

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA**



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

**TESIS**

---

**“CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDA EL PERSONAL DE  
ENFERMERIA EN PACIENTES POSTOPERADOS INMEDIATOS  
DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EN EL HOSPITAL  
REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUANUCO 2019”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**AUTORA: Cruz Canchari, Noemi**

**ASESORA: Lazarte Y Avalos, Ana Gardenia**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**



# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Promoción salud y prevención de las enfermedades

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2018-2019)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias médicas, Ciencias de la salud

**Sub área:** Ciencias de la salud

**Disciplina:** Enfermería

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 48197077

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22419815

Grado/Título: Maestra en ciencias de la salud con mención en salud pública y docencia universitaria

Código ORCID: 0000-0002-4296-0005

# H

### DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Tarazona Herrera, Karen Georgina	Doctora en ciencias de la salud	22521575	0000-0001-9106-180X
2	Jara Claudio, Edith Cristina	Doctor en ciencias de la educación	22419984	0000-0002-3671-3374
3	Berríos Esteban, Diza	Maestra salud pública y gestión sanitaria	22515625	0000-0002-5214-0836



UNIVERSIDAD DE HUANUCO



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:00 horas del día 22 del mes de octubre del año dos mil veintiuno, en la plataforma del aula virtual de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió mediante la Plataforma Virtual Google Meet el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- |  |                  |
|--|------------------|
| • DRA. KAREN GEORGINA TARAZONA HERRERA     | PRESIDENTE       |
| • MG. EDITH CRISTINA JARA CLAUDIO          | SECRETARIA       |
| • MG. DIZA BERRIOS ESTEBAN                 | VOCAL            |
| • <b>MG. ANA GARDENIA LAZARTE Y AVALOS</b> | <b>(ASESORA)</b> |

Nombrados mediante Resolución N°1598-2021-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: **“CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN PACIENTES POSTOPERADOS INMEDIATOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUANUCO 2019”**; presentado por la Bachiller en Enfermería **Señorita. NOEMI, CRUZ CANCHARI**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada** por **Unanimidad** con el calificativo cuantitativo de **15** y cualitativo de **Bueno**.

Siendo las, **17:15** horas del día **22** del mes de **Octubre** del año **2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

PRESIDENTA

SECRETARIA

VOCAL

## **DEDICATORIA**

A mi Dios que me ha accedido vivir y realizar un periodo más de mi vida.

A toda mi familia por su comprensión, amor, seguridad y apoyo leal.

A mi pareja que siempre está acompañando e impulsando a seguir alcanzando mis metastrazadas.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad de Huánuco, “alma máter”, forjadora de laborales eficientes y con vista al futuro.

A los Docentes de Enfermería, por brindarnos sus conocimientos y ser excelentes educadores y amigos.

Al Director del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, al

perm

itirmeacceder al campo hospitalario para realizar la presente investigación.

A los pacientes postoperados del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, por su participación en la presente investigación.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS .....	III
ÍNDICE .....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE ANEXOS .....	VIII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT .....	X
INTRODUCCIÓN .....	XI
CAPÍTULO I .....	13
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS: .....	17
1.3. OBJETIVO GENERAL .....	17
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	18
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	18
1.5.1. A NIVEL TEÓRICO .....	18
1.5.2. A NIVEL PRÁCTICO .....	18
1.5.3. A NIVEL METODOLÓGICO .....	19
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
CAPÍTULO II .....	21
MARCO TEÓRICO .....	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL .....	21
2.1.2. A NIVEL NACIONAL .....	22
2.1.3. A NIVEL LOCAL .....	24
2.2. BASES TEÓRICAS .....	26
2.2.1. TEORÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE DONABEDIAN .....	26
2.2.2. MODELO DE RELACIONES INTERPERSONALES DE PEPLAU .....	27

2.2.3.	TEORÍA DEL CUIDADO HUMANO DE JEAN WATSON.....	28
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	29
2.3.1.	PERIODO POSTOPERATORIO .....	29
2.3.2.	CUIDADOS POSTOPERATORIOS INMEDIATOS .....	30
2.3.3.	PERCEPCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO .....	30
2.3.4.	CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD .....	31
2.3.5.	CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PERIODO POSTOPERATORIO.....	31
2.3.6.	DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PERIODO POSOPERATORIO. ....	32
2.4.	HIPÓTESIS.....	35
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	35
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	35
2.5.	VARIABLES .....	37
2.5.1.	VARIABLE PRINCIPAL.....	37
2.5.2.	VARIABLES SECUNDARIAS .....	37
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	38
CAPÍTULO III.....		41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		41
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	41
3.1.1.	ENFOQUE .....	41
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL .....	41
3.1.3.	DISEÑO .....	42
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	42
3.2.1.	POBLACIÓN .....	42
3.2.2.	MUESTRA.....	43
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .... .....	44
3.3.1.	PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS. TÉCNICAS.....	44
3.3.2.	RECOLECCIÓN DE DATOS.....	48
3.3.3.	PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....	49
3.3.4.	PRESENTACIÓN DE DATOS.....	50
3.4.	ASPECTOS ÉTICOS .....	50
CAPÍTULO IV.....		52

RESULTADOS.....	52
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	52
4.1.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES.....	52
4.1.2. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS INMEDIATOS .....	54
4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	56
CAPÍTULO V.....	60
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	60
5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	60
CONCLUSIONES .....	64
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
ANEXOS.....	73



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de los pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019. (n = 178). .....	52
Tabla 2. Dimensiones de la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería referido por pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019. (n = 178).....	54
Tabla 3. Calidad de atención que brinda el personal de Enfermería referido por pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019.....	55
Tabla 4. Comparación de la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en la dimensión técnica científica referido por los pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019.....	56
Tabla 5. Comparación de la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en la dimensión humana referido por los pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019. ....	57
Tabla 6. Comparación de la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en la dimensión entorno referido por los pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019. ....	58
Tabla 7. Comparación de la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería referido por los pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019. ..	59

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	74
Anexo N° 2 INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN .....	80
Anexo N° 3 INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN .....	83
Anexo N° 4 CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	87
Anexo N° 5 CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN .....	89
Anexo N° 6 DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO .....	94
Anexo N° 7 DOCUMENTO DE RESPUESTA DEL ÁMBITO DE ESTUDIO .	95
Anexo N° 8 BASE DE DATOS .....	96
Anexo N° 9 CONSTANCIA DE REPORTE DE TURNITIN .....	104

## RESUMEN

**Objetivo:** Identificar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. **Métodos:** Se realizó un estudio descriptivo simple, transversal en 178 pacientes postoperados inmediatos encuestados con una escala de calidad de atención. El análisis inferencial se realizó con la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra con un valor  $p < 0,05$ . **Resultados:** En general, 57,9% de pacientes postoperados refirieron que la atención que brinda el personal de Enfermería en el servicio fue de calidad media, 24,1% consideraron que fue de baja calidad y 18,0% percibieron que fue de alta calidad. En cuanto a la evaluación por dimensiones, 61,2% de pacientes manifestaron que la atención de Enfermería fue de calidad media en la dimensión técnica científica; 54,5% percibieron que la atención fue de calidad media en la dimensión humana y 56,7% señalaron que la atención brindada fue de calidad media en la dimensión entorno. Estadísticamente se identificaron diferencias significativas en la comparación de la calidad de atención brindada por el personal de Enfermería en pacientes postoperados con un valor  $p = 0,000$ ; y en las dimensiones técnica científica ( $p = 0,000$ ), humana y entorno ( $p = 0,000$ ) hubo predominio estadístico en la comparación de frecuencias observadas. **Conclusiones:** La atención brindada por el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos, desde la perspectiva del usuario, fue de calidad media

**Palabras clave:** *Calidad de atención, Enfermería, Percepción, Pacientes postoperados inmediatos*

## ABSTRACT

**Objective:** To identify the quality of care provided by nursing staff in immediate postoperative patients from the perspective of the user of the Regional Hospital Hermilio Valdizán Medrano. **Methods:** A simple, cross-sectional descriptive study was conducted in 178 immediate postoperative patients in the surgery service, surveyed with a quality of care scale. Inferential analysis was performed with the Chi Square frequency comparison test for a single sample with a value  $p < 0.05$ . **Results:** In general, 57,9% of patients after surgery reported that the care provided by the nursing staff in the service was of average quality, 24,1% considered that it was of low quality and 18.0% perceived that it was of high quality. Regarding the evaluation by dimensions, 61,2% of patients reported that nursing care was of average quality in the technical scientific dimension; 54,5% perceived that the care was of average quality in the human dimension and 56,7% said the care provided was of average quality in the environmental dimension. Statistically significant differences were identified in the comparison of the quality of care provided by nursing staff in postoperative patients with a P value = 0.000; and in the technical scientific (P = 0.000), human and environmental dimensions (P = 0.000) there was statistical predominance in the comparison of observed frequencies. **Conclusions:** The care provided by the nursing staff to the immediate postoperative patients, from the user's perspective, was of average quality.

**Key words:** *Quality of care, Nursing, Perception, Immediate postoperative patients.*

## INTRODUCCIÓN

El personal de Enfermería es un recurso esencial e insustituible en el ámbito hospitalario, pues en torno a ella gira la totalidad de la atención sanitaria, debido a que permanece más tiempo al cuidado de los pacientes, teniendo un rol preponderante en el tratamiento y recuperación de su salud <sup>(1)</sup>. En este sentido, el personal de Enfermería tiene la necesidad permanente de perfeccionar sus protocolos de atención en las unidades de hospitalización para brindar cuidados de calidad a los pacientes para que estos estén satisfechos con la atención recibida en su estancia hospitalaria <sup>(2)</sup>.

Pese a ello es preocupante identificar que la insatisfacción de los usuarios es un problema latente en las unidades de hospitalización dado que la atención de los profesionales de Enfermería es insuficiente para los pacientes, especialmente en los postoperados inmediatos, quienes tienen muchas necesidades de atención debido al proceso quirúrgico que al no ser cubiertas oportunamente causa que los pacientes tengan una percepción desfavorable de la atención de Enfermería en el periodo postoperatorio <sup>(3)</sup>.

Esta realidad también se hace evidente en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano donde a menudo se trasladan a los pacientes que han sido sometidos a una intervención quirúrgica para su recuperación postoperatoria, siendo responsabilidad del personal de Enfermería brindarles los cuidados necesarios para prevenir complicaciones del proceso quirúrgico y contribuir a la recuperación de su salud; sin embargo por diversos factores no son capaces de brindar una atención de calidad a estos pacientes, predisponiendo para que estos tengan una percepción negativa de los cuidados enfermeros durante la fase postoperatoria.

Por ello se realiza este estudio buscando identificar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019, buscando brindar información relevante y actualizada a las autoridades y jefatura de Enfermería de esta institución sobre el desempeño del personal de Enfermería del servicio de cirugía en la

atención de los pacientes postoperados para encontrar soluciones concretas a las limitaciones que se suscitan en el cuidado de los pacientes y se diseñen estrategias que permitan mejorar la calidad de atención asistencial en el periodo postoperatorio para cubrir las necesidades de los pacientes, prevenir complicaciones y contribuir a la recuperación de su salud y reinserción social.

En este sentido, se presenta este informe de tesis dividido estructuralmente en cinco capítulos: el capítulo I, comprende los aspectos relacionados al problema de investigación, objetivos, justificación, limitaciones y viabilidad del estudio; el capítulo II incluye la información relacionada al marco teórico, que incluye antecedentes del estudio, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis, variables y operacionalización.

El capítulo III, incluye los aspectos relacionados a la metodología de la investigación; el capítulo IV, expone los resultados descriptivos e inferenciales encontrados en el estudio; y el capítulo V, que presenta la discusión de resultados de la investigación; finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad de atención en salud es un aspecto importante en el ámbito hospitalario pues representa el conjunto de características que debe cumplir el personal de salud para brindar cuidados que garantice la satisfacción de los pacientes durante su estancia hospitalaria <sup>(4)</sup>.

Por ello Madrid <sup>(5)</sup> refiere que diversos organismos a nivel mundial coinciden en reconocer a la calidad de atención como un indicador confiable en las entidades hospitalarias para evaluar la eficacia de los cuidados brindados en los servicios de hospitalización.

Al respecto Miranda <sup>(6)</sup> señala que la atención de Enfermería se constituye en la columna vertebral y núcleo insustituible en el ámbito asistencial, siendo una de sus principales funciones brindar cuidados de calidad según las necesidades y expectativas de los pacientes hospitalizados.

García <sup>(7)</sup> menciona que el personal de Enfermería que labora en las entidades hospitalarias tiene la necesidad de perfeccionar de manera permanente sus protocolos de atención para brindar cuidados que satisfagan las necesidades de los pacientes hospitalizados y garanticen una adecuada recuperación de su estado de salud.

Zanabria <sup>(8)</sup> sostiene que los pacientes postoperados inmediatos son uno de las personas que mayores necesidades de atención tienen en el ámbito asistencial, pues por haber sido sometidos a una cirugía se encuentran en condiciones de vulnerabilidad que conlleva a que necesiten de cuidados especiales para evitar complicaciones y garantizar una adecuada recuperación del proceso quirúrgico.

En este sentido, Segura y Nicolás <sup>(9)</sup> refieren que la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que los pacientes postoperados tienen derecho a recibir la mayor calidad de atención en el ámbito sanitario, que debe estar

orientada a la completa satisfacción de sus necesidades fisiológicas y emocionales, pese a ello la atención de Enfermería muestra deficiencias que aún no pueden ser superadas.

Al respecto Gutiérrez <sup>(10)</sup> refiere que el debilitamiento de la calidad de atención de Enfermería en los servicios de cirugía se ven reflejadas en los reclamos de los pacientes postoperados y sus familiares que provoca que tengan una percepción negativa de los cuidados brindados por el personal de Enfermería durante el periodo post quirúrgico.

De la Rosa <sup>(11)</sup> menciona que las condiciones inadecuadas del servicio de trabajo, la sobrecarga de pacientes y la falta de protocolos de atención post quirúrgica se constituye en las principales causas para que el personal de Enfermería no pueda brindar una atención de calidad a los pacientes postoperados inmediatos provocando que estos se muestren insatisfechos con los cuidados brindados en el postoperatorio.

Asimismo, Suarez y Huahuasoncco <sup>(12)</sup> señala que la baja calidad de atención también es causada porque el personal de Enfermería no aplica el cuidado humanizado en la atención de los pacientes postoperados realizando sus labores de manera mecánica y rutinaria sin protocolos estandarizados que afecta la atención que se brinda a los pacientes.

Este problema se torna sensible si se considera que la atención de Enfermería se ha convertido en un elemento importante en el periodo postoperatorio, pues según Siccha <sup>(13)</sup> cada año se realizan más de 200 millones de cirugías en el mundo, reportando que la falta de acceso a una intervención quirúrgica satisfactoria representa una dificultad en la mayoría de países el mundo, que provoca que los pacientes postoperados muestren expresiones de rechazo por los cuidados brindados por el personal de Enfermería en la fase postoperatoria.

Sosa <sup>(14)</sup> manifiesta que esto se debe a que el paciente ha sido sometido a una intervención quirúrgica tiende a preocuparse por los efectos de la cirugía, el dolor y efectos postoperatorios, si a ello se le añade la carencia de calidad en la atención de Enfermería durante la fase post quirúrgica, la



inestabilidad física y emocional comenzará a perjudicarlo, no dejando que se recupere adecuadamente.

En América Latina, Ataurima <sup>(15)</sup> menciona que la calidad de atención de Enfermería también ha sido cuestionada en algunos entornos, reconociendo que más del 50,0% pacientes post quirúrgicos se muestran medianamente satisfechos e insatisfechos con los cuidados de Enfermería después de la intervención quirúrgica.

Asimismo existen estudios evidencian que la mayoría de pacientes y usuarios tienden a valorar de manera desfavorable la atención de Enfermería en el postoperatorio; en esta línea, una investigación realizada por Bracamontes, Cortes y De la Rosa <sup>(16)</sup> en México en el 2018 evidenció que 48,3% de pacientes valoraron la atención de Enfermería como poco satisfactoria, siendo la dimensión humana y técnica las menos valoradas por los pacientes postoperados. En el Perú, Pacha <sup>(17)</sup> asevera que a pesar de los esfuerzos realizados por brindar una mejor atención a los usuarios los servicios quirúrgicos y de cirugía muestran un panorama preocupante pues un alto porcentaje de pacientes postoperados aún valoran negativamente la atención de Enfermería siendo la falta de humanización en el cuidado, inadecuado manejo del dolor postoperatorio y el deficiente apoyo emocional las categorías con más altos niveles de insatisfacción.

En Lima, una investigación ejecutada por Cadenas <sup>(18)</sup> en el 2016 identificó que 40,0% de pacientes post quirúrgicos percibieron que la atención fue de regular calidad, mostrándose medianamente satisfechos con la atención recibida después de la intervención quirúrgica, siendo la dimensión humana la que tuvo mayores niveles de descontento.

Asimismo, un trabajo de investigación efectuado en Huaraz por Llashag <sup>(19)</sup> en el 2017 evidenció que 68,0% de pacientes se mostraron insatisfechos con la atención brindada por el personal de Enfermería en la fase postoperatoria, y 56,4% los cuidados enfermeros como de baja calidad, siendo los aspectos relacionados a la dimensión humana y científicos los que alcanzaron mayores rangos de insatisfacción.

En Huánuco, un estudio desarrollado por Valles<sup>(20)</sup> en el 2017 encontró que cerca del 60,0% pacientes postoperados percibieron que la atención de Enfermería fue de regular calidad y 70,5% se mostraron insatisfechos con el cuidado del dolor y las necesidades fisiológicas durante el periodo postoperatorio. Las consecuencias de esta problemática se reflejan en los bajos indicadores de evaluación en los ambientes de cirugía que como menciona Arana <sup>(21)</sup> provoca que los pacientes tengan una percepción negativa de la atención de Enfermería, se incrementen las complicaciones postquirúrgicas y se prolongue la estancia hospitalaria.

Frente a esta problemática, en el Perú el Ministerio de Salud (MINSA)<sup>(22)</sup> ha desarrollado estrategias encaminadas a mejorar la atención en las entidades hospitalarias, siendo la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Salud la medida más importante en el ámbito sanitario pues estuvo orientada a promover la mejora continua de la calidad de atención en los servicios de salud para modificar la percepción negativa de los pacientes y mejorar sus niveles de satisfacción con la atención sanitaria.

En el servicio de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano se ha podido identificar que las pacientes que han sido sometidos a una intervención quirúrgica experimentan diversas reacciones frente a la atención que les proporciona el personal de Enfermería en el servicio que se manifiestan en expresiones de descontento porque no son atendidos oportunamente, o en su defecto, porque no los tratan con amabilidad y con poca empatía cuando les brindan los cuidados postoperatorios; observándose además que las enfermeras solo se limitan a brindarle el tratamiento en el horario correspondiente, revisando su herida quirúrgica sin consultar si hay dolor, teniendo un acercamiento mínimo y una limitada comunicación terapéutica con los pacientes postoperados que predispone para que tengan una percepción desfavorable de la atención de Enfermería. Al conversar con algunos pacientes postoperados sobre esta problemática algunos de ellos manifiestan: “cuando la enfermera entra a mi ambiente no saluda, a veces da el tratamiento y se va sin decir nada”, “cuando tengo dolor llamo a la enfermera pero se demora mucho en atenderme”, “la enfermera hace su trabajo de modo rutinario, no me hace caso me siento insegura”,

“cuando la enfermera revisa mi herida no me pregunta si me duele, solo miran y nada más”, En base a la situación problemática planteada se consideró necesario realizar este estudio buscando identificar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:**

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los pacientes postoperados inmediatos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano?
2. ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos, desde la perspectiva del usuario, en la dimensión técnica científica?
3. ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos, desde la perspectiva del usuario, en la dimensión humana?
4. ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos, desde la perspectiva del usuario, en la dimensión entorno?

## **1.3. OBJETIVO GENERAL**

Identificar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019.

#### **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Describir las características sociodemográficas de los pacientes postoperados inmediatos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.
2. Analizar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos, desde la perspectiva del usuario, en la dimensión técnica científica.
3. Valorar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos, desde la perspectiva del usuario, en la dimensión humana.
4. Diagnosticar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos, desde la perspectiva del usuario, en la dimensión entorno.

#### **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

##### **1.5.1. A NIVEL TEÓRICO**

Este estudio se justifica teóricamente porque proporciona aportes teóricos que contribuyen al conocimiento de la calidad de atención de Enfermería en el periodo postoperatorio pues permitió aplicar los principios de los principales modelos teóricos que analizan esta temática en el ámbito sanitario para identificar las debilidades y limitaciones que presenta el personal de Enfermería en la atención de los pacientes postoperados para la implementación de políticas que contribuyan a conseguir la máxima satisfacción de los pacientes en el ámbito hospitalario; asimismo este informe de tesis se constituye en un antecedente teórico de referencia para el desarrollo de investigaciones que continúen analizando la línea investigativa de este trabajo final de tesis.

##### **1.5.2. A NIVEL PRÁCTICO**

Esta investigación se sitúa dentro de la línea de investigación de

“Promoción de la salud y prevención de las enfermedades” y se justifica en el ámbito práctico porque permitió brindar información importante a la jefatura de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano y enfermera jefe del servicio de Cirugía de esta institución respecto a la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados.

En este sentido, los resultados presentados en este estudio pueden ser utilizados para la implementación de protocolos de atención, planes de mejora continua y programas de capacitación dirigidos al personal de Enfermería encaminadas a mejorar la calidad de atención a los pacientes postoperados para modificar su percepción y conseguir una mayor satisfacción con los cuidados brindados durante el periodo postoperatorio hasta el alta hospitalaria.

### **1.5.3. A NIVEL METODOLÓGICO**

Este estudio tuvo relevancia metodológica por la utilización de un instrumento de recojo de datos que cumple con estándares de validez y confiabilidad estadística y asegura una adecuada medición de la calidad de atención del personal de Enfermería en pacientes postoperados; el cual es puesto a disposición de la comunidad científica para la realización de estudios que sigan analizando la línea abordada en este trabajo de investigación.

### **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

En este no se tuvieron mayores limitaciones metodológicas en cuanto al método, diseño y tipo de muestreo; tampoco se presentaron dificultades en el procesamiento y análisis estadístico de los datos encontrados en el estudio; no obstante es prudente reconocer que los hallazgos de este informe de tesis son válidos únicamente para la muestra en estudio no siendo extrapolables a otros grupos poblacionales.

## **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La ejecución del estudio fue viable porque se tuvieron los recursos humanos, materiales y económicos necesarios para desarrollar todas las fases de este trabajo de investigación;

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

En Boyacá – Colombia, 2019, Numpaqué, Buitrago y Pardo<sup>(23)</sup> presentaron el artículo científico titulado: “Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario” con el objetivo de identificar la percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de cirugía, realizando un estudio descriptivo simple, prospectivo, transversal en una muestra de 276 usuarios evaluados con la escala Servqhos, obteniendo los siguientes resultados: 66,3% de personas evaluadas fueron mujeres, 49,3% tuvieron secundaria completa, 50,4% tenían un seguro subsidiado; respecto a la calidad de atención, 68,4% de pacientes percibieron que la atención sanitaria fue de buena calidad, 24,0% consideraron que fue de regular calidad y 7,6% señalaron que fue de mala calidad, 76,8% manifestaron que recomendarían la atención que se brindó en el servicio de cirugía a otras personas, 67,0% consideraron que les habían brindado la suficiente información en el servicio, 66,3% consideraron que el tiempo de atención fue necesario y 56,4% conocía el nombre de personal de salud que estuvieron bajo su cuidado; concluyendo que la mayoría de pacientes postoperados percibieron que la atención brindada en el servicio de cirugía ambulatoria fue de buena calidad.

En Barranquilla – Colombia, 2015, Lenis y Manrique<sup>(24)</sup> efectuaron la investigación: “Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla” con el objetivo de determinar la calidad del cuidado de Enfermería desde la percepción de los pacientes hospitalizados, realizando un estudio descriptivo, transversal, cuantitativo en 147 pacientes quienes fueron evaluados con un cuestionario de calidad de cuidado de Enfermería;

sus hallazgos mostraron que 38,8% valoraron el cuidado recibido por el personal de Enfermería como regular 51,0% valoraron su estancia hospitalaria como buena; asimismo 88,4% señalaron que fue positivo el tiempo que las enfermeras dedicaban a su cuidado, 75,6% manifestaron que las enfermeras acudía a tiempo cuando las necesitaban, 68,7% percibieron como regular la información que les brindaban sobre su estado de salud, 85,0% se mostraron medianamente satisfechos con la forma en que les explicaban las cosas 74,8% valoraron como adecuado el trato que recibieron de las enfermeras; concluyendo que la mayoría de pacientes percibieron que el cuidado que les brindaban las enfermeras fue de buena calidad.

En Barranquilla – Colombia, 2014, Borre y Vega<sup>(25)</sup> realizaron el estudio: “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados”; con el objetivo de determinar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la calidad de atención que le brinda el personal de Enfermería; el estudio fue de tipo descriptivo, cuantitativo, transversal, la muestra fue de 158 pacientes, utilizando un cuestionario de calidad percibida por el paciente; sus hallazgos fueron 78,0% de pacientes percibieron la atención de Enfermería como buena, 18,0% como regular y 4,0% como mala; asimismo 97,0% pacientes manifestó que recomendaría el hospital, 90,0% manifestaron que el personal de Enfermería siempre le informaba sobre los procedimientos que le realizaban, 83,0% refirieron que casi siempre le informaban sobre su estado de salud, 78,0% consideró que la atención fue mucho mejor de lo que esperaban; concluyendo que la mayoría de pacientes percibieron que la atención de Enfermería fue buena.

### **2.1.2. A NIVEL NACIONAL**

En Lima – Perú, 2019, Zapata<sup>(26)</sup> desarrolló la investigación: “Percepción de la calidad de atención de Enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel” con el objetivo de determinar la percepción de la calidad de atención de Enfermería en pacientes hospitalizados realizando un estudio cuantitativo, descriptivo



de diseño transversal en una muestra de 100 pacientes hospitalizados evaluados con el cuestionario CUCACE; sus resultados mostraron que 46,0% percibieron como muy buena la calidad de atención, 37,0% como completamente buena y 17,0% como buena; no identificaron pacientes con percepción regular o mala de la atención de Enfermería; en la dimensión humana, 44,0% la valoraron como buena; en la dimensión técnica, 48,0% percibieron que fue buena y en la dimensión entorno, 46,0% señalaron que la atención de Enfermería fue buena; concluyendo que la mayoría pacientes tuvieron una percepción positiva de la atención de Enfermería valorándola como buena,

En Lima – Perú. 2019, Guevara <sup>(27)</sup> realizó el estudio: “Calidad del cuidado de Enfermería percibido por pacientes postquirúrgicos hospitalizados. Departamento de Cirugía Hospital de Policía” buscando identificar la calidad de cuidado que brindan los profesionales de Enfermería, desarrollando un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal en una muestra de 55 pacientes evaluados con un cuestionario de calidad de cuidado de Enfermería, sus hallazgos más importantes mostraron que 61,8% de pacientes postquirúrgicos percibieron la atención de Enfermería como buena, 29,1% como regular y 9,1% la valoraron como mala; en la dimensión técnica científica, 70,9% lo percibieron como buena, en la dimensión humana, 58,2% lo valoraron como buena y en la dimensión entorno, 52,7% valoraron la atención de Enfermería como buena; concluyendo que la mayoría de pacientes postquirúrgicos percibieron que la calidad de cuidado de Enfermería fue buena.

En el Huancayo – Perú, 2017, Gaspar, Quispe y Villugas<sup>(28)</sup> presentaron el estudio: “Satisfacción y calidad de cuidado de Enfermería percibida por los pacientes post operados en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen”; con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado de Enfermería según percepción de los pacientes post operados; realizando un estudio descriptivo correlacional en 100

pacientes seleccionados por muestreo aleatorio simple y evaluados con un cuestionario; sus resultados más relevantes evidenciaron que 51,0% de pacientes encuestados percibieron que la calidad del cuidado de Enfermería fue mala, 39,0% consideró que fue regular y 10,0% lo valoró como bueno; en cuanto a la satisfacción, 50,0% se mostraron insatisfechos con la atención brindada, 34,0% estuvieron poco satisfechos y 16,0% se percibieron satisfechos; evidenciando como conclusión que existe relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados.

En Cajamarca – Perú, 2016, Carmona<sup>(29)</sup> realizó el estudio: “Percepción de los pacientes sobre la calidad de cuidado del profesional de Enfermería en el servicio de cirugía general del Hospital Regional de Cajamarca” con el objetivo de identificar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la calidad del cuidado de Enfermería, desarrollando una investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal en 65 pacientes evaluados con un cuestionario de calidad de cuidados de Enfermería; sus resultados más importantes fueron que del total de pacientes encuestados, 44,6% percibió la calidad de cuidado de Enfermería como regular, y 27,7% lo percibieron como buena y mala en la misma proporción; en cuanto a las dimensiones, 56,9% valoraron el cuidado de Enfermería como regular en la dimensión entorno, 47,8% consideraron que el cuidado enfermero fue regular en la dimensión humana y 46,2% percibieron que fue regular en la dimensión técnica científica; concluyendo que hubo predominio de pacientes que percibieron que atención que brinda el profesional de Enfermería fue de nivel regular.

### **2.1.3. A NIVEL LOCAL**

En Huánuco – Perú, 2018, Bartra y Quiñones<sup>(30)</sup> realizaron el estudio: “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” con el objetivo de determinar la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción

familiar, efectuando un estudio descriptivo relacional, prospectiva, transversal en 60 familiares de pacientes post operados evaluados con un cuestionario de calidad de atención y un cuestionario de satisfacción; sus resultados mostraron que 71,7% percibieron que la atención de Enfermería fue buena, 26,7% regular y 1,7% lo valoraron como mala; asimismo, 61,7% percibieron que la calidad de atención fue buena en la dimensión humana y técnica científica, 81,7% valoraron la atención de Enfermería como buena en la dimensión entorno; en cuanto a la satisfacción familiar, 78,3% tuvieron satisfacción media con la atención en Enfermería; concluyendo que la calidad de atención de Enfermería tiene relación significativa con la satisfacción familiar de pacientes post operados en edad escolar.

En Huánuco – Perú, 2017, Valles<sup>(20)</sup> efectuó el estudio: “Satisfacción del paciente post operado respecto a la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán” con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de cuidados proporcionados por el profesional de Enfermería; para ello realizó un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo analítico, prospectivo transversal con diseño correlacional en 192 pacientes post operados del servicio de cirugía, aplicando como instrumentos de medición una escala de satisfacción de paciente y una escala de calidad de cuidados de Enfermería; sus resultados evidenciaron que 67,8% de pacientes se mostraron medianamente satisfechos con el cuidado de Enfermería, 24,9% estuvieron satisfechos y 7,3% insatisfechos; en cuanto a la calidad de cuidado de Enfermería, 60,1% percibieron que fue regular, 30,6% lo valoraron como buena y 9,3% como deficiente; concluyendo que la satisfacción de los pacientes tiene relación significativa con la calidad de atención de Enfermería.

En Tingo María – Perú, 2017, Cartagena, Hidalgo y Piñán<sup>(31)</sup> desarrollaron la investigación: “Satisfacción del paciente quirúrgico frente a los cuidados brindados por el profesional de Enfermería del

Hospital de Tingo María”; con el objetivo de determinar la satisfacción del paciente quirúrgico con los cuidados de Enfermería; por tal motivo realizó un estudio de naturaleza cuantitativa, correlacional en una muestra de 54 pacientes evaluados con una escala de satisfacción del paciente y un cuestionario de cuidado de Enfermería; sus hallazgos evidenciaron que 90,7% de pacientes encuestados valoraron el cuidado de Enfermería como bueno, 7,4% señalaron que fue regular y 1,9% lo percibió como deficiente; en cuanto a la satisfacción, 83,3% se mostraron satisfechos, 9,3% estuvieron insatisfechos y 7,4% medianamente satisfechos; concluyendo que hubo relación significativa entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de Enfermería.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

Las bases teóricas que dieron sustento a este estudio de investigación fueron los siguientes:

### **2.2.1. TEORÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE DONABEDIAN**

Según este enfoque teórico, mencionado por Llinás <sup>(32)</sup>, la calidad de atención asistencial es aquella que se espera que pueda proporcionar a los usuarios el máximo y completo bienestar después de valorar las ganancias y pérdidas que acompañen a este proceso en todas sus partes<sup>25</sup>.

Por ello Donabedian citado por Cabello <sup>(33)</sup> señala que para evaluar la calidad de atención en salud es imprescindible especificar desde un inicio cuáles son los objetivos que se desea conseguir y los medios necesarios para conseguir dichos objetivos; enfatizando que la calidad de atención en salud debe ser considerada como el grado en que los medios más deseables son utilizados para conseguir las mayores posibles en el estado de salud de los usuarios.

En este contexto Chávez y Molina<sup>(34)</sup> refieren que este enfoque teórico establece que existen tres componentes para analizar la calidad de

atención en salud: el componente técnico, que se basa en la aplicación de la ciencia y la tecnología en el manejo del problema de los usuarios para conseguir los máximos beneficios sin incrementar los riesgos en el estado de salud; el componente interpersonal, que se sustenta en la interrelación que se establece entre los usuarios y el personal de salud basada en la aplicación de valores éticos y la satisfacción de las expectativas de los usuarios; y por último, el componente de confort, donde se considera todos aquellos aspectos del entorno de los usuarios que les proporciona una atención más confortable en los servicios de salud.

Esta teoría se relaciona con esta investigación pues permite identificar algunos elementos que influyen en la calidad de atención de Enfermería que se brinda a los pacientes postoperados participantes del estudio.

### **2.2.2. MODELO DE RELACIONES INTERPERSONALES DE PEPLAU**

Suarez y Huahuasoncco<sup>(12)</sup> indican que el modelo teórico propuesto por Hildegard Peplau establece que la atención de Enfermería es un proceso terapéutico, significativo e interpersonal que se realiza de forma conjunta con otros procesos humanos que favorecen la recuperación del estado de salud, basada en una relación humana entre una persona que se siente enfermo o experimenta una necesidad y un profesional de Enfermería que está dispuesto a responder la necesidad de ayuda mediante las fases de orientación, identificación, aprovechamiento, y resolución de necesidades.

En este sentido Ramírez y Müggenburg<sup>(35)</sup> señala que la orientación es la etapa donde el paciente percibe que tiene una necesidad y busca ayuda profesional, teniendo el profesional de Enfermería la capacidad de ayudarlo a reconocer y comprender su problema e identifica que tipo de ayuda necesita para solucionarlo; luego se encuentra la fase de identificación, donde la enfermera facilita la exploración de emociones y sentimientos para ayudar al paciente a sobrellevar mejor su patología o

problema de salud.

Luego está la fase de aprovechamiento, que según Naranjo, Rodríguez y Concepción<sup>(36)</sup> es donde el paciente busca conseguir el mayor beneficio posible de la relación enfermera – paciente, y la enfermera tendrá la capacidad de satisfacer las necesidades y demandas de los pacientes realizando intervenciones consensuadas que favorezcan la recuperación del estado de salud; y finalmente se encuentra la etapa de resolución, donde culmina las intervenciones terapéuticas y se logra reinsertar a los pacientes a su entorno familiar y social.

El modelo teórico de Peplau se relaciona con el presente estudio pues permite identificar que tiene la atención brindada por el personal de Enfermería a los pacientes postoperados y cómo ello influye en la recuperación del proceso quirúrgico y reinserción social.

### **2.2.3. TEORÍA DEL CUIDADO HUMANO DE JEAN WATSON**

Según Llashag <sup>(19)</sup> la teoría propuesta por Watson conceptualiza el cuidado como un proceso terapéutico que se produce entre dos personas con dimensión individual y personal, donde se involucran la voluntad, el conocimiento, los valores y compromiso del personal de Enfermería en la acción de cuidar basado en el principio moral de preservación de la dignidad humana.

En este sentido Medina<sup>(37)</sup> señala que el enfoque teórico de Watson basa sus postulados en que el objetivo fundamental de la profesión de Enfermería es ayudar a los pacientes a que puedan armonizar el cuerpo y la mente para que se pueda generar acciones de autoconocimiento y autocuidado, el cual se realiza mediante un proceso de asistencia interhumana basada en la aplicación del cuidado de Enfermería regido por principios éticos y morales que permitan brindar una atención de calidad que incremente los niveles de satisfacción de los pacientes.

Esta teoría se relaciona con este estudio pues el cuidado humanizado

constituye un aspecto relevante para brindar una mejor atención de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos del hospital en estudio.

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **2.3.1. PERIODO POSTOPERATORIO**

Según Espada<sup>(38)</sup> el proceso quirúrgico tiene tres fases: el periodo preoperatorio, que inicia cuando el médico tratante toma la decisión de someter al paciente a una intervención quirúrgica y culmina con el traslado del paciente a la mesa quirúrgica; el periodo intraoperatorio, que inicia con la operación quirúrgica y culmina con el traslado del paciente a la sala de recuperación; y finalmente el periodo postoperatorio, que comienza con el ingreso del paciente a la unidad de recuperación post anestésica y culmina cuando el médico suspende la vigilancia médica y se prepara al paciente para su alta hospitalaria.

En esta línea, Laurente y Quispe<sup>(39)</sup> indican que el periodo postoperatorio es la fase del proceso quirúrgico que empieza cuando finaliza el procedimiento quirúrgico y culmina con el alta del paciente, que tiene como propósito complementar las necesidades biológicas y psicológicas derivadas de la cirugía, empezando por la identificación de complicaciones potenciales del proceso quirúrgico, el tratamiento oportuno, otorgando al paciente una atención que le ayude a recuperar sus funciones normales con seguridad, comodidad y rapidez.

Y finalmente Ramírez<sup>(40)</sup> lo considera como la fase que se inicia cuando concluye la cirugía y que tiene como propósito complementar la satisfacción de las necesidades físicas y emocionales de los pacientes después de la intervención quirúrgica; requiriendo de cuidados especiales para manejar el dolor de la recuperación post anestésica y prevenir complicaciones en los pacientes hasta conseguir su completa recuperación.

### **2.3.2. CUIDADOS POSTOPERATORIOS INMEDIATOS**

Según Llashag <sup>(19)</sup> el postoperatorio inmediato es el periodo de tiempo que transcurre desde que el paciente es llevado al servicio de Cirugía hasta el momento en que es dado de alta; los cuidados que se brindan en este periodo implican el control de las funciones vitales, restablecer el tránsito intestinal y reiniciar la alimentación por vía oral, así como el control permanente de la temperatura corporal y vigilancia de la herida operatoria.

Melgar<sup>(41)</sup> señala que los cuidados postoperatorios inmediatos incluyen el control de líquidos y electrolitos, diarreas, fiebre, comienzo de la función intestinal y afrontamiento de los desequilibrios asociados a la cirugía, anestesia y recuperación del paciente sometido a una intervención quirúrgica.

Cadenas<sup>(18)</sup> menciona que la valoración del paciente durante el periodo postoperatorio inmediato permite que se pueda prevenir o evitar la presencia de complicaciones reales o potenciales en el paciente, realizando acciones que permitan control eficazmente el dolor postoperatorio en el paciente mediante la administración de medicamentos analgésicos, vigilando los ingresos y salidas del organismo, reanudando la función gastrointestinal, brindándole comodidad y privacidad hasta su alta hospitalaria.

### **2.3.3. PERCEPCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO**

Carmona <sup>(29)</sup> señala que constituye la representación mental que el paciente tiene acerca de la interrelación que establece con el personal de Enfermería y que se produce a través de la impresión que obtiene de la observación del desempeño de las enfermeras al proporcionarle los cuidados durante su estancia hospitalaria.

Espada <sup>(38)</sup> indica que es el proceso cognitivo que permite que el paciente que ha sido sometido a una intervención quirúrgica interprete y comprenda su entorno circundante, evaluando de manera favorable o



desfavorable el desempeño de los profesionales de Enfermería en el ámbito hospitalario.

De la Rosa <sup>(11)</sup> sostiene que representa la impresión que tiene el paciente post quirúrgico respecto a cómo ha recibido la atención de parte del personal de Enfermería, constituyendo el juicio valorativo que el paciente le atribuye al cuidado que le han brindado durante el periodo postoperatorio

#### **2.3.4. CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD**

Según el MINSA citado por Morocco <sup>(42)</sup> la calidad de atención es una característica inherente de un servicio o procedimiento sanitario que confiere la capacidad de poder satisfacer las necesidades de los usuarios.

Espada <sup>(38)</sup> refiere que constituye el tipo de atención que contribuye a mejorar el bienestar del paciente, considerando el balance entre los riesgos y beneficios en el cuidado y restablecimiento de su estado de salud.

Gavilán, Torres y Tovar<sup>(43)</sup> refieren que representa el conjunto de características que deben cumplir los servicios de salud en el ámbito hospitalario desde el punto de vista técnico, humano y del entorno para conseguir los efectos esperados o deseados en el paciente incrementando sus niveles de satisfacción con el cuidado hospitalario.

#### **2.3.5. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PERIODO POSTOPERATORIO**

Castillo, García y Cheverría<sup>(44)</sup> indican que la atención de Enfermería en el periodo postoperatorio se centra en la valoración integral del paciente y su vigilancia buscando identificar signos y síntomas para prevenir potenciales complicaciones derivadas de la intervención quirúrgica, contribuyendo a recuperar el equilibrio fisiológico.

Mariños y Portalatino <sup>(45)</sup> señalan que durante el periodo post operatorio

los profesionales de Enfermería deben combinar en forma integral y holística la atención que brindan a los pacientes postoperados, orientándolo a la satisfacción de sus necesidades fisiológicas y emocionales luego de la cirugía, monitoreo de signos vitales, vigilancia de complicaciones postoperatorias hasta que los pacientes recuperan su estado de salud y estén en condiciones de recibir el alta hospitalaria.

Por último, Cadenas <sup>(18)</sup> indica que el cuidado de Enfermería en la fase post quirúrgica se encuentra orientado al restablecimiento del equilibrio fisiológico y emocional del paciente, la prevención del dolor y complicaciones post quirúrgicas, ayudando al paciente a recuperar su estado de salud con rapidez, comodidad y seguridad.

#### **2.3.6. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PERIODO POSOPERATORIO.**

Pérez y Saldaña <sup>(46)</sup> mencionan que la calidad de atención de Enfermería durante el periodo postoperatorio abarca el análisis de las siguientes dimensiones:

##### **2.3.6.1. DIMENSIÓN TÉCNICA CIENTÍFICA**

Guevara <sup>(27)</sup> sostiene que es la atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados aplicando procedimientos y técnicas basadas en el conocimiento científico para el adecuado cumplimiento de sus funciones dentro de su servicio de trabajo.

Sosa <sup>(14)</sup> señala que esta dimensión se encuentra enfocada a la aplicación de los conocimientos tecnológicos y científicos propios de la competencia laboral de Enfermería para conseguir una mayor efectividad en el cuidado de los pacientes postoperados, evaluando sus necesidades y haciendo un uso eficiente de los recursos para lograr los resultados esperados optimizando los beneficios y disminuyendo los riesgos para la salud de los

pacientes.

En cuanto a la atención que proporciona el personal de Enfermería durante el periodo postoperatorio en la dimensión técnica científica Gámez<sup>(47)</sup> indica que incluye la realización de las siguientes actividades: aplicar el proceso de atención de Enfermería considerando las necesidades biopsicosociales de los pacientes, monitoreo de funciones vitales, administración de analgésicos para calmar el dolor y brindar los medicamentos indicados por el médico para estabilizar a los pacientes postoperados y brindándoles información oportuna sobre la evolución de su estado de salud.

Echevarría y Francisco <sup>(48)</sup> mencionan que también incluye monitorear las reacciones adversas de los medicamentos, aplicar guías o protocolos de atención para brindar cuidados de calidad a los pacientes postoperados, evitando riesgos y complicaciones derivadas del proceso quirúrgico, mostrándose alertas a la presencia de signos como la hipotensión, taquicardia, mareos, vómitos, quejas, etc; y estar pendientes de las reacciones de los pacientes para evitar caídas o lesiones accidentales.

### **2.3.6.2. DIMENSIÓN HUMANA**

Guevara <sup>(27)</sup> sostiene que representa la aplicación del enfoque humano en el cuidado de los pacientes como parte importante en las unidades hospitalarias; dentro de sus indicadores y características esenciales se encuentran el respeto, amabilidad, ética, cortesía e interés por el estado de salud de los pacientes.

Guerrero, Meneses y De la Cruz <sup>(49)</sup> refieren que hace alusión a la atención que brindan los profesionales de Enfermería basada en valores morales y éticos para promover y proteger la salud de los pacientes, brindar tratamiento oportuno y garantizar que el servicio tengan las condiciones necesarias para una óptima recuperación.

En este orden de ideas Laura <sup>(50)</sup> menciona que la dimensión humana hace referencia al aspecto interpersonal de la atención de Enfermería, basándose en respetar los derechos y aspectos culturales de los pacientes, brindar información veraz, completa y oportuna; proporcionando un trato cálido, cordial, empático basada en la aplicación de principios éticos y deontológicos en el cuidado de los pacientes.

Respecto a la atención que brinda el profesional de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión humana Espada<sup>(38)</sup> señala que incluye continuar proporcionando la atención con amabilidad, cortesía, respeto y buena trato en la interrelación profesional de Enfermería y paciente; considerando también tratar con empatía a los pacientes usuarios, contestando sus dudas e inquietudes sobre el proceso quirúrgico y brindarle un abrigo adecuado hasta que su temperatura corporal esté dentro de los valores normales, aplicando los principios de humanización para prevenir complicaciones post quirúrgicas y contribuir a la recuperación de su salud y posterior reinserción social.

### **2.3.6.3. DIMENSIÓN ENTORNO**

Guevara <sup>(27)</sup> indica que el entorno está relacionado con las características propias del ambiente o unidad hospitalaria donde va permanecer el paciente; siendo sus principales características, la limpieza, orden, comodidad, iluminación, ventilación y privacidad.

García<sup>(7)</sup> sostiene que el entorno alude a la capacidad de respuesta e infraestructura de los servicios de salud y unidades de hospitalización para dar respuesta a las necesidades de los usuarios que abarca garantizar las condiciones necesarias de comodidad, ambientación, privacidad para que el paciente tenga confianza en la atención brindada en el servicio.

Al respecto, Laura <sup>(50)</sup> refiere que esta dimensión se asocia a las

facilidades que brinda la entidad hospitalaria para brindar una mejor prestación de servicios sanitarios y generan un valor agregado para los pacientes en costos razonables y sostenibles en relación a la limpieza, comodidad, confianza y privacidad de la atención proporcionada durante el periodo preoperatorio, intraoperatorio y postoperatorio.

En relación a la atención que brinda el profesional de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión entorno Lévano<sup>(51)</sup> menciona que se incluye la realización de cuidados que promuevan la comodidad del paciente postoperado, destacándose que las camas deben ser adecuadas para facilitar la recuperación del usuario y que se debe brindar un ambiente básico de privacidad ambientación y limpieza para que el paciente tenga confianza en la atención que recibe después de la intervención quirúrgica y pueda recuperarse satisfactoriamente.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

**Hi:** La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es media.

**Ho:** La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es baja.

**Ha:** La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es alta.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**Hi<sub>1</sub>:** La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión técnica científica,

desde la perspectiva del usuario, es media.

**Ho1:** La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión técnica científica, desde la perspectiva del usuario, es baja.

**Ha1:** La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión técnica científica, desde la perspectiva del usuario, es alta.

**Hi2:** La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión humana, desde la perspectiva del usuario, es media.

**Ho2:** La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión humana, desde la perspectiva del usuario, es baja.

**Ha2:** La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión humana, desde la perspectiva del usuario, es alta.

**Hi3:** La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión entorno, desde la perspectiva del usuario, es media.

**Ho3:** La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión entorno, desde la perspectiva del usuario, es baja.

**Ha3:** La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión entorno, desde la perspectiva del usuario, es alta.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE PRINCIPAL**

Calidad de atención de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos.

### **2.5.2. VARIABLES SECUNDARIAS**

#### **Características sociodemográficas:**

- Edad.
- Género.
- Lugar de procedencia.
- Estado civil
- Grado de escolaridad.

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	VALORES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
<b>VARIABLE PRINCIPAL</b>								
Calidad de atención de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos	Conjunto de características propias de los cuidados e intervenciones que brinda el personal de Enfermería en el contexto sanitario para satisfacer las necesidades fisiológicas y emocionales de los pacientes	Representa los cuidados e intervenciones relacionadas al ámbito técnico científico, humano y del entorno que proporciona el personal de Enfermería a los pacientes post operados inmediatos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.	Calidad de atención global	Categórica Politómica	Alta Media Baja	Alta 82 – 110 pts Media 52 – 81 pts Baja 22 – 51 pts	Ordinal	Escala de calidad de atención de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos
			Dimensión Técnica científica	Categórica Politómica	Alta Media Baja	Alta 27 – 35 pts Media 17 – 26 pts Baja 7 – 16 pts.	Ordinal	
			Dimensión Humana	Categórica Politómica	Alta Media Baja	Alta 30 – 40 pts Media 19 – 29 pts Baja 8 – 18 pts	Ordinal	



			Dimensión Entorno	Categórica Politómica	Alta Media Baja	Alta 27 – 35 pts Media 17 – 26 pts Baja 7 – 16 pts	Ordinal	
<b>VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN</b>								
Características sociodemográficas	Conjunto de atributos relacionados al contexto demográfico y social de un determinado grupo de personas	Conjunto de rasgos y atributos propios del ámbito social y demográfico de los pacientes postoperados inmediatos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano	Edad	Cuantitativa	Fecha de nacimiento	En años	De razón	Cuestionario de características generales
			Género	Categórica Dicotómica	Fenotipo	Masculino Femenino	Nominal	
			Lugar de procedencia	Categórica Politómica	Zona geográfica de procedencia	Urbano Periurbano Rural	Nominal	
			Estado civil	Categórica Politómica	Situación conyugal	Soltero(a) Casado(a) Conviviente Viudo(a) Separado(a)	Nominal	

			Grado de escolaridad	Categoría Politómica	Nivel de estudio alcanzado	Sin estudios Primaria incompleta Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Superior incompleta Superior completa	Nominal	
--	--	--	----------------------	----------------------	----------------------------	--	---------	--

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Según la intervención de la investigadora, el estudio fue observacional, porque solo se limitó a observar la variable de análisis en su entorno natural sin manipularla intencionalmente.

De acuerdo número de mediciones de la variable, fue transversal, porque la variable de estudio fue analizada en un determinado momento, realizando un solo corte de tiempo en la recolección de datos.

Según la planificación del estudio, fue prospectivo, porque los datos fueron recolectados en tiempo presente según información proporcionada por los pacientes postoperados en estudio.

Y finalmente, de acuerdo al número de variables, fue descriptivo, porque se evaluó una sola variable aplicando la estadística univariada para identificar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en los pacientes postoperados participantes del estudio.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

Este trabajo de investigación tuvo enfoque cuantitativo porque se basó en la utilización de instrumentos de medición, la aplicación de la lógica hipotética deductiva y el uso de parámetros estadísticos para identificar convenientemente la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en los pacientes postoperados inmediatos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

El estudio tuvo alcance descriptivo porque estuvo orientado a describir las características propias de la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos del

Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano durante el periodo de recolección de datos.

### 3.1.3. DISEÑO

En este estudio se aplicó el diseño descriptivo simple cuyo esquema es el siguiente:



**Donde:**

$n_1$  = Muestra de pacientes postoperados inmediatos.

$O_1$  = Descripción de la calidad de atención del personal de Enfermería.

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Estuvo conformada por todos los pacientes postoperados inmediatos atendidos en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano durante los meses de setiembre a diciembre del 2019, que de acuerdo a información obtenida del registro de egresos hospitalarios de este servicio fueron en total 330 pacientes.

**a) Criterios de inclusión:** Se incluyeron en el estudio a los pacientes que cumplieron las siguientes condiciones:

- Fueron postoperados inmediatos y estuvieron internados en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano
- Tuvieron más de 18 años y fueron atendidos durante los meses de setiembre a diciembre del año 2019.
- Estuvieron orientados en tiempo, espacio y persona.
- Aceptaron participar del estudio firmando el consentimiento informado.

**b) Criterios de exclusión:** Se excluyeron del trabajo de investigación a los pacientes que:

- Fueron quechua hablantes y no comprendían el castellano.
- Fueron menores de edad.
- No aceptaron participar del estudio.
- No firmaron el consentimiento informado.

**c) Criterios de eliminación:** Se eliminaron a los pacientes que:

- Llenaron incorrectamente los instrumentos de medición.
- Fallecieron durante el periodo de recolección de datos.
- Presentaron complicaciones.

**d) Ubicación de la población en espacio:** La investigación se realizó en las instalaciones del servicio de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, con sede institucional en la Calle San Juan Bosco N° 220, en el Centro Poblado Menor La Esperanza, de la ciudad de Huánuco.

**e) Ubicación de la población en tiempo:** Este trabajo de investigación se desarrolló durante los meses de setiembre a diciembre del año 2019.

### **3.2.2. MUESTRA**

**a) Unidad de análisis:** Pacientes postoperados inmediatos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

**b) Unidad de muestreo:** Fue igual que la unidad de análisis.

**c) Marco muestral:** Registro de pacientes hospitalizados del servicio de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

**d) Tamaño de la muestra:** Se obtuvo aplicando la fórmula de

tamaño muestral para población conocida:

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

**Donde:**

$$\begin{aligned} Z^2 &= 1.96 \\ P &= 0,5 \\ Q &= 0,5 \\ E &= 0.05. \\ N &= 330. \end{aligned}$$

**Reemplazando:**

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (330)}{(0.05)^2(329) + (1.96)^2(0.5) (0.5)} \\ n &= \frac{316.932}{0.8225+0.9604} = \frac{316.932}{1.7829} = \\ &177.7620 \\ n &= 178 \text{ pacientes.} \end{aligned}$$

La muestra final del estudio estuvo conformada por 178 pacientes postoperados inmediatos atendidos durante los meses de setiembre a diciembre del año 2019 en el servicio de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

**e) Tipo de muestreo:** La muestra se obtuvo por muestreo no probabilístico por conveniencia.

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS. TÉCNICAS**

La técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta que permitió obtener información importante sobre las características sociodemográficas y la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos participantes del presente estudio.

## **Instrumentos.**

Los instrumentos que se aplicaron en este estudio fueron los siguientes:

- a) Cuestionario de características sociodemográficas:** Este instrumento fue autoelaborado y estuvo orientado a identificar las características sociodemográficas de los pacientes postoperados inmediatos en estudio, encontrándose constituido por 5 preguntas que permitió caracterizar la muestra en estudio.
  
- b) Escala de calidad de atención de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos:** Este instrumento fue elaborado por Guevara<sup>27</sup> y en este estudio se aplicó con el objetivo de identificar la percepción de los pacientes postoperados inmediatos sobre la calidad de atención que les brinda el personal de Enfermería del servicio de cirugía de la institución en estudio; estuvo constituido por 22 ítems divididos en tres dimensiones: técnica – científica (7 ítems), humana (8 ítems) y entorno (7 ítems).

Los ítems planteados en este instrumento tuvieron cinco opciones de respuesta politómicas categorizadas del siguiente modo: totalmente en desacuerdo = 1 punto, desacuerdo = 2 puntos, indeciso(a) = 3 puntos, de acuerdo = 4 puntos y totalmente de acuerdo = 5 puntos; siendo la calidad de atención brindada por el personal de Enfermería categorizada como alta, media y baja según la puntuación final obtenida en el instrumento de medición. Por ende, la medición de la variable calidad de atención de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos se estableció de la siguiente manera: calidad de atención baja = 22 a 51 puntos; calidad de atención media = 52 a 81 puntos, calidad de atención alta = 82 a 120 puntos.

En cuanto al análisis por dimensiones, en la dimensión técnica científica la medición de la variable se efectuó el siguiente modo:

calidad de atención baja = 7 a 16 puntos; calidad de atención media = 17 a 26 puntos, calidad de atención alta = 27 a 35 puntos.

En la dimensión humana, la medición se desarrolló de esta forma: calidad de atención baja = 8 a 18 puntos; calidad de atención media = 19 a 29 puntos, calidad de atención alta = 30 a 40 puntos.

Y finalmente, en la dimensión entorno la medición de la variable de análisis se realizó de esta manera: calidad de atención baja = 7 a 16 puntos; calidad de atención media = 17 a 26 puntos, calidad de atención alta = 27 a 35 puntos.

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación.**

#### **a) Validez por juicio de expertos.**

El contenido del instrumento utilizado en esta investigación fue sometido a la consulta de 5 jueces expertos con experiencia laboral corroborado en áreas afines a la calidad de atención de Enfermería en el ámbito hospitalario y en elaboración de instrumentos de medición, quienes evaluaron cada uno de los ítems según criterios de evaluación establecidos por la Unidad de Investigación del programa de estudios de Enfermería de la Universidad de Huánuco, brindando sugerencias para una mejor medición de las variables y finalmente firmar la constancia de validación respectiva (Anexo 5) cuya opinión de aplicabilidad del instrumento se resume en el siguiente cuadro



Nº	Nombres y apellidos del experto(a)	Escala de calidad de atención de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos
1	Dra. Gladys Liliana Rodríguezde Lombardi	Aplicable
2	Mg. Eler Borneo Cantalicio	Aplicable
3	Mg. Tania Trujillo Jara	Aplicable
4	Lic. Wadner Iribaren Calderón	Aplicable
5	Lic. María Elena PadillaMedina	Aplicable

Fuente: Constancias de validación (Anexo 05)

Como se observa la totalidad de expertos consultados coincidieron en señalar que el instrumento presentado podía ser aplicado en la ejecución del estudio.

#### **b) Confiabilidad de los instrumentos de investigación:**

Para determinar la confiabilidad del instrumento de medición se realizó una prueba piloto en el 10,0% del total de la muestra de análisis, siendo conformada por 18 pacientes postoperados inmediatos del Hospital Regional Hermilio Valdizán, seleccionados por muestreo no probabilístico intencionado y que no formaron parte de la muestra propiamente dicha, quienes respondieron las preguntas de los instrumentos de medición según protocolo establecidos en el plan de prueba piloto.

La prueba pilotó se realizó durante los días 29 y 30 de setiembre del 2019 desarrollándose sin mayores inconvenientes, permitiendo poner a prueba el instrumento de medición dentro del ámbito de estudio, identificando el grado de comprensibilidad de los ítems planteados, errores

de redacción y otras limitaciones propias de la aplicación de instrumentos, obteniéndose una tasa de respuesta de 94,4% y una tasa de respuesta por ítems de 91,5% aplicándose los instrumentos de recolección de datos en un tiempo de 8 minutos por cada pacientes postoperado en estudio, no teniendo mayores inconvenientes en este proceso.

Con los resultados obtenidos en la prueba piloto se determinó la confiabilidad de la “Escala de calidad de atención de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos” mediante el método de fiabilidad del Alfa de Cronbach obteniéndose el siguiente resultado:

### **Estadísticos de confiabilidad del instrumento**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
0,897	22

**Fuente:** Base de datos prueba de piloto

El resultado de confiabilidad obtenido por el Alfa de Cronbach evidencia que el instrumento de medición fue altamente confiable avalando su uso en la recolección de datos.

### **3.3.2. RECOLECCIÓN DE DATOS**

Esta etapa se inició el día 18 de noviembre del año 2019 en que se presentó un oficio dirigido al director del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, solicitando la autorización para la ejecución del estudio (Anexo 6) que fue recibida por mesa de partes y fue aceptada mediante el oficio emitido el 7 de diciembre del 2019 (Anexo 7) donde se brindó la autorización institucional para la ejecución del estudio en los pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía de esta entidad hospitalaria.

Posteriormente se coordinó con la enfermera jefe del servicio de cirugía

para la identificación del servicio y ubicación de la muestra en estudio; luego se recolectaron todos los materiales necesarios para la recolección de datos y durante los días 8,9 y 10 de diciembre se capacitaron a los encuestadores en los procedimientos a realizar en el proceso de trabajo de campo, programando también la fecha de inicio de recolección de datos.

El día 11 de diciembre del 2019 se inició la fase de trabajo de campo propiamente dicha, para lo cual los encuestadores ingresaron al servicio de cirugía del hospital, donde se coordinó con el personal de Enfermería el momento de aplicación de los instrumentos quedando establecido para el turno de la noche por ser el turno donde había menos movimiento de personal y los pacientes se encontraban más tranquilos para responder las preguntas de las encuestas.

En el turno programado los encuestadores ingresaron a los ambientes en que se encontraban los pacientes postoperados inmediatos, donde previa presentación respectiva se solicitó su participación en el trabajo de investigación, entregándole o leyéndole en voz alta el consentimiento informado y si se mostraban de acuerdo se solicitó la firma de este documento como medio probatorio de su participación voluntaria en el estudio; luego se aplicaron los instrumentos de medición en un tiempo de 8 a 10 minutos por cada paciente postoperado participante de la investigación, repitiendo este procedimiento hasta completar la muestra total de estudio, dando por concluida la recolección de datos el día 30 de diciembre del 2019.

### **3.3.3. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS**

- c) Control de datos:** Se realizó el control de calidad de cada instrumento aplicado en el trabajo de campo, verificando que todos los ítems formulados estén contestados correctamente para evitar la presencia de sesgos en el procesamiento de datos, resaltando que no se eliminó ningún instrumento en esta fase del estudio.

- d) **Codificación de los datos:** Las respuestas brindadas por cada uno de los pacientes postoperados inmediatos participantes del estudio fueron transformadas en códigos numéricos considerando los parámetros establecidos en el marco teórico conceptual de la variable de estudio y que fue representada en la base de datos del informe de tesis (Anexo 8).
- e) **Procesamiento de los datos.** Los resultados obtenidos en este trabajo de investigación fueron procesados con el paquete estadístico IBM SPSS 23.0; clasificándose los datos según tipo de variable (numérica o categórica).

#### 3.3.4. PRESENTACIÓN DE DATOS

Los resultados de esta investigación fueron tabulados cuantitativamente y presentados en tablas estadísticas de frecuencias y porcentajes para el análisis e interpretación de datos.

- a) **Análisis descriptivo:** En la descripción de la variable de análisis se utilizaron medidas descriptivas de frecuencias y porcentajes para variables categóricas, cuyos resultados se interpretaron considerando el marco teórico correspondiente a la calidad de atención de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos.
- b) **Análisis inferencial:** En la comprobación de las hipótesis planteadas en este estudio se utilizó la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias para una muestra con un nivel de significancia  $p < 0,05$  como valor estándar para aceptar las hipótesis de estudio; este análisis se realizó con el programa SPSS 23.0.

#### 3.4. ASPECTOS ÉTICOS

En este estudio se garantizó el cumplimiento de estándares éticos y morales de la investigación en las ciencias sanitarias, pues antes de la aplicación de

los instrumentos de recolección de datos se solicitó el consentimiento informado de los pacientes postoperados participantes de la investigación como documento que avala su participación libre y espontánea en el estudio sin ningún tipo de coacción.

La aplicación del consentimiento informado abarco la inclusión de tres principios éticos: la autonomía, beneficencia y justicia; el principio de **autonomía** se basó en la posibilidad de que cada paciente tuvo la oportunidad de decidir si aceptaba o no participar del estudio; el principio de **beneficencia** permitió asegurar el bienestar de los pacientes postoperados participantes de la investigación maximizando los beneficios de la ejecución y minimizando los riesgos en su estado de salud; finalmente el principio de **justicia**, se basó en la posibilidad de brindar a todos los pacientes participantes del estudio un trato igualitario sin ningún tipo de preferencia o discriminación social.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

##### 4.1.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES

**Tabla 1. Características sociodemográficas de los pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019. (n = 178).**

<b>Características Sociodemográficas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Edad en años</b>		
18 a 31	24	13,5
32 a 45	80	44,9
46 a 59	59	33,2
60 a 73	15	8,4
<b>Género</b>		
Masculino	88	49,4
Femenino	90	50,6
<b>Lugar de procedencia</b>		
Urbana	53	29,8
Periurbana	71	39,9
Rural	54	10,3
<b>Estado civil</b>		
Soltero(a)	18	10,1
Casado(a)	75	42,1
Conviviente	65	36,5
Viudo(a)	9	5,1
Separado(a)	11	6,2
<b>Grado de escolaridad:</b>		
Analfabeto(a)	4	2,2
Primaria incompleta	6	3,4
Primaria completa	12	6,8
Secundaria incompleta	30	16,8
Secundaria completa	52	29,2
Superior técnico	47	26,4
Superior universitario	27	15,2

**Fuente: Base de datos (Anexo 8)**

En esta tabla se presentan las características sociodemográficas de los

pacientes en estudio, identificándose que la mayoría de encuestados(as) representada en 44,9% (80) tuvieron de 32 a 45 años; seguida de una proporción importante de 33,2% (59) cuyas edades estuvieron comprendidas entre los 46 y 59 años; en menor distribución porcentual, 13,5% (24) pertenecieron al grupo etáreo de 18 a 31 años y solo un 8,4% (15) fueron adultos mayores con edades comprendidas entre los 60 y 73 años.

Apreciándose también que 50,6% (90) fueron del género masculino y la proporción restante de 49,4% (88) fueron del género femenino: de los cuales, 39,9% (71) procedieron de zonas periurbanas, 29,8% (53) de zonas urbanas y una proporción minoritaria de 10,3% (54) procedieron de zonas rurales de la ciudad de Huánuco.

En cuanto al estado civil, se identificó que la mayoría de encuestados representada en 42,1% (75) refirieron ser casados(as), 36,5% (65) manifestaron que tienen una relación de convivencia, 10,1% (18) fueron solteros(as); y en menores porcentajes, 6,2% (11) estuvieron separados(as) y 5,1% (9) fueron viudos(as).

Finalmente, respecto al grado de escolaridad, se encontró que predominaron los pacientes que tuvieron secundaria completa con 29,2% (52) seguido de una proporción de 26,4% (47) que tuvieron estudios superiores técnicos, 16,8% (30) alcanzaron la secundaria incompleta, 15,2% (27) tuvieron estudios superiores universitarios; y en menor porcentaje, 2,2% (4) fueron analfabetos(as).

#### 4.1.2. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS INMEDIATOS

**Tabla 2. Dimensiones de la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería referido por pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019. (n = 178).**

<b>Calidad de atención.</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Dimensión Técnica Científica</b>		
Alta	49	27,6
Media	109	61,2
Baja	20	11,2
<b>Dimensión Humana</b>		
Alta	16	9,0
Media	97	54,5
Baja	65	36,5
<b>Dimensión Entorno</b>		
Alta	30	16,9
Media	101	56,7
Baja	47	26,4

**Fuente: Base de datos (Anexo 8)**

Al evaluar descriptivamente las dimensiones de la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en los pacientes postoperados inmediatos, se evidenció que en la dimensión técnica – científica, una proporción mayoritaria de 61,2% (109) de pacientes encuestados(as) consideraron que la atención de Enfermería en esta dimensión fue de calidad media, 27,6% (49) percibieron que fue de alta calidad y 11,2% (20) refirieron que la atención de Enfermería fue de baja calidad en esta dimensión.

Respecto a la atención de Enfermería en la dimensión humana, 54,5%

(97) de pacientes percibieron una calidad de atención media; 36,5% (65) manifestaron que fue de baja calidad y solo 9,0% (16) consideraron que la atención del personal de Enfermería en esta dimensión fue de alta calidad.

Finalmente, en cuanto a la atención de Enfermería en la dimensión entorno, 56,7% (101) señalaron que recibieron una atención de calidad media, 26,4%



(47) percibieron que la atención fue de baja calidad y 16,9% (30) valoraron la atención de Enfermería como de alta calidad en esta dimensión.

**Tabla 3. Calidad de atención que brinda el personal de Enfermería referido por pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019.**

<b>Calidad de Atención de Enfermería</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Alta	32	18,0
Media	103	57,9
Baja	43	24,1
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: Base de datos (Anexo 8).**

En cuanto a la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en estudio se identificó que 57,9% (103) de pacientes encuestados(as) refirieron que, en general la atención que brinda el personal de Enfermería en el servicio fue de calidad media, seguido de 24,1% (43) que manifestaron que la atención fue baja de calidad y 18,0% (32) señalaron que la atención de Enfermería en los pacientes postoperados fue de alta calidad.

## 4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

**Tabla 4. Comparación de la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en la dimensión técnica científica referido por los pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019.**

Calidad de Atención Dimensión Técnica – Científica	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X <sup>2</sup> )	p valor
Alta	49	27,6	59,3	69,449	0,000
Media	109	61,2	59,3		
Baja	20	11,2	59,3		
<b>Total</b>	178	100,0			

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

Respecto a la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en la dimensión técnica científica según referencias de los pacientes en estudio, se identificó que la mayoría de pacientes postoperados representado en 61,2% (109) de encuestados (as) refirieron que la atención de Enfermería fue de calidad media, 27,6% (49) percibieron que fue de alta calidad y 11,2%

(20) señalaron que la atención de Enfermería en esta dimensión fue de baja calidad.

Al realizar el contraste de hipótesis con la prueba del Chi cuadrado de comparación de frecuencias se obtuvo un valor de  $X^2 = 69,449$  con un p valor = 0,000 que evidencia que existe diferencias significativas en las frecuencias observadas; identificándose que predominaron los pacientes postoperados que refirieron que la atención que brinda el personal de Enfermería en la dimensión técnica científica fue de calidad media; por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

**Tabla 5. Comparación de la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en la dimensión humana referido por los pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019.**

Calidad de Atención Dimensión Humana	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X <sup>2</sup> )	p valor
Alta	16	9,0	59,3	56,101	0,000
Media	97	54,5	59,3		
Baja	65	36,5	59,3		
<b>Total</b>	178	100,0			

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

En cuanto a la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en la dimensión humana, según percepción de los pacientes postoperados en estudio, se identificó que 54,5% (97) consideraron que la atención recibida fue de calidad media, seguido de 36,5% (65) que refirieron que la atención fue de baja calidad y 9,0% (16) que consideraron que la atención de Enfermería fue de alta calidad en esta dimensión.

Al analizar inferencialmente la variable de estudio con el estadístico no paramétrico del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias, se encontró un valor de  $X^2 = 56,101$  con un p valor = 0,000 que demuestra que existen diferencias significativas en las frecuencias observadas, identificándose que predominaron los pacientes postoperados que percibieron que la atención que brinda el personal de Enfermería en la dimensión humana fue de calidad media; permitiendo aceptar la hipótesis de estudio en el análisis de esta dimensión.

**Tabla 6. Comparación de la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en la dimensión entorno referido por los pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019.**

Calidad de Atención Dimensión Entorno	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X <sup>2</sup> )	p valor
Alta	30	16,9	59,3	46,326	0,000
Media	101	56,7	59,3		
Baja	47	26,4	59,3		
<b>Total</b>	178	100,0			

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

En relación a la calidad de atención que proporciona el personal de Enfermería en la dimensión enfermería, desde la perspectiva de los pacientes en estudio, se identificó que 56,7% (101) manifestaron que la atención brindada en este servicio fue de calidad media, 26,4% (47) consideraron que fue de calidad baja y solo 16,9% (30) percibieron que la atención de Enfermería fue de calidad alta en esta dimensión.

Al realizar el contraste de hipótesis con la prueba no paramétrica del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias para una muestra, se obtuvo un valor de  $X^2 = 46,326$  con un p valor = 0,000 que demuestra que existen diferencias estadísticas en las frecuencias observadas, evidenciándose que predominaron los pacientes postoperados que refirieron que la atención que brinda el personal de Enfermería en la dimensión entorno fue de calidad media; por ello, se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

**Tabla 7. Comparación de la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería referido por los pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019.**

Calidad de Atención	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado ( $X^2$ )	p valor
Alta	32	18,0	59,3	49,225	0,000
Media	103	57,9	59,3		
Baja	43	24,1	59,3		
<b>Total</b>	178	100,0			

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

Al analizar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos, desde la perspectiva del usuario se identificó que, en general, 57,9% (103) de pacientes encuestados(as) refirieron que la atención de Enfermería fue de calidad media, 24,1% (43) percibieron que fue de baja calidad y 18,0% (32) manifestaron que la atención proporcionada por los personales de Enfermería el periodo post operatorio fue de alta calidad.

Al realizar el contraste de hipótesis con el estadístico no paramétrico del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias para una muestra, se obtuvo un valor de  $X^2 = 49,225$  con un p valor = 0,000; que evidencia que existen diferencias significativas en las frecuencias observadas, identificándose que predominaron los pacientes postoperados inmediatos que refirieron que la atención que brinda el personal de Enfermería del hospital en estudio fue de calidad media.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

En esta investigación se propuso identificar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, evidenciándose que 57,9% de pacientes percibieron que la atención de Enfermería durante el periodo postoperatorio fue de calidad media; obteniéndose diferencias significativas en las frecuencias observadas en la muestra de análisis con un  $p$  valor = 0,000; que permitieron aceptar las hipótesis formuladas en este trabajo de investigación.

Asimismo, los resultados obtenidos en este estudio permitieron determinar que la mayoría de usuarios encuestados percibieron que la atención proporcionada por el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en las dimensiones técnica científica ( $p = 0,000$ ), humana ( $p = 0,000$ ) y entorno ( $p = 0,000$ ) fueron de calidad media; siendo estos resultados estadísticamente predominantes.

Estos hallazgos son concordantes con los postulados de la teoría de la calidad de atención propuesta por Donabedian que establece que la atención que se brinda en los servicios de salud es valorada de diversas maneras por los pacientes según el grado de cumplimiento de las expectativas que estos tienen de la atención en las áreas humana, técnica y entorno; que se traduce en el grado de satisfacción o insatisfacción con la atención brindada en su estancia hospitalaria; ello se refleja en nuestro estudio donde se identificó una alta proporción de usuarios que percibieron que la calidad de atención proporcionada a los pacientes postoperados inmediatos fue de mediana calidad evidenciando que aún existen aspectos por mejorar a la atención postquirúrgica para conseguir la máxima satisfacción de los pacientes.

Del mismo modo Espada <sup>(38)</sup> en su tesis de investigación identificó que la

mayoría de pacientes postoperados tuvieron una percepción medianamente favorable sobre la calidad de atención de Enfermería en la unidad postquirúrgica, destacando que el cuidado enfermero durante el postoperatorio debe ser actualizado continuamente con un trato humanizado, ininterrumpido y efectivo que impacta positivamente en la percepción de los pacientes respecto a la atención hospitalaria.

Asimismo Gavilán, Torres y Tovar<sup>(43)</sup> identificaron que más del 50,0% de pacientes postoperados tienden a valorar de manera regular la atención que le brinda el personal de Enfermería en el servicio de Cirugía, coincidiendo en reportar que la atención humana es la que mayor porcentaje de insatisfacción provoca en los pacientes, debido a que perciben un trato impersonal por parte del personal de Enfermería que afecta su salud física y emocional, esto también se demostró en los resultados del presente estudio.

Siguiendo esta línea Segura y Nicolás<sup>(9)</sup> obtuvieron resultados que se asemejan a los de esta investigación pues identificaron que la mayoría de pacientes post quirúrgicas percibió una calidad de atención media de parte del personal de Enfermería mencionando que se deben mejorar los estándares de cuidados en la dimensión técnica, humana y del entorno para cubrir cabalmente las necesidades fisiológicas y emocionales de las pacientes postoperados y puedan tener una percepción positiva de la atención de Enfermería.

Esto también ha sido corroborado por Cadenas<sup>(18)</sup> quien encontró que la mayoría de pacientes que han sido sometidos a una operación quirúrgica tienden a tener una percepción medianamente favorable de los cuidados de Enfermería valorando como regular la atención en el periodo postoperatorio concluyendo que es imperativo maximizar los beneficios de los cuidados brindados con un menor riesgo para la salud de los pacientes, logrando el equilibrio en los aspectos de la atención relacionadas a las dimensiones humana, técnica y del entorno.

En este sentido Gaspar, Quispe y Villugas <sup>(28)</sup> opinan que es indispensable que se sigan mejorando los estándares de calidad en la atención hospitalaria

en el área humana, técnica e interpersonal para conseguir mejorar la percepción de los pacientes en el ámbito hospitalario.

Carmona<sup>(29)</sup> considera que esta situación es frecuente en los servicios de cirugía, donde por las condiciones propias del ambiente detrabaja la atención de Enfermería es valorada como regular por los pacientes hospitalizados, siendo los pacientes postoperados inmediatos los que tienen mayores necesidades de atención no cubiertas adecuadamente que incide en su satisfacción con la atención hospitalaria.

Por otra parte Zapata <sup>(26)</sup> obtuvo resultados que difieren los de nuestro estudio, pues en su trabajo de investigación pudo evidenciar que un porcentaje mayoritario de pacientes percibieron una buena atención por parte del personal de Enfermería señalando que estos mostraban empatía en el cuidado, se preocupaban por su pronta recuperación y le brindaban apoyo emocional en su estancia hospitalaria, que se refleja en el incremento de los indicadores de satisfacción.

Guevara <sup>(27)</sup> también encontró resultados que, en cierta medida, contradicen los de este estudio, pues en su trabajo de investigación halló que la mayoría de pacientes percibieron que los profesionales de Enfermería brindaban una atención de alta calidad humanística que favorecía en la recuperación de su salud durante el periodo postoperatorio.

En base a este análisis se puede establecer que alcanzar la mayor calidad de atención en el cuidado de Enfermería se constituye en una tarea pendiente en el contexto hospitalario; en este sentido, es indispensable que se priorice el mejoramiento de la calidad asistencial de Enfermería en las dimensiones técnica, humana y del entorno físico durante el periodo postoperatorio que garanticen la máxima satisfacción de los pacientes y usuarios durante su recuperación post quirúrgica y su estancia hospitalaria.

Asimismo en este estudio se destaca como fortalezas relevantes que se encuestó a una proporción estadísticamente representativa de pacientes postoperados cumpliendo con estándares metodológicos en la selección de la muestra y utilizando un instrumento validado por jueces expertos y que



alcanzó un valor aceptable de confiabilidad que garantizó una adecuada medición de la variable en estudio.

Pese a ello, también es prudente reconocer que en este proceso se presentaron algunas limitaciones relacionada al acceso a la muestra en estudio pues debido a la situación propia del periodo postoperatorio algunos pacientes no estaban en condiciones de responder las preguntas formuladas en el instrumento de medición, teniéndose que esperar a que se encuentren lúcidos(as) para obtener respuestas que aseguren la representatividad de los resultados; asimismo se menciona que los resultados evidenciados en este informe de tesis son válidos únicamente para la muestra analizada en este estudio no pudiendo ser extrapoladas a otros grupos poblacionales o investigaciones con diseños de mayor complejidad, requiriendo que se continúen realizando investigaciones para comprender mejor esta problemática y formular medidas que permitan optimizar la calidad de atención de Enfermería en el ámbito asistencial.

En base a este análisis se concluye afirmando que es indispensable seguir abordando el dilema de la calidad de atención de Enfermería en los diversos servicios de la entidad en estudio y otros establecimientos hospitalarios de la región Huánuco para un mejor reconocimiento de las debilidades en la atención de Enfermería y se puedan implementar protocolos de atención sanitaria y proponer estrategias que permitan mejorar la atención de los pacientes en las entidades hospitalarias.

## CONCLUSIONES

Según los objetivos formulados en este estudio se arribaron a las siguientes conclusiones:

- ❖ La calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano fue media ( $p = 0,000$ ); se aceptó la hipótesis de investigación en los resultados de este estudio.
- ❖ La atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión técnica científica, desde la perspectiva del usuario, fue de calidad media; se aceptó la hipótesis de investigación en esta dimensión.
- ❖ La atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión humana, desde la perspectiva del usuario, fue de calidad media; se aceptó la hipótesis de investigación en esta dimensión.
- ❖ Por último, la atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión entorno, desde la perspectiva del usuario, fue de calidad media; se aceptó la hipótesis de investigación en esta dimensión.

## **RECOMENDACIONES**

### **A los tesisistas de la Universidad de Huánuco**

- Continuar realizando investigaciones relacionadas a la calidad de atención de Enfermería en los hospitales de la región para corroborar los resultados de este informe de tesis e implementar las medidas de intervención pertinentes.

### **Al director del Hospital Regional Hermilio Valdizán.**

- Dar a conocer los resultados del estudio a la jefatura de Enfermería del hospital para coordinar acciones de mejoramiento de los servicios de cirugía para fortalecer la calidad de atención a los pacientes postoperados y se muestren cómodos y satisfechos con su estancia hospitalaria.
- Gestionar la dotación de recursos humanos y logísticos necesarios para facilitar el desarrollo de las labores del personal de Enfermería en la atención de los pacientes hospitalizados.

### **A la jefatura de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán.**

- Diseñar y ejecutar programas de capacitación continua dirigidos al personal de Enfermería para mejorar la calidad de atención que brindan a los pacientes en el ámbito hospitalario.
- Realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción de los pacientes como indicador importante para valorar la calidad de atención del personal de Enfermería en los servicios de hospitalización.

### **A la enfermera jefe del servicio de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán.**

- Implementar planes de mejora de calidad de atención en el servicio para modificar la percepción de los pacientes sobre la atención que brinda el personal de Enfermería durante el periodo postoperatorio.

- Capacitar al personal de Enfermería para que proporcione una atención de calidad y calidez a los pacientes postoperados, permitiendo superar sus temores, expectativas y conseguir su plena satisfacción con la atención asistencial
- Concientizar al personal de Enfermería sobre la importancia de brindar una buena calidad de atención a los pacientes durante el periodo post operatorio para contribuir a una óptima mejora de su estado de salud.

**Al personal de Enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán**

- Continuar mejorando la atención que se brinda a los pacientes postoperados valorando el aspecto humano y la aplicación del conocimiento científico en los cuidados postoperatorios.
- Priorizar la aplicación del cuidado humanizado en la atención de los pacientes postoperados, satisfaciendo oportunamente sus necesidades fisiológicas y emocionales para conseguir una rápida recuperación post quirúrgica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alva R, Huamán K, Zúñiga V. Calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post operado del Hospital Cayetano Heredia Lima [Internet] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/4390>
2. Urure N, Pacheco L. Cuidado de enfermería al paciente con dolor postoperatorio en un Hospital Público de la ciudad de Ica. Rev. Enferm. Vanguard [Internet] 2017 [Consultado 2019 diciembre 12]; 5(2): 46 – 59. Disponible en:  
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/download/218/286/>.
3. Hurtado D. Percepción del paciente quirúrgico sobre el cuidado perioperatorio de Enfermería según la Teoría de Jean Watson en una Clínica Privada de la Ciudad de Lima [Internet] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3569>
4. Forellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia. [Internet] 2014; 30(2): 179 – 183 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=e](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=e)
5. Madrid G. Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del Hospital San José [Internet] Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2016. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/128>
6. Miranda E. Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente postoperado en cirugía del Hospital de EsSalud II Chocope, La Libertad. [Internet] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2015. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14241>
7. García M. Calidad del cuidado de Enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia [Internet] Piura: Universidad Nacional del Perú; 2019. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1620>
8. Zanabria M. Cuidados postquirúrgicos del personal de Enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en el servicio de Cirugía General Hospital de Barranca – Cajatambo Mayo – Junio 2017. [Internet] Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2017. [Consultado 2019 junio 25] Disponible en:  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/233>
9. Segura C, Nicolás M. Nivel de satisfacción del paciente postoperado

- mediato en el servicio de Cirugía del Hospital Referencial de Ferreñafe– 2016. [Internet] Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2018. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5521>
10. Gutiérrez F. Cuidados de Enfermería en el manejo del dolor en pacientes post operados inmediatos de cirugía electiva del servicio de Cirugía en el Hospital Regional de Ica. [Internet] Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2018. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7598>
  11. De la Rosa A. Percepción del paciente post operado mediato respecto a la seguridad de la cirugía en el hospital nacional en Lima. [Internet] Lima: Universidad Peruana Unión; 2019. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2166>
  12. Suarez M, Huahuasoncco G. Calidad de interrelación de la enfermera según Peplau y satisfacción de pacientes quirúrgicos, servicio de Cirugía Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017 Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2018. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2433>
  13. Siccha L. Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre la atención de Enfermería en la Clínica Centenario Peruano Japonesa [Internet] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2021 [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4688>
  14. Sosa A. Calidad de atención de enfermería percibida por el paciente post operado del servicio de cirugía del Hospital Huacho Huaura Oyón, 2019 [Internet] Lima: Universidad Peruana Unión; 2019 [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3052>
  15. Ataurima R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de Enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno [Internet] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016 [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13650>
  16. Bracamontes Q, Cortes E, De la Rosa L. Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de Enfermería en el Hospital General Acapulco. [Internet] México: Universidad Autónoma de Guerrero; 2018. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/564?show=full>
  17. Pacha S. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua 2018 [Internet] Moquegua: Universidad Jorge Basadre Grohmann; 2019. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>

18. Cadenas C. Grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de Enfermería en pacientes post quirúrgicos. [Internet] Lima: Universidad San Martín de Porres; 2016. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6069>
19. Llashag L. Satisfacción de los pacientes post operados acerca los cuidados de Enfermería. Hospital II EsSalud. Huaraz. [Internet] Huaraz: Universidad San Pedro; 2017. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/8565>
20. Valles B. Satisfacción del paciente post operado respecto a la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2017. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/801>
21. Arana J. Factores que afectan calidad de atención en el paciente quirúrgico electivo en servicio de cirugía general. Hospital II Luis Heysen Incháustegui [Internet] Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31733>
22. Perú. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet] [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_sgcalidad-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf)
23. Numpaque A, Buitrago L, Pardo D. Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. Rev. Fac. Med. 2019 [Internet] 2019; 67(2): 235 – 239 [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/65978>
24. Lenis A, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla. Revista Chía. [Internet] 2015; 15(3): 413 – 425. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>
25. Borre Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Revista Ciencia y Enfermería. [Internet] 2014; 20(3): 81 – 94. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es&nrm=iso)
26. Zapata P. Percepción de la calidad de atención de Enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel. [Internet] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3046>
27. Guevara H. Calidad del cuidado de Enfermería percibido por pacientes postquirúrgicos hospitalizados. Departamento de Cirugía Hospital de

- Policía. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2019. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38014>
28. Gaspar K, Quispe S, Villugas K. Satisfacción y calidad de cuidado de Enfermería percibida por los pacientes post operados en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen. [Internet] Callao: Universidad Nacional del Callao; 2017. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4179>
  29. Carmona J. Percepción de los pacientes sobre la calidad de cuidado del profesional de Enfermería en el servicio de cirugía general del Hospital Regional de Cajamarca. [Internet] Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2016. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1439>
  30. Bartra J, Quiñones P. Calidad de atención del profesional de Enfermería y la satisfacción familiar de pacientes en edad escolar post operados en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán. [Internet] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2018. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3788>
  31. Cartagena Y, Hidalgo R, Piñán R. Satisfacción del paciente quirúrgico frente a los cuidados brindados por el profesional de Enfermería del Hospital de Tingo María. [Internet] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2017. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3258>
  32. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte. Barranquilla [Internet] 2010; 26(1): 143 – 154 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
  33. Cabello E. Calidad de la atención médica ¿paciente o cliente? Revista Médica Herediana. [Internet] 2001; 12(3): 96 – 99 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es)
  34. Chávez A, Molina J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre del 2014. [Internet] San Salvador: Universidad de El Salvador; 2015 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
  35. Ramírez P, Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Enfermería universitaria [Internet] 2015 [Consultado 2019 junio 25]; 12(3): 134 – 143. Disponible en: <http://www.revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/132>



36. Naranjo Y, Rodríguez M, Concepción J. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. *Revista Cubana de Enfermería*. [Internet] 2016 [Consultado 2019 junio 25]; 32(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000400021&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400021&lng=es)
37. Medina E. Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente postoperado en cirugía del Hospital de EsSalud II Chocope. [Internet] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2015. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14241>
38. Espada J. Percepción del paciente postoperado sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Sergio Bernales [Internet] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13616>
39. Laurente Y, Quispe Y. Cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes pos operados de apendicitis aguda en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppa García, Godos – Ayacucho, 2017. [Internet] Callao: Universidad Nacional del Callao; 2017. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3361>
40. Ramírez I. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de Enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Internet] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13601>
41. Melgar K. Satisfacción del paciente post operado de colecistectomía sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de cirugía. [Internet] Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2019. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3212>
42. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. [Internet] Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2018. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7883>
43. Gavilán I, Torres M, Tovar E. Satisfacción del paciente post quirúrgico y la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Manuel Higa Arakaki Satipo. [Internet] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2016. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2319>

44. Castillo J, García E, Cheverría S. Atención de Enfermería durante el postoperatorio a paciente sometido a clipaje de aneurisma por ruptura. *Rev. Enfermería Universitaria*. [Internet] 2019; 16(1): 105 – 116. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632019000100105&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632019000100105&lng=es).
45. Mariños I, Portalatino K. Nivel de satisfacción del cuidado de Enfermería según percepción del adulto postoperado, servicio de cirugía, Hospital Eleazar Guzmán Barrón. [Internet] Nuevo Chimbote: Universidad Nacional del Santa; 2019. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3621>
46. Pérez N, Saldaña Y. Cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería y la satisfacción de pacientes del servicio de cirugía – Hospital San José Chincha. [Internet] Lima: Universidad Interamericana; 2019. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/65>
47. Gámez V. Calidad del cuidado enfermero en el Post Operatorio del Centro Quirúrgico-Hospital Hipólito Unanue Tacna – 2017. [Internet] Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3815>
48. Echevarría M, Francisco J. Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. *Rev. Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión* [Internet] 2017 [Consultado 2019 diciembre 12]; 2(4): 132 – 136. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6233761.pdf>
49. 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. *Rev Enferm Herediana*. [Internet] 2016; 9(2):127-136. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>
50. Laura E. Satisfacción del pos-operado con el cuidado del profesional de Enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2016. [Internet] Puerto Maldonado: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; 2016. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/206>
51. Lévano S. Satisfacción del paciente post operatorio inmediato del cuidado de Enfermería en el Hospital San Juan de Dios [Internet] Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2018. [Consultado 2019 diciembre 12] Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3455>

# **ANEXOS**

**Anexo N° 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Título del estudio:</b> "CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN POSTOPERADOS INMEDIATOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO 2019".						
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables e indicadores</b>			
			<b>Variable principal:</b> Calidad de atención de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala medición</b>
¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019?	Identificar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huanuco 2019.	<p><b>Hi:</b> La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es media.</p> <p><b>Ho:</b> La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es baja.</p> <p><b>Ho:</b> El La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es alta.</p>	Calidad de atención general	<p><b>Alta</b> 82 – 110 pts</p> <p><b>Media</b> 52 – 81 pts</p> <p><b>Baja</b> 22 – 51 pts.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La enfermera le transmite confianza cuando le brinda los cuidados postoperatorios.</li> <li>2. La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio</li> <li>3. La enfermera controla sus funciones vitales (temperatura, presión arterial, etc) durante cada turno de atención.</li> <li>4. La enfermera le brinda una atención de calidad y calidez luego de la operación quirúrgica.</li> </ol>	Ordinal

<p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos, desde la perspectiva del usuario, en la dimensión técnica científica?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Analizar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos, desde la perspectiva del usuario, en la dimensión técnica científica.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b> <b>Hi1:</b> La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión técnica científica, desde la perspectiva del usuario, es media. <b>Ho1:</b> La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión técnica científica, desde la perspectiva del usuario, es baja. <b>Ha1:</b> La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión técnica científica, desde la perspectiva del usuario, es alta.</p>	<p>Dimensión técnica científica</p>	<p><b>Alta</b> 27 – 35 pts <b>Media</b> 17 – 26 pts <b>Baja</b> 7 – 16 pts.</p>	<p>5. La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo(a). 6. Se siente seguro(a) con los cuidados que le brinda la enfermera después de haber sido operado(a). 7. La enfermera le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar.</p>	
---	---	---	-------------------------------------	---	--	--

<p>¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos, desde la perspectiva del usuario,</p>	<p>Valorar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos, desde la perspectiva del usuario,</p>	<p><b>Hi2:</b> La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión humana, desde la perspectiva del usuario, es media. <b>Ho2:</b> La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a</p>	<p>Dimensión humana</p>	<p><b>Alta</b> 30 – 40 ptos <b>Media</b> 19 – 29 ptos <b>Baja</b> 8 – 18 ptos.</p>	<p>8. La enfermera le saluda y trata por su nombre cuando lo atiende. 9. La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha cuando usted expresa sus sentimientos y dudas 10. La enfermera le brinda un trato amable durante su estancia en el servicio.</p>
--	---	--	-------------------------	--	--

<p>en la dimensión humana?</p>	<p>en la dimensión humana</p>	<p>los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión humana, desde la perspectiva del usuario, es baja.</p> <p><b>Ha2:</b> La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión humana, desde la perspectiva del usuario, es alta.</p>			<p>11. La enfermera le brinda apoyo emocional luego de su operación quirúrgica.</p> <p>12. La enfermera se preocupa por su estado de salud luego de su operación quirúrgica</p> <p>13. La enfermera acude oportunamente cuando tiene alguna dolencia o malestar.</p> <p>14. La enfermera le permite expresar sus problemas e inquietudes sobre su recuperación post operatoria</p> <p>15. La enfermera mantiene la privacidad del paciente cuando le brinda los cuidados post operatorios.</p>	
<p>¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos, desde la perspectiva del usuario, en la dimensión entorno?</p>	<p>Diagnosticar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos, desde la perspectiva del usuario, en la dimensión entorno.</p>	<p><b>Hi3:</b> La calidad de atención que brinda La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión entorno, desde la perspectiva del usuario, es media.</p> <p><b>Ho3:</b> La calidad de atención que brinda La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión entorno,</p>	<p>Dimensión entorno</p>	<p><b>Alta</b> 27 – 35 ptos</p> <p><b>Media</b> 17 – 26 ptos</p> <p><b>Baja</b> 7 – 16 ptos</p>	<p>16. El personal de enfermería, muestra interés porque su ambiente se encuentre ordenado</p> <p>17. La enfermera se preocupa porque el ambiente donde está hospitalizado esté en buenas condiciones de limpieza.</p> <p>18. La enfermera se preocupa porque usted participe en la recuperación de su salud</p>	

		<p>desde la perspectiva del usuario, esbaja.</p> <p><b>Ha<sup>3</sup>:</b> La calidad de atención que brinda La calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes postoperados inmediatos en la dimensión entorno, desde la perspectiva del usuario, esalta.</p>		<p>19. La enfermera muestra a usted interés y preocupación por su confort y reposo.</p> <p>20. La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n para su recuperaci3n postoperatoria.</p> <p>21. La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener encasa</p> <p>22. La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamento encasa.</p>	
<b>Tipo de estudio</b>	<b>Poblaci3n y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Aspectos éticos</b>	<b>Estadística descriptiva e inferencial</b>	
<p><b>Según intervenci3n de la investigadora</b> Observacional</p> <p><b>Según planificaci3n del estudio</b> Prospectivo.</p>	<p><b>Poblaci3n:</b> Estuvo conformada por 330 pacientes postoperados inmediatos atendidos durante los meses de</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de características sociodemográficas</p>	<p>Se solicit3 el consentimiento informado de los pacientes y se aplicaron los principios</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b> Se aplicaron medidas descriptivas de frecuencia y proporciones en la descripci3n de la variable de análisis.</p>	



<p><b>Según número de mediciones de la variable</b> Transversal</p>	<p>setiembre a diciembre del año 2019 en el servicio de cirugía del Hospital Regional</p>	<p>Escala de calidad de atención de enfermería en pacientes postoperados inmediatos</p>	<p>bioéticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia.</p>	<p><b>Estadística inferencial:</b> Se realizó un análisis estadístico univariado aplicando las etapas del proceso de ritual de significancia aplicando el Chi Cuadrado para una muestra con un p valor &lt; 0.05 como regla de decisión para admitir las hipótesis planteadas en esta investigación.</p>
<p><b>Según número de variables:</b> Descriptivo</p>	<p>Hermilio Valdizán Medrano</p> <p><b>Muestra:</b></p>			
<p><b>Nivel del estudio</b> Descriptivo</p>	<p>La muestra fue de 178 pacientes postoperados inmediatos atendidos durante los meses de setiembre a diciembre del año 2019,</p>			
<p><b>Diseño del estudio</b> Descriptivo simple</p> <div data-bbox="114 687 371 759" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <math>n_1 \longrightarrow O_1</math> </div> <p><b>Donde:</b>  <math>n_1</math> = Pacientes postoperados inmediatos  <math>O_1</math> = Calidad de atención de Enfermería</p>	<p>seleccionados por muestreo no probabilístico intencionado.</p>			

**Anexo N° 2**  
**INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN**

Código:

Fecha: ----/----/---

**CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS  
SOCIODEMOGRÁFICAS**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “Calidad de atención que brinda el personal de enfermería en postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2019”

**INSTRUCCIONES.** Estimado(a) Sr(a) (ita): Este cuestionario forma parte de un estudio orientado a identificar las características sociodemográficas de los pacientes operados inmediatos del servicio de cirugía de este hospital; por tanto, sírvase responder las preguntas que se le plantean llenando los espacios en blanco y marcando con un aspa (x) las respuestas que consideres pertinentes, agradezco su gentil colaboración.

**I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS:**

**1. ¿Cuál es su edad?**

\_\_\_\_\_ Años.

**2. ¿Cuál es su género?**

a) Masculino ( )

b) Femenino ( )

**3. ¿Cuál es su grado de escolaridad?**

a) Sin estudios ( )

b) Primaria ( )

c) Secundaria ( )

d) Superior ( )

**4. ¿Tienes seguro de salud?**

a) Si ( )

b) No ( )

**Gracias por su colaboración**

Código:

Fecha: ----

## ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS INMEDIATOS

**TÍTULO DE LA INVESTIGACION:** “Calidad de atención que brinda el personal de enfermería en postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2019”.

**INSTRUCCIONES.** Estimado(a) Sr(a) (ita): Esta escala valorar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía de esta entidad hospitalaria; por lo que a continuación se le presentan algunos ítems que deberá leer detenidamente y responder marcando con un aspa (x) en el casillero correspondiente. Las respuestas que proporcionen serán manejadas de manera confidencial y con fines exclusivos de investigación académica, por lo que se le solicita responder con veracidad las preguntas planteadas en base a la siguiente valoración:

**TA** = Totalmente de acuerdo.

**DA** = De acuerdo.

**I** = Indeciso.

**ED** = En desacuerdo.

**TD** = Totalmente en desacuerdo.

N°	REACTIVOS	TD	ED	I	DA	TA
<b>I.</b>	<b>DIMENSIÓN TÉCNICA CIENTÍFICA</b>					
1.	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					
2.	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio					
3.	Recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
4.	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo(a).					
5.	Se siente seguro(a) con los cuidados que le brinda la enfermera.					
6.	La enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar					
<b>II.</b>	<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>					
7.	La enfermera le saluda y trata por su nombre					
8.	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					

9.	La enfermera le brinda un trato amable					
10.	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.					
11.	La enfermera acude oportunamente al llamado.					
12.	La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas.					
13.	La enfermera mantiene la privacidad del paciente.					
<b>III.</b>	<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>					
14.	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.					
15.	Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.					
16.	La enfermera le hace participar en su autocuidado.					
17.	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.					
18.	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.					
19.	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa					
20.	La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamento en casa.					

## Anexo N° 3 INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN

Código:

Fecha: ----/--

--/--

### CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “Calidad de atención que brinda el personal de enfermería en postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2019”

**INSTRUCCIONES.** Estimado(a) Sr(a) (ita): Este cuestionario forma parte de un estudio orientado a identificar las características sociodemográficas de los pacientes operados inmediatos del servicio de cirugía de este hospital; por tanto, sírvase responder las preguntas que se le plantean llenando los espacios en blanco y marcando con un aspa (x) las respuestas que consideres pertinentes, agradezco su gentil colaboración.

#### I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

1. ¿Cuál es su edad?

\_\_\_\_\_ Años.

2. ¿Cuál es su género?

a) Masculino ( )

b) Femenino ( )

3. ¿De qué zona procedes?

a) Urbana ( )

b) Periurbana ( )

c) Rural ( )

#### II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES:

4. ¿Cuál es su estado civil?

a) Soltero(a) ( )

b) Casado(a) ( )

c) Conviviente ( )

d) Viudo(a) ( )

e) Separado(a) ( )

5. ¿Cuál es su estado civil?

a) Analfabeto(a) ( )

b) Primaria incompleta ( )

c) Primaria completa ( )

d) Secundaria incompleta ( )

e) Secundaria completa ( )

f) Superior técnico ( )

g) Superior universitario ( )

Código:   
/----/----

Fecha: ----

## ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS INMEDIATOS

**TÍTULO DE LA INVESTIGACION:** “Calidad de atención que brinda el personal de enfermería en postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2019”.

**INSTRUCCIONES.** Estimado(a) Sr(a) (ita): Esta escala valorar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería a los pacientes postoperados inmediatos de este hospital; por lo que a continuación se le presentan algunos ítems que deberás leer detenidamente y responder marcando con un aspa (x) en el casillero según la respuesta que consideres pertinente. Las respuestas que proporciones serán manejadas de manera confidencial y con fines exclusivos de investigación académica, por lo que se le solicita responder con veracidad las preguntas planteadas en base a la siguiente valoración:

**TA** = Totalmente de acuerdo.

**DA** = De acuerdo.

**I** = Indeciso.

**ED** = En desacuerdo.

**TD** = Totalmente en desacuerdo.

N°	REACTIVOS	TD	ED	I	DA	TA
<b>I.</b>	<b>DIMENSIÓN TÉCNICA CIENTÍFICA</b>					
1.	La enfermera le transmite confianza cuando le brinda los cuidados postoperatorios.					
2.	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio					
3.	La enfermera controla sus funciones vitales (temperatura, presión arterial, etc) durante cada turno de atención.					
4.	La enfermera le brinda una atención de calidad y calidez luego de la operación quirúrgica. ¡Error! Marcador no definido.					
5.	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo(a).					

6.	Se siente seguro(a) con los cuidados que le brinda la enfermera después de haber sido operado(a).					
7.	La enfermera le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar.					
<b>II.</b>	<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>					
8.	La enfermera le saluda y trata por su nombre cuando lo atiende.					
9.	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha cuando usted expresa sus sentimientos y dudas					
10.	La enfermera le brinda un trato amable durante su estancia en el servicio.					
11.	La enfermera le brinda apoyo emocional luego de su operación quirúrgica.					
12.	La enfermera se preocupa por su estado de salud luego de su operación quirúrgica					
13.	La enfermera acude oportunamente cuando tiene alguna dolencia o malestar.					
14.	La enfermera le permite expresar sus problemas e inquietudes sobre su recuperación post operatoria					
15.	La enfermera mantiene la privacidad del paciente cuando le brinda los cuidados post operatorios.					
<b>III.</b>	<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>					
16.	El personal de enfermería, muestra interés porque su ambiente se encuentre ordenado					
17.	La enfermera se preocupa porque el ambiente donde está hospitalizado esté en buenas condiciones de limpieza.					
18.	La enfermera se preocupa porque usted participe en la recuperación de su salud					
19.	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por su confort y reposo.					

20.	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n para su recuperaci3n postoperatoria.					
21.	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa					
22.	La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamento en casa.					

**Gracias por su colaboraci3n...**



**Anexo N° 4**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

- **Título del proyecto.**

Calidad de atención que brinda el personal de enfermería en postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2019"

- **Responsables de la investigación.**

Cruz Canchari, Noemí. Celular N° 984123423

- **Introducción / Propósito**

El propósito del presente estudio es identificar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019.

- **Participación**

Participarán los pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

- **Procedimientos**

Se aplicará un cuestionario de características sociodemográficas, y una escala de percepción de calidad de atención de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos, que será aplicado en un tiempo promedio de 10 minutos.

- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted si decide no participar del presente estudio; asimismo no tendrá que hacer gasto alguno durante el desarrollo de la investigación.

- **Beneficios**

El beneficio que se conseguirá con la ejecución del estudio es el de recibir información actualizada sobre la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería durante el periodo postoperatorio.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria, usted puede escoger no participar o abandonar el estudio en cualquier momento de la investigación.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes; pero durante el desarrollo del mismo usted podrá solicitar información sobre el mismo a la tesista responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada será mantenida confidencialmente en los archivos de la Universidad de Huánuco; por ello, también se garantiza confidencialidad absoluta durante la recolección de los datos.

- **Problemas o preguntas**

Escribir o comunicarse al Celular N° 984123423

- **Consentimiento / Participación voluntaria.**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada y he tenido la oportunidad de preguntar y manifestar mis dudas e inquietudes sobre la investigación y se me ha respondido en forma satisfactoria. Por tanto, expreso en forma voluntaria mi deseo de participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento sin que ello me afecte de ninguna manera.

---

Firma del paciente  
investigadora N° DNI:

---

Firma de la  
N° DNI:

Huánuco, a los... días del mes de.....del 2019.

## Anexo N° 5 CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Maria Elena Medina Padilla

De profesión Lic. en Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Docente de Practica

-----por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Sr. **CRUZ CANCHARI NOEMI**, con DNI: **48197077**, aspirante al título de **Licenciada en enfermería** de la Universidad de Huánuco ; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **"CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN PACIENTES POSTOPERADOS INMEDIATOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO 2019."**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 <b>"CUESTIONARIO DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRAFICAS"</b>	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 <b>"ESCALA DE CALIDAD DE ATENCION "</b>	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

**Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:**  
Medina Padilla Maria Elena  
**DNI:** 22431596

**Especialidad del validador:** Cuidados Intensivos Adulto

Firma/sello

Maria Elena Medina  
Lic. Enf. Maria Elena Medina  
22431596  
O.E.P 17247



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Wladimir Frizbarren Calderón

De profesión Enfermero, actualmente ejerciendo el cargo de Jefe de Enfermeras de la UCI - Delante UDA

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Sr. **CRUZ CANCHARI NOEMI**, con DNI: **48197077**, aspirante al título de **Licenciada en enfermería** de la Universidad de Huánuco ; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **"CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN PACIENTES POSTOPERADOS INMEDIATOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO 2019."**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 "CUESTIONARIO DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRAFICAS"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 "ESCALA DE CALIDAD DE ATENCION "	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:  
FRIZBARREN CALDERON Wladimir  
 DNI: 241400961

Especialidad del validador: QUIRÓFANO FRENTE ADOLESCENTE

Firma/sello

  
 Lic. Wladimir Frizbarren Calderón  
 CEP. 4111





**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Glorias Liliana Rodríguez de Lombardi

De profesión nutricionista, actualmente ejerciendo el cargo de Jefe del Dpto de Nutrición y Dietética

-----por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Sr. **CRUZ CANCHARI NOEMI**, con DNI: **48197077**, aspirante al título de **Licenciada en enfermería** de la Universidad de Huánuco ; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **"CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN PACIENTES POSTOPERADOS INMEDIATOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO 2019."**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 "CUESTIONARIO DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRAFICAS"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 "ESCALA DE CALIDAD DE ATENCION "	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

**Apellidos y nombres del juez/experto validador.** Dr/ Mg:

Rodríguez de Lombardi Glorias

DNI: 92404125

**Especialidad del validador:** Salud pública - Nut Clínica

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO  
Dirección Regional de Salud  
Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"  
  
Firma/sello  
Dra. M. Rodríguez de Lombardi  
ESA NUT. CLINICA  
CNP 0198 - RNE 022





**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Eler Borneo Cantalicio

De profesión Enfermero, actualmente ejerciendo el cargo de Bioestadística e Investigación

-----por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Sr. **CRUZ CANCHARI NOEMI**, con DNI: **48197077**, aspirante al título de **Licenciada en enfermería** de la Universidad de Huánuco ; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **“CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN PACIENTES POSTOPERADOS INMEDIATOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO 2019.”**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 “CUESTIONARIO DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRAFICAS”	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 “ESCALA DE CALIDAD DE ATENCION ”	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:  
Borneo Cantalicio Eler  
 DNI: 40663247

Especialidad del validador:.....

Mg. Enf. Eler Borneo Cantalicio  
 DOCENTE UNIVERSITARIO  
 BIOESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN  
 Firma/sello



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Tania Trujillo Jara.

De profesión Lic. Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Enfermera Asistencial

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Sr. **CRUZ CANCHARI NOEMI**, con DNI: **48197077**, aspirante al título de **Licenciada en enfermería** de la Universidad de Huánuco ; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **"CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN PACIENTES POSTOPERADOS INMEDIATOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO 2019."**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 "CUESTIONARIO DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRAFICAS"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 "ESCALA DE CALIDAD DE ATENCION "	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dni/ Mg:  
TRUJILLO JARA TANIA

DNI: 22998441


Especialidad del validador: Mg. Docencia Universitaria Esp. Medicina Interna

[Firma]  
 Firma/sello

Enf. Esp. Tania Trujillo Jara  
 CUIDADO ENF. EN MEDICINA INTERNA  
 CEP: 24316 RNE: 4489

**Anexo N° 6**  
**DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO**

CARGO

 **UDH** AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD  
**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



---

Huánuco, 18 de noviembre de 2018

**OFICIO - N° 048-2018 - D/EAP – ENF - UDH**

**SEÑOR: Med. LUIS VÁSQUEZ REYES**

**DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO**


**Presente:**

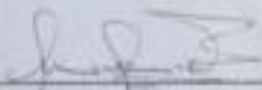
De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que la alumna CRUZ CANCHARI NOEMI de la Escuela Académica de Enfermería de la Universidad de Huánuco, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado: " CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS INMEDIATOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO – HUÁNUCO 2018" por lo que solicitó autorización del campo clínico para aplicar la recolección de datos de dicho estudio, ya que tendrá como muestra a los pacientes postoperados inmediatos.


Esperando contar con su apoyo y comprensión, agradezco anticipadamente a usted reiteradamente las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

  
18 NOV. 2018  
9:50  
F. 20 cm



  
**Dra. AMELIA V. LEYVA YARO**  
**COORDINADORA E.A.P. DE ENFERMERIA**

*Autenticado*





**Anexo N° 7**  
**DOCUMENTO DE RESPUESTA DEL ÁMBITO DE ESTUDIO**



Huánuco, 07 de Diciembre de 2019.

**CARTA N° 136 -2019-GRH-DRS-HRHVMH-HCO-DE-UADI,**

**CRUZ CANCHARI, Noemi**  
Alumna de la E. A. P de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad de Huánuco.  
Presente.

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN** para realizar proyecto de **INVESTIGACIÓN.**

**REFERENCIA:** OFICIO- N° 048-2019-D/EAP/ENF-UDH TD 9180  
INFORME N° 286-2019-GRH-DRS-HRHVM-JEF-ENF

RECEBIDO

11/01/20

12:16:38

DRE

2019/12/07

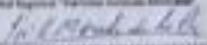
DRE


Es grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y en respuesta al documento de la referencia, en la cual solicita Autorización para la ejecución del Trabajo de Investigación y contando con la opinión favorable del Departamento de Enfermería, esta Dirección **AUTORIZA** la realización del trabajo de **INVESTIGACIÓN**, titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS INMEDIATOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILJO VALDIZÁN MEDRANO- HUÁNUCO 2019", para cuyo efecto debe de coordinar con el Departamento de Enfermería, a fin de que le brinde las facilidades del caso.

Sin embargo es pertinente recomendar que del proceso de la investigación desarrollada, la información obtenida y los resultados alcanzados, deban ser de carácter **RESERVADO Y CONFIDENCIAL**, debiendo ser utilizado solo con fines estrictamente académicas, a responsabilidad única de la investigadora. Por otro lado se le recuerda que debe alcanzar una copia del trabajo desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia.

Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes.

**Atentamente,**

**GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO**  
Ministerio Regional de Salud  
  
**Dr. José G. Morales de la Cruz**  
EDM. 110418  
DIRECTOR EJECUTIVO



[www.regionhuancu.org.pe](http://www.regionhuancu.org.pe)

Calle San Juan 220 Anexo 10  
Esperanza - Huánuco - Peru  
Tel. (080) 11 2430

**Anexo N° 8  
BASE DE DATOS**

N°	CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS					ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS INMEDIATOS																				
	CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS			CARACTERÍSTICAS SOCIALES		TECNICA - CIENTÍFICA							HUMANA					ENTORNO								
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	15	17	18	19	20	21
1	33	1	1	3	5	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2
2	46	2	2	2	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
3	35	1	3	2	6	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
4	52	2	2	3	4	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
5	60	1	3	2	5	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
6	40	2	1	2	7	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
7	48	1	2	3	4	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
8	37	2	3	2	5	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
9	54	1	2	3	6	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
10	18	2	3	1	7	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
11	39	1	1	3	5	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
12	54	2	2	2	4	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
13	36	1	3	2	6	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
14	32	2	2	3	7	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
15	44	1	1	2	5	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
16	64	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2

17	54	1	2	3	6	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2			
18	24	2	3	1	7	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	
19	43	1	2	3	4	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2		
20	54	2	3	2	5	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
21	22	1	1	1	5	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
22	49	2	3	3	7	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
23	27	2	2	2	4	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
24	56	1	3	2	6	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
25	42	2	1	3	7	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
26	57	2	2	2	5	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
27	30	1	3	2	4	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
28	44	2	2	3	5	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
29	58	2	1	2	7	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
30	39	1	2	2	6	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
31	42	2	2	3	5	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
32	68	1	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
33	50	2	3	2	5	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
34	50	1	1	3	7	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
35	44	2	2	2	6	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
36	59	1	3	5	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
37	39	2	2	2	5	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
38	42	1	1	3	7	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
39	54	2	2	2	4	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
40	37	1	2	2	6	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
41	63	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2

42	49	1	1	2	5	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2
43	26	2	2	1	6	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
44	43	1	3	3	4	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
45	58	1	2	5	7	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
46	35	2	1	5	5	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
47	42	1	2	3	6	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
48	66	2	3	4	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
49	54	2	2	3	5	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
50	25	1	1	1	5	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
51	37	2	2	2	7	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
52	46	1	3	3	4	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
53	72	2	2	4	6	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
54	32	1	1	2	5	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
55	43	2	2	3	5	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
56	48	1	3	5	6	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
57	42	2	2	2	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
58	45	1	1	3	5	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
59	49	2	2	2	7	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
60	52	1	3	5	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
61	31	2	2	2	5	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
62	43	1	1	3	6	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
63	41	2	2	2	5	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
64	54	1	3	2	7	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
65	38	2	2	3	4	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2
66	50	1	1	2	5	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2

67	75	2	3	4	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	
68	42	1	2	3	6	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	
69	51	2	3	5	7	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3		
70	39	1	2	2	4	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	
71	42	2	1	3	5	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3
72	30	1	3	1	5	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	
73	37	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	
74	53	1	3	3	6	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	
75	41	2	1	3	5	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3
76	39	1	2	2	4	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	
77	58	2	1	5	6	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2
78	71	1	3	4	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	
79	44	2	1	3	5	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3
80	32	2	2	1	7	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	
81	59	1	3	5	6	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	
82	40	2	2	2	4	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	
83	53	2	1	3	5	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3
84	27	1	2	1	5	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	
85	38	2	1	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	
86	43	1	3	2	6	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	
87	54	2	1	3	7	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1
88	36	1	2	2	5	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	
89	41	2	3	2	4	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2
90	52	1	1	3	6	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	
91	24	2	2	1	5	1	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	

92	38	1	2	2	7	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3
93	56	2	1	3	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2
94	69	1	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1
95	42	2	1	2	6	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3
96	47	1	2	3	5	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2
97	38	2	3	2	6	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3
98	37	1	1	2	4	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1
99	42	2	2	3	6	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3
100	54	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3
101	58	2	1	5	6	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1
102	56	1	2	2	5	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3
103	44	2	3	3	4	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2
104	22	1	1	1	6	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3
105	36	2	2	3	5	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
106	34	1	3	2	7	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
107	59	2	2	3	6	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
108	64	1	1	2	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
109	42	2	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
110	57	1	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
111	38	2	2	2	7	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
112	43	1	1	3	6	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
113	53	1	3	5	4	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
114	47	2	2	3	5	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
115	20	1	1	1	7	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
116	37	2	1	2	6	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2

117	43	1	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
118	48	2	1	3	6	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
119	62	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
120	39	2	2	3	6	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2
121	46	1	1	2	5	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	
122	30	2	2	2	5	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3
123	42	1	3	3	4	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1
124	49	2	2	2	6	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
125	38	1	1	1	4	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
126	48	2	1	3	5	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
127	64	1	3	4	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2
128	53	2	2	2	6	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
129	35	1	3	3	5	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
130	31	2	2	2	7	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2
131	42	1	1	2	6	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
132	55	2	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
133	44	1	2	2	5	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
134	38	2	1	3	6	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2
135	29	1	1	1	6	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
136	52	1	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
137	35	2	2	3	4	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
138	57	1	1	2	6	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
139	43	2	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2
140	28	1	3	1	5	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2
141	37	2	1	2	7	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3

142	56	1	2	2	6	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1		
143	66	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3		
144	43	1	2	2	5	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	
145	54	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	
146	30	1	2	1	6	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	
147	39	1	1	2	5	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	
148	43	2	2	3	4	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	
149	59	1	1	2	5	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	
150	61	2	2	4	7	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	
151	58	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
152	37	1	1	3	6	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	
153	27	2	1	1	5	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
154	43	2	2	2	6	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
155	53	1	3	3	4	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
156	42	2	2	2	6	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
157	35	1	1	3	7	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
158	52	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
159	29	1	2	1	6	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	
160	38	2	2	3	4	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
161	45	1	1	3	6	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3
162	63	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1
163	37	1	2	3	6	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
164	48	2	1	2	7	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
165	36	1	2	3	5	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	
166	31	2	3	2	4	1	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	



<b>167</b>	43	1	2	3	5	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	
<b>168</b>	52	1	1	2	7	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	
<b>169</b>	24	2	2	1	6	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	
<b>170</b>	38	2	3	3	4	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	
<b>171</b>	54	1	1	2	5	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3
<b>172</b>	42	2	2	3	6	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	
<b>173</b>	39	1	3	2	7	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1
<b>174</b>	56	2	1	3	4	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2
<b>175</b>	41	1	2	2	5	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3
<b>176</b>	38	2	3	3	6	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
<b>177</b>	57	1	1	4	5	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
<b>178</b>	43	2	2	3	6	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2

**Anexo N° 9**  
**CONSTANCIA DE REPORTE DE TURNITIN**



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

**INFORME DE ORIGINALIDAD**  
**DOCUMENTO PARA TRAMITAR SUSTENTACIÓN**

Yo, Ana Gardenia Lazarte Y Avalos.

Asesor (a) del PA y designado(a) mediante Resolución N°933-2020-D-FCS-UDH documento de la estudiante: Noemi **CRUZ CANCHARI**, de la Escuela Profesional de Enfermería, con la Investigación titulada:

**"CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS INMEDIATOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO 2019"** Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 15 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 07 de Enero del 2021

Lazarte Y Avalos Ana Gardenia  
Apellidos y Nombres  
DNI N° 22419615