

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



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

**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE
ENFERMERÍA EN HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA Y CIRUGIA,
HOSPITAL REGIONAL HUACHO 2021**

AUTORA:

Bach. Juvieith Yasoda, Roque Natividad

ASESORA:

Mg. Cirila Margot, Aguirre Ortiz

HUACHO – PERÚ

2021

**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE
ENFERMERÍA EN HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA Y CIRUGIA,
HOSPITAL REGIONAL HUACHO 2021**

ASESOR:

MG. CIRILA MARGOT, AGUIRRE ORTIZ

MIEMBROS DEL JURADO:

DR. EDGAR IVÁN VALLADARES VERGARA

Presidente

MG. FLOR MARIA CASTILLO BEDON

Secretaria

LIC. SILVIA CHIRITO LAURENCIO

Vocal

2021

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme salud, por iluminar mi camino y no dejarme caer, dándome fuerza espiritual.

Luis y Erica mis padres que tanto amo, por brindarme buenos valores, por su apoyo incondicional durante mi formación profesional, y estar a mi lado siempre e impulsándome a seguir.

Juana mi mamita que quiero mucho, por sus cuidados, sus atenciones, y sus consejos para ser una buena persona.

A mis familiares por su cariño, por darme ánimos y fuerza siempre.

A mi compañero de vida, por motivarme a seguir y no rendirme, por su apoyo en cada momento, su amor y paciencia.

Y a mis mascotas que son mis bebés, Bubush, Peque y Chiquita, por que estuvieron a mi lado acompañándome fielmente durante todo este tiempo y por su cariño.

Juvieth Yasoda, Roque Natividad

AGRADECIMIENTO

A mis padres por impulsarme a seguir adelante, por sus consejos, no permitir que me rinda y apoyarme en mis estudios.

A mis maestros de la escuela de Enfermería por sus enseñanzas, por sus consejos y sus conocimientos brindados, durante mi formación profesional.

A mi asesora Mg. Cirila Margot, Aguirre Ortiz, por su paciencia, por su dedicación, su tiempo y sus conocimientos para la realización de esta investigación.

A los jurados Dr. Iván Valladares, Mg. Flor Castillo y la Lic. Silvia Chirito, por las observaciones, y recomendaciones para la culminación de esta investigación.

Al Hospital Regional de Huacho y al personal de salud del servicio de Medicina y Cirugía, por permitirme el ingreso y facilidades para la aplicación del instrumento y desarrollo de esta investigación.

A los pacientes del servicio de Medicina y Cirugía por su participación y confianza

Y a mis compañeras que me apoyaron y dieron aliento para seguir.

Juvieth Yasoda, Roque Natividad

INDICE

CARATULA	
TITULO	
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
INTRODUCCION	xi
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación de la investigación.....	18
1.5. Delimitación del estudio	19
1.6. Viabilidad del estudio	19
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Investigaciones internacionales.....	20
2.1.2. Investigaciones nacionales	21
2.1.3. Investigación local	24
2.2. Bases teóricas.....	25
2.3. Bases Filosóficas.....	29
2.4. Definición de términos básicos	31
2.5. Hipótesis de investigación.....	32
2.6. Operacionalización de las variables	33
CAPITULO III. METODOLOGÍA	34
3.1. Diseño metodológico	34
3.1.1 Tipo de investigación	34
3.1.2 Nivel de Investigación.....	34
3.1.3. Diseño	34
3.1.4 Enfoque.....	34
3.2. Población y muestra.....	34

3.2.1. Población	34
3.2.2. Muestra	35
3.3. Técnicas de recolección de datos	37
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información.....	40
CAPITULO IV. RESULTADOS.....	41
4.1 Análisis de resultados.....	41
CAPITULO V. DISCUSIÓN.....	45
5.1 Discusión de resultados.....	45
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
5.1. Conclusiones	49
5.2. Recomendaciones	51
REFERENCIAS.....	52
7.1. Fuentes documentales	52
7.2. Fuentes bibliográficas	56
7.3. Fuentes hemerográficas.....	56
7.4. Fuentes electrónicas	57
ANEXO	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021.....	41
Tabla 2. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión técnico - científico en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021	42
Tabla 3. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión humana en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021	43
Tabla 4. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión entorno en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021	44
Tabla 5. Pacientes encuestados, según grupo étnico en hospitalización de Medicina y Cirugía	69
Tabla 6. Pacientes encuestados, según sexo en hospitalización de Medicina y Cirugía	70
Tabla 7. Pacientes encuestados, según tiempo de hospitalización en Medicina y Cirugía	71

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumento para la recolección de datos.....	58
Anexo 2. Solicitud dirigida al Hospital Regional de Huacho para la aplicación del instrumento	61
Anexo 3. Respuesta de aprobación de la solicitud de aplicación del instrumento	62
Anexo 4. Constancia de recolección de datos	63
Anexo 5. Procesamiento de datos en Excel.....	64
Anexo 6. Procesamiento de datos en el Software SPSS	66
Anexo 7. Matriz de consistencia	68
Anexo 8. Datos Generales	69
Anexo 9. Evidencias Fotográficas.....	72

RESUMEN

La presente investigación titulada “Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021”, tiene como **Objetivo:** Determinar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021. **Metodología:** Es un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, de nivel II – Descriptivo, de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por 125 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina y cirugía, la cual se obtuvo una muestra ajustada de 54 pacientes. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento un cuestionario con escala tipo Likert que consto de 30 preguntas. Se utilizo para el procesamiento de datos el programa Excel, y el software SPSS. **Resultados:** Según el instrumento aplicado la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de medicina y cirugía, el 53.7% presentan una percepción medianamente favorable, el 40.7% presenta una percepción favorable y un 5.6% desfavorable. En su dimensión técnico - científico el 51.9% presentan una percepción favorable, el 44.4% presenta una percepción medianamente favorable y un 3.7% desfavorable, en su dimensión humana el 50.0% presentan una percepción medianamente favorable, el 42.6% presenta una percepción favorable y un 7.4% desfavorable y en su dimensión entorno el 64.8% presentan una percepción favorable, el 31.5% presenta una percepción medianamente favorable y un 3.7% desfavorable. **Conclusiones:** La percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería es medianamente favorable.

Palabras claves: Percepción, calidad, cuidado, paciente, enfermería.

ABSTRAC

The present investigation entitled "Perception of the patient on the quality of nursing care in hospitalization of medicine and surgery, Hospital Regional Huacho 2021", has as

Objective: To determine the perception of the patient on the quality of nursing care in hospitalization of medicine and surgery, Huacho Regional Hospital 2021. **Methodology:**

It is a descriptive, cross-sectional study, level II - Descriptive, of non-experimental design, with a quantitative approach. The study population consisted of 125 patients hospitalized in the medicine and surgery service, which obtained an adjusted sample of 54 patients. For data collection, the survey was used as a technique, and a questionnaire with a Likert-type scale consisting of 30 questions as an instrument. The Excel program and the SPSS software were used for data processing. **Results:** According to the

instrument applied, the perception of the patient on the quality of nursing care in hospitalization of medicine and surgery, 53.7% present a moderately favorable perception, 40.7% present a favorable perception and 5.6% unfavorable. In its technical-scientific dimension, 51.9% present a favorable perception, 44.4% present a moderately favorable perception and 3.7% unfavorable, in its human dimension 50.0% present a moderately favorable perception, 42.6% present a favorable perception and a 7.4% unfavorable and in its environment dimension 64.8% present a favorable perception, 31.5% present a moderately favorable perception and 3.7% unfavorable. **Conclusions:**

The patient's perception of the quality of nursing care is moderately favorable.

Keywords: Perception, quality, care, patient, nursing.

INTRODUCCIÓN

“El cuidado es la naturaleza de la enfermería, está conformado por actos transpersonales e intersubjetivas. Históricamente la enfermería ha orientado su asistencia al cuidado holístico, con sensibilidad y responsabilidad ética valorando la dignidad humana de cada paciente” (Echevarria, 2017, p. 240).

“El cuidado de enfermería se caracteriza por desenvolverse con: firmeza, fiabilidad, rapidez, capacidad, cordialidad, seguridad, factibilidad, oportunidad, comunicación y conocimiento de la situación del paciente” (Rojas, 2020, p. 41).

La percepción del paciente es muy importante ya que mediante esto se puede evaluar la calidad de atención de enfermería. Esto facilita información que va a beneficiar al establecimiento de salud, al personal de salud y a los mismos pacientes.

La presente investigación tiene como título “Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021”, el objetivo general fue determinar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de medicina y cirugía, Hospital Regional Huacho 2021.

Esta investigación está dividida en 6 capítulos en total, CAPITULO I: Planteamiento del problema, dentro de esto se encuentra la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, así como también la justificación, delimitación y viabilidad del estudio. CAPITULO II: Marco teórico, dentro de esto se encuentra antecedentes, las bases teóricas, bases filosóficas, definición de términos, la hipótesis y la operacionalización. CAPITULO III: Marco metodológico, dentro de esto se encuentra diseño metodológico, la población y muestra, técnicas de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de la información.

CAPITULO IV: Resultados, se presentan tablas e interpretación. CAPITULO V: Discusión del estudio. CAPITULO VI: Conclusiones y recomendaciones. Finalizando se presenta las fuentes bibliográficas, y anexos de la investigación.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El cuidado es la acción que pertenece a todo el personal de salud, pero en enfermería, es donde se dedica más tiempo y esfuerzo. El cuidado propio de enfermería, abarca actos intersubjetivos y transpersonales, las cuales permiten mejorar, defender y proteger la salud del paciente (Gutiérrez & Lázaro, 2019, p. 2).

