistencial. “Se lleva a cabo mediante la aplicación de enfoques sobre calidad, aportando así el desarrollo de nuevos conceptos referentes a calidad de salud. Un aporte importante fue dada por Juran, donde sostiene que la calidad puede planificarse, evaluarse y mejorarse, siendo la planificación muy importante para mejorar la calidad mediante el diseño de servicios adecuados a las necesidades del paciente, asimismo se debe destinar y organizar los recursos para el logro de objetivos. De esta manera realizar evaluaciones e implementación de medidas necesarias con el fin de mejorar la calidad y así pueda producirse después del diseño de un sistema de medida que haga posible su evaluación rigurosa” (22).

En cuanto a la variable de estudio Calidad del Cuidado del profesional de enfermería; se menciona que son las acciones que se realizan para lograr la seguridad que el paciente necesita en los procesos sanitarios, en los diagnósticos y las terapias que recibe. Dichas acciones se realizan tomando en cuenta los diferentes elementos y características que presenta el paciente, esto para poder brindar la atención y el cuidado con un mínimo de

riesgos, así como la satisfacción de los pacientes (30).

Asimismo, el cuidado resulta de un desarrollo conjunto de procesos que se enfocan en acciones que buscan la recuperación integral del paciente, así como el cumplimiento de sus necesidades. De igual forma del cuidado define como aquel proceso que se da interpersonal terapéutico, siendo humanizado, con esencia y estudio, teniendo como fin el logro y el alcance eficiente de respuestas del quien necesita (paciente, usuario, familiar, etc.). A toda a esta definición y elementos tomados en cuenta se le conoce como cuidado (31).

Dentro de ello el cuidado aporta en la interacción entre el paciente y la enfermera, donde se desarrollan emociones, conocimientos, actitudes, entre otros que representa un interés del profesional por el cuidado del paciente. Por lo que el cuidado es una actitud, una forma de comportamiento donde la persona se preocupa de una forma desvelada por la recuperación o el bienestar de otra persona. Finalmente se puede decir que el cuidado es una acción educativa donde existe un compromiso por otras personas siendo una responsabilidad moral el cuidar de su salud (32).

Es así que parte fundamental de las habilidades de enfermería es tener una buena comunicación tanto con los pacientes, familiares como los demás profesionales sanitarios, siendo un componente relevante en sus labores. Es así que el personal debe tener la capacidad de poder escuchar al paciente para conocer cómo se siente y poder optar por mejores opciones, para mejorar su salud y calidad de vida (33).

Es así que parte fundamental de las habilidades de enfermería es tener una buena comunicación tanto con los pacientes, familiares como los demás profesionales sanitarios, siendo un componente relevante en sus labores. Es así que el personal debe

tener la capacidad de poder escuchar al paciente para conocer cómo se siente y poder optar por mejores opciones, para mejorar su salud y calidad de vida (34).

De igual forma el mismo cuidado es un proceso de confianza que se da en la persona durante un tiempo determinado. Asimismo, el confiar es permitir la libertad de acción de la persona, habiendo claro un riesgo presente, por lo que requiere de esperanza de que todo continúe en un proceso seguro con un mínimo de riesgo en lo que respecta la salud (35).

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El presente estudio de investigación es hipotético deductivo porque consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas (23).

3.2 Enfoque de la investigación

Es de enfoque cuantitativo porque utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, con la medición numérica utilizando la estadística (24).

3.3 Tipo de investigación

Es de tipo aplicada porque es aquella que tiene como objetivo resolver problemas concretos y prácticos de la sociedad. Se trata de convertir el conocimiento puro como las teorías en un conocimiento práctico (29).

3.4 Diseño de investigación

El diseño de este estudio es observacional de tipo descriptivo dado que sólo se observó la variable y se tomó información a partir de ella; y es de corte transversal dado que los datos fueron recogidos en un momento determinado (29).

3.5 Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

La población estará conformada por 80 pacientes post operados con anestesia general y regional que pasan a la Unidad de Recuperación Post Anestésica y luego al servicio de Cirugía de un Hospital de Lima.

