

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO
DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO- 2021”**

PRESENTADO POR

Bach. Torres Chumbes, Laura Angelina

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

ASESORA

M(a) Rojas Zavaleta, Eva Jesús

HUACHO – PERÚ

2021

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL
SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO- 2021**

PRESENTADO POR

BACH. TORRES CHUMBES, LAURA ANGELINA

ASESORA

M(A) EVA JESÚS ROJAS ZAVALA

MIEMBROS DEL JURADO

PRESIDENTA

LIC. SILVIA ISABEL CHIRITO LAURENCIO

SECRETARIA

LIC. CRISTINA BERNARDINA MENDOZA VIRÚ

VOCAL

LIC. KETTY HUAVIL QUINTEROS

DEDICATORIA

A mis padres, por inculcarme valores, responsabilidades y estar a mi lado en los buenos y malos momentos. Muchos de mis logros se los debo a ustedes y este no es la excepción.

A la memoria de mi abuelo Roberto, quién en vida fue como un segundo padre, que desde donde está sé que me guía y protege.

Laura Angelina Torres Chumbes

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirme poco a poco cumplir mis metas.

A mi tío Arturo Chumbes Guerrero (QEPD), por aportar con sus conocimientos y motivación en el inicio de la presente investigación.

A la M(a) Eva Jesús Rojas Zavaleta, asesora de esta investigación por su paciencia, tiempo y dedicación en la elaboración de esta tesis.

A la Lic. Silvia Isabel Chirito Laurencio, Lic. Cristina Bernardina Mendoza Virú y a la Lic. Ketty Huavil Quinteros, por aportar con sus conocimientos a la presente investigación.

Al Hospital Regional de Huacho y al personal del servicio de cirugía por brindarme las facilidades del ingreso a las instalaciones.

Y por último, a los pacientes que accedieron a participar en el cuestionario que se aplicó para llevar a cabo esta investigación que a pesar de sus dolencias mostraron empatía en todo momento.

Laura Angelina Torres Chumbes

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCION	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema General	3
1.2.2 Problemas Específicos	3
1.3 Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivo Específico	4
1.4 Justificación de la Investigación.....	4
1.5 Delimitación del estudio.....	5
1.6 Viabilidad del estudio.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6

2.1 Antecedentes de la Investigación.....	6
2.1.1 Investigaciones Internacionales	6
2.1.2 Investigaciones Nacionales.....	8
2.2 Bases Teóricas	12
2.3 Definición de términos básicos.....	18
2.4 Hipótesis de investigación	19
2.4.1 Hipótesis General	19
2.4.2 Hipótesis Específicas	19
2.5 Operacionalización de variable e indicadores	20
CAPÍTULO III: METODOLOGIA	22
3.1 Diseño Metodológico.....	22
3.2 Población y Muestra	22
3.2.1 Población	22
3.2.2 Muestra	23
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	25
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	25
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	27
4.1 Análisis de resultados	27
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	31
5.1. Discusión de resultados	31

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	33
6.1 Conclusiones.....	33
6.2 Recomendaciones	35
REFERENCIAS.....	36
7.1 Fuentes Bibliográficas	36
7.2 Fuentes Hemerográficas	38
7.3 Fuentes Documentales	38
7.4 Fuentes Electrónicas	38
ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho - 2021.....	27
TABLA 2. Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión personal en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho - 2021.....	28
TABLA 3. Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico científico en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho - 2021	29
TABLA 4. Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión ambiente - confort en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho - 2021	30
TABLA 5. Edad de los pacientes hospitalizados en cirugía que participaron en el estudio.	47
TABLA 6. Sexo de los pacientes hospitalizados en cirugía que participaron en el estudio.	48
TABLA 7. Días de hospitalización en cirugía de los pacientes que participaron en el estudio. ...	49
TABLA 8. Hospitalizaciones anteriores de los pacientes que participaron en el estudio.	50

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. Instrumento para la toma de datos.....	40
ANEXO 2. Solicitud de Autorización.....	43
ANEXO 3. Autorización.....	44
ANEXO 4. Base de datos.....	45
ANEXO 5. Datos Generales.....	47
ANEXO 6. Evidencia Fotográfica.....	51

RESUMEN

Objetivo: Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho- 2021. **Método:** El presente estudio es descriptivo de nivel II, corte transversal, diseño no experimental de enfoque cuantitativo. La población está conformada por 106 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía de lo cual se obtuvo una muestra ajustada de 47 pacientes. Para la recolección de datos se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario con escala tipo Likert que consta de 33 preguntas. **Resultados:** En base al instrumento aplicado sobre la calidad de atención del profesional de enfermería a los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía , el 68.1% refiere que la calidad de atención es regular, el 25.5% buena y el 6.4% mala; en su dimensión personal, el 57.4% refiere que la calidad de atención es regular, el 29.8% buena y el 12.8% mala; en su dimensión técnico - científico, el 38.3% refiere que la calidad de atención es regular, el 51.1% buena y el 10.6% mala; en su dimensión ambiente- confort, el 44.7% refiere que la calidad de atención es regular, el 51.0% buena y el 4.3% mala. **Conclusión:** La calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho es regular.

Palabras claves: Calidad de atención en salud, atención de enfermería,

ABSTRACT

Objective: To determine the quality of care of the nursing professional in the surgery service of the Hospital Regional de Huacho – 2021. Method: this study is descriptive of level II, cross-sectional, non experimental design with a quantitative approach. The population is made up of 106 patients hospitalized in the surgery service, from which adjusted sample of 47 patients was obtained. For data collection, the survey will be used as a technique and a questionnaire with a Likert – type scale consisting of 33 questions as an instrument. Results: based on the instrument applied on the quality of care of the nursing professional to hospitalized patients in the surgery service, 68.1% refer that quality of care is regular, 25.5% Good and 6.4% bad; in their personal dimension, 57.4% refer that the quality of care is regular, 29.8% Good and 12.8% bad; in its technical – scientific dimension, 38.3% refer that the quality of care is regular, 51.1% Good and 10.6% bad; in its environment – comfort dimension, 44.7% refer that the quality of care is regular, 51% good and 4.3% bad. Conclusion: the quality of care of the nursing professional in the surgery service of the Huacho Regional Hospital is regular.

Keywords: Quality of health care nursing care.

INTRODUCCIÓN

La calidad que brinda el profesional de enfermería en el cuidado es un punto importante en la atención y recuperación de la salud del paciente. Está enfocada en tres dimensiones que abarca lo personal, técnico - científico y ambiente - confort, donde se puede apreciar la gamma de habilidades y conocimientos que el profesional de enfermería desarrolla y adquiere a lo largo de su carrera profesional con el fin de brindar los cuidados pertinentes a las personas convalecientes o que necesiten de ello.

En el presente trabajo de investigación denominado: “Calidad de atención de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Regional de Huacho- 2021”, el objetivo principal fue determinar la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho- 2021

Para llevar a cabo el objetivo se aplicó un instrumento donde se pudo apreciar la percepción de los pacientes referente a la calidad de servicio que estaba recibiendo por parte del profesional de enfermería, de lo cual se analizó, procesó y detalló los resultados encontrados.

El trabajo de investigación está estructurado por capítulos, CAPITULO I: encontramos la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, se plantean los objetivos, así como la justificación, delimitación y viabilidad del estudio. En el CAPITULO II: antecedentes, bases teóricas y se formularon las hipótesis. En el CAPITULO III: diseño metodológico, población y muestra, operacionalización de variables y técnica e instrumento a utilizar para llevar a cabo la recolección y procesamiento de la información. En el CAPITULO IV: se detallan los resultados. En el CAPITULO V: la discusión. En el CAPITULO VI: las conclusiones y recomendaciones. Por último, las referencias y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Calidad es la premisa del siglo XXI, y enfocada desde la perspectiva del usuario o paciente y la satisfacción obtenida con los servicios de salud, el cual es un reto para los profesionales de la salud y por ende de los enfermeros que en su quehacer profesional asistencial abordan la atención integral de salud de la persona, familia y comunidad.