Alonso, Duany, Samame, & Paredes (2018) refieren que “Cuidar implica preocupación, despliegue de conocimientos, aptitudes, valores profesionales, valores humanos, acompañamiento, sensibilidad con el dolor humano y esperanza” (p. 4).

El Enfermero(a) tiene que estar comprometido con sus pacientes para brindar un cuidado de calidad, garantizando el bienestar y la seguridad de cada uno de ellos, conservando su salud, así como también una buena comunicación, un trato digno con un entorno confortable, independientemente de su condición, con el fin de que el paciente tenga una buena perspectiva sobre el cuidado brindado por el enfermero.

Es aquí que la percepción del paciente desempeña una función muy importante ya que a través de esto se puede evaluar la calidad de atención de enfermería. Esto facilita información que va a beneficiar al establecimiento de salud, al personal de salud y a los mismos pacientes.

“La percepción del paciente son opiniones y actitudes que va construyendo a través de sus expectativas y de la satisfacción de sus necesidades” (Puch, Uicab, Ruiz, & Castañeda, 2016, p. 130).

En la actualidad evaluar la calidad de atención en salud desde la percepción del paciente es cada vez más común. Según Organización Mundial de la Salud (2020) menciona que:

La calidad debe medirse y supervisarse continuamente a fin de impulsar mejoras. Esa labor se basa en datos precisos, oportunos y útiles para adoptar medidas. La integración de las iniciativas mundiales y nacionales de medición es fundamental para garantizar que los países recopilen datos relevantes y utilicen esos datos para transformar y mejorar sus sistemas de prestación de servicios.

“La Organización Mundial de la Salud nos dice que enfermería es una parte muy importante para hacer un efectivo cambio en la cobertura y la calidad de los servicios de salud” (García, 2018, p. 16).

A nivel mundial, la calidad del cuidado se ve de dos perspectivas, la objetiva que se basa en aspectos técnicos y la subjetiva que se basa en la capacidad del paciente, en calificar la atención que recibe y manifestar su satisfacción o insatisfacción con la atención. La satisfacción del paciente es uno de los objetivos más importantes ya que sobre ellos se debe enfocar los cuidados (Echegaray, 2019)

En los gobiernos de España, Colombia, Nepal, Cuba, entre otros, lo que respecta el entorno de la salud, se ha evidenciado mucho interés en el logro de objetivos, principalmente el de brindar una atención de calidad que proviene del cuidado integral y cálido, y así satisfacer al paciente (Rojas, 2020, p. 17).

En México, Tamariz, Méndez, Torres , & Duran (2020) realizaron un estudio titulado percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública, que tiene como resultado, que del 100% de pacientes encuestados, el 67.8% indicaron estar satisfechos con el cuidado de enfermería y el 18.9% indico estar muy satisfechos, la cual concluyen que más de la mitad de los pacientes encuestados percibieron una buena calidad del cuidado de enfermería (p. 5).

Otros estudios en el entorno internacional efectuados en Venezuela, Jordania y Finlandia demostraron la satisfacción del paciente hospitalizado y por consiguiente la calidad de atención que recibieron por el personal de enfermería como óptimo (Puch, Uicab, Ruiz, & Castañeda, 2016, p. 130).

En Perú, encontraron estudios que miden y evalúan la calidad del cuidado de enfermería, donde menciona que el confort, rigor e integralidad son ineficientes, indicando que se debe demostrar la realidad sobre la atención que se brinda por parte del enfermero para con el paciente hospitalizado. El Ministerio de Salud refiere que ofrecer una atención de calidad es un derecho que le corresponde a todo paciente que habite en nuestro país para que pueda evidenciarse la satisfacción del paciente (Cueva, 2020)

A nivel nacional en Chiclayo Gutiérrez & Lázaro (2019) con su estudio que lleva como título percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería, por pacientes adultos hospitalizados en servicio de medicina, resultó que el 36% de pacientes manifestaron percibir un cuidado humanizado, en cuanto a la dimensión Cualidades del hacer de enfermería, fue mejor evaluada, obteniendo un 40% y con un bajo porcentaje de 27% en la dimensión Apertura a la comunicación enfermera-paciente (p. 1).

En Lima, Cueva (2020) con su estudio que lleva como título Calidad del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados servicio de medicina en un Hospital Público del Callao, obtuvo como resultado acerca de la calidad del cuidado que el 63 % de paciente perciben media y 11% la perciben como baja y con respecto a dimensiones los pacientes perciben en dimensión Humana un 57% como media, Entorno un 54% y en Técnico Científica 51% (p. 5).

La empatía es muy importante en la relación enfermera – paciente, acá vamos a valorar los sentimientos, comprender verdaderamente las experiencias, perspectivas y necesidades de nuestros pacientes acompañado del respeto.

En la ciudad de Huacho una investigación ejecutada en el Hospital Regional por Amable, M. (2020) denominado, percepción del usuario sobre la calidad del cuidado del enfermero del servicio de medicina, tiene como resultado que del 100% de los pacientes encuestados, el 49% de pacientes presenta una percepción sobre la calidad del cuidado medianamente favorable, el 27% presenta percepción favorable y un 24% muestra una percepción desfavorable, fueron 55 pacientes los encuestados (p. 12).

Esta realidad no es ajena dentro del Hospital Regional puesto que se ha observado en la practicas pre profesionales realizadas por mi persona, un malestar entre pacientes y familiares sobre la atención brindada en los servicios de hospitalización, manifiestan que el personal de salud muestran incomodidad al llamado, muchas veces no les explican los procedimientos realizados, o al administrarse un medicamento no explican la función de este, no hay mucha comunicación entre enfermera-paciente, los familiares muestran incomodidad, pues refieren que no les cambian el pañal, no les proporcionan los alimentos en el tiempo establecido y no les permiten quedarse cerca de su familiar hospitalizado. Por este motivo inicie esta investigación, mostrando como solución identificar la percepción del paciente, según esto, permitirá al Hospital Regional establecer mejoras, teniendo como principal beneficiario a los pacientes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión técnico-científico en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional de Huacho 2021?

¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión humana en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional de Huacho 2021?

¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión entorno en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional de Huacho 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión técnico-científico en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional de Huacho 2021.
- Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión humana en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional de Huacho 2021.
- Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión entorno en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional de Huacho 2021.

1.4. Justificación de la investigación

- **Conveniencia**

Esta investigación nos permitirá estudiar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de Medicina y Cirugía, con el fin de usar estos resultados para el desarrollo de estrategias favorables, y así mejorar la calidad brindada a los pacientes.

- **Relevancia Social**

La presente investigación beneficiará a los pacientes hospitalizados en Medicina y Cirugía, mediante los resultados que se obtengan, los cuales permitirán a enfermería aplicar estrategias favorables que mejorarán la calidad del cuidado que es percibida por el paciente.

- **Implicaciones Prácticas**

Según los resultados que se obtengan en la investigación se podrá intervenir adecuadamente, formulando estrategias que contribuyan positivamente en la percepción que tienen los pacientes acerca de la calidad de atención en hospitalización de medicina y cirugía.

- **Valor Teórico**

La presente investigación beneficiará a los investigadores a futuro que estudien la variable de “percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería”, aportando suficiente base científica, permitiendo a la comunidad de investigadores realizar generalizaciones de los resultados y servirá como fuente bibliográfica.

- **Utilidad Metodológica**

Mediante el análisis estadístico del método de la encuesta, sobre la variable establecida, se obtendrá resultados que va a permitir confrontar a futuro con nuevas investigaciones y contribuirá en la mejora de la calidad del cuidado por parte de enfermería en los servicios hospitalización.

1.5. Delimitación del estudio

- **Delimitación Espacial:** Se realizará en el Hospital Regional de Huacho, ubicado en la Av. José Arnaldo Arámbulo La Rosa N° 251 – Distrito de Huacho, Provincia de Huaura, Departamento de Lima.
- **Delimitación Poblacional:** La investigación tiene como población a los pacientes hospitalizados en Medicina y Cirugía
- **Delimitación Temporal:** El desarrollo de la presente investigación abarca los meses de Mayo – Diciembre 2021.

1.6. Viabilidad del estudio

- **Viabilidad Técnica:** Es viable porque se contará con los recursos materiales para poder realizar la investigación y con el consentimiento del Hospital Regional de Huacho.
- **Viabilidad Económica:** Esta investigación será financiada por recursos propios del tesista, siendo viable económicamente.
- **Viabilidad Temporal:** Sera viable a nivel temporal ya que se realizará a corto plazo, en un único período de tiempo.
- **Viabilidad Ética:** La presente investigación, respetará los principios éticos, sin afectar moralmente a los pacientes hospitalizados en los servicios mencionados.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Burnet (2020) realizo la tesis de licenciatura denominada *“Calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario 2020”* la cual fue aceptada por la Universidad Nacional del Comahue de Argentina, Neuquén. Tuvo por finalidad determinar el grado de satisfacción que perciben los usuarios sobre la calidad de los cuidados prestados por el personal de enfermería de Clínica y Maternidad Rincón. La metodología empleada, de tipo descriptivo, estrategia cuantitativa y de corte transversal. La población y muestra fueron de 50 usuarios. Para la recolecta de datos la técnica a utilizar fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario. Se obtuvo que del 100% de usuarios, el 92% respondió que siempre el cuidado de enfermería fue de calidad y a su vez el 8% respondió que solo a veces.