3.5.2 Muestra

No habrá muestra porque se utilizará toda la población, por ser una población pequeña, las cuales deberán cumplir con los parámetros de selección a indicarse en esta sección.

3.5.3 Muestreo

Se utilizará muestreo no probabilístico por conveniencia porque es una técnica donde las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador. Estas muestras se seleccionan solo porque son fáciles de reclutar y porque el investigador no consideró seleccionar una muestra que represente a toda la población (24).

Criterios de inclusión:

- Pacientes post operados que hayan recibido anestesia general y/o regional.
- Pacientes con Glasgow 15
- Pacientes que deciden participar voluntariamente
- Pacientes que firmen el consentimiento informado
- Pacientes post operados que sean mayores de 18 años.

Criterios de exclusión

- Pacientes post operados de manera ambulatoria
- Pacientes sedados o con Glasgow menor a 15
- Pacientes que decidieron no participar

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de los cuidados de Enfermería desde la percepción del paciente postoperado.

Definición Operacional: “Es la destreza para entablar una óptima interrelación enfermera - paciente en un Hospital de Lima, identificando las dimensiones técnico – científica, humana y ámbito; el cual va a ser medido con el cuestionario calidad del cuidado de enfermería percibido por pacientes postquirúrgicos hospitalizados”.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Técnico - Científica:	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Eficacia • Eficiencia • Continuidad • Seguridad • Integralidad 	Categorica – Ordinal (Escala de Likert)	<ul style="list-style-type: none"> - Buena 16 - 24 - Regular 8 - 15 - Mala 0 - 7
Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Información • Interés • Amabilidad • Ética • Confianza 		<ul style="list-style-type: none"> - Buena 23 - 24 - Regular 12 - 22 - Mala 0 - 11
Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad • Ambientación • Limpieza • Orden • Privacidad 		<ul style="list-style-type: none"> - Buena 13 - 16 - Regular 7- 12 - Mala 0 - 6

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se aplicará para la recolección de los datos de la variable, será la encuesta que tiene como objetivo establecer un contacto directo con los pacientes que se consideran fuentes de información y el instrumento será un cuestionario.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Cuestionario de calidad de cuidado de enfermería

Se hará uso de un cuestionario titulado “Calidad del cuidado de Enfermería percibido por pacientes postquirúrgicos hospitalizados. Departamento de Cirugía Hospital de Policía” tipo Likert, elaborado y validado por el autor Guevara Cubas Hernando, el cual fue realizado en base a la teoría de calidad de Donabedian; y se constituye por las siguientes secciones: Introducción, instrucciones, datos generales; tiene 37 preguntas que detallan sobre los cuidados que se recibió de los Enfermeros. De la pregunta 1 al 12 corresponde a la dimensión Técnico – Científica, de la pregunta 13 al 29 corresponde a la Dimensión Humana, de la pregunta 30 al 37 corresponde a la Dimensión Entorno (26).

Cuestionario de Eficiencia en RCP:

Para la variable Eficiencia en RCP se aplicó el instrumento tomado del estudio “Nivel de conocimiento y eficiencia en RCP avanzado en los profesionales de salud del servicio de

emergencia en el Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz PNP. Lima, 2021” que fue realizado por la autora Reyes Aguirre, Nancy Roxana.

Se desarrollará en 2 dimensiones; el cuestionario consta de 26 preguntas de opción cerrada, las cuales tienen un valor de a mayor puntaje mayor confianza. La validación de V Aiken = 0.90, y Alfa Cronbach = 0.8

El valor final de la puntuación será:

- Eficiencia alta = 115 - 156 puntos
- Eficiencia media = 71 - 114 puntos
- Eficiencia baja = < 70 puntos

3.7.3. Validación

Cuestionario de calidad de cuidado de enfermería

El cuestionario que se empleará en el estudio, fue sometido previamente en el estudio de Guevara, a un juicio de expertos que estuvo a cargo por siete especialistas, se procesó la información en la tabla de Prueba Binomial, obteniendo un resultado de 97%, lo que concluyó que el instrumento fuera válido y sea aplicado en el estudio (26).