La Organización Mundial de la Salud, indica que la calidad en el ámbito de salud es garantizar que todos los usuarios o pacientes obtengan el mejor y más apropiado servicio de diagnóstico y tratamiento terapéutico para lograr una buena atención sanitaria, y así lograremos que el paciente obtenga mayor satisfacción con el proceso minimizando los riesgos y efectos iatrogénicos.(Organizacion Mundial de la Salud, 2016).

Uno de los países más avanzados en control de calidad de la atención hospitalario es Estados Unidos teniendo más de 5000 hospitales acreditados. La calidad no solo debe ser controlada, sino que es fundamental proporcionarla, asegurarla y realizar una mejora continua mediante un conjunto de actividades que garanticen servicios equitativos y accesibles, con prestación de atención profesional de enfermería óptima, teniendo en cuenta los recursos disponibles para poder satisfacer las necesidades del usuario o paciente. (American Nurses Association, 1996)

En América Latina la situación es distinta a ello, tal es así que los hospitales no resistirían a una mínima evaluación para garantizar una buena calidad de atención. Una defectuosa o deficiente calidad en la atención de salud es uno de los más grandes obstáculos para la solución

exitosa de los problemas sanitarios. Por ello es importante realizar evaluaciones periódicas para luego plantear soluciones según los hallazgos obtenidos en los distintos establecimientos de salud.

Por ello la Organización Panamericana de la Salud, La Organización Mundial de la Salud y la federación Latinoamericana de Hospitales elaboraron un modelo de acreditación, suficientemente flexible a fin de adaptarse a las regiones. (Chumpitaz, M., 2019, p. 10)

Parte del compromiso profesional es garantizar una buena calidad en el cuidado, de tal manera que cada profesional de salud debe desempeñarse de acuerdo a las situaciones en donde las decisiones tengan el fin de cumplir los objetivos y alcanzar la calidad de atención.

A nivel nacional, Olortegui, J. en su estudio realizado en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (2017) sobre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía, nos expone que del 100% (118), el 16.1 % manifestó que la calidad en la atención es mala. El 58.5% que es regular y el 25.4% consideran que es buena. (Olortegui, J., 2017)

Un indicador de calidad de servicio evidenciado durante la permanencia en hospitalización es la satisfacción del paciente, ya que de ello depende que se demuestre y defina el nivel o grado de calidad que se brinda en la atención por el profesional de enfermería.

En Huacho un estudio realizado en el Hospital General por Broncano, F. (2018) sobre la percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría. Dio como resultado que el 40% de pacientes encuestados considera que la calidad de atención es mala, el 53% manifiesta que es regular y el 8% manifiesta que es buena, de un total de 72 encuestados.

A nivel local apreciamos situaciones de la realidad problemática en el Hospital Regional de Huacho, donde los pacientes y familiares manifiestan ciertas incomodidades en relación a la

atención del profesional de enfermería en las diferentes actividades realizadas rutinariamente en los servicios de Hospitalización.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho- 2021?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cómo es la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión personal en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho- 2021?

¿Cómo es la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnico-científico en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho- 2021?

¿Cómo es la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión de ambiente- confort en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho- 2021?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho- 2021.

1.3.2 Objetivo Específico

Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión personal (interpersonal) en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho- 2021.

Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnico-científico en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho- 2021.

Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión de ambiente- confort el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho- 2021.

1.4 Justificación de la Investigación

Valor teórico: El estudio nos permite identificar las dimensiones de la calidad y la magnitud en la que se refleja en la atención del profesional de enfermería según la perspectiva del paciente, permitiendo desarrollar un análisis de la situación actual que servirán como fuentes bibliográficas en futuras investigaciones que sean similares y afines.

Utilidad Metodológica: La metodología en el estudio es significativa ya que nos permite observar y detallar la variable en condiciones naturales y realizar un análisis estadístico obteniendo resultados que permitirán probablemente una comparación a futuro con nuevos estudios y un gran aporte en la gestión de la calidad del cuidado del enfermero en el Hospital Regional de Huacho.

Implicancia: Una buena calidad de atención es lo que el usuario espera recibir y el personal de salud lo que desea brindar, esta investigación aportará la información necesaria para identificar los problemas presentes en la institución que no conlleven a una atención de calidad.

Relevancia social: La investigación planteada contribuye a la satisfacción de los pacientes y un crecimiento profesional para el área de enfermería. Permitiendo plantear metas o estrategias para optimizar y garantizar una atención de calidad.

1.5 Delimitación del estudio

- D. espacial: El presente estudio se realizó en el Hospital Regional de Huacho.
- D. del universo: Se realizó en los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía.
- D. del contenido: Calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Cirugía

1.6 Viabilidad del estudio

- Viabilidad temática: el estudio se realizó en el tiempo disponible, luego de la aprobación de la realidad problemática a investigar, no existió conflicto de interés ni impedimentos éticos morales en el desarrollo de la investigación.
- Viabilidad económica: se contó con recursos monetarios propios de la investigadora, de tal manera que no se requirió de un mayor financiamiento o ser auspiciado por alguna entidad.
- Viabilidad técnica: las características sociodemográficas de la población a investigar permitieron el cumplimiento de nuestros objetivos por ser pertinente, clara y coherente; al contar con el permiso de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión y el Hospital Regional de Huacho.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Investigaciones Internacionales

LLANO, C. & HERMIDA, P. (2016) ECUADOR, en su estudio titulado “**Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito. Noviembre 2015 - febrero 2016**” se evaluó la variable calidad de atención. Investigación de tipo descriptivo, transversal. La población fueron los pacientes hospitalizados y tuvo una muestra de 50 pacientes. Fue realizada de noviembre del 2015 a febrero del 2016. En conclusión, se pudo evidenciar que del 100% (50), del 60% al 80% consideran que la enfermera tiene un buen trato, mostrando respeto y conserva la intimidad de tal forma que muestra interés en el estado de ánimo del paciente. (Llano, C. & Hermidia, P., 2016)

BORRE, Y. & VEGA Y. (2014) COLOMBIA, en su investigación titulada “**Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados**” determinó la calidad percibida de la atención de Enfermería. Estudio descriptivo, cuantitativo, de corte transversal. Tuvo como muestra 158 pacientes los cuales fueron encuestados. Como resultado detalla que el 4% percibe la calidad de atención “Peor y mucho peor de lo que esperaba”, el 17% “Como me lo esperaba”, y el 78% “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba”. El 48.7% “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. Llegando a la conclusión que los pacientes percibieron altos niveles de calidad en la atención de salud (78%). Siendo el 96.8% los

que se sintieron satisfechos y el 97% manifestó que recomendaría el hospital. (Borre, Y. & Vega Y., 2014)

SANTANA, J.; BAUER, A.; MINAMISAVA, R.; QUEIROZ, A. & GOMES, M. (2014) BRASIL, en su estudio titulado “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza” evaluó la correlación entre calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente. Es trasversal, la muestra fue de 275 pacientes. Se aplicó simultáneamente tres instrumentos. Dos de los cuidados de enfermería evaluados fueron considerados seguros (higiene y confort físico; nutrición e hidratación) y los demás fueron clasificados como pobres. Por otro lado, de acuerdo a los dominios evaluados los pacientes manifestaron satisfacción. Lo cual se justifica por la débil a moderada correlación que se halló entre las variables. En conclusión, a pesar del déficit de calidad, los pacientes manifestaron alto nivel de satisfacción con los cuidados brindados por enfermería. (Santana, J. ; Bauer, A.; Minamisava, R.; Queiroz, A. & Gomes, M., 2014)