Díaz (2018) realizo la tesis de licenciatura denominada *“Satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de medicina y cirugía del Instituto de Gastroenterología Boliviano Japonés durante el 2017”* la cual fue aceptada por la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. Tuvo por finalidad determinar la satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, de corte transversal de tipo cuantitativo. La población y muestra de 291 pacientes. Para obtener los datos la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Se obtuvo como resultado que el 20% tiene una percepción excelente, el 45% tiene una percepción buena, el 30% tiene una percepción regular y el 5% tiene una percepción deficiente.

Domínguez (2017) realizó la tesis de licenciatura denominada *“Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del Hospital José Carrasco Arteaga, 2017”* la cual fue aceptada por la Universidad de Cuenca, Ecuador. Tuvo por finalidad determinar la percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos. La metodología empleada, de tipo descriptivo, corte transversal de tipo cuantitativo. La población fue de 216 pacientes. Para obtener los datos la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Como resultado, del 100% de pacientes, el 65,3 tienen una percepción positiva de la calidad de cuidados de enfermería, el 14,8% tiene una percepción negativa y el 19,9% una percepción neutra.

Ibarra & Merino (2016) realizaron la tesis de licenciatura denominada *“La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la ciudad de Quito, octubre 2015 – febrero 2016”* la cual fue aceptada por la Universidad Central del Ecuador, Quito. Tuvo por finalidad analizar la calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes. La metodología empleada, de tipo descriptivo, de corte transversal. La población fue de 43 pacientes, y la muestra de 32 pacientes. Para la recolecta de datos la técnica a utilizar fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Se obtuvo como resultado que del 100% de pacientes encuestados manifestó sentirse conforme con la atención brindada por el profesional de enfermería.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Ore & Pinzón (2020) realizó la tesis de licenciatura denominada *“Calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería desde la percepción del paciente en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2019”* la cual fue aceptada por la Universidad Nacional de Ucayali. Tuvo por finalidad

determinar la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería desde la percepción del paciente en los servicios de medicina y cirugía. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal y prospectivo. La población fue conformada por 184 pacientes. Para obtener los datos la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se obtuvo como resultado que del 100% de pacientes, el 59.8% considera una alta calidad del cuidado, el 34.2% considera una media calidad del cuidado y el 6% una calidad del cuidado bajo.

García (2018) realizó la tesis de licenciatura denominada *“Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2018”* la cual fue aceptada por la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima. Tuvo por finalidad determinar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, de corte transversal, de tipo cuantitativo. La población y muestra fue de 30 pacientes. Para obtener los datos la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Como resultado que del 100% de pacientes, el 90% tienen una percepción de la calidad regular, el 10% con una percepción de la calidad buena y un 0% malo.

Araujo & Honorio (2018) realizó la tesis de licenciatura denominada *“Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Medicina, Hospital Víctor Lazarte Echeagaray 2018”* la cual fue aceptada por la Universidad San Pedro, Trujillo. Tuvo por finalidad determinar la percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal. La población y muestra fue de 53 pacientes. Para obtener los datos la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se obtuvo como resultado que del

100% de pacientes, el 51% con percepción medianamente desfavorable, el 43% percepción favorable y un 6% tienen una percepción desfavorable.

Morocco (2018) realizo la tesis de licenciatura denominada *“Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno, 2017”* la cual fue aceptada por la Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Tuvo por finalidad determinar la calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor. La metodología empleada fue descriptivo simple, comparativo, de tipo transversal. La población fue de 260 pacientes y la muestra fue de 100 pacientes. Para obtener los datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario. Como resultado, la percepción de la calidad de atención de enfermería para los pacientes fue un 74% y 78% regular. En la dimensión técnica con un 70% siendo deficiente según adultos y como regular según adultos mayor con un 52%. La dimensión humana, según adulto y adultos mayores fue regular con un 58% y 70%. En la dimensión entorno, fue una percepción regular, según el adulto con 62% y el 54% el adulto mayor. Por tanto, en ambos grupos se considera la percepción de calidad de atención regular.

Altamirano (2017) realizo la tesis de licenciatura denominada *“Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Sergio E. Bernales 2017”* la cual fue aceptada por la Universidad César Vallejo, Lima. Tuvo por finalidad determinar la calidad del cuidado enfermero desde la percepción del paciente hospitalizado. La metodología empleada de tipo descriptivo, diseño no experimental y corte transversal. La población fue de 40 pacientes. Para la recolecta de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario de escala tipo Likert. Se obtuvo como resultado que del 100% de pacientes encuestados, el 80% tienen una percepción de la calidad como medianamente favorable,

el 17,5% tienen una percepción de la calidad favorable y el 2,5% percibe a la calidad como desfavorable.

2.1.3. Investigación local

Torres (2021) realizó la tesis de licenciatura denominada *“Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho 2021”* la cual fue aceptada por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Tuvo por finalidad determinar la calidad de atención del profesional de enfermería. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, de tipo transversal, de nivel II-descriptivo, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población fue de 106 pacientes hospitalizados, con una muestra ajustada de 47 pacientes. Para obtener los datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de tipo escala de Likert. Se obtuvo como resultado que del 100% pacientes, el 68,1% refiere que la calidad de atención es regular, el 25,5% refiere una calidad de atención buena y el 6,4% una calidad de atención mala.

Amable (2020) realizó la tesis de licenciatura denominada *“Percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital Regional de Huacho 2019-2020”* la cual fue aceptada por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Tuvo por finalidad determinar la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado del enfermero. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, nivel II, retro prospectivo, de tipo cuantitativo y de corte transversal. La población fue 109 pacientes, así mismo con una muestra ajustada de 47 pacientes. Para obtener los datos la técnica a utilizar fue la encuesta y el instrumento que utilizó fue el cuestionario. Se obtuvo como resultado que del 100% de usuarios, el 49% tuvo percepción medianamente favorable, el 27% presenta percepción favorable y el 24% muestra percepción desfavorable.

Castillo & Salvador (2020) realizaron la tesis de licenciatura denominada *“Calidad del cuidado de enfermería en pacientes Hospitalizados del Hospital Regional de Huacho 2020”* la cual fue aceptada por la Universidad César Vallejo, Lima. Tuvo por finalidad determinar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, el diseño fue no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 150 pacientes, así mismo con un tamaño de muestra de 62 pacientes. Para obtener los datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de tipo de Escala de Likert. Como resultado que del 100% de pacientes encuestados, el 62,9% perciben a la calidad del cuidado como un nivel medio y el 37,1% de pacientes perciben a la calidad del cuidado como un nivel alto.

2.2. Bases teóricas

CALIDAD DEL CUIDADO

Teoría del Jean Watson “Cuidado Humano”

La teoría Cuidado Humano de Jean Watson se basa en la armonía entre mente, cuerpo y alma a través de la relación de ayuda y confianza entre el paciente y la enfermera. Nos dice que el cuidado humano requiere de un compromiso moral de parte del personal de salud, el cual necesita cada paciente, ya sea sano o enfermo, para así mejorar su calidad de vida y elevar la percepción del paciente en relación al cuidado humanizado (Guerrero, Meneses, & De La Cruz, 2015, p.131).

“Según Watson el cuidado no solo es concluir con el tratamiento indicado, si no tratar al paciente de forma holística satisfaciendo sus necesidades para mejorar, recuperar y restablecer el estado de salud del paciente” (Miranda & Peña, 2019, p. 5).

En esta teoría el trato directo tiene que ver con el respeto al paciente reforzando la relación enfermera y paciente, implica la comunicación para comprender las

necesidades de los pacientes; conservar la relación de confianza durante el curso de la enfermedad y ofrecer una atención de calidad a los pacientes y sus familias.

Watson desarrolló su enfoque “Caring” ("cuidar") significa que se desarrolla a través del contacto con los demás, en cuyo caso se utilizan actos, palabras, lenguaje corporal y no verbal para conectar plenamente con las personas. Este planteamiento permite brindar cuidados de calidad, fijando relaciones interpersonales entre enfermeras, pacientes y familiares, la cual va a mejorar la dignidad humana y satisfacer las necesidades de salud. Por tanto, el personal de enfermería brinda cuidados básicos en diversas etapas de la vida en situaciones estables o inestables (Miranda & Peña, 2019, p. 5).

El cuidado humano según Jean Watson se basa en 4 conceptos: (Miranda & Peña, 2019)

- **Interacción enfermera – paciente:** Nos dice que el cuidado es un desarrollo entre dos personas con dimensión propia y personal, implica valores, voluntad y compromiso para cuidar, conocimientos. La enfermera prepara una opinión de idea moral, la cual es la protección, mejora y preservación de la dignidad humana.
- **Campo fenomenológico:** El cuidado empieza cuando el personal de enfermería se enfoca en la realidad subjetiva compuesta íntegramente de la experiencia humana abarcando, sensaciones, creencias y percepciones. Permitiendo que el paciente exponga sus sentimientos.
- **Relación de cuidado transpersonal:** Si la atención solo se basara en el lado objetivo, estaríamos percibiendo al paciente como un objeto, pero el cuidado de la enfermera va más allá, tiene el compromiso moral de proteger y levantar la

dignidad humana, así como el más profundo/más alto “Yo”, se preocupa y tienen interés por la parte espiritual y subjetivo del paciente.

- **Momento del cuidado:** Esta es una ocasión en la que una enfermera y el paciente están conectados para el cuidado humano en un tiempo y espacio decretado. Ambos conviven juntos de tal modo que la situación es creada para el cuidado. Para así crear un ambiente tranquilo y de confianza.

PERCEPCIÓN

En la actualidad la percepción se puede definir como un proceso, por el cual la persona puede recibir, organizar e interpretar información de su entorno y de uno mismo a través de los órganos sensoriales para tener conciencia de lo que está pasando alrededor de nosotros.

Según Whittaker, la percepción es un desarrollo de dos aspectos principales. Uno referente a las particularidades de los estímulos que encienden los órganos de los sentidos, mientras el otro comprende las particularidades del receptor, su experiencia, sus motivos, actitudes, personalidad (Morocco, 2018, p. 37).

Es un desarrollo mental que proporciona la creación de conceptos, opiniones de alguien o algo, estando centrado en acciones pasadas, la cual se va a comprender como realidad que estarán conforme a nuestras necesidades (Amable, 2020, p. 13).

Por lo tanto, Whittaker nos refiere que en la percepción se considera que no solo es procesar información que se ha percibido a través de los sentidos, sino también estará constituida por el ánimo que pueda tener el individuo, experiencias que vive en su vida diaria y la información que tenga de algunas experiencias. De igual manera de la actitud que pueda tener con otra persona y se ejercera por factores internos y externos, motivo

por el cual todos no percibiremos o interpretaremos un hecho o situación de la misma manera (Amable, 2020, p. 13).

LA CALIDAD EN EL CUIDADO DE ENFERMERIA

Según la Organización Mundial de la Salud define como calidad “al grupo de prestaciones diagnósticas y terapéuticas más oportuno para obtener un cuidado de salud optima, se debe tener en consideración todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico para obtener un resultado con un diminuto riesgo de efecto y la mayor satisfacción del paciente” (Silva, Ramón, Vergaray, Palacios, & Partezani, 2015, p. 81).

La calidad no solo debe cuidar el círculo biológico y sintomático del paciente, si no también debe cuidar del círculo subjetivo, emotivo, espiritual y cultural. Enfermería en ese sentido ha orientado su prestación al cuidado holístico, con sensibilidad y responsabilidad ética valorando la dignidad humana de cada paciente (Echevarría, 2017, p. 240).

Se dice que la calidad de atención de enfermería es el resultado de hacer lo correcto en el momento adecuado prestando atención y escuchando las inquietudes del paciente, aliviando sus molestias y siempre fortaleciendo la confianza a través de la comunicación (Farfán, 2016, p. 125).

La calidad brindada, produce en el paciente una apreciación sobre el cuidado que recibió por parte del personal de enfermería. Para tener una buena calidad se deben cumplir las necesidades del paciente según como lo requiera.

Garantizar la calidad ordena al personal enfermería una meditación permanente sobre valores, actitudes, aptitudes y normas que dirigen la objetivación del bien interno, por medio de la implementación de estrategias que faciliten el cuidar con calidad y entender sus dimensiones (Carmona, 2016, p. 31).

2.3. Bases Filosóficas

Para Avedis Donabedian, la calidad de la asistencia en salud es “El nivel de utilización de los medios más adecuados para conseguir las mayores mejoras en la salud” (Cabadas, 2015, p. 80).

Por otra parte, Donabedian nos dice que la calidad de atención se basa en la utilización de conocimientos tecnológicos, ciencia y aptitudes que benefician al paciente para restablecer su salud eliminando los riesgos. Al hablar de calidad en los cuidados de salud existen 3 dimensiones muy importantes: (Altamirano, 2017, p. 8).

- Dimensión Técnico – Científico: Servicios que brinda el profesional de salud, mediante procedimientos y/o técnicas basadas en conocimientos científicos, proporcionando calidad. Según Donabedian refiere que para un desempeño en sus actividades en un servicio asignado el profesional de salud tiene la siguiente característica (Altamirano, 2017, p. 9).
 - Eficiencia, utilización racional de los recursos estimados para conseguir los resultados.
 - Efectividad: referente a cambios positivos en salud que se logran en un cierto plazo de tiempo.
 - Continuidad: Garantiza que los cuidados, tratamientos y procedimiento que se ofrecen eviten interrupciones y/o reiteraciones innecesarias.
 - Eficacia: Cumplir las metas propuestas correctamente, a través de las normas técnicas y administrativas durante la prestación del servicio de salud.
 - Seguridad: buscar optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del paciente, durante estancia hospitalaria.

- Integridad: Ofrecer cuidados según las necesidades que requiera el paciente, incluyendo a los acompañantes en el cuidado.
- Dimensión Humana: Aquella atención al paciente que debe ser humanizada, conservando equilibrio entre el bienestar psicológico, ambiental, físico y social. Según Donabedian la relación humana es el éxito para una buena comunicación y relación en la interacción entre enfermera-paciente (Altamirano, 2017, p. 9).
 - Respeto: se debe brindar a todos los pacientes como ser humano, respetar también las prácticas culturales y particularidades.
 - Trato: El trato que se le brinda al paciente debe ser cálido, digno, empático y cordial durante su estancia hospitalaria.
 - Satisfacción: Lograr la satisfacción según las necesidades del paciente tanto físicas como psíquicas.
 - Información: Brindar información completa, verídica, teniendo en cuenta que esto debe ser comprendido por el paciente o su familiar a cargo, esta información debe ser claro y conciso.
- Dimensión Entorno: Son las condiciones que va a presentar los establecimientos de salud, la cual debe garantizar que le paciente se encuentre satisfecho, incluido la ventilación, iluminación, el orden, la limpieza. Según Donabedian refiere que son aquellas particularidades del ambiente en el cual va a mantenerse el paciente y esto debe contar con las siguientes características (Altamirano, 2017, p. 10).
 - Comodidad: con el fin de que el paciente sienta paz y calma y así este satisfecho en su unidad.
 - Ambiente: se debe brindar un espacio ventilado, iluminado.
 - Limpieza: El espacio donde se encuentran los pacientes se debe mantener la higiene, eliminar o evitar cualquier elemento contaminante.

- Orden: Mantener el ordenado el espacio donde se encuentren los pacientes para así disminuir riesgos de caídas y facilitar la deambulaci3n.
- Privacidad: Todo paciente tiene derecho a mantener su privacidad, asegurándose la confidencialidad de sus cosas

2.4. Definici3n de t3rminos b3sicos

- **Percepci3n:** proceso, por el cual la persona puede recibir, organizar e interpretar informaci3n de su entorno y de uno mismo a trav3s de los 3rganos sensoriales para tener conciencia de lo que est3 pasando a su alrededor.
- **Percepci3n del paciente:** Respuesta que manifiesta el paciente mediante la apreciaci3n obtenida a trav3s de los 3rganos sensoriales sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermer3a.
- **Calidad del cuidado de enfermer3a:** capacidad que tiene el profesional de enfermer3a mediante conocimientos cient3fico y principios bio3ticos para as3 alcanzar el mayor beneficio, satisfacci3n y recuperaci3n del paciente.
- **Enfermer3a:** Profesi3n que se enfoca en brindar una atenci3n integral, que va dirigida a satisfacer las necesidades del paciente, ya sea de toda las edades, familias y comunidades.
- **Hospitalizaci3n:** Servicios que est3n dedicados a proporcionar cuidados b3sicos y especializados al paciente desde su ingreso hasta el alta, brindando un buen ambiente, camas y profesionales capacitados.
- **Paciente:** Persona que acude ya sea un hospital, centro o posta de salud, la cual va a recibir una atenci3n por parte del profesional de salud.
- **Componente humana:** Relaci3n que se instaura entre el paciente que es atendido y profesional de enfermer3a asignado, destacando la interacci3n y comunicaci3n entre ellos. Basándose en el respeto, confianza, empat3a.

- **Componente Entorno:** Es el ambiente hospitalario, la cual tienen las características que incluyen la infraestructura, la comodidad, iluminación, limpieza, el orden y la privacidad, todo esto para satisfacer al paciente.
- **Componente Técnico-científico:** Son los conocimientos, técnicas y procedimientos y experiencias que tiene la enfermera, la cual aplicará al momento de la atención al paciente.

2.5. Hipótesis de investigación

Según Hernández, - Sampieri, & Mendoza (2018) no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis ya que esta investigación no se pronostica un hecho o dato (p.124).

2.6. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL DE VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL DE VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN	ESCALA
Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado	<p>La percepción es un proceso que resulta de la interacción entre las condiciones de los estímulos por una parte y otra de los factores internos que corresponden al observador, además de los factores externos Whittaker, J (1986).</p> <p>La calidad del cuidado es el proceso para el logro del cuidado con un grado de excelencia e implica el conocimiento de las necesidades del paciente para satisfacer las mismas Cenja, A. (1998).</p>	Es la respuesta que será expresada por el paciente hospitalizado según su percepción, sobre las dimensiones técnico-científico, humana y entorno según la calidad del cuidado que brinda la enfermera(o).	<p>Dimensión Técnico-científico</p> <p>Dimensión Humana</p> <p>Dimensión Entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Eficacia • Eficiencia • Continuidad • Seguridad • Integridad • Respeto • Información • Satisfacción • Trato • Amabilidad • Ética • Comodidad • Amabilidad • Limpieza • Orden • Privacidad 	<p>Percepción Favorable = 56 – 90</p> <p>Percepción Medianamente favorable = 45 – 55</p> <p>Percepción Desfavorable = 30 – 44</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>(Ordinal) que considera:</p> <p>Siempre = 3</p> <p>A veces = 2</p> <p>Nunca = 1</p>

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Es de tipo descriptivo, porque permitió observar y precisar la variable en situaciones naturales sin sufrir alteraciones. De corte transversal, dado que los hechos se establecieron en un solo momento, en un tiempo único (Hernández, - Sampieri, & Mendoza, 2018).

3.1.2 Nivel de Investigación

Nivel II – descriptivo (Hernández, - Sampieri, & Mendoza, 2018).

3.1.3. Diseño

El diseño elegido para este estudio es no experimental porque se realizó sin manipular la variable en el estudio, porque ocurren en su medio natural, es decir, la variable no será cambiada intencionalmente (Hernández, - Sampieri, & Mendoza, 2018).

3.1.4 Enfoque

Es de tipo cuantitativo, porque representa un conjunto de procesos, es secuencial y también se puede probar. Cada etapa ocurre una tras otra, pero no se puede "saltar u omitir" los pasos. El orden es estricto (Hernández, - Sampieri, & Mendoza, 2018),

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estudiada está conformada por los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Regional de Huacho, con una población de 125 pacientes.

Servicios de Hospitalización	Cantidad
Medicina	53
Cirugía	72
Total	125

3.2.2. Muestra

Para realizar la investigación se aplicó el muestreo probabilístico estratificado, con una confiabilidad del 95% y con un margen de error del 5%, que nos permitió obtener la cantidad de muestra de 95 pacientes y un tamaño de muestra ajustada de 54. Para el cálculo de la muestra se empleó la siguiente fórmula estadística:

$$\begin{aligned}
 &= \frac{z^2 p q N}{e^2 (N - 1) + z^2 p q} \\
 &= \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 125}{0.05^2 (125 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} \\
 &= \frac{120.05}{1.2704} \\
 &= 95
 \end{aligned}$$

El tamaño de muestra ajustada fue 54, determinada con la siguiente formula:

$$\begin{aligned}
 &= \frac{n}{1 + \left(\frac{n}{N}\right)} \\
 &= \frac{95}{1 + \left(\frac{95}{125}\right)} \\
 &= \frac{95}{1.76} \\
 &= 53.98 = 54
 \end{aligned}$$

El muestreo es probabilístico estratificado.

Fracción del estrato:

$$= \frac{54}{125}$$

$$= 0.43$$

Muestra estratificada:

$$=$$

$$1 = 0.43 \cdot 53$$

$$1 = 23$$

$$2 = 0.43 \cdot 72$$

$$2 = 31$$

Servicios de	
Hospitalización	Cantidad
Medicina	23
Cirugía	31

Criterios de inclusión y exclusión:

- **Criterios de inclusión:**

Pacientes hospitalizadas mayores de 18 años de edad.

Pacientes que se encuentren hospitalizadas mayor a 2 días.

Pacientes que se encuentren hospitalizadas en los servicios de Medicina y Cirugía.

Pacientes que quieran participar de la encuesta.

Pacientes que se encuentren orientados en tiempo y espacio.

- **Criterio de exclusión:**

Pacientes hospitalizadas menores de 18 años de edad.

Pacientes que no se encuentren hospitalizadas mayor a 2 días.

Pacientes que no se encuentren hospitalizadas en los servicios de Medicina y Cirugía.

Pacientes que no quieran participar de la encuesta.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Técnicas a emplear:

La técnica que se utilizó para la recolecta de datos fue la encuesta, porque permitió recopilar información de forma directa, del sujeto de estudio. El instrumento que se utilizará es el cuestionario, ya que se usa un instrumento de escala Likert, impreso y validado.

Para efectuar el estudio se solicitó el permiso mediante un documento formal dirigido al director del Hospital Regional de Huacho para acceder a las instalaciones hospitalarias y poder aplicar el instrumento, una vez aprobada la solicitud.

Descripción de los instrumentos:

Para la recolección de los datos en los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía, se utilizará como instrumento el cuestionario, consta de 3 partes:

1. Presentación e instrucción.
2. Información sobre el paciente Hospitalizado.

3. Consta del cuestionario la cual tiene de 3 dimensiones: Técnico-Científico, Humana, Entorno.

Ficha Técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de cirugía desde la perspectiva del paciente.

Autor y año: Altamirano (2017)

Aplicación: Pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina y Cirugía.

Participante: Superior de 18 años .

Duración de aplicación: 15 a 20 minutos.

Material: Cuestionario a aplicar, bolígrafo y tablero.

Descripción del instrumento: El instrumento contiene 30 ítems divididos en tres dimensiones, la primera dimensión que es Técnico – Científico (ítems del 1 al 9), la segunda dimensión que es Humana (ítems del 10 - 22) y la tercera dimensión que es Entorno (ítems del 23 al 30), serán calificadas según escala de Likert, tendrá 3 opciones de respuesta: Nunca, a veces, siempre.

Se calificará mediante una escala ordinal:

Siempre = 3 puntos

A veces = 2 puntos

Nunca = 1 punto

Puntuación general:

Calidad	Rango
Favorable	71 – 90
Medianamente favorable	51 – 70
Desfavorable	30 – 50

Puntuación por dimensiones:

Calidad	Técnico - Científico	Humana	Entorno
Favorable	22 – 27	31 – 39	20 – 24
Medianamente favorable	16 – 21	23 – 30	14 – 19
Desfavorable	9 – 15	13 – 22	8 – 13

Validez y confiabilidad: Fue sometido a prueba de validez de contenido y constructo mediante el juicio de expertos dando como valor de 0.811, también se realizó para la confiabilidad una prueba piloto a 15 pacientes hospitalizados, el cuestionario fue sometido a la prueba estadística de Alfa de Cronbach, obtuvo un valor de $\alpha = 0.7232$ lo que se considera un instrumento confiable.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

Se recolectó la información y se digito en Excel 2016 posteriormente se procesó en el software estadístico (SPSS) en el suceso y en el análisis de la información con previa verificación, los datos fueron recolectados a través de técnica empleada en el programa estadístico señalado.

Para los resultados se utilizó la estadística descriptiva que explica las características de la variable de estudio y se tabularon las tablas con su respectiva figura.

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1.

Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021

Percepción	n	%
Favorable	22	40.7
Medianamente Favorable	29	53.7
Desfavorable	3	5.6
Total	54	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a los pacientes en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021

Interpretación:

En la tabla 1, se observa que del 100% (54) de los pacientes encuestados respecto a la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería, el 53.7% presentan una percepción medianamente favorable, el 40.7% presenta una percepción favorable y un 5.6% desfavorable.

Tabla 2.

Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión técnico - científico en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional

Huacho 2021

Percepción	N	%
Favorable	28	51.9
Medianamente Favorable	24	44.4
Desfavorable	2	3.7
Total	54	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a los pacientes en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021

Interpretación:

En la tabla 2, se observa que del 100% (54) de los pacientes encuestados respecto a la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería, el 51.9% presentan una percepción favorable, el 44.4% presenta una percepción medianamente favorable y un 3.7% desfavorable.

Tabla 3.

Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión humana en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021

Percepción	N	%
Favorable	23	42.6
Medianamente Favorable	27	50.0
Desfavorable	4	7.4
Total	54	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a los pacientes en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021

Interpretación:

En la tabla 3, se observa que del 100% (54) de los pacientes encuestados respecto a la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería, el 50.0% presentan una percepción medianamente favorable, el 42.6% presenta una percepción favorable y un 7.4% desfavorable.

Tabla 4.

Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión entorno en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021

Percepción	n	%
Favorable	35	64.8
Medianamente Favorable	17	31.5
Desfavorable	2	3.7
Total	54	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a los pacientes en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021

Interpretación:

En la tabla 4, se observa que del 100% (54) de los pacientes encuestados respecto a la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería, el 64.8% presentan una percepción favorable, el 31.5% presenta una percepción medianamente favorable y un 3.7% desfavorable.

CAPITULO V. DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Los resultados encontrados se contrastaron con otras investigaciones que se mencionaron en esta investigación.

En cuanto a la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería, del 100% de los pacientes hospitalizados, 53.7% tienen una percepción medianamente favorable, el 40.7% con una percepción favorable y el 5.6% muestran una percepción desfavorable. Con estos resultados se demuestra que existen aún pacientes que no están completamente satisfechos de la calidad del cuidado brindado por los enfermeros, no satisfaciendo sus necesidades durante su estancia como pacientes, en lo que respecta a la mejora del cuidado, aún persiste que el trato del profesional de enfermería no es óptimo. Estos resultados encontrados en la investigación concuerdan con Torres en el año 2021 cuyo resultado fue que el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es del 68,1% regular, así mismo coincide los resultados con Castillo y Salvador en el año 2020 siendo su resultado el 62.9% medio. La investigación realizada difiere con Ore y Pinzón cuyo resultado fue que el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda el enfermero es alto con un 59.8%. La teoría Cuidado Humano de Jean Watson se base en la armonía entre mente, cuerpo y alma a través de la relación de ayuda y confianza entre paciente y la enfermera, para así mejorar su calidad de vida y elevar la percepción del paciente en relación al cuidado humanizado.

Respecto a la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión técnico – científico, del 100% de pacientes hospitalizados, el 51.9% tienen una percepción favorable, el 44.4% con una percepción medianamente favorable y el 3.7% muestran una percepción desfavorable. Estos resultados indican que la mayoría de los pacientes no presenta inconvenientes en esta dimensión, pero también existe un

porcentaje menor que no está del todo satisfecho, indicando que la enfermera no siempre explica el procedimiento que se va a realizar o el medicamento que se le administrara, no están al pendiente de cambiarles de posición y no todas se toman el tiempo de explicar al paciente como mejorar su autocuidado, pero aun así con estos resultados vemos que la enfermera está tratando de mejorar. Estos resultados concuerdan con Torres en el año 2021, en la dimensión técnico – científico con un 51.1% la cual indica que la calidad es buena y difiere con Altamirano en el año 2017, cuyo resultado fue que el 40% tiene una percepción desfavorable sobre la calidad del cuidado. Según el Dr. Donabedian en la dimensión técnico - científico, el profesional de salud debe brindar una atención mediante procedimientos y/o técnicas que están basados en conocimientos científicos, informando al paciente e integrándolos en su cuidado para su mejora.

Según la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión humana se obtuvo que del 100% de pacientes hospitalizados, el 50.0% tienen una percepción medianamente favorable, el 42,6% con una percepción favorable y el 7.4% muestran una percepción desfavorable. Por estos resultados obtenidos y por lo que refieren los pacientes, no hay una buena relación entre enfermera – paciente, algunas enfermeras no muestran amabilidad al momento de la atención, no sienten confianza con la enfermera para poder expresarles sus temores o preocupaciones, la mayoría de las enfermeras no se identifica con su nombre al momento de la atención, muchas veces la enfermera no acude de manera inmediata ante alguna necesidad para su cuidado del paciente. Lo cual estos resultados concuerdan con Torres en el año 2021, con un 57,4% lo cual refieren que la calidad del cuidado de enfermería es regular, así mismo coincide con Amable en el año 2020, siendo su resultado 56% con una percepción del cuidado medianamente favorable y con Castillo y Salvador en el año 2020, cuyo resultado fue que el 67.7% refieren un cuidado medio. En la teoría de Watson, es importante el trato directo

con el paciente para reforzar la relación enfermera – paciente, esto implica la comunicación para comprender las necesidades del paciente, mantener una relación de confianza y brindar una atención de calidad. Esta relación involucra valores, voluntad y compromiso para la pronta recuperación del paciente. Para el Dr. Donabedian, la relación humana es el éxito para una buena comunicación y relación en la interacción de la enfermera con el paciente. Las características en esta dimensión son el respeto, un trato digno, la satisfacción del paciente y brindar información claro y conciso.

En cuanto a la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión entorno, del 100% de pacientes hospitalizados, el 64.8% tienen una percepción favorable, el 31.5% con una percepción medianamente favorable y el 3.7% muestran una percepción desfavorable. Según los resultados obtenidos, los pacientes aceptan bien el ambiente donde se encuentran, reconocen que el ambiente esta ventilado y con buena iluminación, también se encuentra limpio y ordenado, la enfermera se preocupa de que en los ambientes no haya ruido. Pero también hay pacientes que refieren que las habitaciones no cuentan con cortinas separadora para mantener su privacidad, la ropa de cama algunas veces ausente y para el mismo paciente, también refieren que la enfermera no les muestra el ambiente que ocuparan cuando ingresan al servicio. Resultado que concuerda con Castillo y Salvador en el año 2020 con un 53,2% la cual la calidad del cuidado es alta, también concuerda con Torres en el año 2021 siendo su resultado 51,1% la cual la calidad del cuidado es buena y difiere con Altamirano en el año 2017, el 40% con una percepción desfavorable, también difiere con García en el año 2018, el 56,6% con una percepción regular y con Amable en el año 2020, con el 51% con una percepción de la calidad del cuidado medianamente favorable. El Dr. Donabedian resalta evaluar la satisfacción del paciente que se origina de su vivencia subjetiva y expectativas, esto ayudaría mucho a la institución para que mejore y pueda ofrecer

servicios de calidad, con el objetivo de que el paciente se sienta bien y satisfecho durante su estancia hospitalaria.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Luego de haber procesado los datos, esta investigación permite llegar a las siguientes conclusiones:

- La percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de medicina y cirugía del Hospital Regional Huacho, es considerada como medianamente favorable con un 53,7%, lo cual evidencia que aún hay aspectos que se tienen que mejorar por parte de las enfermeras.
- En la dimensión técnico – científico, la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de medicina y cirugía, es favorable con un 53,9%. Pues se evidencia, que las enfermeras presentan habilidades al realizar los procedimientos, empleando conocimientos durante el cuidado, organizan sus actividades.
- En la dimensión humana, la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de medicina y cirugía, es medianamente favorable con un 50.0%. Indican que la enfermera saluda al ingresar, llama al paciente por su nombre, pero ellas no suelen identificarse, hay enfermeras que no son amables al momento de la atención, por lo tanto, no sienten confianza como para expresar sus preocupaciones y temores, muchas veces la enfermera no acude de manera inmediata ante alguna necesidad o molestias del paciente, presentan poca empatía con el paciente y familiares.
- En la dimensión entorno, la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de medicina y cirugía, es favorable con un 64.8%. Esto indica que más de la mitad está satisfecho, pues manifiestan que los

ambientes se encuentran limpios, tienen buena ventilación e iluminación, y el personal de enfermería también se preocupa que en los ambientes no haya ruido.

5.2. Recomendaciones

- A las autoridades del Hospital Regional de Huacho y el servicio de Medicina y Cirugía, programar capacitaciones cada cierto tiempo con respecto a temas sobre la importancia del cuidado al paciente hospitalizado, comunicación enfermera – paciente, el trato al paciente, la empatía, el respeto, la seguridad al paciente entre otros, para que así el profesional de enfermería pueda brindar una atención de calidad.
- A las autoridades del Hospital regional de Huacho y al área de calidad, aplicar instrumentos que ayuden a evaluar constantemente sobre la calidad de atención de enfermería en cada servicio, para que puedan intervenir según los resultados que se obtenga.
- Realizar las coordinaciones necesarias para que cada servicio mencionado pueda implementar los ambientes donde se encuentran los pacientes, como cortinas separadoras, la ropa de cama y batas para el paciente.
- Al profesional de enfermería, respetar al paciente y su familia, brindar un trato digno, cordial, cálido y empático, durante la estancia hospitalaria del paciente.
- A la jefa de los servicios de Medicina y Cirugía, incorporar programas educativos y de relajación que ayuden a disminuir el estrés laboral.
- Promover e incentivar desde las practicas pre profesionales y el internado el brindar cuidados de calidad teniendo en cuenta el respeto y la empatía.
- Este estudio sirva como antecedentes para futuras investigaciones y que se realicen estudios similares en otros servicios de hospitalización con la finalidad de contribuir en la mejora del cuidado a los pacientes.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes documentales

Altamirano, S. (2017). *Calidad del Cuidado Enfermero desde la percepción del Paciente Hospitalizado en el servicio de Cirugía del Hospital Sergio E. Bernales (Tesis de Pregrado-UCV)*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11982/Altamirano_CSXG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Amable, M. (2020). *Percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros del servicio de Medicina del Hospital Regional Huacho (Tesis de pregrado, UNJFSC)*. Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3925/TESIS%20-%20AMABLE%20GONZ%c3%81LEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Araujo, S., & Honorio, E. (2018). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Medicina, Hospital Víctor Lazarte Echegaray (Tesis de pregrado)*. Trujillo. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14986/Tesis_62331.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Burnet, J. (2020). *Calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario (Tesis de pregrado)*. Argentina. Obtenido de <http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/123456789/15966/PDFJohana%20BURNET%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carmona, J. (2016). *Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general, Hospital Regional*

(*Tesis Post grado - UNC*). Cajamarca. Obtenido de
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1439/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LOS%20PACIENTES%20SOBRE%20LA%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMER%C3%8DA%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20CIRUG%C3%8DA%20GENERAL.%20HOSPITAL%20REGIONAL%20D>

Castillo, S., & Salvador, R. (2020). *Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes Hospitalizados del Hospital Regional de Huacho (Tesis de pregrado-UCV)*. Huacho. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64285/Castillo_SS E-Salvador_VRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cueva, K. (2020). *Calidad del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados servicio de medicina en un Hospital Público del Callao (tesis de pregrado-Universidad Cesar Vallejo)*. Lima. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54286/Cueva_HK S-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, M. (2018). *Satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de medicina y cirugía del Instituto de gastroenterología Boliviano Japones durante el 2017. (Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés)*. Bolivia. Obtenido de
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/20785/TM-1319.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Domínguez, M. (2017). *Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del hospital "José Carrasco Arteaga" (Tesis de pregrado-*

- Universidad de Cuenca*). Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30627/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
- Echegaray, R. (2019). *Calidad del cuidado de enfermería a pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales (Tesis pre grado - UCV)*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39590/Echegaray_QRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, A. (2018). *Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue (Tesis de pregrado)*. Lima. Obtenido de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2841/UNFV_GARCIA_LUDE%20ANDREA%20YESICA_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ibarra, A., & Merino, C. (2016). *La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital de especialidades Eugenio Espejo de la ciudad de Quito, octubre 2015-febrero 2016 (Tesis de pregrado)*. Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6091/1/T-UCE-0006-001.pdf>
- Miranda, A., & Peña, A. (2019). *Calidad del cuidado de enfermería relacionado al grado de dependencia del paciente Hospitalizado en servicio de emergencia Hospital Belén*. Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36121/miranda_pa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Morocco, E. (2018). *Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, hospital Regional Manuel Núñez Butrón (Tesis Pregrado - UNA)*. Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ore, E., & Pinzón, M. (2020). *Calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería desde la percepción del paciente en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha (Tesis Pregrado - UNU)*. Pucallpa. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4194/UNU_ENFERMERIA_2020_T_ELIZABETH-ORE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, R. (2020). *Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital nacional*. Lima. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11845/Rojas_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, L. (2021). *Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional (Tesis de Pregrado-UNJFSC)*. Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4488/Torres%20Chumbes%2c%20Laura%20Angelina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

7.2. Fuentes bibliográficas

Hernández, R., - Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (1ra edición ed.). México D.F: McGRAW-HILL.

7.3. Fuentes hemerográficas

Alonso, O., Duany, L., Samame, M., & Paredes, R. (2018). Gestión del cuidado de enfermería en la atención a los pacientes con afecciones traumatológicas y ortopédicas. *Revista cubana de tecnología de la salud*, 10(4), 2-8. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubtecsal/cts-2019/cts194b.pdf>

Cabadas, R. (2015). La calidad asistencial:¿de qué estamos hablando? *cma cirugía mayor ambulatoria*, 79-82. Obtenido de http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf

Echevarria, H. (2017). Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. *Cuidado y Salud: Kawsayninchis*, 3(1), 239-248. Obtenido de https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1421/1316

Farfán, R. (2016). Percepción de atención humanizada y su relación con la calidad de atención en el servicio de radiodiagnóstico. *Revista Universidad César Vallejo*, 124-130. Obtenido de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1031/807>

Guerrero, R., Meneses, M., & De La Cruz, M. (2015). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión.Lima-Callao. *Revista Enferm Herediana*, 127-136. Obtenido de <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>

- Gutiérrez, D., & Lázaro, E. (2019). Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. *Acc Cietna para el cuidado de la salud*, 6(2), 1 - 15. Obtenido de <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/258/947?download=pdf>
- Puch, G., Uicab, G., Ruiz, M., & Castañeda, H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Revista Enfermería Inst Mexico Seguro*, 2(24), 129-136. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
- Silva, J., Ramón, S., Vergaray, S., Palacios, V., & Partezani, R. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería Universitaria*, 80-87. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v12n2/1665-7063-eu-12-02-00080.pdf>
- Tamariz, M., Méndez, L., Torres, L., & Duran, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Revista del Departamento de Enfermería de la Universidad de Sonora*, 1(14), 1-9. Obtenido de <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159>

7.4. Fuentes electrónicas

- Organización Mundial de la Salud. (11 de agosto de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>

ANEXO

Anexo 1. Instrumento para la recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ
CARRIÓN

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**Cuestionario sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de
cirugía desde la perspectiva del paciente**

Autor: Fuente: Altamirano (2017)

CODIGO

--	--

PRESENTACIÓN

Tenga usted un cordial saludo, estoy realizando un estudio de investigación, con el objetivo de recolectar información a través de este cuestionario, acerca de su percepción sobre la calidad del cuidado de enfermería. Por ello solicito su colaboración respondiendo a las preguntas con total sinceridad, dándole a conocer que la información es de carácter anónimo y confidencial. De ante mano le expreso mis agradecimientos por su colaboración.

INSTRUCCIONES

A continuación, lee atentamente cada pregunta y marque con un aspa (X) la respuesta que Ud. considere apropiada.

I. DATOS GENERALES

- Edad.....años
- Sexo: Femenino ()
Masculino ()
- Grado de Instrucción: Primaria ()
Secundaria ()
Superior ()
Técnico ()
- Estado civil: Soltero(a) ()
Conviviente ()
Casado(a) ()
Viudo(a) ()
Divorciado(a) ()
- Tiempo de Hospitalización

II. CUESTIONARIO

Nº	DIMENSION TÉCNICO-CIENTÍFICO	NUNCA	AVECES	SIEMPRE
1.	¿La enfermera presenta habilidad al realizar los procedimientos?			
2.	¿Observa que la enfermera emplea conocimientos durante los cuidados que le brinda?			
3.	¿La enfermera le explica los procedimientos y medicamentos que se le aplicaran?			
4.	¿La enfermera le explica cómo mejorar su autocuidado?			
5.	¿La enfermera lo examino varias veces durante el turno?			
6.	¿La enfermera se lava las manos antes de realizarle algún procedimiento?			
7.	¿La enfermera se muestra segura al brindarle el tratamiento indicado?			
8.	¿La enfermera lo cambia de posición durante el turno?			
9.	¿La enfermera presenta organización en sus actividades durante el turno?			
Nº	DIMENSION HUMANA	NUNCA	AVECES	SIEMPRE
10.	¿La enfermera lo saluda al ingresar a su ambiente?			
11.	¿La enfermera se identifica con su nombre?			
12.	¿La enfermera lo llama por su nombre?			
13.	¿La enfermera se muestra amable al momento de atenderlo?			
14.	¿Piensa Ud. que la enfermera se preocupa por brindarle el medicamento a la hora indicada?			
15.	¿La enfermera permite que exprese sus preocupaciones y temores?			
16.	¿La enfermera le brindo orientación cuando Ud. ingreso al servicio?			
17.	¿Acude de manera inmediata ante alguna necesidad para su cuidado?			
18.	¿La enfermera responde sus dudas con términos sencillos y de fácil entendimiento?			
19.	¿Cuándo la enfermera se dirige a usted, lo mira directamente y realiza gestos amables?			
20.	¿La enfermera pregunta y observa las necesidades que presenta en forma periódica y regular?			
21.	¿La enfermera solicita su colaboración cuando va a realizarle un procedimiento?			
22.	¿Cuándo presenta dolor y pide la atención de la enfermera, acude de manera inmediata?			

Nº	DIMENSIÓN ENTORNO	NUNCA	AVECES	SIEMPRE
23.	¿La enfermera le mostro el ambiente que iba a ocupar cuando ingresó al servicio?			
24.	¿El ambiente donde está hospitalizado lo observa limpio?			
25.	¿El ambiente donde se encuentra está bien iluminado?			
26.	¿El ambiente donde se encuentra tiene buena ventilación?			
27.	¿El ambiente donde se encuentra es adecuado para mantener su privacidad?			
28.	¿Si hay mucho ruido la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso?			
29.	¿La enfermera ha preservado su intimidad durante el aseo personal?			
30.	¿La enfermera se preocupa de que su velador, ropa y cama estén limpios y organizados?			

Anexo 2. Solicitud dirigida al Hospital Regional de Huacho para la aplicación del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS

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

HOSPITAL REGIONAL DEL LIMA -
HOSPITAL REGIONAL DE SALUD DE LIMA
HOSPITAL REGIONAL HUACHO - RED HUAURA OYON
TRÁMITE DOCUMENTARIO

25 AGO. 2021

RECIBIDO

185 5179 FOLIO 3058091

12.08 Firmar: /s/

Huacho, 24 de agosto 2021

CARTA N°0273- 2021-UGyT/FMH-UNJFSC-MSTCFIC-2021-I
Dr. Juan Carlos Becerra Flores
Director Ejecutivo del Hospital Regional de 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: JUVIETH YASODA ROQUE NATIVIDAD con DNI 72705902 desarrolla el siguiente trabajo titulado: "PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA Y CIRUGÍA, HOSPITAL REGIONAL HUACHO 2021"

Por lo que solicitamos a Ud. se le concedan, facilidades para realizar la aplicación de sus encuestas 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/miga
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.fmh@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. Respuesta de aprobación de la solicitud de aplicación del instrumento

 GOBIERNO REGIONAL DE LIMA		*Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia*
<u>INFORME N° 060-2021-GRL-DIRESA-MHHO-SBS-UADI-AAI</u>		
PARA ASUNTO REFERENCIA FECHA	: MGO. INDIRA G. BURGA UGARTE JEFA DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN : SOLICITUD DE PERMISO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS : CARTA N° 0273-2021-UGYT/FMH-UNJFSC-MSTCFIC-2021-I EXP. 1955179 : HUACHO, 03 DE SETIEMBRE DEL 2021	
<p>Tengo el agrado de saludarla y dirigirme a usted en relación al documento de la referencia mediante el cual se presenta a la Bach. JUVIETH YASODA ROQUE NATIVIDAD, de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, solicitando permiso para recolección de datos a fin de realizar la tesis titulada: "Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de medicina y cirugía, del Hospital de Huacho 2021".</p>		
<p>Al respecto, tengo a bien hacer de su conocimiento lo siguiente:</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. La solicitud presentada cuenta con los requisitos mínimos para los fines. 2. Hemos verificado que el presente estudio se encuentra dentro de las prioridades y políticas de investigación institucional. 3. Se ha revisado la matriz de consistencia y hoja de recolección de datos, verificando que cumple con un planteamiento metodológico adecuado. 4. La universidad e interesado(a) deben tener en cuenta que la autorización conlleva al compromiso de hacer llegar a nuestra Institución una copia del informe final de tesis una vez culminada la investigación. 		
<p>Por lo señalado, se recomienda autorizar la obtención de la información para la ejecución de la tesis señalada, siempre que se respete estrictamente las precauciones de bioseguridad en cuanto al riesgo de exposición al Covid-19, siendo preferible que el acceso a la información requerida sea de manera virtual. En tal sentido, es pertinente comunicar al Departamento de Enfermería para las acciones que correspondan.</p>		
<p>Es cuanto informo a usted.</p>		
<p>Atentamente,</p>		
 M.C. Jenner Fabiani Ramirez Jefe del Área de Investigación HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO CMP 43434 RNE 28196 C.c. Archivo.		

Anexo 4. Constancia de recolección de datos



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

EL QUE SUSCRIBE: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA: EXPIDE LA PRESENTE

CONSTANCIA

Que la Bachiller ROQUE NATIVIDAD Juvieith Yasoda, de la Escuela Profesional de Enfermería ha desarrollado el trabajo de investigación titulado *"PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN HOSPITALIZACION DE MEDICINA Y CIRUGIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO 2021"*. Dicho trabajo se realizó en el Servicio de Medicina y Cirugía, a través de un cuestionario con fecha 04 y 05 de setiembre del 2021.

Se expide la presente a solicitud de las interesadas para los fines que estimen convenientes.

Huacho, 08 de Setiembre del 2021.

HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO
SERVICIO DE MEDICINA Y CIRUGIA
[Firma]
Dra. ENFERMERA ROSARIO ZAVALETA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

Baseo de datos Juvieih - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

BC1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	
28	27	61	1	2	5	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	
29	28	53	2	1	3	4	3	3	2	1	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	3	1	
30	29	35	2	2	1	4	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	3	2
31	30	48	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2
32	31	31	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
33	32	20	2	2	1	4	3	3	2	1	1	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	
34	33	80	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	
35	34	40	1	1	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	
36	35	29	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	
37	36	60	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	3	3	2	1	
38	37	64	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	
39	38	61	1	1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	
40	39	25	1	3	1	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	
41	40	39	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	
42	41	28	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	
43	42	50	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	
44	43	38	1	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	
45	44	20	2	2	1	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
46	45	26	2	2	1	2	3	3	1	1	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	1	3	2	
47	46	29	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
48	47	24	1	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2
49	48	32	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	
50	49	42	2	1	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
51	50	52	2	2	3	4	3	3	2	1	1	3	3	1	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	
52	51	28	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2
53	52	40	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	1	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	
54	53	18	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	
55	54	35	1	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	3	3	3	2	3	1	

Hoja1

Listo

Anexo 6. Procesamiento de datos en el Software SPSS

Archivo																														Editar																														Ver																														Datos																														Transformar																														Analizar																														Marketing directo																														Gráficos																														Utilidades																														Ventana																														Ayuda																													
54 : P30_E																												Visible: 36 de 36 variables																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	Id	Edad	Sexo	G_l nstru...	E_c vil	T_hos p	P1_T C	P2_T C	P3_T C	P4_T C	P5_T C	P6_T C	P7_T C	P8_T C	P9_T C	P10_ H	P11_ H	P12_ H	P13_ H	P14_ H	P15_ H	P16_ H	P17_ H	P18_ H	P19_ H	P20_ H	P21_ H	P22_ H	P23_ E	P24_ E	P25_ E	P26_ E	P27_ E	P28_ E	P29_ E	P30_ E																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
1	1	76	2	2	4	4	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	1	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
2	2	57	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
3	3	60	2	1	3	1	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
4	4	59	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
5	5	58	2	1	3	4	1	3	3	1	2	3	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
6	6	38	2	2	1	4	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
7	7	54	2	3	3	4	2	3	2	1	2	3	3	1	2	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
8	8	37	1	2	5	4	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
9	9	21	1	2	1	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
10	10	64	1	1	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
11	11	35	1	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	1	3	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
12	12	20	2	2	1	4	3	3	2	1	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
13	13	48	1	1	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
14	14	50	1	3	5	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	1	2	3	3	2	1	3	3	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
15	15	58	2	1	4	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
16	16	26	1	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
17	17	35	1	2	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
18	18	48	2	3	5	2	2	3	1	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
19	19	29	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
20	20	60	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
21	21	69	1	1	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	2	2	1	1	3	3	3	2	3	2	2	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
22	22	49	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
23	23	55	1	2	3	1	3	3	1	1	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																					

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																																				
54 : P30_E																													1	Visible: 36 de 36 variables						
	Id	Edad	Sexo	G_I_nstru...	E_cvil	T_hosp	P1_T_C	P2_T_C	P3_T_C	P4_T_C	P5_T_C	P6_T_C	P7_T_C	P8_T_C	P9_T_C	P10_H	P11_H	P12_H	P13_H	P14_H	P15_H	P16_H	P17_H	P18_H	P19_H	P20_H	P21_H	P22_H	P23_E	P24_E	P25_E	P26_E	P27_E	P28_E	P29_E	P30_E
24	24	18	1	2	1	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
25	25	36	1	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2
26	26	60	1	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
27	27	61	1	2	5	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2
28	28	53	2	1	3	4	3	3	2	1	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	3	1
29	29	35	2	2	1	4	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	1	2	3	2
30	30	48	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2
31	31	31	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
32	32	20	2	2	1	4	3	3	2	1	1	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3
33	33	80	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2
34	34	40	1	1	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2
35	35	29	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3
36	36	60	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	1	3	2	2	2	1	3	1	2	3	3	3	3	2	1	1
37	37	64	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1
38	38	61	1	1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2
39	39	25	1	3	1	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
40	40	39	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2
41	41	28	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2
42	42	50	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
43	43	38	1	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2
44	44	20	2	2	1	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
45	45	26	2	2	1	2	3	3	1	1	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	1	3	2
46	46	29	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
47	47	24	1	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2
48	48	32	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
49	49	42	2	1	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
50	50	52	2	2	3	4	3	3	2	1	1	3	3	1	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2
51	51	28	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
52	52	40	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	1	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1
53	53	18	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	2
54	54	35	1	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	1	1

Anexo 7. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de medicina y cirugía, Hospital Regional Huacho 2021?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión técnico-científico en hospitalización de medicina y cirugía, Hospital Regional de Huacho 2021?</p> <p>¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión humana en hospitalización de medicina y cirugía, Hospital Regional de Huacho 2021?</p> <p>¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión entorno en hospitalización de medicina y cirugía, Hospital Regional de Huacho 2021?</p>	<p>Objetivo General Determinar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de medicina y cirugía, Hospital Regional Huacho 2021.</p> <p>Objetivos Específicos Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión técnico-científico en hospitalización de medicina y cirugía, Hospital Regional de Huacho 2021.</p> <p>Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión humana en hospitalización de medicina y cirugía, Hospital Regional de Huacho 2021.</p> <p>Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión entorno en hospitalización de medicina y cirugía, Hospital Regional de Huacho 2021</p>	<p>Variable: Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado.</p>	<p>Dimensión 1: Técnico-científico.</p> <p>Dimensión 2: Humana</p> <p>Dimensión 3: Entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Eficacia • Eficiencia • Continuidad • Seguridad • Integridad • Respeto • Información • Satisfacción • Trato • Amabilidad • Ética • Comodidad • Amabilidad • Limpieza • Orden • Privacidad 	<p>Tipo de investigación: Descriptivo. Nivel de Investigación: Nivel II – Descriptivo. Diseño: No experimental. Enfoque: Cuantitativo. Población: 125 Muestreo es probabilístico estratificado Muestra: 95 Muestra ajustada: 54 Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario. Técnica de procesamiento de datos: Excel y SPSS 22 Prueba de validación: Programa estadístico SPSS</p>

Anexo 8. Datos Generales

Tabla 5.

Pacientes encuestados, según grupo etáreo en hospitalización de Medicina y Cirugía

Grupo etáreo	n	%
18 - 29	15	27.8
30 - 59	28	51.9
60 a+	11	20.4
Total	54	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a los pacientes en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021

En la tabla 5, se observa que del 100% (54) de los pacientes encuestados, el 51.9% (28) tienen una edad entre 30 – 59, seguido de un 27.8% (15) tienen una edad entre 18 – 29 y el 20.4% (11) tienen una edad mayor de 60 años.

Tabla 6.*Pacientes encuestados, según sexo en hospitalización de Medicina y Cirugía*

Sexo	n	%
Femenino	24	44.4
Masculino	30	55.6
Total	54	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a los pacientes en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021

En la tabla 6, se observa que del 100% (54) de los pacientes encuestados, el 55.6% (30) son del sexo masculino y el 44.4 (24) son del sexo femenino.

Tabla 7.

Pacientes encuestados, según tiempo de hospitalización en Medicina y Cirugía

Tiempo hospitalización	n	%
2 días	12	22.2
3 – 4 días	19	35.2
5 – 6 días	5	9.3
Más de 7 días	18	33.3
Total	54	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a los pacientes en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021

En la tabla 7, se observa que del 100% (54) de los pacientes encuestados, el 35.2% (19) estuvo hospitalizado de 3 – 4 días, el 33.3% (18) estuvo hospitalizado más de 7 días, el 22.2% (12) estuvo hospitalizado 2 días y el 9.3% (5) estuvo hospitalizado de 5 a 6 días.

Anexo 9. Evidencias Fotográficas

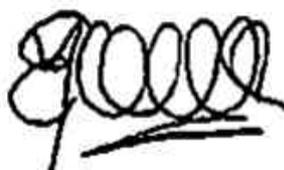




Mg. AGUIRRE ORTIZ, CIRILA MARGOT

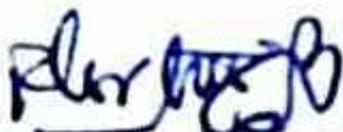
ASESOR DE TESIS

JURADO EVALUADOR



Dr. VALLADARES VERGARA, EDGAR IVÁN

PRESIDENTE



Mg. CASTILLO BEDON, FLOR MARÍA

SECRETARIA



Lic. CHIRITO LAURENCIO, SILVIA ISABEL

VOCAL