3.7.4. Confiabilidad

Después de realizar la validación del instrumento se puso en ejecución la prueba piloto que estuvo constituido por 25 pacientes postoperados que se encuentran en URPA con el fin de verificar la validez estadística mediante la prueba de fiabilidad estadística, se aplicó la prueba α de Cronbach, el cual tuvo como resultado 0.95, concluyendo que es una herramienta confiable (26).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Autorización y coordinación previa para la recolección de datos

Una vez que mi estudio sea aprobado, se emitirá una solicitud de parte de la Universidad a la Dirección de Enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue, con el fin de que autorice la aplicación del instrumento para la investigación.

Una vez que se obtenga la autorización por parte de la jefatura de Enfermería, se informará a la coordinadora del área de Cirugía sobre la investigación y se le explicará los objetivos y el propósito del estudio.

Luego se continuará con la selección de los pacientes utilizando los criterios de inclusión y exclusión, para que firmen el consentimiento informado, explicándoles que los resultados serán de mucha utilidad y gran aporte para futuros estudios y la implementación de capacitaciones continuas.

Aplicación del instrumento de recolección de datos

Se programará la aplicación de los instrumentos los días de lunes a viernes por las tardes, entre las 3:00 y 6:00 pm, encuestando a la muestra seleccionada de pacientes del servicio de Cirugía del Hospital, en promedio de 8 por día.

Plan de análisis

Para poder realizar el análisis estadístico, se realizará codificación de toda la información recolectada en el Programa Microsoft Excel 2019 y el Programa Estadístico SPSS versión 26.0, y luego se mostrarán los resultados de la investigación, en tablas y gráficos.

3.9. Aspectos éticos

En el presente estudio, se tomará en cuenta cuatro aspectos éticos:

Principio de autonomía. Se abordará a los pacientes postoperados del servicio de Cirugía en un Hospital de Lima, respetando su decisión de querer o no participar del estudio, previa explicación sobre los objetivos del estudio y si están de acuerdo firmarán su consentimiento informado.

Principio de beneficencia. Tanto los pacientes postoperados del servicio de Cirugía en un Hospital de Lima como el personal de Enfermería serán beneficiados con este estudio puesto que servirá como guía para tener una atención de calidad en la relación enfermera – paciente.

Principio de no maleficencia. Se le detallará a todos los pacientes postoperados del servicio de Cirugía en un Hospital de Lima, que su participación en el estudio no tendrá ninguna implicancia para su salud y se respetará la privacidad de sus respuestas.

Principio de justicia. Se le explicará a los pacientes postoperados del servicio de Cirugía en un Hospital de Lima que todos serán tratados de igual manera, con respeto, no habrá ningún tipo de discriminación ya sea por sexo, raza, creencias religiosas, entre otras.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021								2022											
	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	3	5	7	1	3	5	7	1	3	5	7	1	3	5	7	1	3	5	7
Establecer el problema.	✓	✓																		
Indagación de la bibliografía.		✓	✓	✓																
Realización de la introducción.			✓	✓	✓	✓														
Realización de la formulación del problema general y específicos.					✓	✓	✓													
Realización de los objetivos generales y específicos.					✓	✓	✓													
Realización de la justificación de la investigación							✓	✓												
Realización del marco y base teórica							✓	✓	✓	✓	✓									
Realización de la metodología (tipo, diseño, población, operacionalización)									✓	✓	✓	✓								
Realización de los procedimientos y análisis de datos										✓	✓									
Realización de aspectos éticos de la investigación.										✓	✓									
Realización de aspectos administrativos de la investigación											✓	✓	✓							
Realización de los anexos, caratula y dedicatorias											✓	✓	✓							
Aceptación del proyecto de tesis												✓	✓							
Aplicación del instrumento												✓	✓	✓	✓	✓				
Composición del informe final																✓	✓	✓	✓	
Exposición de informe final																			✓	