LENIS, C. A. (2013) COLOMBIA, en su estudio titulado “Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución de III nivel de Barranquilla” determinó la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes hospitalizados. El estudio es de tipo descriptivo, cuantitativo, trasversal, teniendo una muestra de 147 pacientes. Se obtuvo como resultado que el 15% le da un sentido positivo encontrándose satisfechos con los cuidados de enfermería y un 11% es negativo. En conclusión, la percepción de los cuidados de enfermería reflejó ser positiva (93,22%) para la dimensión de experiencia con el cuidado y para la dimensión de satisfacción (79.7); esto indica que desde la óptica del paciente la calidad del cuidado de enfermería está relacionada con el vínculo enfermera- paciente, la

comunicación y relaciones interpersonales que generan apoyo emocional en las intervenciones de enfermería. (Lenis, C.A., 2013)

2.1.2 Investigaciones Nacionales

PICÓN, K. C. (2018) LIMA, en su estudio titulado “Calidad de atención brindada por el profesional de enfermería a los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía (h3) del Hospital Nacional Dos de Mayo” determinó la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería. Siendo un estudio descriptivo, cuantitativo y longitudinal, con una muestra de 75 pacientes los cuales fueron encuestados en dos momentos con un cuestionario. Se evidenció como resultado que la expectativa de calidad de atención a es un 51%, por otro lado, la percepción post atención evaluó a la calidad con un 49%. En conclusión, se mostró un “Bajo nivel de calidad” en la atención de enfermería. (Picón, k., 2018)

DIAZ, P. (2018) TRUJILLO, en su estudio titulado: “Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo” determinó el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente. Es un estudio cuantitativo, de corte transversal, descriptivo, tuvo como muestra a 210 pacientes. Utilizando la encuesta de CARE Q, o Escala de satisfacción del paciente. En conclusión, el 63.8% de pacientes manifestó un bajo nivel de satisfacción, un 29% fue media y el 7.1% considero que la calidad de la atención fue alta. (Diaz, P., 2018)

MAMANI, I. (2018) LIMA, en su investigación titulada: “Calidad de atención de enfermería en el Hospital Roman Egoavil Pando, Villa Riva-2017” determinó la percepción respecto de la calidad de atención de enfermería. Investigación de tipo descriptivo, de corte transversal, cuantitativo; tuvo una muestra de 73 pacientes a los cuales se les aplicó el cuestionario en escala Likert modificada. El resultado en el 84% de pacientes percibieron la calidad de atención

de enfermería como buena, el 12% regular y 4% mala. En conclusión, se percibe por la mayoría de pacientes que la calidad de atención de enfermería es buena, comprobando de esta manera la hipótesis planteada. (Mamani, I., 2018)

OLORTEGUI, J. M. (2017) LIMA, en su investigación titulada “Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017” determinó la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía. Estudio descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, no experimental, corte transversal. Tuvo una muestra de 118 pacientes encuestados en el mes de mayo 2017. Como resultado del 100% (118) de usuarios internados, el 16.1 % expreso que la calidad de atención es mala, el 58.5% expreso que es regular y el 25.4% consideran que es buena. Concluyendo que la relación entre la calidad de servicios y la Satisfacción de los de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, es muy alta. (Olortegui, J., 2017)

HANCO, E. (2017) CUSCO en su investigación titulada “Calidad de atención desde la percepción de pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, Hospital Regional del Cusco, 2017” determinó la calidad de atención desde la percepción de pacientes. Fue un estudio descriptivo, transversal. Tuvo una muestra de 60 pacientes. Utilizo el instrumento SERVQUAL y como técnica la encuesta. Según los resultados del 100%, el 52% de los pacientes tienen una percepción adecuada sobre la calidad de atención, el 49% perciben de manera regular, 53% perciben de manera regular la capacidad de respuesta y el 51% percibe de manera adecuada la seguridad en la calidad de atención de la misma manera la empatía. Concluyendo que la calidad de atención es percibida por los pacientes de manera regular con el 52%. (Hanco, E., 2017)

LAURENTE, Y. & QUISPE, Y. (2017) AYACUCHO, en su estudio titulado: “Cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes post operados de apendicitis aguda en el servicio de cirugía hospital II Carlos Tuppa García Godos – Ayacucho, 2017” Determinó la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes. Investigación tipo descriptivo, corte transversal, correlacional, con una población de 154 pacientes. Tuvo una muestra de 60 pacientes, para los cuales se empleó un cuestionario para la recolección de datos aplicando la técnica de la encuesta, también una hoja de observación. Como resultado se obtuvo que la calidad de cuidados de enfermería es eficiente con un 78,3%, y con un 75% se percibió que la satisfacción del usuario es completa. (Laurente, Y., Quispe, Y., 2017)

CARMONA, J. (2016) CAJAMARCA, en su estudio: “Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general. Hospital Regional de Cajamarca-2015” analizó la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la Calidad del Cuidado de enfermería. Estudio descriptivo, de corte transversal. Tuvo una muestra de 65 pacientes. Utilizó como técnica la entrevista y un cuestionario como instrumento para la recolección de datos que estuvo dividido en tres dimensiones. Del total, el 44,6% percibe como regular el cuidado de enfermería, el 27,7 percibe como mala y buena por igual. También se observa que el entorno fue la dimensión con mayor cumplimiento con un 56.9%, seguida de la dimensión humana y técnica-científica con 47,75% y 46,2% respectivamente. En conclusión, la percepción de la calidad del cuidado del profesional de enfermería no es buena. (Carmona, J., 2016)

Antecedentes a nivel local:

AMABLE, M. (2020) HUACHO, en su estudio titulado: “Percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital Regional Huacho 2019-2020” determinó la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros. Fue un estudio descriptivo (nivel II), prospectivo, cuantitativo, de corte transversal. Utilizó un cuestionario para la recolección de datos y como técnica la encuesta. Conto con un muestra ajustada de 47 pacientes. Como resultado, el 49% presentan una percepción medianamente favorable de la calidad del cuidado de los enfermeros, el 27% percepción favorable y el 24% desfavorable. En conclusión, el usuario percibe la calidad del cuidado que proporcionan los enfermeros como medianamente favorable. (Amable, M.)

BRONCANO, F. (2018) HUACHO, en su investigación titulada: “Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018” determinó el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de atención. Tipo descriptivo simple de corte transversal. Se aplicó el método inductivo deductivo, cuantitativo, no experimental. Dio como resultado que el 40% considera que la calidad de servicio es mala, el 53% que es regular y el 8% que es buena, de un total de 72 encuestados. En conclusión, consideran que la calidad de atención en los servicios de pediatría en emergencia es regular (53%). (Broncano, F., 2018)

2.2 Bases Teóricas

TEORÍA DE VIRGINIA HENDERSON

Según Virginia Henderson (1955), la función del profesional de salud es brindar ayuda al individuo ya sea enfermo o sano, contribuyendo en actividades que mejoren su salud, recuperación o una muerte tranquila, que de no ser por la enfermedad podría realizar sin apoyo alguno si contara con la fuerza, voluntad y el conocimiento necesario. Con el fin de volver a generar la independencia de la persona en cuanto mejore su condición de salud.

Henderson recalcó el arte de enfermería proponiendo las 14 necesidades Humanas Básicas en las que está basada la atención de enfermería.

