



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSGRADO TESIS

**ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA
PERCEPCIÓN DE PACIENTES SOBRE EL
CUIDADO ENFERMERO SERVICIO DE CIRUGÍA
HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

Autora:

Bach. Tejada Sampedrano Juana Rosa

<https://orcid.org/0000-0002-9311-4343>

Asesora:

Dra. Chavarry Ysla Patricia del Rocio

<https://orcid.org/0000-0003-0575-3717>

Línea de Investigación:

Ciencias de la vida y del cuidado de la salud humana

Pimentel – Perú

2022



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

**“ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE
PACIENTES SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO SERVICIO DE
CIRUGÍA HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE 2019”**

AUTORA

Mg. TEJADA SAMPEDRANO JUANA ROSA

PIMENTEL – PERÚ

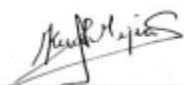
2022

**ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE
PACIENTES SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO SERVICIO DE CIRUGÍA
HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE 2019**

APROBACIÓN DE LA TESIS



Mg. Chirinos Rios Carlos Alberto
Presidente del jurado de tesis



Mg. Mejia Salazar Max Kevin
Secretario del jurado de tesis



Dra. Chavarry Ysla Patricia del Rocio
Vocal del jurado de tesis

Dedicatorias

Dedico con todo mi corazón el presente trabajo a mi madre, que desde el cielo me protege y guía mis pasos por el camino del bien.

A mis hijas Tatiana y Sheldy por ser mi principal motivo para seguir superándome día a día y así alcanzar mis metas.

A mi esposo Miguel, por su cariño y comprensión, a lo largo de todos estos años juntos.

Juana Rosa

Agradecimientos

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Señor de Sipán por sus valiosas enseñanzas y a mis queridos pacientes por su apoyo total en la realización de esta investigación.

La Autora

Resumen

La investigación presentada en el marco de la línea de investigación de la Gerencia de Servicios en salud tuvo como objetivo elaborar una estrategia de gestión para mejorar la percepción de pacientes sobre el cuidado enfermero servicio de cirugía Hospital Belén Lambayeque 2019; el tipo de investigación fue cuantitativa y diseño descriptivo propositivo. La población estuvo conformada por 30 pacientes en los cuales fueron respetados los criterios de inclusión y exclusión y la muestra fue conformada por la totalidad de la población siendo llamada muestra censal. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario de Conductas del Cuidado Caring Behaviors Inventory: CBI) diseñado por Wolf en 1994 y adaptado al Perú por la autora Mayra Angélica Nathalí Gonzales Oré en el año 2013. La validez fue sometida a juicio de tres expertos para esta investigación y la confiabilidad fue estimada por alfa de Cronbach con un 0,903 la cual fue tomada de Gonzales lo que comprobó que el instrumento es válido. Los resultados demostraron que el nivel de percepción del cuidado enfermero relevante es regular, siendo la mayor la dimensión trato respetuoso (53,3%). Se concluye que la percepción del cuidado enfermero relevante es el nivel regular. Es así que 50,0% tienen una percepción regular; 33,3% tienen una percepción buena y 16,7% tienen una percepción, deficiente por ello se propone la estrategia de gestión basado en los procesos de calidad, sustentados en la gestión en la que prima el cuidado del paciente.

Palabras Clave: Estrategias; Organización y Administración; Percepción; Cuidado (Fuente: DeCS-BIREME).

Abstract

The research presented within the framework of the research line of the Health Services Management aimed to develop a management strategy to improve the perception of patients about nursing care, surgery service Hospital Belén Lambayeque 2019; the type of research was quantitative and descriptive design. The population was made up of 30 patients in whom the inclusion and exclusion criteria were respected and the sample was made up of the entire population, being called the census sample. For data collection, the survey was used and the instrument applied was the Caring Behaviors Inventory: (CBI) questionnaire designed by Wolf in 1994 and adapted to Peru by the author Mayra Angélica Nathalf Gonzales Oré in 2013. Validity It was submitted to the judgment of three experts for this research and the reliability was estimated by Cronbach's alpha with 0.903, which was taken from Gonzales, which verified that the instrument is valid. The results showed that the level of perception of relevant nursing care is regular, with the respectful treatment dimension being the highest (53.3%). It is concluded that the perception of relevant nursing care is the regular level. Thus, 50.0% have a regular perception; 33.3% have a good perception and 16.7% have a bad perception, for this reason the management strategy based on quality processes is proposed, supported by management in which patient care is the priority.

Keywords Strategies; Organization and Administration; Perception; Care (Source: DeCS-BIREME).

ÍNDICE

Dedicatorias	iv
Agradecimientos	v
Resumen	vi
Abstract	vii
ÍNDICE	viii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos.	15
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	17
1.3.1. Fundamentación Teórica del Proceso de Calidad Asistencial de los Servicios de Enfermería y su Gestión.	17
1.4. Formulación del Problema.	21
1.5. Justificación e Importancia del Estudio.....	21
1.6. Hipótesis.....	22
1.7. Objetivos.....	22
1.7.1. Objetivo General.....	22
1.7.2. Objetivos Específicos.....	22
II. MATERIAL Y MÉTODO	23
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	23
2.2. Población, muestra y muestreo.	23
2.3. Variables, Operacionalización.....	23
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.	24
2.5. Procedimientos de Análisis de Datos.	25
2.6. Criterios Éticos.	25

2.7. Criterios de Rigor Científico.	26
III. RESULTADOS.....	27
3.1. Resultados de Tablas y Figuras.	27
3.2. Discusión de Resultados.	30
3.3. Aporte Práctico.	32
3.4. Valoración de los Resultados	36
IV. CONCLUSIONES	37
V. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	43

Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel de percepción cuidado enfermero en sus dimensiones en el servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque, 2019	27
Tabla 2. Nivel de percepción del cuidado enfermero en el servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque, 2019	29

Índice de Figuras

- Figura 1.** Nivel de percepción del cuidado enfermero en sus dimensiones en el servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque, 201928
- Figura 2.** Nivel de percepción del cuidado enfermero en el servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque, 201929

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

La actualidad mundial está cambiando a una velocidad increíble y con ello la globalización que se ha impuesto, hace que las personas estén más informadas sistemáticamente, pero a la vez las convierte en más exigentes y, por tanto, más demandantes de la calidad de los servicios de salud que se prestan.¹

Actualmente se ha analizado sobre la importancia de la calidad de atención debido a que es un indicador de calidad en los establecimientos sanitarios, esto debido a que los usuarios deben de tener la mejor atención para que se pueda lograr el objetivo de optimizar su recuperación.²

El usuario de estos tiempos por el propio desarrollo de la sociedad en la que está inmerso, reclama con mucha razón que se le brinde un mejor servicio que pueda responder a sus necesidades de salud que debe de cumplir, así también el usuario requiere atención en el sentido que el personal de salud le brinde los mejores servicios y así desterrar el concepto mal intencionado llamado “paciente” .³

En España, en un estudio realizado en un hospital público se encontró que los pacientes habían manifestado poca satisfacción en relación al cuidado de enfermería durante el perioperatorio, esto asociado a predictores como: Insatisfacción laboral, disminuido compromiso profesional, lo que significa que los pacientes no se sintieron satisfechos con el cuidado enfermero. ⁴

En el Hospital Belén en el servicio de cirugía hay cierta problemática en donde los pacientes manifiestan que no se sienten satisfechos por la atención recibida ya que hay personal de salud que los grita, no les tienen paciencia, demoran en atenderlo, no les explican del medicamento que le van a aplicar y más aun no los saludan entre otras expresiones escuchando entre ellos su insatisfacción ante este tipo de problema se debe plantear estrategias de solución que podrían mejorar la satisfacción del usuario. Todo esto nos conlleva a plantearnos lo siguiente. ¿Cómo es el cuidado del enfermero al paciente del servicio de cirugía Hospital Belén Lambayeque? ¿Qué estrategias de solución podrían crearse para mejorar la satisfacción del usuario?

Además de la problemática expuesta se puede evidenciar otros problemas ajenos a enfermería:

- Limitación de los insumos médicos y no médicos
- Falta de recurso humano.
- Incremento en la demanda de pacientes.
- Deficiente infraestructura.
- Deficiente calidad del servicio por parte del personal de salud.

Estas manifestaciones se sintetizan en el problema de investigación:

Insatisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería, en el servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque.

Desde la problemática se revelan como causas del problema:

- ❖ La Insuficiente atención de enfermería limita la satisfacción del paciente del servicio de cirugía.
- ❖ La sobrecarga laboral del personal de enfermería.
- ❖ Aumento en la demanda de problemas quirúrgicos en la población.

Estas manifestaciones causales sugieren profundizar el estudio del proceso de cuidado de los servicios de enfermería, sobre todo en el área de cirugía, objeto de la presente investigación.

El estudio realizado sobre el proceso de calidad asistencial de los servicios de enfermería ha permitido constatar que la calidad del servicio brindado por parte del profesional está acorde con las necesidades del individuo, esto relacionado a las necesidades del usuario, basado dentro de los estándares científicos del cuidado, según los modelos de enfermería que rigen la ciencia de la disciplina.

Según Donabedian, plantea los componentes que se deben tener en cuenta cuando se analiza la calidad que debe recibir el usuario que son:

Técnico en el cual se desarrollan la aplicación de los conocimientos científicos a la práctica, para el manejo de una problemática en la que pueda rendir el máximo bienestar para la persona que requiere del servicio de salud.

Sobre el enfoque interpersonal se necesita optimizar las relaciones interpersonales con el usuario y el personal que lo rodea en el sentido que pueda sentirse a gusto en medio de un problema de salud tan álgido en el que está sufriendo desesperación y desconcierto.

Asimismo, también es importante que el personal de salud no lo identifique con un número de habitación y que se humanice la atención.

Sobre el componente confort, está relacionado al entorno que comprende el escenario donde se encuentra el usuario.

Sin embargo en el servicio de cirugía la enfermera enfrenta grandes retos como consecuencia del desarrollo tecnológico y el cambio social, capacitándose de acuerdo a sus objetivos personales y a sus posibilidades económicas teniendo que enfrentar obstáculos como: baja remuneración, las especializaciones son costosas, cambios de turno los cuales te acarean problemas de saturación de turnos, falta de incentivos por parte de la institución originando un desgaste físico y mental en la profesión influyendo en el cuidado que brinda a sus pacientes originando que la mayoría de ellas muestren pasividad, desmotivación e indiferencia para realizar su labor como agente de cambio.

El Ministerio de Salud, en sus actividades propuestas plantea optimizar el servicio que brinda a través de un eficiente potencial humano y la mejora de sus procesos con el fin de que la calidad de servicio que brinda a los usuarios sea de calidad y efectividad.

Existen diversos estudios en relación a la atención al paciente de parte del personal de enfermería, los hallazgos de la misma muestran que hay mucha falta de humanidad muchas veces en el trato; lo cual genera insatisfacción y desconfianza ante un trato. Por tanto, desde los autores abordados aún son insuficientes los hallazgos investigativos sobre la calidad que brinda enfermería, desde la gestión que imparte para optimizar la labor del profesional en beneficio de los pacientes de un servicio tan crítico como el de sala de operaciones.

El campo de acción se concreta en la gestión del proceso de calidad asistencial de los servicios de enfermería.

En la fundamentación teórica y metodológica del objeto y el campo de la investigación se revela la necesidad de significar la sistematización interactiva en la gestión del proceso de calidad asistencial de los servicios de enfermería; para lo que se requiere tener en cuenta el seguimiento estricto de la situación del paciente y la satisfacción del mismo, lo que se constituye en la orientación epistémica.

Se plantea entonces como hipótesis: Si se elabora una estrategia de gestión para evaluar el cuidado enfermero, al paciente hospitalizado del servicio de cirugía del

Hospital Belén Lambayeque, entonces mejorará la calidad de atención y la satisfacción del paciente.

Para dar tratamiento tanto al objetivo como a la hipótesis presentados en esta investigación se han planteado las siguientes tareas en la etapa de fundamentación:

1. Fundamentar teóricamente el proceso de calidad de atención de los servicios de enfermería y su gestión.
2. Determinar las tendencias históricas del proceso de calidad asistencial de los servicios de enfermería y su gestión.
3. Caracterizar el estado actual de la gestión del proceso de calidad asistencial de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque.
4. Elaborar una estrategia para evaluar la práctica asistencial de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque.
5. Corroborar mediante consulta de expertos el aporte práctico.

La significación práctica de la investigación, estuvo relacionada a analizar el cuidado de enfermería que reciben los pacientes del servicio de cirugía en el post operatorio, el cual es de suma importancia optimizarlo debido a que se suma a la recuperación más rápida del paciente el trato que reciba de enfermería; teniendo en cuenta la percepción que tiene el usuario sobre la mejoría, juegan varios factores a favor como el cuidado humanizado que reciba del personal de enfermería.

En cuanto a la relevancia social se encontró que la investigación es importante debido a la propuesta planteada desde la gestión para optimizar el cuidado de los pacientes en un área crítica como lo es el servicio de cirugía en el cual se pone en juego la vida de las personas y que deben de ser aplicados los indicadores de calidad para brindar una adecuada atención a los pacientes.

La Novedad de la investigación, radica en que la investigación aportó con las demás disciplinas entre ellas la gestión de la salud, debido a que en base al diagnóstico de la problemática se planteó los cuidados que enfermería ha planificado, desde el proceso del cuidado de enfermería.

1.2. Trabajos Previos.

A Nivel Internacional:

Monje V., Miranda C., Oyarzún G., Seguel P. & Flores G. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Los

autores plantearon un estudio cuantitativo y de diseño correlacional; encontrando que los pacientes aceptan que reciben un trato humanizado, sienten que el personal de enfermería cuida de ellos con dignidad y respeto; demostrando fortalecimiento y motivación en el cuidado que planifican a sus pacientes. Se concluye que los pacientes afirman recibir un trato humano del personal de enfermería que los cuida.⁵

Salas, A. & Galiano, M. Percepción de enfermeras y familiares de pacientes sobre conductas de cuidado importantes. Los pacientes y las enfermeras toman en cuenta diferente percepción las prioridades del cuidado que deben de recibir, enfermería planifica sus actividades en base a la valoración lo cual la lleva a plantear un diagnóstico, los enfermeros desarrollan sólo la parte procedimental según los pacientes, dejando de lado para ello el aspecto social.⁶

Gutiérrez, D. y Lázaro E. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados. La investigación de enfoque cuantitativo aplica un cuestionario PCHE 3ra versión el cual evalúa dimensiones del quehacer de enfermería, la muestra fue aplicada en enfermeras de un hospital público. La investigación demostró que los cuidados humanizados estuvieron relacionados con el número de enfermeras, recursos de infraestructura, aspecto económico, entre otros.⁷

A Nivel Nacional

Mogollón, L. Percepción del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía: Según la teoría de Kristen Swanson, Chiclayo-2019. La investigación concluye que el personal de enfermería muestra conductas diversas entre ellas, pues algunas manifiestan mejor actitud que otras a sus pacientes; lo que se observa en ellas es por un lado preocupación.⁸

Díaz, C. Cuidado de Enfermería Humanizado Desde la Perspectiva del paciente del Servicio de Cirugía del Hospital III Yanahuara - Essalud. Arequipa, las personas hospitalizadas afirmaron que el cuidado del personal de enfermería era regular y otras respuestas fueron que el cuidado fue deficiente en un menor porcentaje.⁹

A Nivel Local

Niño, R. Percepción del paciente sobre el cuidado enfermero. Una evaluación desde los postulados de J. Watson. Servicio de medicina, hospital II-1 MINSA. Lambayeque. La hospitalización es considerada por los pacientes como una oportunidad donde pueden poner de manifiesto sus necesidades como personas que han perdido su salud, el análisis del estudio se realizó en base a la teoría del cuidado humanizado de Jean Watson, quien afirma que la enfermera debe sensibilizarse con el trato que brinda al paciente. ¹⁰

1.3. Teorías Relacionadas al Tema.

1.3.1. Fundamentación Teórica del Proceso de Calidad Asistencial de los Servicios de Enfermería y su Gestión.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), plantea que la esencia de la enfermería, es el cuidado a la persona dentro de todos los riesgos de enfermar y/o morir, siendo una de las principales funciones de la profesión el cuidado al paciente. La esencia de la enfermería está orientada al cuidado humano, con el fin de ayudar a la persona a recuperar la salud, en tiempos de enfermar y/o morir, en los cuales el individuo necesita de un profesional que brinde los cuidados desde la mirada de la humanización.¹¹

Filosóficamente, afirma Jiménez

La calidad del cuidado se basa en una integralidad en la que el personal de salud debe de brindar a su paciente, buscando la mejora continua ante cualquier hecho que suceda respecto a la evolución de su salud; en cuanto a esté libre de riesgo y de cualquier peligro que pueda surgir durante su estadía en el centro hospitalario.¹²

Es importante acotar que los pacientes sufren de vulnerabilidad cuando se encuentran internados y mucho más en relación con lo afectivo, mental y social; es por ello la importancia del cuidado humanizado que les preste el equipo de salud, sobre todo enfermería que siempre está presto para brindarle al paciente los cuidados en busca del bienestar de él y de su familia.¹³

Carapia, señaló

“Los ambientes quirúrgicos constituyen espacios en donde se encuentran muchos riesgos de contaminación que constituyen una exposición tanto para pacientes como para el personal de salud que atiende, por ello es importante que se tenga en cuenta los indicadores de calidad que se requieren en todo proceso de hospitalización, sobre todo para optimizar el cuidado del paciente y así promover su bienestar, lo que permite desarrollar una evolución favorable en un área de alto riesgo y crítica para los pacientes, porque se pone en riesgo su vida”.¹⁴

En estas situaciones de intervenciones quirúrgicas los pacientes desarrollan algunas características de:

- ❖ Ansiedad
- ❖ Miedo
- ❖ Nerviosismo

Estas reacciones generan problemas durante los posts operatorios, según lo afirman algunos estudios, siendo factor de riesgo para producir otras afecciones en los posts operados, causando mayor dolor, lentitud en la recuperación y así mismo una tediosa convalecencia, esto lo asocian con la ansiedad que es un problema nervioso que genera problemas en los usuarios; por ello es vital que se ofrezcan los cuidados necesarios para que la evolución de los pacientes sea adecuada.¹⁵

Otros aspectos, como el cumplimiento de las normas, la calidad de los medicamentos, entre otros procesos sobre todo humanos constituyen potenciales problemas quirúrgicos que pueden dañar a los pacientes; es por ello que el personal de enfermería debe de supervisar y verificar los procesos que comprendan los indicadores de calidad que provoquen un aseguramiento de la calidad del paciente.¹⁶

En relación con la calidad asistencial, se presentan tres elementos importantes que son:

- Recursos materiales y humanos.

Es necesario considerar los recursos humanos necesarios para poder atender con calidad a los pacientes, asimismo es importantes tener en cuenta los equipos los cuales deben de estar en buen mantenimiento y en uso para poder brindar una óptima calidad de servicio a los pacientes. Asimismo, es necesario señalar que algunas veces la presencia de los equipos no asegura la calidad del servicio.¹⁷

- Conocimientos científicos.

Es vital, estar actualizados en los últimos enfoques y teorías para poder brindar cuidados de calidad, esto va de la mano con la formación del profesional, en enfermería es necesario aplicar los modelos y teorías científicos que sustentan la labor del quehacer de enfermería .¹⁷

- Aproximación global.

La problemática debe ser afrontada desde lo general en relación a la educación a los pacientes, teniendo en cuenta las implicancias desde diferentes áreas, según el caso concreto según lo clínico, funcional, mental y social.¹⁷

Según la OMS

La calidad asistencial, debe ser medida numéricamente según los criterios de estructura, proceso y resultados.

Criterios de estructura:

Son aspectos que deben tener los servicios de salud, la formación de las personas, la infraestructura física, la tecnología necesaria para brindar un cuidado de calidad al usuario. Algunos de los puntos importantes a tratar están los comités de ética, los procesos, entre otros.¹⁸

Criterios de proceso:

Está referida a los procesos que se debe hacer con el paciente y la forma como se van a hacer, de parte del personal de salud, a través de protocolos tanto médicos y de enfermería que tienen el objetivo de diagnosticar o tratamiento de los pacientes.¹⁹

Criterios de resultado:

Son los hallazgos finales que se pueden evidenciar al final del tratamiento, es importante tener en cuenta que deben ser ponderables. Es importante aclarar que los resultados negativos son evidenciables, sin embargo, los hallazgos positivos son difíciles de medir.¹⁹

En relación con la gestión en salud se plantean estrategias para optimizar la percepción del paciente. En consecuencia, es esencial fundamentar que la gestión

sanitaria tiene como propósito brindar calidad de servicio, que se plantee situaciones como proponer actividades orientadas a mejorar la calidad del servicio, reuniones periódicas del personal de salud para analizar los indicadores de calidad de la atención, entre otros.²⁰

Sobre la estrategia de gestión, en salud es necesario enfatizar que se debe desarrollar aspectos importantes que plantean actividades para un mejor desenvolvimiento de los procedimientos administrativos que puedan conllevar a optimizar el servicio que se brinda a los pacientes a fin de que se pueda brindar los cuidados necesarios para lograr el propósito que se plantea cómo es el cuidado de la salud.²¹

Por ello es importante acotar que la gestión del proceso administrativo es necesario que quede claro que es la planificación, organización, dirección y control, lo cual influye en aspectos directamente relacionados a la cultura organizacional y clima laboral. Todo esto está basado en el llamado proceso administrativo, que es la administración puesta en ejercicio a través de sus acciones que orienten un mejor servicio de salud y se expresa en las funciones que conlleva al éxito del sector salud.²²

En cuanto a los recursos que posee una organización se tiene en cuenta al potencial humano, recursos de equipamiento o llamados materiales y aspectos financieros que están sostenidos por el presupuesto que debe estar bien fundamentado en los servicios que se brinda. Es importante diferenciar la gestión y la administración en salud, para ello es necesario deslindar el administrador del gestor en salud, por lo cual el segundo debe tener un perfil que lo lleve a la eficiencia y a la eficacia.²³

Asimismo, es necesario que se planteen objetivos y metas el logro de los objetivos en los que se orienta la institución. En enfermería es necesario analizar conceptos como liderazgo, estrategias y para esto es necesario aplicar herramientas que puedan lograr organizar, dirigir y acompañar a los colaboradores para que se desarrollen con éxito sus propósitos.²³

Uno de los aspectos importantes para lograr los objetivos es la coordinación el cual consiste en unificar las acciones que tienen los diferentes servicios de los hospitales a fin de que se puedan cumplir las metas institucionales desde la mirada del cuidado del paciente que corresponde al servicio que enfermería ofrece.

Otra de las etapas del proceso de gestión que enfermería tiene que evaluarse es el control en la cual las enfermeras supervisoras deberán de planificar el acompañamiento al personal de enfermería para corregir como oportunidades de mejora las dificultades que tengan en la consecución de los objetivos, dicho control se realiza a los procesos y no a las personas a fin de preservar las relaciones interpersonales entre los miembros de la institución.²⁴

Sobre la percepción del paciente, se conoce que las dimensiones están orientadas a un trato respetuoso, tranquilidad, relación, conocimientos y habilidades, pero sobre todo empatía que va a permitir que el paciente se sienta a gusto en la institución y con las indicaciones necesarias se sirvan seguir adelante en la ejecución de actividades en favor al paciente.²⁵

Sobre el trato respetuoso, es importante que el paciente perciba que la enfermera los saluda y los trata con respeto e incluso tratar que el profesional llame al paciente por su nombre.²⁵

Otra de las dimensiones es la tranquilidad la cual está orientada a proporcionar un estado de bienestar y favorece que el paciente se recupere prontamente.²⁵

En cuanto a la relación es una dimensión que plantea aunar esfuerzos porque el enfermero este muy cerca del paciente, proporcionando un ambiente adecuado para que se establezca con mayor facilidad la interacción entre ambos.²⁵

otra dimensión es la de conocimientos y habilidades en las cuales el enfermero tiene que demostrar que maneja el tema que su paciente tiene como enfermedad como dejando en claro el desarrollo profesional que tiene en relación a la enfermedad que padece su paciente.²⁵

1.4. Formulación del Problema.

¿Cómo la estrategia de gestión contribuye a mejorar la percepción de pacientes sobre el cuidado enfermero servicio de cirugía Hospital Belén Lambayeque 2019?

1.5. Justificación e Importancia del Estudio.

La presente investigación se justificó porque se encontró la problemática de un insuficiente cuidado del enfermo en el servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque, lo cual limita la calidad de atención y satisfacción del paciente.

Es importante ponderar las acciones de enfermería para evaluarlas y poder plantear alternativas de mejora en cuanto al cuidado con el fin de responder y

afrontar de manera eficiente las necesidades del paciente hasta obtener una total satisfacción de este.

La significación práctica, se desarrolló en base a los resultados encontrados con lo cual se planteó acciones que llevaron al diseño del aporte práctico y a la validación de éste por expertos; el cual resultará en un impacto en la sociedad donde se desarrolle.

La Novedad Científica: el aporte práctico es portador de una novedad, sustentado en la teoría del cuidado en enfermería ya existente, que expresa nuevas formas de actuar y transformar la realidad.

1.6. Hipótesis.

Si se aplica una estrategia de gestión, entonces mejora la percepción de pacientes sobre el cuidado enfermero servicio de cirugía Hospital Belén Lambayeque 2019.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer una estrategia de gestión para mejorar la percepción de pacientes sobre el cuidado enfermero servicio de cirugía Hospital Belén Lambayeque 2019.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de percepción de los pacientes sobre el cuidado enfermero del servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque 2019.
- Identificar el nivel de percepción, en las dimensiones de trato respetuoso, tranquilidad, relación, conocimiento-habilidad y empatía de los pacientes sobre el cuidado enfermero del servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque 2019.
- Diseñar la estrategia de gestión, basada en el proceso de calidad, del servicio de cirugía Hospital Belén Lambayeque 2019.
- Validar a través de juicio de expertos la estrategia de gestión, para mejorar la percepción de pacientes sobre el cuidado enfermero servicio de cirugía Hospital Belén Lambayeque 2019.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

El estudio fue de enfoque cuantitativo, fundamentado por Hernández (2014), quien lo define como el enfoque en el que las variables son susceptibles de ser medidas.

El diseño fue descriptivo con propuesta, en el cual se parte del diagnóstico de la realidad y se plantea un aporte práctico para buscar la solución del problema, el esquema es el siguiente:

M-O-P

M: Pacientes

O: Percepción sobre el cuidado enfermero

P: Estrategia de gestión

2.2. Población, muestra y muestreo.

Las unidades de análisis estuvieron conformadas por 30 pacientes que llegaron al servicio de cirugía y que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión.

La muestra estuvo conformada por la totalidad de pacientes que reunieron los siguientes criterios de inclusión.

2.3. Variables, Operacionalización.

Variable Independiente: Estrategia de gestión

Definición conceptual

Son las acciones que se plantean desde la gestión en salud para proponer mejoras que optimicen el cuidado enfermero.

Definición operacional

La variable no será desarrollada, quedando en la investigación como un aporte para mejorar la problemática encontrada.

Variable Dependiente: Percepción sobre el cuidado enfermero

Definición conceptual

Es el proceso que se desarrolla en el cerebro por el cual se han producido momentos significativos durante la interacción enfermera –paciente, que lo lleva a generarse una imagen profesional del personal de enfermería que lo atiende.

Definición operacional

La variable fue medida a través del inventario de Conductas del Cuidado, el cual más adelante se indica sus características a través de la ficha técnica.

2.3.1. Criterios de Inclusión:

- Pacientes internados en el servicio de cirugía.
- Paciente mayor de 18 años de ambos sexos.
- Pacientes post operados.

2.3.2. Criterios de exclusión:

- Pacientes en estado comatoso.
- Pacientes que no deseen participar en el estudio.
- Pacientes en preoperatorio.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.

Los métodos utilizados para la investigación fueron:

- Histórico lógico. Para el análisis de los antecedentes históricos de las variables en estudio.
- Hipotético-deductivo. Cuando se trabaja con hipótesis para sustentar los aportes, en el sentido de la investigación sólo fue planteada la propuesta.

-Análisis-síntesis. Para la valoración de las diversas fuentes utilizadas y de los resultados obtenidos en la fase de diagnóstico y valoración de la correspondencia.

-Inducción-deducción. Desarrolla en primer término el diagnóstico de la variable dependiente, para evaluar el objeto de estudio.

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario de Conductas del Cuidado Caring Behaviors Inventory: CBI) diseñado por Wolf en 1994 y adaptado al Perú por la autora Mayra Angélica Nathali Gonzales Oré en el año 2013.

La validez fue sometida a juicio de tres expertos para esta investigación y la confiabilidad fue estimada por alfa de Cronbach con un 0,903, la cual fue tomada de Gonzales.

2.5. Procedimientos de Análisis de Datos.

El análisis de los datos del instrumento aplicado se realizó con el SPSS versión 25, que es un software utilizado para enfoques cuantitativos, el cual precisó a través de tablas y figuras el análisis específico de la variable dependiente en estudio, por lo que permitió plantear la propuesta que se incluye en la investigación.

2.6. Criterios Éticos.

La presente investigación durante todo el proceso se regirá bajo los principios éticos de:

- Responsabilidad.

Es el grado de compromiso que tiene el investigador de cumplimiento de las actividades que debe asumir dentro del proceso investigativo.

- Respeto por la privacidad y la confidencialidad

Es el permiso o consentimiento informado que debe de obtenerse de los participantes del estudio.

- Fidelidad a los resultados.

La investigación cumple con los parámetros de validez científica, en la presentación y honestidad con los instrumentos utilizados.

2.7. Criterios de Rigor Científico.

Credibilidad:

este criterio permitió analizar la veracidad de los resultados de la investigación llegando a la conclusión que los hallazgos de este estudio son fidedignos para poder proyectarlos a la población.

Confiabilidad:

La investigación cumple con el nivel de concordancia tanto interna como externa que le permite generalizar los hallazgos que ha obtenido a su población respectiva.

Transferibilidad o Aplicabilidad:

La investigación cumple con los criterios metodológicos exigidos para estudios cuantitativos, cumpliendo con el criterio de transferibilidad es una función directa de la similitud entre los contextos.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados de Tablas y Figuras.

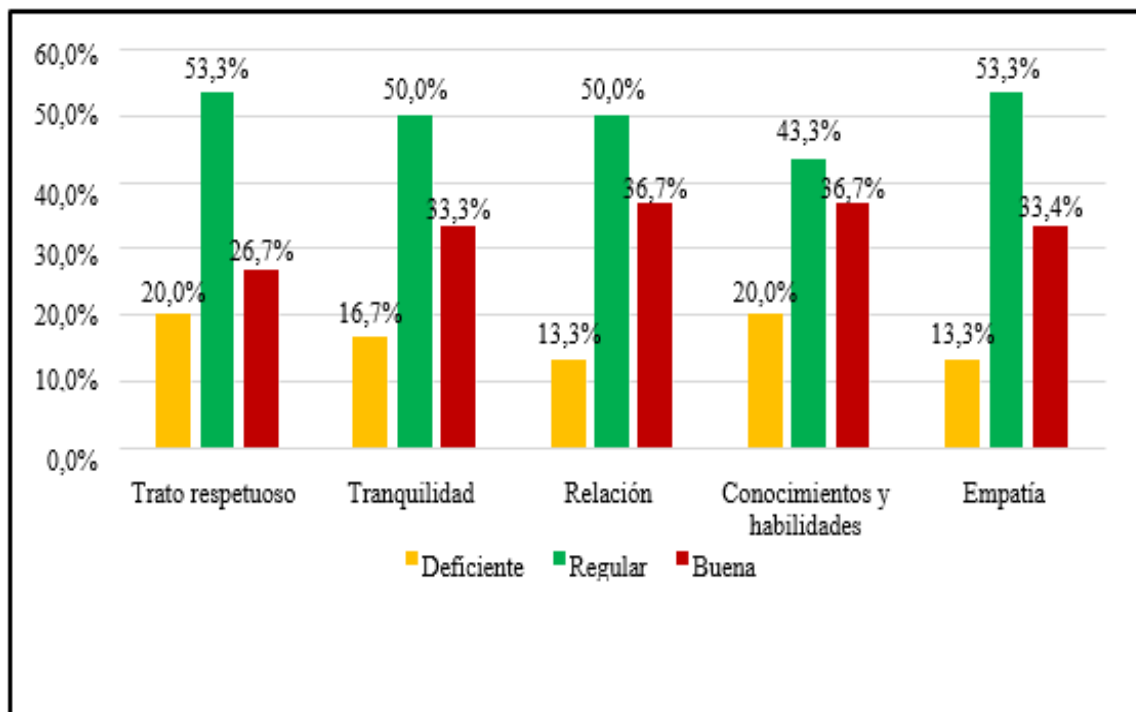
Luego de aplicar el cuestionario se obtuvieron los siguientes resultados que se expresan en las siguientes tablas y figuras.

Tabla 1. Nivel de percepción cuidado enfermero en sus dimensiones en el servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque, 2019

	Trato respetuoso		Tranquilidad		Relación		Conocimientos y habilidades		Empatía	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	6	20,0	5	16,7	4	13,3	6	20,0	4	13,3
Regular	16	53,3	15	50,0	15	50,0	13	43,3	16	53,3
Buena	8	26,7	10	33,3	11	36,7	11	36,7	10	33,4
Total	30	100,0	30	100,0	30	100,0	30	100,0	30	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque, 2019.

Figura 1. Nivel de percepción del cuidado enfermero en sus dimensiones en el servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque, 2019



Nota: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque, 2019.

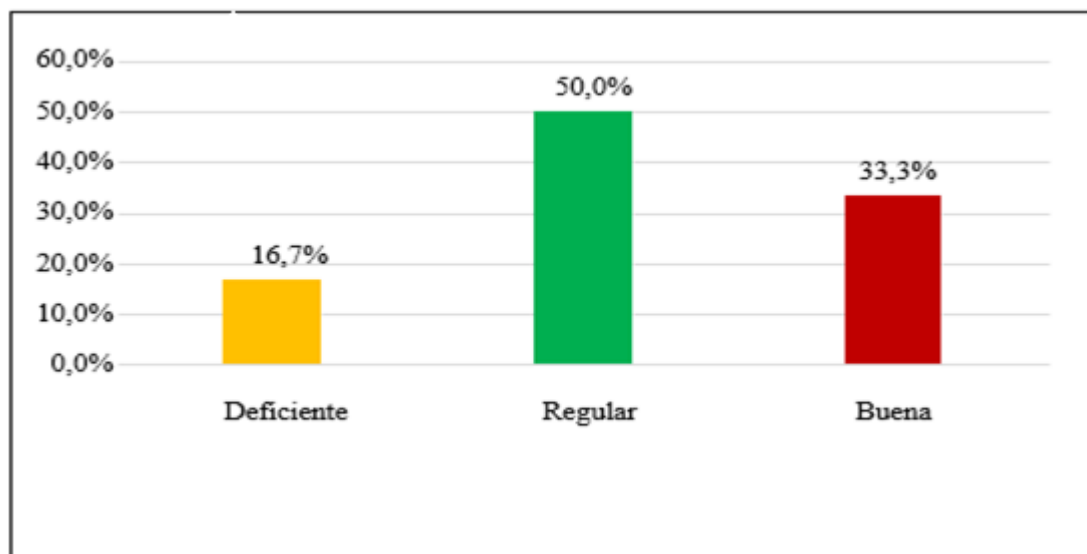
Se aprecia que el nivel de percepción del cuidado enfermero relevante en cada una de las dimensiones es regular. Es así que, en la dimensión trato respetuoso (53,3%); dimensión tranquilidad (50,0%); dimensión relación (50,0%); dimensión conocimientos y habilidades (43,3%) y dimensión empatía (53,3%)

Tabla 2. Nivel de percepción del cuidado enfermero en el servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque, 2019

	Percepción del cuidado enfermero	
	N	%
Deficiente	5	16,7
Regular	15	50,0
Buena	10	33,3
Total	30	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque, 2019.

Figura 2. Nivel de percepción del cuidado enfermero en el servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque, 2019



Nota: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Belén Lambayeque, 2019.

Se aprecia que el nivel de percepción del cuidado enfermero relevante es el nivel regular. Es así que 50,0% tienen una percepción regular; 33,3% tienen una percepción buena y 16,7% tienen una percepción deficiente.

3.2. Discusión de Resultados.

Los servicios de cirugía son espacios dentro de los hospitales en donde el riesgo es alto debido a que se realizan intervenciones que ponen en peligro la vida de los pacientes, por ello es indispensable que el personal de enfermería esté atento a los cuidados que brinda a las personas que atiende. Desde la mirada de la gestión de los servicios de la salud es importante que se planteen estrategias que lleven a desarrollar alternativas que optimicen el cuidado que se brinda.

Es por ello, que se proyecta la investigación referente a la percepción del paciente sobre los cuidados que brinda enfermería en un hospital público en donde la infraestructura y los equipos son obsoletos que conllevan a disminuir la capacidad del cuidado del personal de salud.

En este contexto se encontró que la percepción en sus dimensiones de trato respetuoso, tranquilidad, relación, conocimientos y habilidades; como también empatía, los resultados encontrados, pusieron de manifiesto que en la dimensión trato respetuoso los hallazgos más altos fueron que el 53,3% de los pacientes encuestados respondieron que recibieron un trato regular por parte del personal de enfermería, estos resultados difieren con Monje et al (2018), quienes plantearon que la enfermera debe brindar un adecuado trato al paciente basado en valores como respeto que significa humanizar al cuidado, para que el paciente se sienta atendido y priorizado por el personal de enfermería y debe ser percibido de esa manera por el paciente en su totalidad, para que se brinde confianza a la persona y esto puede influir en su recuperación. También se coincide con Salas & Galiano (2017), quienes investigaron sobre la importancia de brindar cuidados basados en el respeto a los pacientes y también a sus familiares.

En la dimensión tranquilidad se observa que los pacientes contestaron que su capacidad de calma y sosiego durante el proceso de hospitalización se observó en forma regular por parte del personal de enfermería, esto se corrobora con Gutiérrez y Lázaro (2019), quienes plantean que la conducta del enfermero es muy importante para dar calma al paciente que se encuentra en un servicio como cirugía en el cual existe mucho riesgo para el paciente y significa un alto nivel de estrés para el personal de salud en general.

En la dimensión relación que es la capacidad de poder interactuar entre los pacientes y el personal de enfermería los resultados mostraron que el nivel alcanzado es regular debido a que al ser un servicio de alto riesgo y de pase rápido no se encuentra mucha interacción entre el paciente y sus familiares por lo que se presenta en un nivel regular según 50% de personas que respondieron en ese criterio.

Para corroborar se encontró a Mogollón Abad, quien afirma que lo más importante del enfermero es su actitud que se traduce en su capacidad de interacción con sus pacientes y familiares por lo que debe de promoverse esta habilidad en el personal. En la dimensión conocimientos y habilidades, los enfermeros deben de estar preparados en diversas disciplinas entre ellas la enfermería y demás ciencias humanas para llevarlas a comprender a sus pacientes de manera que puedan salir adelante con los procedimientos que deben de ser realizados con suma calidad y profesionalismo, en la investigación se halló que el 43,3% de los pacientes encuestados coincidieron que el nivel alcanzado por el enfermero en este criterio es regular.

Esto se analiza con los estudios de Bustamante (2018), quien afirma que la calidad de los procedimientos denota la preparación del personal de enfermería en el campo de su profesión.

En la dimensión empatía, que significa la capacidad de ponerse en el lado de la otra persona y es donde el personal de enfermería debe priorizar se encontró, que el 53,3% de los encuestados obtuvieron un nivel regular que los lleva a tratar de mejorar estos aspectos que permitirán optimizar el cuidado que brinden a los pacientes, esto se encuentra dentro del cuidado humanizado que propone Watson, como lo propone Díaz (2018) y Niño (2017), quienes señalan que el cuidado humanizado es básico en la atención que se brinda al paciente sobre todo en estas áreas de hospitalización y analizan el modelo de Jean Watson en donde plantea la humanización del cuidado, poniendo en juego muchos aspectos como la empatía y otros aspectos emocionales que permiten cuidar al paciente desde una perspectiva holística.

La empatía es una habilidad social que enfermería debe desarrollar en su totalidad y en ella está inmersa la comunicación que debe mantener el paciente con el personal de enfermería y en general con todo el equipo de salud, lo cual será de beneficio para el manejo emocional del usuario y se promoverá comportamientos psicológicos saludables.

En forma global se encontró que la percepción del cuidado que brinda el enfermero se observó en un 83,3% dentro del nivel regular y bueno, lo cual significa que debe plantearse nuevas estrategias para promover un adecuado cuidado al paciente.

3.3. Aporte Práctico.

El aporte estará orientado a plantear estrategias de solución para mejorar la percepción de pacientes sobre el cuidado que reciben de enfermería en el servicio de cirugía que se constituye en un área de riesgo y estrés para el personal de salud y también para pacientes y familiares, que luchan una batalla contra el temor al enfrentar esta situación de estrés cuando sus familiares son intervenidos en una sala de cirugía.

3.3.1. Fundamentación del aporte práctico.

El fundamento del aporte práctico estuvo basado en el proceso de calidad asistencial de los servicios de enfermería y su gestión, que proponen que el cuidado que se brinda al paciente y su familia debe estar sostenido en los indicadores de gestión de la calidad que busca asegurar los pilares del cuidado de la persona de forma holística, teniendo en cuenta indicadores como la percepción que tienen los usuarios sobre el cuidado recibido.

3.3.2. Construcción del Aporte Práctico.

3.3.2.1. Diagnóstico

Los pacientes encuestados afirmaron que la percepción de pacientes sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía, es regular, en todas las dimensiones analizadas.

3.3.2.2. Planteamiento del objetivo general

Mejorar la percepción de pacientes sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía del establecimiento hospitalario en estudio.

3.3.2.3. Planeación Estratégica

La planeación estratégica se realizará a través de las siguientes etapas:

- **Primera Etapa:** Trato respetuoso
- **Segunda Etapa:** Tranquilidad
- **Tercera Etapa:** Relación
- **Cuarta Etapa:** Conocimiento y habilidad
- **Quinta Etapa:** Empatía

A. Primera Etapa: Trato respetuoso

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Reunión de sensibilización	Promueve talleres sobre la comunicación efectiva entre el paciente y el personal de enfermería.	Personal de salud	Libro de Actas
2	Reunión de actualización	Desarrollo de actividades basadas en la importancia del respeto al paciente y su familia.	Personal de salud	Libro de Actas
3	Reunión de coordinación	Desarrollo de talleres para promover el buen trato a pacientes y a familiares.	Personal de salud	Libro de Actas

B. Segunda Etapa: Tranquilidad

N	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Reunión de sensibilización.	- Sensibiliza al personal de enfermería sobre la importancia de brindar la información suficiente para otorgar tranquilidad y sosiego al paciente ante la intervención quirúrgica.	Personal de salud	Libros de atención
2	Reunión de coordinación.	- Promueve el desarrollo de estrategias para calmar al paciente mediante ejercicios de relajación, antes de la operación.	Personal de salud	Libros de atención
3	Reunión de actualización	- Desarrollo de estrategias como uso de tono de voz para calmar la ansiedad en los pacientes y en sus familias.	Personal de salud	Libros de atención

C. Tercera Etapa: Relación

N°	Actividad	Acciones	Responsable	Registro
1	Reunión de equipo	Plantear acciones para mejorar las acciones de relación entre el personal y los pacientes que se encuentren internados en el servicio de cirugía.	Personal de salud	Libros de atención
2	Reunión de socialización	Promover estrategias de interacción como: <ul style="list-style-type: none"> - Demostrar confianza. - Acudir al llamado del paciente ante cualquier duda o ansiedad. 	Personal de Enfermería	Libros de atención

D. Cuarta Etapa: Conocimiento y habilidad

N°	Actividad	Descripción	Responsables	Registro
1	Reunión con el personal de cirugía	- Asignación de actividades pre operatorias, transoperatorias y posoperatorias.	Personal de salud	Libros de atención
2	Reunión con el personal de enfermería	- Desarrollo de taller explicando los pasos que se llevará a cabo la cirugía y la intervención de enfermería.	Personal de Enfermería	Libros de atención
3	Reunión con el paciente y familiares	- Educación en servicio para informar al paciente y a su familia las etapas de la cirugía demostrando seguridad y énfasis en todos los procedimientos.	Personal de Enfermería	Libros de atención

E. Quinta Etapa: Empatía

N°	Actividad	Descripción	Responsables	Registro
1	Reunión con el personal de enfermería	- Reunión del equipo de enfermeras para sensibilizar acciones emocionales a ejecutar con el paciente y su familia.	Personal de Enfermería	Libros de atención
2	Reunión con el paciente	- Demostración de afecto, preocupación e interés por las dudas que presente el paciente.	Personal de Enfermería	Libros de atención

3.3.2.4. Instrumentación del Programa

Las cuatro partes de la estrategia se desarrollarán en las instalaciones.

Periodo	Tiempo
- Primera Etapa: Trato respetuoso	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.
- Segunda Etapa: Tranquilidad	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.
- Tercera Etapa: Relación	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.
- Cuarta Etapa: Conocimiento y habilidad	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.
- Quinta Etapa: Empatía	Fechas establecidas por el jefe del establecimiento.

3.3.2.5. Evaluación del Programa

Periodo	Evaluación
- Primera Etapa: Trato respetuoso	Seguimiento
- Segunda Etapa: Tranquilidad	Formulario Cuaderno de registro
- Tercera Etapa: Relación	Ficha de asistencia
- Cuarta Etapa: Conocimiento y habilidad	Ficha de asistencia
- Quinta Etapa: Empatía	Metas alcanzadas

3.3.2.6. Etapa de evaluación

La valoración y análisis de gestión se realiza a corto, mediano y largo plazo con la finalidad de ir dando cumplimiento a las acciones que se han concebido en cada una de las etapas, las que además tiene un carácter flexible.

3.4. Valoración de los Resultados

El aporte práctico fue sometido a juicio de tres expertos los cuales validaron las actividades según las dimensiones de la variable dependiente que es lo que se plantea mejorar.

IV. CONCLUSIONES

- El nivel de percepción global de los pacientes sobre el cuidado enfermero del servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque, fue regular siendo esto una problemática que se debe analizar para optimizar el proceso de cuidado en el servicio en mención.
- El nivel de percepción, en las dimensiones de trato respetuoso, tranquilidad, relación, conocimiento-habilidad y empatía de los pacientes sobre el cuidado enfermero, fueron en general regular siendo la de mayor estimación la de conocimiento- habilidad, lo que significa que para el paciente el personal de enfermería se encuentra preparado en su quehacer profesional, faltándole más empatía según los encuestados.
- Se diseñó la estrategia de gestión, basada en el proceso de calidad, basado en los indicadores de gestión, según las dimensiones de la variable cuidado.
- Para validar la estrategia de gestión, se sometió a juicio de tres expertos, quienes expresaron sus aportes los cuales fueron incluidos en la propuesta que se deja planteado en el aporte práctico.

V. RECOMENDACIONES

- A las autoridades del Hospital Belén de Lambayeque, sensibilizar al personal de enfermería del área de cirugía los resultados de esta investigación con el propósito de generar conciencia sobre la importancia de mejorar la percepción que tiene el paciente y la familia sobre los cuidados que brinda el personal de enfermería.
- Al personal de enfermería, se recomienda analizar los hallazgos referentes a la falta de empatía que mencionan los pacientes que tiene el enfermero, lo cual le genera desconfianza y temor ante inquietudes sobre el proceso operatorio.
- Al personal de salud en general, se les recomienda desarrollar un trabajo en equipo para una mejor organización y así sentirse más apoyados entre sí que permita una mejor percepción del paciente y no recargar el trabajo solo a enfermería.
- Implementar la estrategia de gestión para optimizar la calidad del cuidado al paciente por parte de enfermería del servicio de cirugía.
- En relación a la validación por juicio de tres expertos, se recomienda someter a nuevas validaciones para aplicar la propuesta en otros servicios de cuidado como son las áreas críticas.

REFERENCIAS

1. Santillán Fernández JM, Asmat Valdivia FO. Modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad de los servicios de salud e ingresos económicos del Hospital Regional Docente de Trujillo [Internet]. 2014. Disponible en: <http://www.revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/viewFile/805/732>
2. Ariza, C. Calidad del cuidado de Enfermería a pacientes Hospitalizados en un Hospital de Tercer Nivel Bogotá 2005 (2-06-2012). Donabedian A Calidad de la atención Médica. México D.F. La Prensa Medica Mexicana. 1974.
3. Fernández, N. Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación con la atención Recibida por el personal de Enfermería” Venezuela 2006.
4. Donabedian, A. Experiencia directa con la calidad de atención en salud, Boletín Trimestral del NAADIL. /AL Barcelona, 1996.
5. Monje V. P, Miranda C. P, Oyarzún G. J, Seguel P. F, Flores G. E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Ciencia y enfermería [Internet]. 2018 oct; 24. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v24/0717-9553-cienf-24-5.pdf>
6. Salas Saavedra BA, Galiano Galvez MA. Percepción de enfermeras y familiares de pacientes sobre conductas de cuidado importantes. Ciencia y enfermería, [Internet]. 2017 Abr; 23(1), 35 - 44. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532017000100035>
7. Gutiérrez Vásquez DE, Lázaro Alcántara E. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios medicina. Chiclayo. 2018. ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería. 2019 Dic 10; 6(2):68–82.
8. Mogollon Abad LK. Percepción del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía: según la teoría de Kristen Swanson, Chiclayo-2019. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019.
9. Díaz Chire CA. Cuidado de Enfermería Humanizado Desde la Perspectiva del Paciente del Servicio de Cirugía del Hospital III Yanahuara - Essalud. Arequipa, 2018. Universidad Católica de Santa María [Internet]. 2018 Sep 13 [cited 2021 Oct 25]; Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8111>

10. Sánchez N; Cachique, M. Jesús L. “Calidad de atención del Profesional de Enfermería y Satisfacción de los usuarios del Hospital Regional de Loreto Iquitos” – Perú 2008.
11. Timana Yenque LZ. Percepción de la calidad de atención por el Usuario Externo del Servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión- Callao. Perú. - Revista Electrónica de Portalesmedicos.com [Internet]. www.portalesmedicos.com. [cited 2021 Oct 25]. Disponible en: <https://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/24/1/Percepcion-de-la-calidad-de-atencion-por-el-usuario-externo-del-servicio-de-emergencia-del-hospital-nacional-Daniel-Alcides-Carrion---Callao-Peru.html>
12. Ferro-Rivera N, Rodríguez-Jiménez S, Cárdenas-Jiménez M. Significados sobre el arte del cuidado desde la perspectiva de los estudiantes de Licenciatura en Enfermería. *Enferm. univ.* [Internet]. 2018; 15(4):402–415. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632018000400402
13. Lazo-Gonzales O, Santivañez-Pimentel A. Atención de Salud con Calidad [Internet]. Lima; 2018. Disponible en: <http://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
14. Diaz Tezen BA, Herrera Mejía CA. Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado enfermero brindado en el centro de salud “Pedro Pablo Atusparias”, Chiclayo – 2016. Repositorio Institucional - USS [Internet]. 2016; Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/3385>
15. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* [Internet]. 2014 Feb 5; 29(4). Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/392/393>
16. Córdova Berrú L. Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015. Universidad César Vallejo [Internet]; 2015. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13032>
17. Santamaría NP, Rodríguez Valero KA, Carrillo GM. Percepción de comportamiento de cuidado de enfermería en adultos con terapia renal de diálisis

- peritoneal y hemodiálisis. *Enfermería Nefrológica* [Internet]. 2019; 22(3):284–292. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4321/s2254-28842019000300007>
18. Castillo Parra S del C, Quijada Sánchez DC, Feliú Pérez DS, Fernández Torres RP, Molina Sevilla OJ, Monsalves Morales MF, et al. Percepción de enfermería respecto a la atención hospitalaria otorgada a personas que viven con VIH. *Enfermería: Cuidados Humanizados* [Internet]. 2018;7(2):36–62. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.22235/ech.v7i2.1643>.
 19. Bustamante Chacón M del R. Percepción del cuidado enfermero en pacientes atendidos en el consultorio de prevención y control de tuberculosis, centro de salud I.4- Minsa, Chiclayo 2017 [Tesis]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018.
 20. Campiño-Valderrama SM, Duque PA, Cardozo VH. Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por estudiantes de enfermería. *Univ. Salud* [Internet]. 2019 Ago 30; 21(3):215-225. [cited 2021 Oct 25]. Disponible en: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3854>
 21. González Escobar DS. Significado del cuidado para estudiantes y profesores del programa de enfermería de la Universidad Francisco de Paula Santander. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo* [Internet]. 2014 [citado el 27 de octubre de 2021]; 17(1). Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/8415>
 22. Beltrán-Salazar Ó. Atención al detalle, un requisito para el cuidado humanizado. *Index de Enfermería*. 2015 Jun;24(1-2):49–53.
 23. Pelozo y Otros, Estela “Calidad de la atención de enfermería, esperada y ofrecida, reflejados en los pacientes de sanatorios privados”. En revista temas de enfermería actualizados (Arg.) Vol.5 No 21 marzo – abril, 2007.
 24. Monchón Palacios PA, Montoya García YY. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia, Hospital III-Essalud, Chiclayo 2013. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2014 [cited 2021 Oct 25]. Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/441>
 25. Flores González E, Godoy Pozo J, Burgos Grob F, Salas Quijada CL. Asociación entre eventos adversos en el cuidado de enfermería, cultura de seguridad y complejidad de pacientes en un hospital chileno. *Ciencia y*

enfermería [Internet]. 2021 [cited 2021 Oct 25]; 27. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.29393/ce27-27aee40027>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia.

Anexo 02: Operacionalización de las variables.

Anexo 03: Instrumentos.

Anexo 04: Validación de instrumentos por juicio de expertos.

Anexo 05: Validación del aporte práctico de la investigación.



ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Manifestaciones del problema	<ul style="list-style-type: none">-Limitación de los insumos médicos y no médicos-Falta de recurso humano.-Incremento en la demanda de pacientes.-Deficiente infraestructura.-Deficiente calidad del servicio por parte del personal de salud.
Problema	¿Cómo la estrategia de gestión contribuye a mejorar la percepción de pacientes sobre el cuidado enfermero servicio de cirugía Hospital Belén Lambayeque 2019?
Causas que originan el Problema	<ul style="list-style-type: none">- La Insuficiente atención de enfermería limita la satisfacción del paciente del servicio de cirugía.- La sobrecarga laboral del personal de enfermería.- Aumento en la demanda de problemas quirúrgicos en la población.
Objeto de la Investigación	Percepción sobre el cuidado enfermero.
Objetivo General de la Investigación	Proponer una estrategia de gestión para mejorar la percepción de pacientes sobre el cuidado enfermero servicio de cirugía Hospital Belén Lambayeque 2019.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none">- Identificar el nivel de percepción de los pacientes sobre el cuidado enfermero del servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque 2019.- Identificar el nivel de percepción, en las dimensiones de trato respetuoso, tranquilidad, relación, conocimiento-habilidad y empatía de los pacientes sobre el cuidado enfermero del servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque 2019.

	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar la estrategia de gestión, basada en el proceso de calidad, del servicio de cirugía Hospital Belén Lambayeque 2019. - Validar a través de juicio de expertos la estrategia de gestión, para mejorar la percepción de pacientes sobre el cuidado enfermero servicio de cirugía Hospital Belén Lambayeque 2019.
Campo de la investigación	El campo de acción se concreta en la gestión del proceso de calidad asistencial de los servicios de enfermería.
Título de la Investigación	Estrategia de gestión para mejorar la percepción de pacientes sobre el cuidado enfermero servicio de cirugía Hospital Belén Lambayeque 2019.
Hipótesis	Si se aplica una estrategia de gestión, entonces mejora la percepción de pacientes sobre el cuidado enfermero servicio de cirugía Hospital Belén Lambayeque 2019.
Variables	Variable Independiente: Estrategia de Gestión Variable Dependiente: Percepción sobre el cuidado enfermero.



ANEXO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEP	DIMENSIONES	DESCRIPCIÓN
Estrategia de gestión	Introducción-Fundamentación.	Establece el contexto y ubicación de la problemática a resolver. Ideas y puntos de partida que fundamentan la estrategia. Se indica la teoría en que se fundamenta el aporte propuesto.
	II. Diagnóstico	Indica el estado real del objeto y evidencia el problema en torno al cual gira y se desarrolla la estrategia, protocolo, o programa, según el aporte práctico a desarrollar.
	Planteamiento del objetivo general.	Se desarrolla el objetivo general del aporte práctico. Se debe tener en cuenta que no es el de la investigación.
	Planeación estratégica	- Se definen metas u objetivos a corto y mediano plazo que permiten la transformación del objeto desde su estado real hasta el estado deseado. Planificación por etapas de las acciones, recursos, medios y métodos que corresponden a estos objetivos. Se debe tener en cuenta las dimensiones de la operacionalización de la variable dependiente.
	Instrumentación	Explicar cómo se aplicará, bajo qué condiciones, durante qué tiempo, responsables, participantes.
	Evaluación	Definición de los logros obstáculos que se han ido venciendo, valoración de la aproximación lograda al estado deseado.

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO	FUENTES DE VERIFICACIÓN
Percepción sobre el cuidado enfermero	Trato Respetuoso	<ul style="list-style-type: none"> - Saluda y trata con respeto. - Menciona su nombre. 	Encuesta Cuestionario	Pacientes
	Tranquilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Proporciona un estado de bienestar - favorece su recuperación. 		
	Relación	<ul style="list-style-type: none"> - Existe un lazo entre enfermera y paciente - Proporciona un ambiente adecuado para interactuar. 		
	Conocimiento Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Demuestra conocimientos científicos y destrezas adquiridas en el desarrollo profesional. 		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Evidencia ponerse en el lugar del paciente y sentir sus emociones y dolores al interactuar. 		

ANEXO N° 3: INSTRUMENTO

Estimada(o) Sra. (o):

Buenos días, se está realizando una investigación en relación a mejorar el cuidado del paciente de este servicio y para ello se aplicará un cuestionario cuyo objetivo es determinar la percepción de pacientes sobre el cuidado enfermero en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque 2019.

Dicha información es completamente anónima, Por ello le solicito que colabore con el desarrollo de la siguiente encuesta. Le agradezco anticipadamente su valiosa participación.

Instrucciones:

Marque con un aspa los datos que correspondan. Responder TODAS las preguntas por favor.

I. DATOS GENERALES: Colocar una X en el paréntesis según corresponda:

1. Sexo:

a) Masculino () b) Femenino ()

2. Edad: años.

II. A continuación, se describe las acciones que realiza la enfermera durante su cuidado de enfermería en el servicio de cirugía. Marque con un aspa (X) de acuerdo a su experiencia personal.

ITEMS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
TRATO RESPETUOSO			
1. La enfermera le saludo y le llamo por su nombre.			
2. La enfermera le dijo su nombre claramente al presentarse.			
3. La enfermera lo trato con respeto.			
4. La enfermera le brindo un ambiente limpio.			
5.- La enfermera le brindo un ambiente ordenado.			
6. La enfermera le prestaba atención cuando Ud., le estaba hablando.			
7. Lo que le comunica confidencialmente a la enfermera no lo divulga.			
TRANQUILIDAD			
8. La enfermera tomo unos minutos para hablar con usted.			
9. La enfermera actuó sin apuro durante su cuidado.			
10. La enfermera lo animo a que expresara sus sentimientos, inquietudes durante su estancia.			
11. La enfermera es clara al expresarse.			
12. La enfermera uso un tono de voz suave.			
13. La enfermera permitió que usted se sienta en un ambiente seguro.			
RELACION			
14. La enfermera fue paciente durante su cuidado.			
15. La enfermera sonrío al hablar con usted.			
16. La enfermera al atenderlo demostró confianza.			
17. La enfermera se mostró apresurada durante su cuidado.			

18. Cuando usted llamaba a la enfermera, acudió a su llamado.			
19. La enfermera cuidó de su intimidad durante su estancia en recuperación.			
20. La enfermera cuidó de usted en todo momento desde su ingreso a recuperación hasta el alta.			
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES			
21. La enfermera le preguntó si usted estuvo informado sobre la cirugía a realizarse.			
22. La enfermera le explicaba cada procedimiento que le realizaba de manera sencilla y comprensible.			
23. La enfermera le explicaba al momento de administrarle sus medicamentos.			
24. La enfermera orientó a Ud. para que participara en sus cuidados durante su estancia en recuperación.			
25. La enfermera orientó a usted y familia sobre los cuidados en casa.			
EMPATIA			
26. La enfermera se mostró atenta por su condición.			
27. La enfermera estuvo pendiente en su cuidado.			
28. La enfermera mostró solidaridad con la situación que está viviendo.			
29. La enfermera comprendía sus dudas, preocupaciones y le ofrecía su ayuda para solucionarlo.			

ANEXO N° 4: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

FICHA TÉCNICA

1. **Autor** : Mayra Angélica Nathalí Gonzales Oré
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 40 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Pacientes del servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque.
5. **Consigna** : El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 29 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.
6. **Baremación** : Autora
7. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna aplicando el alfa de Cronbach,

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego para el instrumento conocimiento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	29

Entonces podemos indicar que el instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado se aproxima a 1.

Valores de categorías

	Nº de Ítems	Categorías
Nivel de Percepción	1 - 29	Malo [29 – 48]
		Regular [49 – 67]
		Bueno [68 – 87]



ANEXO N° 5: INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Sonia Melina Chancafé Mejía
- 1.2 Profesión : Enfermera
- 1.3 Grados académicos : Licenciada en enfermería
Magister en Gerencia en Servicios de Salud
- 1.4 Institución donde trabaja : Hospital Belén- Lambayeque
- 1.5 Cargo que desempeña : Enfermera asistencial
- 1.6 Correo electrónico : smelina1017@gmail.com

2. APRECIACIONES:

2.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:

- a. Suficiente: _____
- b. Medianamente Suficiente: _____
- c. Insuficiente: _____

Observaciones:

2.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:

- a. Suficiente: _____
- b. Medianamente Suficiente: _____
- c. Insuficiente: _____

Observaciones:

2.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

- a. Suficiente: _____
- b. Medianamente Suficiente: _____
- c. Insuficiente: _____

Observaciones:

2.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

- a. Suficiente: _____
- b. Medianamente Suficiente: _____
- c. Insuficiente: _____

Observaciones:

2.5. Redacción de los ítems:

- a. Adecuada: _____
- b. Inadecuada: _____

Observaciones:

3. CONCLUSIONES:

A handwritten signature is written over a horizontal line. Below the line is a circular stamp containing the text "JUAN BOSCH ESCOBAR NIJA" and "C.E.P. 15370".

Colegiatura N° 15370

**ANEXO N° 5: INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR
JUICIO DE EXPERTOS**

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Mesías Llanca Lopez
1.2 Profesión : Enfermero
1.3 Grados académicos : Licenciada en enfermería
Magister en Gerencia en Servicios de Salud
1.4 Institución donde trabaja : Hospital Belén- Lambayeque
1.5 Cargo que desempeña : Enfermero asistencial
1.6 Correo electrónico : llan22_1@hotmail.com

2. APRECIACIONES:

2.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:

- a. Suficiente: _____
b. Medianamente Suficiente: _____
c. Insuficiente: _____

Observaciones:

2.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:

- a. Suficiente: _____
b. Medianamente Suficiente: _____
c. Insuficiente: _____

Observaciones:

2.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

- a. Suficiente: _____
b. Medianamente Suficiente: _____
c. Insuficiente: _____

Observaciones:

2.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

- a. Suficiente: _____
- b. Medianamente Suficiente: _____
- c. Insuficiente: _____

Observaciones:

2.5. Redacción de los ítems:

- a. Adecuada: _____
- b. Inadecuada: _____

Observaciones:

3. CONCLUSIONES:



Mg. Mesias Llanca López
Jefe Experto
Esp. Emergencias y Desastres
CEP: 13418 RE: 10710

Colegiatura N° 13418



ANEXO N° 5: INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Ana Esther Tirado Rodríguez
1.2 Profesión : Enfermera
1.3 Grados académicos : Licenciada en enfermería
Magister en Docencia en Investigación
1.4 Institución donde trabaja : Hospital Belén- Lambayeque
1.5 Cargo que desempeña : Enfermera asistencial
1.6 Correo electrónico : anitaesther-10@hotmail.com

2. APRECIACIONES:

2.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:

- a. Suficiente: ____
b. Medianamente Suficiente: ____
c. Insuficiente: ____

Observaciones:

2.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:

- a. Suficiente: ____
b. Medianamente Suficiente: ____
c. Insuficiente: ____

Observaciones:

2.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

- a. Suficiente: ____
b. Medianamente Suficiente: ____
c. Insuficiente: ____

Observaciones:

2.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

- a. Suficiente: _____
- b. Medianamente Suficiente: _____
- c. Insuficiente: _____

Observaciones:

2.5. Redacción de los ítems:

- a. Adecuada: _____
- b. Inadecuada: _____

Observaciones:

3. CONCLUSIONES:



Juez Experto
LIC. EN ENFERMERIA
C.E.P. 17664
R.E.E. 7058

Colegiatura Nº 17664

**ANEXOS N° 6: VALIDACIÓN DEL APOORTE PRÁCTICO DE LA
INVESTIGACIÓN
ENCUESTA A EXPERTOS**

ESTIMADO MAGISTER:

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico _____

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	Sonia Melina Chancafe Medina
PROFESION	Enfermera
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Licenciada en Enfermería Magister en Gerencia de Servicios de Salud
ESPECIALIDAD	Adulto en situaciones críticas
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Hospital Belén- Lambayeque
CARGO	Enfermera asistencial

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	Estrategia De Gestión Para Mejorar La Percepción De Pacientes Sobre El Cuidado Enfermero Servicio De Cirugía Hospital Belén Lambayeque-2019
LINEA DE INVESTIGACION	Ciencias De La Vida Y Del Cuidado Humano
NOMBRE DEL TESISISTA	Juana Rosa Tejada Sampedrano

Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Observaciones generales: _____



JUDIC. BOGOTÁ
C. 15370

Colegiatura N° 15370

**ANEXOS N° 6: VALIDACIÓN DEL APOORTE PRÁCTICO DE LA
INVESTIGACIÓN
ENCUESTA A EXPERTOS**

ESTIMADO MAGISTER:

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico _____

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	Mesías Llanca Lopez
PROFESION	Enfermero
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Licenciada en Enfermería Magister en Gerencia de Servicios de Salud
ESPECIALIDAD	Emergencias y Desastres
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Hospital Belén- Lambayeque
CARGO	Enfermero asistencial

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	Estrategia De Gestión Para Mejorar La Percepción De Pacientes Sobre El Cuidado Enfermero Servicio De Cirugía Hospital Belén Lambayeque-2019
LINEA DE INVESTIGACION	Ciencias De La Vida Y Del Cuidado Humano
NOMBRE DEL TESISISTA	Juana Rosa Tejada Sampedrano

Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Observaciones generales: _____



Mg. Mesías Llanca López
Jefe Experto
Esp. Emergencias y Desastres
CEP: 13418 RE: 10710

Colegiatura N° 13418

**ANEXOS N° 6: VALIDACIÓN DEL APOORTE PRÁCTICO DE LA
INVESTIGACIÓN
ENCUESTA A EXPERTOS**

ESTIMADO MAGISTER:

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico _____

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	Ana Esther Tirado Rodriguez
PROFESION	Enfermera
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Licenciada en Enfermería Magister en Gerencia de Servicios de Salud
ESPECIALIDAD	Centro Quirúrgico
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Hospital Belén- Lambayeque
CARGO	Enfermera asistencial

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	Estrategia De Gestión Para Mejorar La Percepción De Pacientes Sobre El Cuidado Enfermero Servicio De Cirugía Hospital Belén Lambayeque-2019
LINEA DE INVESTIGACION	Ciencias De La Vida Y Del Cuidado Humano
NOMBRE DEL TESISISTA	Juana Rosa Tejada Sampedrano

Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Observaciones generales: _____



Alicia Rodríguez
Alicia Experto
LIC. EN ENFERMERIA
C.E.P. 17664
R.E.E. 2058

Colegiatura N° 17664



APROBACIÓN DEL INFORME DE TESIS PARA SUSTENTACIÓN

EL PRESIDENTE: Mg. Chirinos Ríos Carlos Alberto, **APRUEBA para sustentación** la Tesis: "ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE PACIENTES SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE 2019".

PRESENTADA POR: Lic. JUANA ROSA TEJADA SAMPEDRANO.

Chiclayo, 16 de Octubre de 2021.



Mg Carlos A. Chirinos Ríos.
Director de la Escuela Profesional de
Medicina Humana

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.

DNI N°16715265



ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS

El (la) **DOCENTE** Mg. Carlos Alberto Chirinos Ríos del curso de **Seminario de Tesis II**,
asimismo el (la) **Asesor (a)** Dra. Patricia Del Rocio Chavarry Ysla.

APRUEBAN:

La Tesis: "ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE PACIENTES
SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE
2019".

Presentado por: Lic. Juana Rosa Tejada Sampedrano de la Maestría en Gerencia de
Servicios de Salud.

Chiclayo, 02 de noviembre del 2021.

Mg. Carlos Alberto Chirinos Ríos
Docente de Curso

Dra. Patricia Del Rocio Chavarry Ysla
Asesor (ra)



APROBACIÓN DEL INFORME DE TESIS PARA SUSTENTACIÓN

EL SECRETARIO: Mg. Mejía Salazar Max Kevin, **APRUEBA para sustentación** la Tesis: “ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE PACIENTES SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE 2019”.

PRESENTADA POR: Bach. JUANA ROSA TEJADA SAMPEDRANO.

Chiclayo, 16 de Octubre de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Max Kevin Mejía Salazar', written over a horizontal line.

Mg. Mejía Salazar Max Kevin

DNI N°40420846



APROBACIÓN DEL INFORME DE TESIS PARA SUSTENTACIÓN

LA VOCAL: Dra. Patricia del Rocio Chavarry Ysla, **APRUEBA para sustentación** la Tesis: “ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE PACIENTES SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE 2019”.

PRESENTADA POR: Bach. JUANA ROSA TEJADA SAMPEDRANO.

Chiclayo, 16 de Octubre de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Chavarry', written over a horizontal line.

Dra. Patricia del Rocio Chavarry Ysla
DNI N°16658907