4.2 Presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	TOTAL
Material de escritorio	10 unidades	Lapiceros	10.00
	01 unidad	Engrapador	12.00
	1 caja	Grapas	3.00
	01 unidad	Perforador	15.00
	1 paquete	Sobre manila	8.00
	02 unidades	Resaltador	8.00
	1 millar	Hojas bonds	24.00
	02 unidades	Correctores	12.00
	1 caja	Faster	7.00
	1 paquete	Notas adhesivas	12.00
	1 caja	Clips	5.00
	01	Sacagrapas	3.00
Material informático	01 unidad	USB	45.00
	01 unidad	Tinta color negro	80.00
Servicio de impresión	03 unidades	Anillados	20.00
	03 unidades	Empastados	80.00
Servicio de movilidad	30 unidades	Movilidades	90 soles
Alimentación	20 unidades	Alimentos	200 soles
Asesor externo	01	Recursos humanos	2500
TOTAL			2568.00

5. REFERENCIAS

1) Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue. [tesis Licenciatura]. Lima - Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017. [Acceso 10 de diciembre 2020]. Disponible en:

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

2). Oficina Ejecutiva de Transferencia Tecnológica y Capacitación. Fundamentos de Salud Pública. [Revista en línea] Lima – Perú. Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Salud, 2017. [Acceso 12 de diciembre 2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4514.pdf>

3) Lagoueyte M. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. Rev. Univ. Ind. Santander. [Revista en línea]. Colombia 2015. [Acceso 06 de Diciembre 2020]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013

4) Organización Mundial de la Salud (OMS). Iniciativa mundial para reducir a la mitad los errores relacionados con la medicación en cinco años; GINEBRA/BRONN: 2017. [Acceso 16 de Diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/29-03-2017-who-launches-global-effort-to-halve-medication-related-errors-in-5-years>

- 5) Organización Mundial de la Salud (OMS). Seguridad del paciente. 2018. [Acceso 25 de Diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- 6) Jurupe N, Mollán J, Quispe S. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de Enfermería en el periodo trans operatorio en un Hospital de Lima Metropolitana. Universidad peruana Cayetano Heredia, facultad de Enfermería; [tesis Licenciatura]. Lima - Perú: 2018. [Acceso 20 de diciembre 2020]. Disponible en: <https://bit.ly/2KDm83W>
- 7) Guevara H. Calidad del cuidado de Enfermería percibido por pacientes postquirúrgicos hospitalizados. Departamento de Cirugía Hospital de Policía. [tesis Licenciatura]. Lima - Perú: 2019. [Acceso 10 de diciembre 2020]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38014/Guevara_CH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 8) Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Universidad Francisco de Paula Santander. [tesis Licenciatura]. Colombia: 2019 [Acceso 15 de diciembre 2020]. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
- 9) Salazar E. Calidad de cuidado enfermero percibido por familiares de pacientes pediátricos en el hospital San Vicente de Paúl Ibarra. Universidad Técnica del Norte. [tesis Licenciatura]. Ecuador: 2019. [Acceso 15 de diciembre 2020]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9486>

10) Reseña histórica del Hospital Nacional Hipólito Unanue. [Revista en línea]. Perú: 2020 [Acceso 10 de diciembre 2020]. Disponible en: <http://www.hnhu.gob.pe/transparencia/Datos%20generales/RESE%C3%91A%20HISTORICA.pdf>

11) Lenis C, Manrique F. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios. [Revista en línea]. Colombia: 2020 [Acceso 18 de diciembre 2020]. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

12) Pabon N, Palacio K. Calidad del cuidado enfermero en el Post Operatorio del Centro Quirúrgico-Hospital Hipólito Unanue Tacna. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. [tesis Licenciatura]. Lima - Perú: 2017. [Acceso 22 de diciembre 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3815>

13) Alva R, Huamán K, Zuñiga V. Calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post operado del Hospital Cayetano Heredia. [tesis Licenciatura]. Lima - Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [Acceso 20 de diciembre 2020]. Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/4390>

14) Altamirano S. Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Sergio Bernales. [tesis Licenciatura]. Lima - Perú: Universidad César Vallejo; 2017. [Acceso 15 de diciembre 2020]. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11982/Altamirano_CSXG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

15) Mastrapa Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. [Revista en línea]. Cuba: 2016. [Acceso 15 de diciembre 2020]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>

16) Guerrero R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión, [Revista en línea] 2016. Lima - Perú: 2016. Disponible en: <https://bit.ly/2SZsEFH>

17) Donabedian A. Garantía y Calidad de la Atención Médica. Instituto Nacional de Salud Pública, México. Citado por: Álvarez L, Barrera M, Madrigal C. Calidad de la Atención en Enfermería. Medellín: Programa Auditoría en Servicios de Salud Ces [internet]. [Acceso 15 de diciembre 2020]. Disponible en: http://bdigital.ces.edu.co:8080/dspace/bitstream/123456789/26/1/Calidad_atencion_en_enfermeria.pdf.