Existen cuatro conceptos en relación al paradigma del modelo de Henderson:

- Salud: La salud es fundamental para el desarrollo y funcionamiento de la persona. Lo principal es que las personas cuenten con salud o la recuperen, con voluntad, fuerza y las habilidades y conocimientos necesarios. Henderson define salud a que el paciente cumpla o realice independientemente sus 14 necesidades básicas sin ayuda o dificultades en el proceso.
- Persona: Es todo individuo que, para alcanzar o mejorar su salud, lograr independencia o una muerte tranquila, necesita ayuda. La persona es un todo constituida por varios componentes que se encuentran interrelacionados de los cuales tenemos el biológico, psicológico, social y espiritual.
- Entorno: Según Henderson una persona sana puede controlar su entorno, pero al estar este enfermo puede influir en esta capacidad. El entorno es el lazo familiar del individuo incluyendo a la comunidad como responsable de proveer los cuidados necesarios y pertinentes para la recuperación o para mantener la salud.

- Enfermera: Enfermería tiene la función de brindar ayuda a la persona ya sea sana o enferma, en las actividades o procesos que involucren su recuperación o que contribuyan a la mejora de su calidad de vida y salud o a una muerte tranquila, desarrollando actividades que la persona podría realizar por si sola si tuviera la capacidad de hacerlo, contribuyendo a conseguir una independencia lo más rápido posible.

PROCESO ENFERMERO Y RELACIÓN CON EL MODELO DE CUIDADOS DE VIRGINIA HENDERSON

El Proceso Enfermero está basado en las normas y principios que promueven el pensamiento crítico, también fomentar una eficiencia en los cuidados de enfermería para lograr cumplir con los objetivos de la profesión.

- Prevenir enfermedades, mantener o restablecer la salud y fomentar una vida saludable.
- Facilitar el autocuidado de la salud, logrando mejorar potencialmente el bienestar, capacidades y habilidades de la persona en su salud.
- Brindar una buena calidad del cuidado en salud con eficiencia ante las necesidades y deseos de la persona.
- Seguir buscando formas de incrementar la satisfacción del paciente al brindar cuidados de salud de calidad.

CALIDAD

La calidad se entiende como un proceso filosófico y sistemático, de permanencia y continua mejoría, con un alto valor agregado, que resaltan las necesidades básicas y expectativas que tiene la persona y la comunidad en la cobertura, estrategia e impacto de los servicios de salud

en donde un usuario satisfecho es el elemento principal en el proceso de resultado de la atención y ofrece un servicio de acuerdo a las necesidades de los clientes y va más allá de lo que él pueda esperar. Es poder llegar a satisfacer a la persona y sus necesidades en todos los aspectos, con constancia de propósito, consistencia y educación de estas, incluyendo la oportunidad y el costo de servicio. (Casermeiro, M.; Cuellar, E.; Aulucino, M., 2011)

Una de las propiedades esenciales de cualquier cosa es la calidad, la cual nos va a permitir la valoración con respecto a cualquier otra de su especie.

Calidad tiene diferentes significados:

- De forma básica: Son las propiedades esenciales y permanentes de un ser o una cosa que le proporciona la capacidad de satisfacer necesidades implícitas o explícitas.
- Por otra parte, si se refiere a productos o servicios, sería la percepción que tiene el cliente de este, dependiendo de que si el consumidor se encuentra conforme con dicho producto o servicio recibido y si cubre sus necesidades y este lo manifiesta satisfactoriamente.

Para obtener un buen grado o nivel de calidad se tiene que considerar las tres principales dimensiones:

- ✓ Dimensión técnica: se basa en todo lo científico y tecnológico que tenga que ver con el producto o servicio.
- ✓ Dimensión humana: es la relación interpersonal que se genera entre el cliente y las empresas que brindan los servicios.
- ✓ Dimensión económica: procura reducir costos con el fin de beneficiar tanto al cliente como a la empresa.

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA

Para Henderson, la Calidad de Atención de Enfermería es: la obtención de diversas características y acciones que viabilizan la recuperación de los pacientes, según el nivel de salud que es dado remitirle.

La calidad de la atención en salud debe brindar las soluciones pertinentes de acuerdo a las necesidades y expectativas del usuario o paciente que esta presto a recibir los servicios de salud, con los recursos tanto humanos y material que se dispone y el nivel técnico-científico para lograr la satisfacción máxima para el usuario, así como también para el profesional de salud con un costo razonable. (Marriner, A. & Raile, M., 2007)

Según Donabedian la calidad de atención es aquella que tiene como objetivo principal alcanzar el máximo nivel de bienestar para el usuario o paciente, tomando en cuenta lo que son las ganancias y pérdidas que van relacionadas con cada parte del proceso de atención.

Donabedian refiere tres niveles en los que los servicios de salud deben ser estudiados, los cuales son: Estructura, Proceso y Resultado. En otras palabras, el concepto de calidad tendrá que interpretarse de tres formas o en las tres dimensiones que están relacionadas y son interdependientes:

- ✓ Dimensión técnica: Se refiere a los conocimientos, experiencias y técnicas que se aplican para resolver el problema del paciente, en lo cual sobresale la función que desempeñan los profesionales de salud. En la cual lo principal que se tiene en cuenta son las habilidades, conocimientos y actitudes del profesional de salud al ofrecer sus servicios a quien lo solicite.
- ✓ Dimensión interpersonal: representa la relación que se entabla entre el proveedor de servicio y el receptor del mismo o en el caso del sector salud nos referimos a el profesional

de salud y usuarios o pacientes. Todo en base de las expectativas que tenga el receptor, las normas sociales y profesionales.

- ✓ Dimensión entorno o ambiente: Es el medio donde se da la prestación de servicios e influyen variables como la accesibilidad, comodidad, acceso, entre otros que son esenciales para brindar un adecuado servicio.

Para Donabedian la atención sanitaria de buena calidad busca identificar las necesidades en salud de la persona o comunidad tanto educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento de forma precisa y total destinando los recursos humanos, técnicos y otros de manera oportuna y efectiva. También afirma que la calidad está basada en la percepción del cliente, usuario y/o familiar el cual refiere de un servicio o producto lo que determina el nivel o grado en que el producto o servicio puede llegar a satisfacer las necesidades del individuo. (Cardenas,R.; Cobeñas, C.; Garcia, J., 2017)

Según Donabedian, las características de la calidad que se brinda en la atención en salud son que la satisfacción del paciente es reconocida mediante el modelo de atención en salud, se da mediante el ofrecimiento de los servicios necesarios y convenientes de los que se valoran las preferencias del paciente quien es informado referente al proceso y resultados, lo que es un punto esencial en la definición de calidad de la atención en salud. (Cardenas,R.; Cobeñas, C.; Garcia, J., 2017)

Hay diversas definiciones de calidad en salud, por lo cual no existe un único concepto. Cada personaje involucrado, pondrá mayor relevancia a las definiciones que más considera pertinente en el proceso de calidad de atención, generando ideas distintas a otros.

De esta manera para el usuario, ciertas características como por ejemplo la gentil y rápida atención, la estructura e instalaciones hospitalarias o clínicas, la reputación del personal de salud

y la imagen o prestigio de la institución prestadora de servicio, serán caracteres que determinan un valor para la calidad.

Para la entidad prestadora de los servicios en salud, sin desvalorar la importancia de lo anterior, evaluará la calidad en base a los aspectos que se podría denominar como científicos y tecnológicos que son incluidos en la atención, así como la profesionalidad del personal de salud y los equipos tecnológicos disponible para la prestación de servicios.

Para el usuario o paciente que recibe el servicio, el costo y la efectividad de la intervención a recibir están relacionadas y es muy valorada ya que el individuo busca evitar la enfermedad o recuperar su salud de tal forma que espera efectividad y calidad ante ello.

Estos conceptos todos estos conceptos demuestran que la calidad en salud no se basa en una sola característica, sino que implican muchos aspectos que se evidencian desde diferentes perspectivas por lo cual adquieren diferente valor según el rol que desarrollan a lo largo del proceso.

Por otro lado, expertos en este rubro como reconocido padre de la calidad de atención en salud, Avedis Donabedian, la define como aquella intervención que maximiza el bienestar del paciente o usuario después de haber realizado el balance de ingresos y egresos relacionadas con todas las partes del proceso de atención. Existen tres puntos de vista para su análisis según quién la define:

- Calidad absoluta: es la que define el grado en el que se logra mejorar la salud del usuario o paciente, de acuerdo a la dimensión técnico-científico. Está basado en el concepto salud-enfermedad, tecnología y ciencia. Por ello también es conocida como calidad técnica-científica o profesional.

- **Calidad individualizada:** es definida por el usuario o paciente, desde una perspectiva individual, en lo que se toma en cuenta las expectativas y valoración de los costos, beneficios y riesgos. Esto conlleva a la implicancia del paciente en la toma de decisiones según la información que le proporcione el profesional de salud, lo que quiere decir que el paciente sería quien tome las decisiones sobre su proceso al ser informado por el profesional de salud.
- **Calidad social:** según esta perspectiva los implicados serían toda una población para los cuales se debe valorar el beneficio o utilidad, de modo que se debe procurar la producción al menor costo social de los servicios y bienes ofrecidos pero que sean de gran valor para la sociedad. (ESAN, 2016)

2.3 Definición de términos básicos

Calidad: Proporcionar el mejor servicio accesible y equitativo a quien lo solicite, con un excelente profesionalismo, utilizando los recursos pertinentes para lograr la adhesión y satisfacción del usuario. (Palmer, 2016)

Calidad en la atención de salud: Consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías sanitarias en una forma que se pueda obtener el máximo beneficio para la salud, disminuyendo en forma proporcional sus riesgos.

Enfermería: Profesión que brinda atención de manera autónoma y en colaboración dispensada a la persona, familia y comunidad, enfermos o no y en todo momento o según lo ameriten las circunstancias.

Atención de enfermería: Actividades del profesional en enfermería que involucran el método científico en la asistencia, que permite brindar al paciente los cuidados que necesite de una forma estructurada, lógica y siguiendo un determinado sistema.

Confort: Es el bienestar físico o mental que proporcionan determinadas condiciones o circunstancias.

Paciente: En salud es la persona que refiere algún dolor o malestar.

Servicio de cirugía: Especialidad encargada de diagnosticar y tratar patologías que impliquen órganos que se encuentran en el tórax. Relacionada también con otras especialidades para los que cuenta con profesionales capacitados que brindan cuidados paliativos a pacientes con intervenciones quirúrgicas.

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis General

La calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho- 2021, es buena.

2.4.2 Hipótesis Específicas

La calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión personal (interpersonal) en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho- 2021, es buena.

La calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnico- científico en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho- 2021, es buena.

La calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión de ambiente- confort en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho- 2021, es buena.

2.5 Operacionalización de variable e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	VALOR
Calidad de atención del profesional de Enfermería	La calidad de atención está basada en la percepción del cliente, usuario y/o familiar el cual refiere de un servicio o producto lo que determina el nivel o grado en que el producto o servicio puede llegar a satisfacer las necesidades del individuo	La variable será medida mediante la escala ordinal tipo Likert Donde: 1 = MALO 2 = REGULAR 3 = BUENO	Personal (interpersonal)	Saludo Identificación Comunicación Respeto Solicita Confianza Amabilidad Acudir Satisfacción Preocupación Expresión Opinión	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14.	BUENO (3) REGULAR (2) MALO (1)
			Técnico – científico	Orientación Capacitado Conocimiento Habilidades Procedimientos	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.	

				Administración		
				Autorización		
				Ambiente		
				Limpieza		
				Orden	23, 24,	
				Materiales	25, 26,	
			Ambiente	Ventilación	27, 28,	
			(confort)	Iluminación	29, 30,	
				Comodidad	31, 32,	
				Preocupación	33.	
				Privacidad		
				Señalización		

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

➤ Tipo de Investigación

Es descriptivo, de modo que permitió observar y detallar la variable en condiciones naturales sin sufrir modificaciones.

De tipo transversal, ya que los sucesos se registraron en un determinado periodo de tiempo.

➤ Nivel de Investigación

Nivel II - descriptivo.

➤ Diseño

Para alcanzar el objetivo de investigación se utilizó el diseño no experimental, de modo que la variable no fue manipulada. (Mousalli,G., 2015)

➤ Enfoque

Es de tipo cuantitativo, porque utilizó la recolección de datos y el análisis estadístico. (Sampieri, R.; Fernández, C.; Baptista,p., 2014)

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población está conformada por 106 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho calculado en un determinado mes.

3.2.2 Muestra

La muestra se obtuvo aplicando un muestreo probabilístico aleatorio simple, con 95% de confiabilidad y un 5% de margen de error, obteniendo una muestra de 83 pacientes utilizando la siguiente fórmula:

$$n^{\circ} = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n^{\circ} = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 106}{0.05^2 (106 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n^{\circ} = \frac{101,8024}{1,2229}$$

$$n^{\circ} = 83,2467 = 83$$

El tamaño de muestra ajustada fue 47, determinada con la siguiente fórmula:

$$n^{\circ} = \frac{n}{1 + \left(\frac{n}{N}\right)}$$

$$n^{\circ} = \frac{83}{1 + \left(\frac{83}{106}\right)}$$

$$n^{\circ} = \frac{83}{1,7830}$$

$$n^{\circ} = 46,5507 = 47$$

Criterios de inclusión:

- ✓ Pacientes hospitalizados de 24 horas a más en el servicio de cirugía
- ✓ Pacientes mayores de edad.
- ✓ Pacientes que quieran participar de la encuesta.
- ✓ Pacientes que se encuentren orientados en tiempo y espacio.

Criterio de exclusión:

- ✓ Pacientes hospitalizados menos de 24 horas en el servicio de cirugía
- ✓ Pacientes menores de edad.
- ✓ Pacientes que no quieran participar de la encuesta.
- ✓ Pacientes que no se encuentren orientados en tiempo y espacio.

3.3 Técnicas de recolección de datos

• Técnicas a emplear

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento fue cuestionario con escala Likert.

Para realizar el estudio se solicitó el permiso pertinente por medio de un documento formal dirigido al director del Hospital Regional de Huacho para la recolección de la información y se procedió a acceder a las instalaciones una vez aprobada la solicitud. Se contó con el apoyo de la interna de enfermería Rojas Lucas para la recolección de información.

• Descripción de los instrumentos

Como instrumento se empleó un cuestionario adaptado por Olortegui, J. en el año 2017, basado en la escala tipo Likert con 33 preguntas cerradas con alternativas: bueno, malo, regular.

Fue sometido a juicio de expertos, se evaluó la fiabilidad y validez de la variable donde se consideró que tiene la capacidad necesaria para ser aplicado en investigación. Por tener escalas de medición ordinal se empleó el análisis estadístico de alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 0.924 lo cual es considerado de alta confiabilidad según Hernández, Fernández y Baptista (2010). (Olortegui, J., 2017)

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se aplicó el instrumento de 33 ítems dividido en tres dimensiones las cuales son personal, técnico-científico y ambiente - confort, se utilizó como técnica la encuesta y se calificó en:

BUENO = 3

REGULAR = 2

MALO = 1

La puntuación general:

Calidad	Rango
Mala	33 – 89
Regular	90 – 97
Buena	98 – 99

La puntuación por dimensiones:

Calidad	D. Personal	D. técnico – científico	D. ambiente – confort
Mala	14 – 37	8 – 21	11 – 29
Regular	38 – 40	22 – 23	30 – 32
Buena	41 – 42	24	33

Se realizó la codificación y vaciado de datos de cada ítem del instrumento en el programa Microsoft Excel, obteniendo un cuadro de datos la cual fue procesada en el programa estadístico informático SPSS versión 25 obteniendo de esta forma los resultados, tablas y gráficos estadísticos para la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1.

Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital

Regional de Huacho - 2021

Calidad	n	%
Mala	3	6.4
Regular	32	68.1
Buena	12	25.5
Total	47	100.0

Nota: Elaboración propia.

En la tabla N°. 1 se detalla que del 100% (47) de los pacientes encuestados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería, el 68.1% refiere que la calidad de atención es regular, el 25.5% buena y el 6.4% mala.

Tabla 2.

Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión personal en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho - 2021

Calidad	n	%
Mala	6	12.8
Regular	27	57.4
Buena	14	29.8
Total	47	100.0

Nota: Elaboración propia.

En la tabla N°. 2 se detalla que del 100% (47) de los pacientes encuestados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión personal, el 57.4% refiere que la calidad de atención es regular, el 29.8% buena y el 12.8% mala.

Tabla 3.

Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico científico en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho – 2021

Calidad	n	%
Mala	5	10.6
Regular	18	38.3
Buena	24	51.1
Total	47	100.0

Nota: Elaboración propia.

En la tabla N°. 3 se detalla que del 100% (47) de los pacientes encuestados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico - científico, el 38.3% refiere que la calidad de atención es regular, el 51.1% buena y el 10.6% mala.

Tabla 4.

Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión ambiente - confort en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho - 2021

Calidad	n	%
Mala	2	4.3
Regular	21	44.7
Buena	24	51.1
Total	47	100.0

Nota: Elaboración propia.

En la tabla N°. 4 se detalla que del 100% (47) de los pacientes encuestados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión ambiente- confort, el 51.1 % refiere que la calidad de atención es buena, el 44.7% refiere que la calidad de atención es regular, y el 4.3% mala.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

De acuerdo al estudio realizado se obtuvo que del total de pacientes hospitalizados 100% (47), el 68.1% considera que la calidad de atención del profesional de enfermería es regular, el 25.5 % considera que es buena y el 6.4% considera que es mala. Dando a entender que hay aspectos que se deben mejorar para lograr brindar una buena calidad de atención y que sea percibida por los pacientes hospitalizados ya que por los resultados se deduce que no están conforme y sus necesidades y expectativas no han logrado el máximo grado de satisfacción. Según la definición de calidad esta es un proceso sistémico, permanente y de mejora continua lo cual va a permitir buscar soluciones.

Estos resultados concuerdan con la investigación de Olortegui, J. que fue de tipo descriptivo, no experimental, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes internados, donde se obtuvo que el 58.5% consideran que la calidad de atención es regular.

De igual forma con la investigación de Hannco, E. que tuvo como objetivo determinar la calidad de atención desde la percepción de pacientes hospitalizados, dando como resultado que la calidad de atención es percibida de manera regular con el 52%.

Así también con Carmona, J., quien obtuvo que el 44,6% de pacientes percibe el cuidado que brinda el profesional de enfermería como regular.

De igual manera con Amable, M. en su investigación que tuvo como objetivo determinar la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado del enfermero, obtuvo que el 49% presentan una percepción medianamente favorable.

Finalizando con Broncano, F. en su investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de atención obtuvo que la calidad de atención es percibida como regular con el 53%. Reforzando los datos hallados en la presente investigación, dejando entrever que hay aspectos por mejorar en cada uno de los contextos que se realizó cada investigación.

Se analizó la calidad en sus tres dimensiones personal, técnico científico y ambiente - confort donde se obtuvo que del 100% de pacientes, el 57.4% refiere que la calidad en su dimensión personal es regular, debido a que manifiestan que el profesional de enfermería no se identifica con su nombre, no muestra preocupación por que se le brinde los alimentos adecuados y no le permite expresar sus preocupaciones y temores, el 51.1% refiere que la calidad en su dimensión técnico científico es buena y el 51% considera que la calidad en su dimensión ambiente- confort es buena. Lo cual coincide en la primera dimensión con el estudio de Olortegui donde obtuvo que el 62.7% refiere que es regular, pero no coincide en las dimensiones técnico - científico que se consideró como regular con un 67.8% y con la dimensión ambiente confort que se consideró regular con un 65.3%. Así también con el estudio de Amable quien evaluó solo dos dimensiones de la calidad donde coincide que el 56% refiere que el cuidado del profesional de enfermería en su dimensión personal es medianamente favorable (regular), pero no coincide en su dimensión ambiente- confort donde refiere que es medianamente favorable con el 51%.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Al procesar los datos obtenidos en el desarrollo de la investigación se concluyó que:

La calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho, es considerada por los pacientes hospitalizados como regular con un 68.1%.

Dando a entender que hay aspectos que se deben mejorar.

A continuación, se detallará por dimensiones:

En la dimensión personal de la calidad en el servicio de cirugía, los pacientes hospitalizados manifestaron mediante el estudio realizado que es regular con un 57.4%. Se cumple el saludo al ingresar, llamar al paciente por su nombre, el trato con respeto, pero al ingresar a la habitación del paciente los profesionales de enfermería no suelen identificarse por su nombre, no les permiten expresar sus preocupaciones y temores y no muestran preocupación por que se les brinde los alimentos adecuados.

En la dimensión técnico- científico de la calidad en el servicio de cirugía, se muestra que es buena con un 51.1%. Se hace constar que el paciente es orientado sobre la continuidad de su tratamiento, siente que el profesional de enfermería está capacitado y emplea conocimientos y habilidades durante el cuidado. Sin embargo, cabe resaltar que existe un número de pacientes que manifestaron que no son orientados al ingreso de su hospitalización, pudiendo ser este un motivo por el cual se obtiene que la calidad de atención del profesional de enfermería es regular.

En la dimensión ambiente- confort de la calidad en el servicio de cirugía, los pacientes hospitalizados manifestaron mediante el estudio realizado que es buena con un 51.1%. Por tanto,

se concluye que los ambientes son adecuados, se encuentran limpios, tienen una buena ventilación e iluminación. No obstante, cabe mencionar que no todos los pacientes hospitalizados manifestaron que los ambientes de hospitalización sean cómodos pudiendo ser este también un causal de la no percepción por parte del paciente de la buena calidad de atención en el servicio.

6.2 Recomendaciones

Al Hospital Regional de Huacho se le sugiere conformar un comité de calidad de atención que realice la evaluación de los procesos de atención de enfermería y permita abordar la problemática, tomando en cuenta los resultados de la presente investigación para fortalecer los factores negativos identificados según las dimensiones estudiadas.

A los gestores realizar o aplicar los instrumentos diseñados para la evaluación de la calidad de atención de tal manera se pueda evaluar cada servicio de hospitalización y realizar un abordaje de acuerdo a los resultados obtenidos.

Promover en el personal de enfermería una cultura de calidad de atención principalmente de los que influyen o se relacionan con la imagen institucional.

Programar sesiones o cursos de capacitación dirigida al personal de salud con temas como comunicación asertiva, ética profesional, buen trato al paciente, seguridad del paciente y atención a la persona y familia.

A los profesionales de salud, estudiantes y público en general realizar otros estudios respecto a factores u otras variables y dimensiones que influyen en el cuidado que brinda el profesional de enfermería porque sabemos que la relación enfermero-paciente tiene mucho que ver en la calidad de atención.