18) Organización Mundial de La Salud. Enfermería. 2017. Disponible en: <https://bit.ly/2yfwY7G>

19) Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital regional docente de Trujillo. [tesis Licenciatura]. Lima - Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2016. [Acceso 10 de diciembre 2020]. Disponible en: <https://bit.ly/2BQFpbm>

20) Carvalho I. Evaluación y monitorización de los cuidados enfermeros en la atención primaria de la salud - Enfermería. Metas enfermería [Publicación periódica en línea] 2016.

[Acceso 10 de diciembre 2020]. Disponible en:

<http://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80871/>

21) Castro C., Moreno C. y Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan. [tesis Licenciatura]. Amazonas - Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2016. [Acceso 10 de diciembre 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/UNAP/4461>

22) 10 datos sobre seguridad del paciente E. OMS: 2018. [Acceso 06 de Diciembre 2020] Disponible en: <https://bit.ly/2QIbExG>

23) Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill. 2018. 714 p

24) Coronado R, Cruz E, Macías S, Arellano A, Nava T. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores, Revista mexicana de medicina física y rehabilitación; México: 2013. [Acceso 18 de Diciembre 2020] Disponible en: <https://bit.ly/2BTCkHr>

25) Hernández R. Metodología de la investigación. Distrito Federal: Mc Graw Hill. [Internet]. 2018. [Acceso 15 de Diciembre 2020] Disponible en https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

26) Guevara H. Calidad del cuidado de Enfermería percibido por pacientes postquirúrgicos hospitalizados. Departamento de Cirugía Hospital de Policía. [tesis Licenciatura]. Lima - Perú: Universidad César Vallejo; 2019. [Acceso 20 de diciembre 2020]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38014>

- 27) 11. Rojas W. y Barajas M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. Revista ciencia y cuidado [Publicación periódica en línea] 2017. [Acceso 21 de Diciembre 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3986732>
- 28) Serra M., Filho F., Albuquerque A., Santos C., Carvalho F. y Silva R. Cuidados de enfermería en el período postoperatorio inmediato: un estudio transversal. [Publicación periódica en línea] 2016. [Acceso 20 de Diciembre 2020]. Disponible en: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/5082>
- 29) Hernández R, Fernández C, y Baptista M. Metodología de Investigación. (pág. 145). Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores. 2014
- 30) Pozo M. Percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes postquirúrgicos del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2018. Universidad Técnica del Norte, Ecuador. 2019. [Acceso 17 de Diciembre 2020]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9527>
- 31) Zúñiga R. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2017. Perú. Universidad Cesar Vallejo 2017 [Tesis de Maestría] [Acceso 16 de Diciembre 2020] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8788>
- 32) Melgar K. Satisfacción del paciente adulto post operado de colecistectomía sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de cirugía. Universidad Nacional Federico Villareal. 2019. [Tesis de especialidad] [Acceso 19 de Diciembre 2020] Disponible en:

http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3212/UNFV_MELGAR_HUAMANI_KATHERINNE_LISETH_SEGUNDA_ESPECIALIDAD_2_019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

33) Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. 2018. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima Perú. [Acceso 16 de Diciembre 2020] Obtenido de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%20Carmen%20Veliz%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

34) Asociación Profesional de Enfermeras de Ontario. Atención orientada al paciente. Guía de buenas prácticas en enfermería. Canadá: RNAO; 2017. [Acceso 18 de Diciembre 2020]. Disponible en: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Atencion_orientada_al_paciente_guia%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Atencion_orientada_al_paciente_guia%20(1).pdf)

35) Valverde, C. Comunicación terapéutica en la enfermería. Grupo Paradigma. Diario Independiente de Contenido Enfermero. 2018. [Acceso 18 de Diciembre 2020]. <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/editorial-dae-lanza-laactualizacion-del-manual-comunicacion-terapeutica-en-enfermeria/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Variables	Diseño metodológico
<p style="text-align: center;">Problema general</p> <p>¿Cuál es la calidad de los cuidados de enfermería desde la percepción del paciente post operado del servicio de Cirugía en un hospital de Lima, 2022?</p> <p style="text-align: center;">Problemas específicos</p> <p>-¿Cuál es la calidad de los cuidados de Enfermería desde la percepción del paciente post operado según el componente Técnico – Científico del servicio de Cirugía de un hospital de Lima, 2022?</p> <p>-¿Cuál es la calidad de los cuidados de Enfermería desde la percepción del paciente post operado según el componente Humano del servicio de Cirugía de un hospital de Lima, 2022?</p> <p>-¿Cuál es la calidad de los cuidados de Enfermería desde la percepción del paciente post operado según el componente Entorno del servicio de Cirugía de un hospital de Lima, 2022?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Determinar la calidad de los cuidados de enfermería desde la percepción del paciente post operado del servicio de Cirugía.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <p>-Identificar la calidad de los cuidados de Enfermería desde la percepción del paciente post operado según el componente Técnico – Científico del servicio de Cirugía.</p> <p>-Identificar la calidad de los cuidados de Enfermería desde la percepción del paciente post operado según el componente Humano del servicio de Cirugía.</p> <p>-Identificar la calidad de los cuidados de Enfermería desde la percepción del paciente post operado según el componente Entorno del servicio de Cirugía.</p>	<p>Calidad de los cuidados de Enfermería desde la percepción del paciente postoperado.</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicada ▪ Enfoque cuantitativo <p>Método y diseño de la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Método hipotético deductivo ▪ Diseño observacional, de corte transversal <p>Población:</p> <p>Estará conformada por 80 pacientes post operados con anestesia general y regional que pasan a la Unidad de Recuperación Post Anestésica.</p> <p>Muestra:</p> <p>No se calculó tamaño muestral.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Se empleará la encuesta.</p>

Anexo 2. Instrumento

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

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA

A continuación, se presentan 37 enunciados sobre los cuidados que recibió por parte del personal de Enfermería durante su estancia en el Hospital. Asimismo, se le pedirán algunos datos personales, le agradecería que responda con toda sinceridad y no deje ninguna pregunta en blanco. En cada afirmación marque con una **X** la respuesta que presenta la forma como se desarrollaron dichos comportamientos durante su hospitalización postquirúrgica.

Datos Generales:

3. Sexo:

Masculino () Femenino ()².

Edad:

3. Tiempo de Hospitalización: 1 a 2 días () 3 a 4 días () 5 días a más ()

4. Nivel de Estudio:

Primaria () Secundaria ()

Técnico superior () Universitario ()

5. Intervención Quirúrgica:

Laparoscópica () Convencional ()

6. Lugar de Procedencia:

Costa () Sierra () Selva ()

7. Estado Civil:

Soltero () Casado () Conviviente () Viudo () Divorciado ()