Al público en general que los resultados del presente estudio sirvan como antecedentes para futuras investigaciones sobre esta línea de investigación.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes Bibliográficas

- Amable, M. (s.f.). *"Percepcion del usuario sobre la calidad de cuidado de los enfermeros en el servicio de medicina del Hospital Regional Huacho 2019-2020"*.
- Borre, Y. & Vega Y. (2014). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php>
- Broncano, F. (2018). *"Percepcion del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del area de pediatria del Hospital General de Huacho 2018"*. Obtenido de <https://1library.co/document/z11438ez-percepcion-usuario-calidad-atencion-servicio-emergencia-pediatria-hospital.html>
- Cardenas,R.; Cobeñas, C.; Garcia, J. (2017). *"Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipolito Unanue Lima 2017"*. Obtenido de <http://repositorio.upch.edu.pe>
- Carmona, J. (2016). *Percepcion de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermeria en el servicio de cirugia general Hospital Regional de Cajamarca- 2015*. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe> /UNC
- Chumpitaz, M. (2019). *Calidad de atención de enfermeria y la satisfaccion del paciente hospitalizado en una clinica privada. Lima - Perú 2018*. Lima. Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diaz, P. (2018). *Satisfaccion del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital Victor Lazarte Echeagaray- Trujillo*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe>

- Hanco, E. (2017). *"Calidad de atención desde la percepción de pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, Hospital Regional del Cusco, 2017"*. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe/1/RESUMEN.pdf>
- Laurente, Y., Quispe, Y. (2017). *"Cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes post operados de apendicitis aguda en el servicio de cirugía en el Hospital II Cralos Tuppa García Godos- Ayacucho, 2017"*. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/3361/LAURENTE%20QUISPE>
- Lenis, C.A. (2013). *Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución de III nivel de Barranquilla*. Obtenido de <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/view/3925/pdf>
- Llano, C. & Hermidia, P. (2016). *Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito. Noviembre 2015- febrero 2016*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/pdf>
- Mamani, I. (2018). *"Calidad de atención de enfermería en el Hospital Roman Egoavil Pando, Villa Rica-2017"*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/Mamani_ji%20-%20Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Olortegui, J. (2017). *"Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes, internados en las áreas de cirugía en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, 2017"*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/Olortegui_IJM.pdf?sequence=1
- Picón, k. (2018). *"Calidad de atención brindada por el profesional de enfermería a los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía (H3) en el Hospital Nacional Dos de Mayo"*. Obtenido de

file:///D:/Downloads/UNFV_Pic%C3%B3n_Figueroa_karen_Cinthia_Titulo_Profesional_2018%20(1).pdf

Santana, J. ; Bauer, A.; Minamisava, R.; Queiroz, A. & Gomes, M. (2014). *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente en un Hospital de enseñanza.*

Obtenido de https://www.scielo.br/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf

7.2 Fuentes Hemerográficas

ESAN. (11 de Mayo de 2016). Diferentes conceptos de calidad en salud. Obtenido de

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>

Mousalli,G. (2015). Metodos y diseños de investigacion cuantitativas. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa

7.3 Fuentes Documentales

Marriner, A. & Raile, M. (2007). *Modelos y teorías en enfermería* (6ta ed.).

Sampieri, R.; Fernández, C.; Baptista,p. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.).

México.

7.4 Fuentes Electrónicas

Casermeiro, M.; Cuellar, E.; Aulucino, M. (2011). Calidad en la administración pública.

CEDDET. Obtenido de

http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/revistas_red

Organizacion Mundial de la Salud. (2016). Los diferentes conceptos de calidad en salud.

Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>

Palmer. (2016). *conexionesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>

Real Academia Española. (2020). Obtenido de <https://dle.rae.es/calidad>

ANEXOS

ANEXO 1. Instrumento para la toma de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

INSTRUMENTO



El presente cuestionario tiene como objetivo principal reconocer la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho. La sinceridad con que responda a los cuestionamientos será de gran utilidad para la investigación. La información que se proporcione será totalmente confidencial.

Se utilizará una escala en donde:

BUENO = 3, REGULAR = 2, MALO = 1

Complete sus datos y marque con un X según sea su respuesta:

Edad: _____ años Género: () Hombre () Mujer

Cuantos días está hospitalizado(a) en el servicio: _____

Hospitalizaciones anteriores: SI () NO ()

Se siente satisfecho con la atención de enfermería: SI () NO ()

N°	PREGUNTAS	MALO	REGULAR	BUENO
		(1)	(2)	(3)
1	La enfermera(o) le saluda al ingresar a su ambiente			
2	La enfermera(o) lo llama a usted por su nombre			
3	La enfermera(o)a se identifica por su nombre en el servicio			
4	La enfermera(o) responde a sus preguntas con términos sencillos.			
5	La enfermera(o) durante su atención lo trata con respeto.			

6	Usted observa que la enfermera respeta sus creencias y costumbres.			
7	La enfermera(o) solicita su colaboración al momento de realizar un procedimiento.			
8	Confía usted en la atención que le brinda la enfermera(o).			
9	La enfermera(o) es amable con usted en la atención.			
10	La enfermera(o) acude de forma inmediata cuando tiene alguna necesidad.			
11	El cuidado que brinda la enfermera(o) es el suficiente para satisfacer sus necesidades.			
12	Las enfermeras(os) muestran preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados.			
13	La enfermera(o) permite que usted exprese sus preocupaciones y temores.			
14	La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones y observaciones en la atención.			
15	La enfermera(o) lo orienta sobre su continuidad del tratamiento			
16	La enfermera(o) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización.			
17	Usted cree que el personal de enfermería está debidamente capacitado			
18	La enfermera(o) emplea conocimientos durante la aplicación del cuidado			
19	La enfermera(o) presenta habilidades para realizar un procedimiento.			
20	La enfermera(o) le informa a usted y/o familiar sobre procedimientos para su atención.			
21	La enfermera(o) le explica de la administración de medicamentos a realizar.			
22	La enfermera(o) solicita autorización a usted y/o familiares para realizar los procedimientos en su atención.			

23	El ambiente de hospitalización es adecuado.			
24	El ambiente cuenta con servicios higiénicos.			
25	Observa usted su ambiente limpio.			
26	Observa usted su ambiente ordenado.			
27	Observa usted, que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios.			
28	El ambiente donde está usted, cuenta con buena ventilación.			
29	El ambiente donde está usted, cuenta con buena iluminación.			
30	Los ambientes de hospitalización son cómodos.			
31	La enfermera(o) se preocupa por su descanso.			
32	La enfermera(o) ofrece las condiciones necesarias para proteger su privacidad.			
33	El ambiente cuenta con señalización.			

ANEXO 2. Solicitud de Autorización



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Huacho, 25 de enero 2021

CARTA N°0040-2021-UGyT/FMH-UNJFSC-MSTFIC-2020-II

Dr. Juan Carlos Nicho Virú
Director Ejecutivo Hospital Regional Huacho
Presente. –

Es grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente y expresarle que la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el contexto de la pandemia está desarrollando "Modalidad Tesis con Fortalecimiento en Investigación Científica".

La tesista: Laura Angelina Torres Chumbes con DNI 72862286 desarrolla el siguiente trabajo titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO - 2021", ya aprobado en el desarrollo del curso.

Por lo que solicitamos a Ud. se le concedan, facilidades para realizar la aplicación de instrumento en el Hospital que usted dirige, consideramos que la investigación es nuestra mejor arma para mejorar la calidad de vida de las personas.

Agradeciendo la atención al presente, así como su contribución en la investigación y apoyo para exponer la realidad socio sanitaria de nuestra región, quedo de usted.

Atentamente




MMNL/mlnm
C.c.: Archivo

Asimismo, Declaro conocer la Directiva N° 001-2020-UPyR (R.R. 0001-2020-UNJFSC) sobre Uso del Servicio de Correo electrónico Institucional y las Disposiciones dadas sobre Envío Virtual, Recepción y Trámite de Documentos; por lo que AUTORIZO se me NOTIFIQUE o remita cualquier información sobre el presente documento o expediente al correo electrónico institucional: gyt.fmedicina@unjfsc.edu.pe; comprometiéndome a revisar diariamente el contenido de las bandejas de entradas de dicho correo institucional y en el acto enviar LA CONFIRMACIÓN de RECIBIDO CONFORME.

ANEXO 3. Autorización

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA

HOSPITAL HUACHO
HUAURA OYON Y SBS

DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA
REG. DOC. N° 02730452
REG. EXP. N° 01744300

MEMORANDO N° 0104 -2021-GRL-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-J.D.E.

AL : JEFE DE UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
C.D. CHRISTIAN GUSTAVO CASTILLO GUERRA
PRESENTE. -

ASUNTO : OPINIÓN


REFERENCIA : CARTA N° 0040-2021-UGyT/FMH-UNJFSC-MSTFIC-2020-II
DOC. N° 02696009 / EXP. N° 01744300

FECHA : HUACHO, FEBRERO 17 DEL 2021.

Mediante el presente le saludo cordialmente y a la vez en atención al documento indicado en la referencia, mi Despacho otorga opinión favorable a la Srta. Laura Angelina Torres Chumbes, para ejecutar su investigación de tesis: "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO-2021", teniendo en cuenta cumplir estrictamente las medidas de Bioseguridad y equipo de protección personal.


Atentamente,

EJRZ/epob



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
HOSPITAL HUACHO HUAURA OYON Y S.B.S

.....
M(a) EVA J. ROJAS ZAVALETA
C.E.P. N° 17009 R.N.E. N° 2884
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DE LIMA
HOSPITAL HUACHO HUAURA OYON Y S.B.S.

.....
Dr. CHRISTIAN GUSTAVO CASTILLO GUERRA
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION

ANEXO 4. Base de datos

	DG1	DG2	DG3	DG4	1i	2i	3i	4i	5i	6i	7i	8i	9i	10i	11i	12i	13i	14i	15i	16i	17i	18i	19i	20i	21i	22i	23i	24i	25i	26i	27i	28i	29i	30i	31i	32i	33i	
1	72	H	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3		
2	62	H	4	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	19	M	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	26	M	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	24	H	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	56	H	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	36	H	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
8	30	H	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	28	H	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	27	H	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	68	H	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	26	M	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	84	M	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
14	24	M	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	71	M	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	73	M	4	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
17	33	H	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	35	H	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
19	27	H	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
20	49	H	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
21	50	M	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
22	22	M	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	33	H	4	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	22	M	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	26	M	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3

ANEXO 5. Datos Generales

Tabla 5.

Edad de los pacientes hospitalizados en cirugía que participaron en el estudio.

EDAD	n	%
18 - 25	9	19.1
26 - 59	26	55.3
60 a más	12	25.5
Total	47	100.0

Nota: Elaboración propia.

En la tabla N°. 5 se detalla que del 100% (47) de los pacientes encuestados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho, el 19.1% (9) se encuentran en un rango de edad entre los 18 – 25 años, el 55.3% (26) entre los 26 – 59 años y el 25.5% (12) tienen una edad entre los 60 años a más.

Tabla 6.

Sexo de los pacientes hospitalizados en cirugía que participaron en el estudio.

SEXO	n	%
Masculino	26	55.3
Femenino	21	44.7
Total	47	100.0

Nota: Elaboración propia.

En la tabla N°. 6 se detalla que del 100% (47) de los pacientes encuestados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho, el 55.3% (26) son de sexo Masculino y el 44.7% (21) son de sexo Femenino.

Tabla 7.

Días de hospitalización en cirugía de los pacientes que participaron en el estudio.

DIAS	n	%
1 – 2	7	14.9
3 – 4	17	36.2
5 – 6	10	21.3
7 a más	13	27.7
Total	47	100.0

Nota: Elaboración propia.

En la tabla N°. 7 se detalla que del 100% (47) de los pacientes encuestados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho, el 14,9% (7) estuvo hospitalizado de 1 – 2 días, el 36.2% (17) de 3 – 4 días, el 21.3% (10) de 5 – 6 días y el 27.7% (13) estuvo hospitalizado de 7 a más días.

Tabla 8.

Hospitalizaciones anteriores de los pacientes que participaron en el estudio.

HOSP. ANTERIORES	n	%
SI	19	40.4
NO	28	59.6
Total	47	100.0

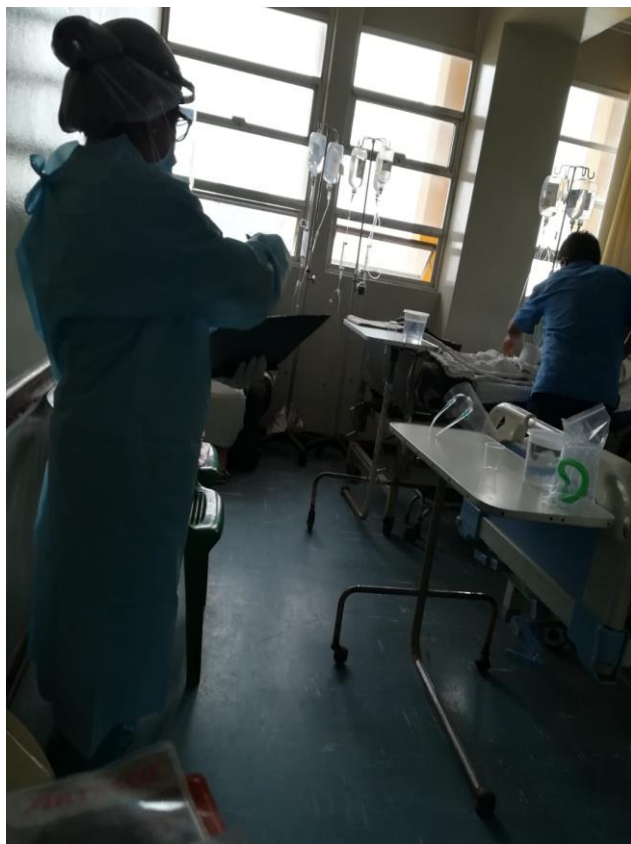
Nota: Elaboración propia.

En la tabla N°. 8 se detalla que del 100% (47) de los pacientes encuestados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho, el 40.4% (19) fue hospitalizado anteriormente mientras que el 59.6% (28) no había sido hospitalizado con anterioridad.

ANEXO 6. Evidencia Fotográfica

Evidencia fotográfica de la aplicación del instrumento en el servicio de cirugía de Hospital

Regional de Huacho – febrero 2021



Evidencia fotográfica de la aplicación del instrumento con apoyo de la interna de enfermería

Rojas Lucas en el servicio de cirugía de Hospital Regional de Huacho – febrero 2021

“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO
DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO- 2021”


PRESENTADO POR



BACH. LAURA ANGELINA TORRES CHUMBES
INVESTIGADORA

PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

ASESORADO POR

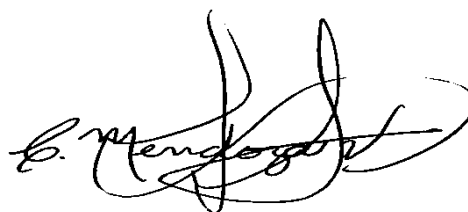


M(a) Eva Jesús Rojas Zavaleta

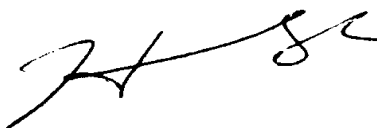
APROBADO POR



LIC. SILVIA ISABEL CHIRITO LAURENCIO
PRESIDENTE DE JURADO



LIC. CRISTINA BERNARDINA MENDOZA VIRU
SECRETARIO DE JURADO



LIC. KETHY INGRID HUAVIL QUINTEROS
VOCAL DE JURADO

SÁBADO, 27 DE MARZO DEL 2021