Nº	ENUNCIADOS	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
	DIMENSIÓN 1. TÉCNICO CIENTÍFICA			
1	El cuidado de la Enfermera le proporciona seguridad y confianza	3	2	1
2	La Enfermera brinda cuidados a todos los pacientes con el mismo interés	3	2	1
3	La Enfermera brinda cuidados durante las 24 horas del día	3	2	1
4	La Enfermera le informa respecto al horario de su tratamiento y le administra según corresponde	3	2	1
5	La Enfermera hace participar a la familia en el cuidado de su salud	3	2	1
6	La Enfermera consulta al médico ante un signo de alarma	3	2	1
7	La Enfermera realiza los procedimientos con mucha habilidad y destreza	3	2	1
8	La Enfermera interrumpe sus labores por asuntos que no son de trabajo	1	2	3
9	La Enfermera hace uso adecuado de los recursos para el cuidado que le brinda	3	2	1
10	La Enfermera acude rápidamente cuando usted lo solicita	3	2	1
11	La Enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza	3	2	1
12	La Enfermera le examina la herida operatoria con frecuencia	3	2	1
	DIMENSIÓN 2. HUMANA			
13	La Enfermera le explica lo que hará en cada procedimiento	3	2	1
14	La Enfermera le orienta sobre los cuidados post operatorios	3	2	1
15	La Enfermera se dirige a usted de manera amable	3	2	1
16	La Enfermera pierde la paciencia con facilidad al brindarle los cuidados	1	2	3
17	La Enfermera escucha con atención cuando habla con los familiares	3	2	1
18	La Enfermera muestra interés cuando usted le manifiesta sentir dolor	3	2	1
19	La Enfermera presta atención cuando usted le habla	3	2	1
20	La Enfermera le orienta que cuidados debe tener con la herida operatoria.	3	2	1
21	La Enfermera se muestra descortés	1	2	3
22	La Enfermera responde preguntas de manera clara y sencilla	3	2	1
23	La Enfermera muestra interés al brindarle cuidados	3	2	1
24	La Enfermera mantiene una comunicación respetuosa con usted	3	2	1
25	La Enfermera le brinda educación sobre los cuidados post operatorios	3	2	1
26	La Enfermera se incomoda ante sus inquietudes y dudas	1	2	3
27	La Enfermera se muestra indiferente frente a su salud	1	2	3
28	La Enfermera le orienta sobre las normas del servicio	3	2	1
29	La Enfermera le llama por su nombre	3	2	1

Nº	ENUNCIADOS	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
	DIMENSION 3. DEL ENTORNO			
30	La Enfermera muestra interés por el buen funcionamiento de las camas, equipos, iluminación, ventilación del servicio	3	2	1
31	La Enfermera proporciona privacidad al realizarle un procedimiento	3	2	1
32	La Enfermera deja desordenado el ambiente después de brindarle los cuidados	1	2	3
33	La Enfermera muestra interés en que usted este cómodo	3	2	1
34	La Enfermera se preocupa porque los ambientes se encuentren limpios	3	2	1
35	La Enfermera lleva un uniforme limpio y ordenado	3	2	1
36	La Enfermera promueve un ambiente de privacidad cuando conversa con usted	3	2	1
37	La Enfermera se preocupa que no haya ruidos para que pueda descansar	3	2	1

MUCHAS GRACIAS POR SU AMABLE COLABORACIÓN

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

HOJA DE INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

“CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2022”

Propósito del Estudio: Lo estoy invitando a participar en un estudio con el objetivo de determinar el nivel de calidad del cuidado de Enfermería percibido por pacientes postquirúrgicos, hospitalizados en el departamento de Cirugía de un hospital de Lima”. Muy aparte de este propósito, se logrará obtener un conocimiento con alto valor para proponer posteriormente acciones de las gestiones que se vienen aplicando en esta prestigiosa institución.

Procedimientos: Si usted accede a participar en este estudio se le hará la entrega de un cuestionario que le tomará un tiempo aproximado de 20 minutos en ser respondido y será realizado el área de hospitalización del departamento de cirugía del hospital.

Riesgos y Beneficios: No habrá riesgo alguno en cuanto a su participación en esta investigación, pues solo se le solicitará llenar un cuestionario con una serie de ítems. De la misma manera, su participación no producirá algún beneficio, ni remuneración y/o pago alguno.

Confidencialidad: No será publicada su identidad en ninguna etapa de la investigación, pues toda la información que Ud. Proporcione, será utilizada de manera estricta con fines de estudio. En caso este estudio fuese publicado se continuará salvaguardando su confidencialidad, ya que ni sus nombres ni apellidos serán solicitados en ningún momento.

Se hace de conocimiento que Ud. Puede decidir abandonar este estudio en el momento que crea necesario, o negarse a participar (si así lo desea) sin perjuicio alguno. Si tiene alguna consulta adicional agradezco comunicarse con la Lic. Angela Ortega Ramos al celular 939315065, o al e-mail angela.marilyn24@gmail.com

Acepto de manera voluntaria participar en este estudio después de haber discutido los procedimientos y objetivos de la investigación con el responsable de la investigación.

Firma del participante:

Fecha: