

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL
SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DE LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN,
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2020.**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: ROCIO DEL PILAR TAPIA RUIZ

Asesora:

Dra. SARA ELIZABETH PALACIOS SÁNCHEZ

Cajamarca - Perú

2021

COPYRIGHT © 2021 by
ROCIO DEL PILAR TAPIA RUIZ
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL
SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DE LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN,
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2020.**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: ROCIO DEL PILAR TAPIA RUIZ

JURADO EVALUADOR

Dra. Sara Elizabeth Palacios Sánchez
Asesora

Dra. María Elena Bardales Urteaga
Jurado Evaluador

Dra. Ruth Elizabeth Vigo Bardales
Jurado Evaluador

Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera
Jurado Evaluador

Cajamarca - Perú

2021



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 14:30 horas del día 16 de marzo de dos mil veintiuno, reunidos a través de <https://meet.google.com/mme-bxwi-sad>, creado por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por la **Dra. MARÍA ELENA BARDALES URTEAGA**, **Dra. RUTH ELIZABETH VIGO BARDALES**, **Dra. DOLORES EVANGELINA CHÁVEZ CABRERA**, y en calidad de *Asesora* la **Dra. SARA ELIZABETH PALACIOS SÁNCHEZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DE LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN, HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2020**, presentada por la **Bach. en Enfermería ROCIO DEL PILAR TAPIA RUIZ**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó **APROBAR** con la calificación de **18 (DIECIOCHO)** la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Enfermería ROCIO DEL PILAR TAPIA RUIZ**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, con Mención en **SALUD PÚBLICA**.

Siendo las 16:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dra. Sara Elizabeth Palacios Sánchez
Asesora

.....
Dra. María Elena Bardales Urteaga
Jurado Evaluador

.....
Dra. Ruth Elizabeth Vigo Bardales
Jurado Evaluador

.....
Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A mi familia que siempre me ofrecen el amor que me desean en vida profesional para seguir adelante con responsabilidad y deseo de superación.

Gracias a nuestro padre celestial por brindarnos salud y poder superarme cada día más de la vida.

Quiero dedicar a mis padres que me enseñaron buenos valores de superación responsabilidad en vida cotidiana por sus consejos que nos sirve como ejemplo para seguir adelante con el apoyo valioso de saber valorar a nuestra madre tierra naturaleza que debemos vivir el Aquí Hora.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a nuestro padre celestial por brindarme una linda familia hermosa, con sacrificio y esfuerzo mutuo valiosa por su apoyo incondicional paciencia para poder superarme y triunfar en la vida con su apoyo mutuo, humildad sencillez.

A los pacientes, que sin su contribución o hubiese sido posible e presente trabajo.

A todas las personas que de uno u otro modo me apoyaron en los trámites de documentos especialmente a mi Asesora Dra. Sara Palacios Sánchez.

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
LISTA DE TABLAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA CIENTÍFICO	01
1.1. Planteamiento y delimitación del problema de investigación científica	01
1.2. Formulación del problema	03
1.3. Justificación	03
1.4. Objetivos	04
1.4.1. Objetivo general	04
1.4.2. Objetivos específicos	05
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	06
2.1. Antecedentes del Estudio	06
2.1.1 Antecedentes Internacionales	06
2.1.2 Antecedentes Nacionales	09
2.1.3 Antecedentes Locales	11
2.1.4 Ubicación del problema en el contexto social	13
2.2. Bases Teóricas	14
2.3 Base legales	22
2.4 Definición de términos	23
2.5. Supuestos Hipotéticos	24
2.6 Variables	25

CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLÓGICO	26
3.1. Tipo de investigación	26
3.2. Ámbito de estudio	27
3.3. Población	27
3.4. Muestra	27
3.5. Unidad de análisis	29
3.6. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	29
3.7. Procesamiento de datos	30
3.8. Consideraciones Éticas	30
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
4.1. Resultados	32
4.2. Discusión	45
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
5.1. Conclusiones	47
5.2. Recomendaciones	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	56

LISTA DE TABLAS

Tabla 1:	Edad de pacientes atendidos	32
Tabla 2:	Sexo de pacientes atendidos	33
Tabla 3:	Grado de instrucción de los pacientes atendidos	34
Tabla 4:	Procedencia de los pacientes atendidos	35
Tabla 5:	Tiempo de permanencia de los pacientes atendidos	36
Tabla 6:	Diagnóstico clínico quirúrgico de los pacientes atendidos	38
Tabla 7:	Percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos	39
Tabla 8:	Percepción de la dimensión técnico-científico de los pacientes atendidos	41
Tabla 9:	Percepción de la dimensión humana de los pacientes atendidos	42
Tabla 10:	Percepción de la dimensión entorno de los pacientes atendidos	44

RESUMEN

La presente investigación descriptiva correlacional, tuvo como objetivo, Determinar el nivel de la percepción de la calidad de atención de enfermería de los pacientes atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico de la Unidad de Recuperación del Hospital Regional Docente de Cajamarca. La muestra estuvo conformada por 207 pacientes. Como instrumento se utilizó el cuestionario con Alfa de Cronbach de 0,740 elaborado por la autora. Se obtuvieron como principales resultados: la percepción del 56.04% de usuarios respecto a la calidad de atención que la enfermera le brinda es regular, 23.19% tiene una percepción buena, y el 20.77% tiene una percepción mala. Se concluyó que la percepción de la calidad de atención no es buena ya que en su mayoría es regular incluso hay un porcentaje significativo que considera que la atención que brinda la enfermera es mala, teniendo un mayor problema en el aspecto humano. La mayoría de los pacientes del área de Centro Quirúrgico Unidad de Recuperación percibieron la calidad de atención de enfermería.

Palabras clave: Servicio, enfermería, cuidado, atención, recuperación.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the level of perception of the quality of nursing care in the surgical center service of the recovery unit of the Regional Teaching Hospital of Cajamarca, Correlal descriptive type research. The sample was 207 users. The questionnaire that had a reliability of Crombach's Alpha of 0, 740 by the author was used as an instrument. They were obtained as main results: the perception of 56.04% of users regarding the quality of care that the nurse provides is regular, 23.19% has a good perception, and 20.77% have a bad perception about the quality of care offered by this professional. It was concluded that the perception of quality of care is not good as it is mostly regular there is even a significant percentage that considers the care provided by the nurse to be poor, having a greater problem in the human aspect. The head of the recovery unit Surgical Center service was recommended to coordinate with the head of nursing to conduct regular assessments of the level of quality of care provided by the nursing professional, mainly in the human aspect, being the least qualified, solving this with motivational training and talks that raise awareness of the importance of taking this aspect into account in patient recovery.

Key words: Service, nursing, care, care, recovery

INTRODUCCIÓN

En un plano mundial el profesional de enfermería, es considerado como los profesionales dentro del ámbito de la salud como el que tiene mayores responsabilidades y funciones, representando el 70% de la fuerza laboral en el ámbito de la salud.

Es así que el profesional de enfermería es el que se relaciona directamente con los procesos de atención a los usuarios, teniendo una cercanía significativa con ellos, y mediante sus habilidades y enfoque humanizado brindan la seguridad que dichos procesos necesitan. Además de ello el profesional de enfermería es un agente esencial en la prevención de los eventos adversos presentes en el sistema de salud (1).

En este sentido, en las instituciones de la salud, principalmente en las áreas post operatorias de recuperación, el rol de la enfermera es esencial ya que ella es quien monitorea la evolución en el proceso de recuperación del paciente tanto a un nivel físico como emocional, por lo que la atención que oferte tienen que ser de alta calidad, puesto que si hay falencias en el servicio podría haber complicaciones en la situación del paciente como las infecciones quirúrgicas o la demora en su recuperación y/o riesgo de vida para el paciente.

Estos aspectos son de vital importancia, considerando que el periodo postquirúrgico inmediato, para un paciente es una etapa crítica para el paciente, por la alta probabilidad de presentar complicaciones, por estas razones, todo paciente que haya sido sometido a anestesia general, regional, y/o sedación debe recibir los cuidados de enfermería post anestésicos apropiados en una unidad capacitada para ello, excepto si hay una orden contraria del anestesista /cirujano responsable del cuidado del paciente. (2)

Por otro lado la calidad en la atención es siempre un objetivo presente en cualquier organización, más aún en el ámbito de la salud en especial la atención que el profesional de enfermería brinda la cual es un oportunidad continua para definir la identidad del profesional, pues el desarrollo de sus conocimientos técnicos y científicos, se orientan esencialmente a la satisfacción de lo que el usuario necesita en términos de salud, lo que mejora calidad de atención dentro de la institución en todas las áreas, por lo que la mejora continua de sus funciones y habilidades es primordial para la calidad del sistema de salud.

(3) Generándose en el usuario o paciente una opinión de como el profesional de enfermería desarrolla sus funciones dentro de las instituciones de salud, lo que implica varios aspectos tanto técnicos como humanos, como la relación con sus pacientes y el desarrollo de sus actividades dentro de un contexto o entorno determinado. (3)

En el mismo contexto en diversas investigaciones denotan la importancia de siempre evaluar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, todo ello según la perspectiva del paciente o usuario, siguiendo la lógica de las demás organizaciones y ciencias que buscan la satisfacción de este grupo, quienes mencionan que el usuario es el principal indicador que define a la calidad de un servicio, de una institución o de un producto, por lo que esta investigación es importante porque muestra las características de la Percepción de la calidad de atención de enfermería que tienen los pacientes atendidos en el Servicio de Centro Quirúrgico de la Unidad de Recuperación, Hospital Regional Docente de Cajamarca.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA CIENTÍFICO

1.1. Planteamiento y delimitación del problema

Actualmente, es indiscutible que la calidad de atención en los servicios de salud en los diversos hospitales de numerosos países a nivel mundial, viene siendo un problema muy preocupante y un punto muy investigado, específicamente en las entidades de salud del sector público, esto según sus propios usuarios y pacientes. Hoy en día, al profesional de salud de enfermería, se le exige eficacia y eficiencia en el área asistencial, para brindar una atención de calidad, que el usuario exige como contraprestación a un pago o un derecho adquirido, considerando a la percepción del usuario como el análisis del cumplimiento de sus necesidades y expectativas. (4).

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), los eventos adversos de la atención insegura en todo el mundo son probablemente una de las diez principales causas de muerte y discapacidad en todo el mundo. En los países de ingresos altos, se estima que uno de cada diez pacientes se lesiona mientras está en el hospital. El daño puede ser causado por algunas complicaciones o procedimientos deficientes, casi el 50% de los cuales se pueden prevenir. Cada año, los pacientes experimentan 134 millones de situaciones inesperadas y dañinas debido a una atención insegura en hospitales en países de ingresos bajos y medianos, lo que resulta en 2.6 millones de muertes. (5).

A nivel de Latinoamérica la Organización Panamericana de la Salud, indica que una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento), de los individuos o de la

población, de una forma total y precisa. Por lo que, en países de América Latina como Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Bolivia, Ecuador, Perú, y Venezuela; evidenciaron la necesidad de revalorizar el concepto de satisfacción del paciente como eje fundamental de la calidad de atención en enfermería. (6)

Los estudios realizados Sangama L. una investigación enfermería en el servicio de Medicina del Hospital II- Tarapoto, marzo – agosto 2018”, determinado como es resultado con respecto a la percepción del paciente frente al cuidado de enfermería, 98 % una opinión favorable y un 0,8 % siendo indiferente no favorable (7).

En nuestro país el 35.9% de quejas y consultas de los pacientes está relacionado con el acceso a los servicios de salud, y con mayor reincidencia en sanciones se debe a la falta de atención oportuna; hasta mediados del año 2017 se han supervisado en SubSalud a 1,000 centros médicos públicos y privados en Lima y provincias, sancionando a 40 instituciones con multas por más de S/ 1.9 millones, lo que es una situación preocupante, además esta situación llega a todos los servicios más aun en negligencias con el paciente después de una operación. (8).

Actualmente SubSalud siempre supervisa a las instituciones para garantizar el servicio de salud que los pacientes se han atendidos con el perfil profesionales mayor garantía altamente especializado sin dificultades denuncias como profesional de enfermería y a lo largo de mi experiencia laboral se debe brindar

un proceso integral holístico en el Servicio de Centro Quirúrgico de la Unidad Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca, se pudo observar al conversar con los pacientes que la opinión con respecto a la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería, generalmente es poco favorable,

teniendo como principales causas deficiente comunicación, trato inadecuado para la calidad de atención que brinda la enfermera por lo cual se plantea las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la percepción calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico Unidad Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca del personal de Enfermería?

1.3. Justificación

En la actualidad de acuerdo a la experiencia de los profesionales de la salud y de los pacientes, se ha podido observar que la atención que brinda el personal de enfermería en el Centro Quirúrgico Unidad De Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca, se ha visto afectada por el incremento de los pacientes, donde la atención se ha vuelto un tema de cantidad mas no de calidad, lo que se suma que el personal de enfermería no aplica sus conocimientos, además de brindar un trato no humanizado a los pacientes, tanto en los procedimientos y tratamientos. este se justifica porque el instrumento para la recolección de datos sobre la percepción del paciente, respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería, es de alta confiabilidad.

De igual manera el estudio brinda información del análisis de datos que se obtuvo de los pacientes que permitirán conocer la realidad problemática de una forma más cercana a la realidad, con lo cual se podrá sugerir posibles soluciones que permitan una disminución en lo observado.

Por ello, se hizo necesario investigar lo que perciben los pacientes en su atención deficiente comunicación (explicaciones poco claras, deficiente interés por sus problemas de salud), Inconformismo por un trato inadecuado por falta de actitud profesional, carecen de habilidades y conocimientos propios de su profesión, poco compromiso en fomentar un clima de confianza, que permita al paciente a manifestar sus sentimientos preocupaciones y temores, inadecuada calidad de la información, al realizar sus cuidados con poco respaldo científico y poco respeto por la intimidad o individualidad del paciente al realizar sus actividades, no permitir relaciones con sus familiares, deficiente tiempo dedicado a su atención. Por lo cual es necesario investigar cómo se está desarrollando la calidad de la atención que brinda la enfermera en razón de la percepción del paciente.

Este estudio es útil primordial que la enfermera cada día esta constante en evaluación del servicio, eleva la calidad de atención, y por ende se obtiene una mejor satisfacción del paciente en su salud. Y finalmente académico, porque la metodóloga de investigación valida los instrumentos y los métodos de recolección dimensión técnica científica, dimensión humana, dimensión entorno, variables los datos servirán para otras investigaciones.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la percepción calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico Unidad Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca del personal de Enfermería

1.4.2. Objetivos específicos

Identificar la percepción calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en la dimensión técnica científica en el Servicio Centro quirúrgico Unidad Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca del personal de Enfermería.

Describir la percepción calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en la dimensión humana en el Servicio Centro Quirúrgico Hospital Regional Docente Cajamarca del personal de Enfermería.

Identificar la percepción calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en la dimensión entorno en el Servicio Centro Quirúrgico Unidad Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca del personal de Enfermería.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1 Antecedentes Internacionales:

Silva, J. et. al. (2016) en México, presentó su trabajo cuyo objetivo fue Determinar la percepción del paciente en relación a la atención brindada por el personal de enfermería. El estudio fue con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y corte transversal, con una muestra de 50 usuarios, utilizando como instrumento dos cuestionarios el primero fue el perfil social y el segundo la percepción del paciente del cuidado de enfermería, obteniendo como resultado, medianamente favorable en el componente técnico e interpersonal y desfavorable en el componente confort. Los resultados apuntaron la necesidad de un proceso reflexivo por parte del personal de enfermería para mejorar la atención, la percepción del paciente y brindar un cuidado de calidad. (9).

Llano, C. y Hermida, P. (2017) Quito, llevaron a cabo un estudio de investigación titulado “Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del hospital Enrique Garcés”, donde su propósito fue encontrar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. El estudio descriptivo, transversal y no experimental. La muestra estuvo constituida por 50 pacientes, obteniéndose, como conclusión que la calidad de atención es excelente, es decir el cuidado brindado por el profesional de enfermería es óptimo, donde los pacientes refieren sentirse satisfechos y muy agradecidos por dicha atención (10).

Boza, R. y Solano, E. (2016), Costa Rica, en su tesis “Percepción de la Calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional de Niños”, donde su propósito fue identificar la percepción de la calidad que tenían los usuarios. La muestra fueron 122 padres de familia de los niños hospitalizados, utilizando como instrumento al cuestionario llamado Empathic (Empowerment of Parents I the Intensive Care), determinándose que los padres consideran como excelente la atención en salud en relación con la satisfacción de la información recibida, siendo esta oportuna adecuada y objetiva, con respecto a la relación con el cuidado consideraron que fue adecuada, coordinada y competente; no obstante no se encontraron satisfechos con la empatía recibida en sus atención y finalmente en relación con la actitud profesional calificaron como auténtica, sensible y prudente (11).

Blanco V. y Verónica (2018), realizo una investigación titulada: Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía de un Hospital Público de Lima. El objetivo de la investigación fue determinar la percepción que tiene usuario sobre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería. Concluyó que la percepción global sobre la calidad del cuidado humanizado de enfermería fue de regular en las dimensiones: , Científica, de satisfacción de necesidades y que un menor porcentaje percibió como deficiente evidenciado porque que casi nunca los hicieron sentir que estaban cerca. Esta tesis contribuye a nuestra investigación; ya que se relaciona con la misma variable de estudio, constituyendo que sus emociones y sentimientos es primordial (11).

Botón, S. (2017) Guatemala, realizó una tesis titulada “Satisfacción del usuario de la atención que recibe el personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017”, donde el propósito fue identificar la satisfacción del usuario de la atención que recibe. Por otro lado, el estudio fue tipo descriptivo - cuantitativo, con una muestra de 103 usuarios, la información fue recolectada mediante un cuestionario, teniendo como conclusión que el 29% de los usuarios no estuvieron satisfechos con la atención brindada por el personal profesional de enfermería (12).

Maggi, W. (2018), Guayaquil, realizó un estudio titulado “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.” Con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción del usuario, estudio de tipo transversal-analítico; teniendo como muestra a 357 apoderados, llegando a la conclusión que en el servicio de emergencia pediátrica el personal profesional no brindaba seguridad al paciente, reflejando un deficiente trato con calidez (13).

Meléndez M y Garza Madrid (2017) realizo un estudio sobre la percepción del usuario quirúrgico acerca de la seguridad en el ámbito hospitalario ,resultado es regular de 40.77% el trato digno la cual se les llama por su nombre ,el 24 % de los usuarios contestaron en desacuerdo respecto a la información que la mayoría de los usuarios refieren percibirse seguros durante su estancia de hospitalización , conclusiones fueron la percepción del usuarios en el personal de enfermería el uso adecuado de lenguaje , no propicia un estancia agradable (14).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Ruiz M, Medina, P. (2017) Tingo María, realizó un estudio de investigación satisfacción del paciente postoperado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de Unidad recuperación cuyo objetivo que el 17 % de ellos revelo sentirse satisfecho por los cuidados del profesional de enfermería ,por la accesibilidad a los servicios de enfermería el 59%.6 de los usuarios percibidos sentirse insatisfecho ,contrario a ello el 12,8% expresaron sentirse satisfechos ,el 34% ,percibido insatisfacción y un 14 ,9% revelo sentir satisfacción al respeto ,mediante satisfacción percibido ,frente al nivel regular de cuidados postoperatorios que brinda el profesional de enfermería (15).

Huarcaya, R. (2015), Andahuaylas, realizó un estudio denominado “Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas”, con una población de 896 de usuarios, teniendo como muestra 269 usuarios, concluyendo que el 50,19% consideran una regular percepción, con 37,55% consideran una mala percepción y un 12,27% una buena percepción acerca de la atención que brinda el enfermero (a) (16).

Sifuentes, G. (2016), Trujillo, en su tesis de maestría denominado “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo”, teniendo como diseño de investigación de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, su muestra estuvo conformada por 194 pacientes del servicio, para llevar a cabo la investigación utilizaron dos instrumentos, siendo estos, la escala de satisfacción del usuario y calidad del cuidado basado en el enfoque teórico Donabedian, obteniendo como resultado, con el 51% perciben un nivel poco satisfactorio, el 27,8% un nivel satisfactorio, el 5,2% perciben un nivel muy satisfactorio y un 16% refiere insatisfacción con respecto al cuidado de enfermería, Además referente a la calidad

del cuidado el 72,2% califican como regular, el 17% como Buena y el 10,8% como mala (17).

Castro, C., et.al. (2016), Iquitos, realizaron una investigación titulada “Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan”. Estudio cuantitativo, de diseño no experimental con una muestra de 129 pacientes, en sus resultados obtuvieron que un 89,9% manifestaron que la atención fue buena, el 72,9 % considero que un 72,9% proporcionan un trato humano alto, un 81,4% recibieron una alta claridad en la información, además calificaron como nivel medio al cuidado estandarizado del personal profesional de enfermería, se puede visualizar que el cuidado de enfermería no es el todo holístico (18).

Rodríguez, D. (2017), Ayacucho, realizó una investigación titulada “Percepción sobre la calidad de atención y conocimiento e los usuarios el Sistema de Atención Móvil de Urgencias y Emergencias”, La metodología de investigación fue cuantitativa, de tipo no experimental y el diseño asumido es el descriptivo correlacional de corte transversal consideró una muestra de 71 usuarios, detallando que un 52,1% de la atención es regular y un 23,9% fue deficiente (18).

Inca, M. (2017), Lima, presento su investigación “Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería de Centro Quirúrgico de la Clínica Internacional Sede San Borja”, con el propósito fue identificar la percepción del paciente, estudio de tipo cuantitativo método descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 82 pacientes, utilizaron como técnica a la entrevista, aplicando el instrumento de escala de Likert, obteniendo como resultado, el 50 % de los pacientes su percepción es medianamente favorable, el 31.7 % perciben al cuidado como favorable y el 18.3 % desfavorable el cuidado de enfermería, llegando a la conclusión que los pacientes

perciben al cuidado como medianamente favorable en el Servicio de Sala de Operaciones, siendo su percepción favorable y medianamente favorable en sus dimensiones estudiadas (19).

2.1.3 Antecedentes Locales

Carmona, J. (2015) Cajamarca, en su estudio de investigación “Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general”, en su estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, tuvieron como muestra a 65 pacientes, utilizando como instrumento el cuestionario de calidad de cuidados de enfermería tipo Likert, se obtuvieron como resultados que el 44,6% perciben el cuidado de enfermería como regular (No Buena), y un mismo porcentaje de un 27,7% como mala y buena. Así mismo en el estudio consideran que la dimensión de mayor cumplimiento fue la del entorno seguido de la humana y técnico científico (20).

Bustamante, E. (2015), Chota, en su estudio titulado “Percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención de enfermería Hospital José Soto Cadenillas Chota 2015”, tuvo como propósito describir y analizar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención, siendo el estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, su muestra estaba conformada por 54 pacientes hospitalizados en los servicios de Cirugía y Medicina, encontrándose como resultado lo siguiente, con un 33,3% calificaron como favorable, un 61,1% medianamente favorable y un 5,6 % medianamente desfavorable, llegando a la siguiente conclusión según sus dimensiones: Los pacientes del Servicio de Medicina y Cirugía perciben la atención como medianamente favorable tanto en la dimensión del componente interpersonal y del entorno (21).

Sánchez, M. (2017), Cajamarca en su tesis titulada “Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017”, tuvo como propósito determinar y analizar la calidad de la atención de salud y la satisfacción del usuario externo. Investigación descriptiva, correlacional y de corte transversal, su muestra constó de 142 usuarios externos; utilizando como técnica a la entrevista personal recopilando la información a través del instrumento un cuestionario llamado Percepción de la satisfacción del usuario externo, obteniendo que los usuarios externos que acuden al Centro de Salud evalúan la calidad de atención como buena, y a la vez satisfechos con la atención de salud (22).

Tarrillo, J. (2017), Jaén, en su estudio de investigación titulada “Percepción del usuario acerca de la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Medicina del Hospital General de Jaén”, tuvo como propósito identificar la percepción del usuario acerca de la calidad del cuidado enfermero. El estudio es de tipo descriptivo, de corte transversal, con una muestra de 104 pacientes, llegando a la conclusión de que los usuarios del servicio de medicina de dicho hospital perciben la calidad de cuidado enfermero con un 63 % como buena. Siendo percibidas por el usuario a las mejores dimensiones, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía (23).

Rojas, O. (2018) Jaén, realizó una tesis titulada “Percepción del usuario acerca del cuidado Humanizado de enfermería personas con VIH/SIDA atendidas en el Hospital General de Jaén, 2018”, donde su propósito fue identificar la percepción del usuario acerca del cuidado humanizado, estudio de tipo descriptivo de corte transversal, tuvo como muestra a 90 pacientes atendidos en la Estrategia Sanitaria de Control y Prevención del IH/SIDA, aplicaron un cuestionario llamado Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE), encontrándose la siguiente conclusión,

según la percepción del usuario siendo esta regular acerca el cuidado humanizado en sus dimensiones estudiadas: cualidades del hacer de enfermería, apertura a la comunicación enfermero – paciente y disposición para la atención (24).

2.1.4 Ubicación del problema en el contexto social

Dentro del desarrollo conceptual y metodológico con respecto a la evaluación de la calidad de la atención tanto en el ámbito nacional como internacional en la última década se han basado en el precepto del modelo que fue desarrollado por Donabedian. El cual es un aporte esencial que ha permitido de forma ordenada medir los fenómenos relacionado a la calidad de atención en el servicio de salud. Por lo que el modelo supone que la calidad que se obtiene es reflejo claro de la atención que se brinda, lo que significa que no todos los resultados sean fáciles o de manera exclusiva imputables a los procedimientos, por lo que no todos los aspectos dependerán de forma directa de la infraestructura disponible. Asimismo, Donabedian refirió que la atención en la salud se debe a tres elementos la atención técnica, la relación interpersonal y el medio ambiente o conocido como entorno que se trata de la comodidad de los usuarios ante la infraestructura ofrecida en el servicio. La forma de comenzar a traducir las abstracciones generales de la formulación de conceptos en atributos de cuidado más detallados que representarán su calidad es a través de la exploración “empírica” de la experiencia cotidiana; con el fin de extraer las opiniones expresadas por pacientes, médicos y administradores, los juicios que comparten sobre la calidad, así como aquellos en los que difieren.

2.2. Bases Teóricas:

2.2.1 Percepción de la calidad de atención de enfermería

En cuanto a la percepción se presentan en las investigaciones diversas conceptualizaciones que han ido complementarse a través de los años, pero entre esta teoría la más significativa es la del psicólogo Kevin Brand Neisser, quien en su investigación considero que es un proceso que tiene una naturaleza activa como constructiva es muy valioso que los pacientes perciben más un conjunto de detalles de nuestra forma de ver o sentir las cosas o situaciones percibido como una totalidad ,es un acto contemplado de cada persona a ser subjetiva en el ser humano (25)

Por otro lado, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud la calidad en la atención de la salud se considera como la acción de lograr que cada usuario o paciente reciba un conjunto de servicios, diagnósticos, terapias entre otros con un cierto nivel de calidad con el propósito de poder satisfacer necesidades específicas que tomen en cuenta los factores propios del paciente, así lograr un servicio con un mínimo de riesgos y la máxima satisfacción de los pacientes. (26) .

Así mismo según Henderson, mencionó que la calidad en la atención que brinda la enfermera es una consecución de características y acciones que son necesarias para la recuperación o restablecimiento de la salud de los pacientes que la enfermera actúa a realizar actividades para mantener la salud y el equilibrio emocional y fisiológico. (27).

Por otro lado, la investigadora Redhead Magíster en Gerencia De Servicios De Salud mencionó que la calidad de la atención es un conjunto integral de actividades que son planificado y fundamentado en metas específicas además de la evaluación de los desempeños, en todo el nivel de atención, con el propósito de una mejora continua y que

tiene como objetivo principal la satisfacción del paciente o usuario con el servicio de atención recibido (28).

Así mismo según Donabedian ,los sistemas de salud se ha evolucionado en el ámbito para la investigación ,hizo hincapié en el tema peculiar de la calidad de la atención a la salud su artículo fundamental habla en la evaluación visión de la calidad que constituyen la sistematización definitiva de conceptos ,métodos y evidencia que determina utilidad para el paciente ,luego de haber tomado en cuenta un balance de las ganancias y pérdidas implicadas en todas las partes del proceso de atención , la calidad de atención debe enfocarse al menos cuatro aspectos fundamentales : una apropiada prevención tratamiento basado en evidencias ,debe evitarse o reducirse los posibles daños primarios o secundarios ,para respetar la dignidad y derechos de los enfermos, garantizando una formación de recursos competente en los profesionales de la salud .

Teoría de la calidad en salud (AVEDIS DONABEDIAN) :

Según Donabedian, en las ciencias de la salud es primordial para ciencia tecnología para Para Donabedian ,los pacientes consideran fundamental en la atención que reciben ,la empatía y la capacidad de respuestas a sus demandas ,la información que reciben ,el respeto por sus virtudes ,sus prioridades, en sus presuradas atención y la posibilidad de expresar sus necesidades ,la calidad de los cuidados que se valora de forma diferente por parte de los profesionales a los pacientes ,así el personal de enfermería sobre desvalora aspectos psicológicos de los cuidados, es valioso y fundamental medir la calidad de los cuidados desde perspectiva del paciente ,para una evaluación de la calidad asistencial el manejo de un problema personal de salud, la cual se acompaña de la interacción social económica entre paciente enfermera (0) .

Dimensión 1: Técnico-científica

Esta dimensión se relaciona con el manejo de los avances científicos en la materia de la salud, asimismo con la capacidad de los profesionales en el manejo de estas herramientas, durante la atención y el cuidado de los pacientes para una mayor eficiencia y exactitud en los diagnósticos y tratamientos, con lo cual se da una mayor seguridad. (29).

Así mismo se le considera como el manejo de la tecnología con el respaldo del conocimiento científico durante la atención de los pacientes, donde se respeta la ética y la calidad controlando los riesgos e incrementando los beneficios, esto con procedimientos seguros que son evaluados constantemente. (30).

Fiabilidad: Cualidad de una prueba diagnóstica que indica que es muy específica y muy sensible. Así mismo se refiere a la acción de un individuo cuando se obtienen los mismos resultados en sucesivas aplicaciones realizadas en situaciones similares. (31).

Credibilidad: Este elemento está relacionada con la confianza que se tiene con los profesionales o personas que ofrecen un servicio, por lo que se relaciona con el éxito profesional y personal. Por lo que las personas con credibilidad generan una confianza en los demás, motivándolas a realizar o disponer de ciertas actividades y servicios. (31).

Información: La información es una asociación de datos que forman o son parte de un mensaje que se pretende y transmitir. La información asimismo permite que la persona pueda resolver problemas y tomar decisiones, con uso de la razón por que se basan en el conocimiento. (32).

Educación: La educación al paciente se debe brindar tanto en el momento preoperatorio, como en el post operatorio, entendiéndose por educación a la información que ofrezca el profesional de enfermería al usuario, respecto a su propio cuidado, a su estancia durante

su hospitalización, al respeto a las normas institucionales, entre otros. La educación va a permitir la participación del paciente en su autocuidado, mejorando el apoyo psico-emocional y un cuidado integral y holístico. (33).

Seguridad: Este aspecto es parte del cuidado de enfermería donde se brinda la certeza de que cada procedimiento aplicado en el paciente solo busca su bienestar y la reducción de los riesgos tanto físicos como psicológicos, esto importante para el paciente como para sus familiares. Por su parte Maslow menciona que el individuo para obtener la salud deseada es necesario que se le brinde un lugar que le brinde protección y lo libre de amenazas y riesgo que puedan perjudicar su salud y calidad de vida. Dichas características se relación a la educación del paciente, así como de sus familiares, la información de la enfermedad, de los servicios, el cuidado de las condiciones físicas, y la reducción del riesgo de complicaciones. (34).

Dimensión 2: Humana

En cuanto al aspecto humano de la atención de enfermería se define como un elemento reciproco y de naturaleza única, por lo que es un elemento esencial en la labor de la enfermería aumentando la armonía en su relación con el paciente, donde se le considera como un ser multifactorial tanto de mente, cuerpo y espíritu, importante para el conocimiento tanto del individuo como para sí mismo. Por lo que desde este punto de vista se menciona que el trabajo de la enfermera no solo se basa en su aspecto técnico, científico, sino que es necesario para su profesión la aplicación de la humanidad y moralidad en el proceso del cuidado justamente humano. (35).

Cortesía: Se define como un conjunto de normas que detallan como debe ser el comportamiento del individuo, dentro del sistema social, las cuales se desarrollan en la interrelación con otras personas, lo que evita los conflictos en varias situaciones. (36).

Empatía: Esta es parte de la inteligencia emocional, el cual es una destreza que permite conocer la situación que pretende expresar otra persona, o el mensaje que quiere transmitir, asimismo esta estrategia permite comprender por la situación, que está pasando el paciente y poder establecer una interrelación más efectiva que permita un diagnóstico más oportuno. Esta habilidad desarrolla una mejor simpatía entre las personas y la generación de sentimiento positivos. (37).

Comunicación: La comunicación comprende el uso de la conciencia de la persona que ayuda y acompaña al prójimo que necesita, afrontar para entrar en confianza con el usuario que empieza desde el momento que ambas se ponen en contacto y es un compromiso a seguir ayudando y saber escuchar. (38).

Asimismo, la comunicación se define como el uso de palabras dentro de la interacción con otras personas conocido como lenguaje, así como aquellas expresiones que permiten transmitir algún mensaje. (39).

Confianza: La confianza se es un aspecto psicosocial que permite a la persona o a un grupo tener una opinión favorable de una acción o de una persona que refleja una forma de actuar que es considerada como factible. Por lo que la confianza asimismo es considerada como la seguridad que se tiene frente a un hecho. Dicho elemento es una cualidad propia de los seres vivos, esencialmente de las personas, en el caso de los animales la confianza es algo más instintiva siendo el caso de los humanos una cualidad que se desarrolla conscientemente por lo que se requiere de la voluntad de la persona para poder confiar en algo o alguien, descrita en algunas investigaciones como una emoción positiva. (40).

Comprensión: Empatizar en la profesión enfermera significa percibir en profundidad el significado especial y único que para cada enfermo en particular tiene de su enfermedad,

cómo la entiende, la siente o incluso el proceso de aceptación de la misma. La enfermera debe tener la habilidad de percibir los sentimientos del paciente, “ponerse en su lugar”, para comprender en profundidad su situación. Debe obtener una percepción particularmente fina y sensible de los sentimientos, vivencias, etc., de la otra persona con la intención de conectar con el mundo interior del otro y el propósito de facilitarle la resolución de sus crisis. (41).

Dimensión 3: Entorno

En lo que respecta a la dimensión entorno la atención de la enfermería se desarrolla con procesos que brindan condiciones de comodidad en la atención del paciente mediante un clima agradable y privacidad en el proceso. De igual manera los servicios de salud son susceptibles a la medición de la calidad por parte del usuario, pues los hallazgos obtenidos son útiles para favorecer la atención, disminuir los costos, motivar al personal y crear una diferenciación respecto a la competencia. (42).

Dentro del mismo contexto se menciona que la dimensión entorno se refiere a que los servicios que se brinda en el sistema de salud, deben contar con condiciones de comodidad y confort además de limpieza, privacidad, entre otros, así como una adecuada ambientación y sobre seguridad donde el paciente este confiado de que el servicio que se le brinda no representa un riesgo. (43) .

Iluminación: Las habitaciones del hospital son el lugar donde los pacientes pasan la mayor parte del tiempo, por este motivo, el objetivo principal será el de diseñar una iluminación agradable que contribuya a mejorar su bienestar con la intención de crear un ambiente saludable y propiciar una recuperación más rápida. Por otro lado, las habitaciones también son áreas de trabajo para el personal y por consiguiente requieren

de instalaciones integradas, así como unos niveles de iluminación adecuados en ciertos momentos puntuales para llevar a cabo su trabajo. (44).

Ventilación: Los entes sanitarios a nivel mundial tienen requisitos estrictos para mantener a sus pacientes, empleados y visitantes 100% seguros, y uno de ellos es la ventilación efectiva en áreas de cuidado principales como las habitaciones de los pacientes o críticas como por ejemplo las salas de cirugía. Para lograr este objetivo es indispensable integrar un compresor de aire grado médico eficiente que se adapte a las dimensiones y necesidades del hospital, este apoya a los principales sistemas de ventilación en cuanto a la circulación de aire libre de microorganismos y bacterias que puedan propagarse por todo el lugar. (45).

Privacidad: La “privacidad” o “confidencialidad” están directamente relacionados con valores normativos, que rigen las prácticas de los profesionales de salud. No obstante, conceptualmente, privacidad y confidencialidad difieren entre sí: la primera se refiere al estatus o derecho a la intimidad, permitiendo confianza y seguridad al usuario para revelar algo íntimo; la segunda, debe garantizar que la revelación sea mantenida en secreto. La confidencialidad puede además definirse como un tipo de privacidad informativa y tiene lugar en la asistencia de la salud cuando una información es revelada al profesional en el contexto de la relación clínica y, éste, al tomar conciencia de ella, se compromete en la no divulgación a terceros sin la autorización del informante. (46).

Así mismo la privacidad del paciente se refiere al derecho que tienen los pacientes de determinar cuándo, cómo y hasta donde se puede compartir su información médica. Donde dicha información debe ser protegida y solo consultada por personal de salud involucrada en el caso del paciente. (47).

Ruido: Los establecimientos de salud son espacios donde los pacientes requieren de descanso para recuperar su salud; sin embargo, no están exentos de la contaminación sonora provocada por agentes internos y externos que perjudican el proceso de recuperación. Aun cuando estén a bajo volumen, alarmas de los monitores, motores de incubadoras, conversaciones en voz alta del equipo de salud, sonido de teléfonos y ruidos de las ruedas de los coches, entre otros ruidos molestos, estos impiden la organización del sueño, el descanso necesario del paciente para un óptimo proceso de recuperación de su salud. (48).

Integralidad: La integralidad de la práctica que produce el cuidado se vincula entonces con el reconocimiento de lo diferente y singular del otro en su forma de vivir, de pensar, de estar en el mundo, de desear como productor de vida y de otros saberes. Se trata de dejarse afectar por el encuentro para construir, juntos, las estrategias cuidadoras que, desde esta perspectiva, serán integrales. Se trata de poner la centralidad de las prácticas de cuidado en las demandas y necesidades de las personas y de los colectivos para desde allí resignificar modos instituidos como, por ejemplo, la clínica. A propósito de esta, partimos de la comprensión de que todos hacen clínica[c], después de todo, no se limita al trabajo de diagnosticar, curar y hacer pronósticos, sino que también es un espacio de intercambio, compartido, a partir de las necesidades y de los diferentes modos tecnológicos de actuar. (49).

Asimismo, la integralidad requiere identificar la gama completa de necesidades de salud de los pacientes y disponer de los recursos para manejarlas. Comprende la asunción de labores no sólo curativas, sino también preventivas y de promoción de la salud, exigiendo a menudo ofrecer otros servicios como las visitas a domicilio y el trabajo de los asistentes sociales. Igualmente, la vinculación-coordinación con sectores como salud pública,

educación, deporte, asociaciones ciudadanas, urbanismo, medicina laboral, etc. es una de sus virtudes, complejidades y competencias. (50) .

2.3 Bases legales:

- Ley 26842, ley general de salud

Artículo 1º.- Toda persona tiene el derecho al libre acceso a prestaciones de salud y a elegir el sistema previsional de su preferencia.

Artículo 2º.- Toda persona tiene derecho a exigir que los bienes destinados a la atención de su salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación y a todas aquellas que se acreditaron para su autorización. Así mismo, tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares; de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales.

Artículo 4º.- Ninguna persona puede ser sometida a tratamiento médico o quirúrgico, sin su consentimiento previo o el de la persona llamada legalmente a darlo, si correspondiere o estuviere impedida de hacerlo. Se exceptúa de este requisito las intervenciones de emergencia.

Artículo 37º.- Los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo, cualquiera sea su naturaleza o modalidad de gestión, deben cumplir los requisitos que disponen los reglamentos y normas técnicas que dicta la Autoridad de Salud de nivel nacional relación a planta física, equipamiento, personal asistencial, sistemas de saneamiento y control de riesgos relacionados con los agentes ambientales físicos, químicos, biológicos y ergonómicos y demás que proceden atendiendo a la naturaleza y complejidad de los mismos, Ley 27669 ley del trabajo del enfermero .

2.4 Definición de términos:

Percepción: Es un proceso cognitivo donde el sujeto tiene una idea previa de algo, antes de tener el conocimiento específico sobre ello, para poder contrastarlo después con lo estructurado previamente.

Calidad de atención: es el desarrollo de los procesos de atención cumpliendo con ciertos estándares para maximizar los beneficios del paciente o usuario de salud.

Fiabilidad: Es cuando un proceso, individuo, o dispositivo es cumple con un determinado propósito en cualesquier circunstancias con el mismo o similar resultado.

Credibilidad: La credibilidad es básica en las relaciones humanas. Es el resultado de la honestidad, la congruencia y la rectitud.

Información: una serie de datos que representan un conocimiento o mensaje específico.

Educación: son los procesos por el cual se establece el aprendizaje y enseñanza de diversos conceptos, habilidades y valores dentro de la sociedad.

Seguridad: Es la certeza que se tiene sobre algo, en salud esto es esencial para el paciente ya que el servicio está enfocado en la recuperación de su salud bajo ciertos procedimientos, con un mínimo de riesgo.

Cortesía: es un comportamiento del individuo que está desarrollado en base a la solidaridad, amabilidad, a la educación, y al trato humanitario.

Empatía: Es una cualidad del ser humano que le permite comprender la situación de otro individuo.

Comunicación: Es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información.

Confianza: En sociología y psicología social, la confianza es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos.

Comprensión: Es la acción de entender a través de la formulación de conceptos la naturaleza o sentido de un fenómeno específico.

Privacidad: La privacidad puede ser definida como el ámbito de la vida personal de un individuo, quien se desarrolla en un espacio reservado, el cual tiene como propósito principal mantenerse confidencial.

Integralidad: La integralidad requiere identificar la gama completa de necesidades de salud de los pacientes y disponer de los recursos para manejarlas. Comprende la asunción de labores no sólo curativas, sino también preventivas y de promoción de la salud, exigiendo a menudo ofrecer otros servicios como las visitas a domicilio y el trabajo de los asistentes sociales.

2.5.- Supuestos Hipotéticos

H_a: Los pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico de la Unidad de Recuperación, Hospital Regional Docente de Cajamarca perciben la calidad de atención de enfermería es buena.

H₀: Los pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico de la Unidad de Recuperación, Hospital Regional Docente de Cajamarca perciben la calidad de atención de enfermería no es buena.

2.6. Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDIDAS	NIVELES Y RANGO DE LA VARIABLE
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	La calidad de atención es definida como un conjunto integrado de actividades planeadas, basados en la definición de objetivos explícitos, siendo uno de los objetivos de este enfoque para obtener la mayor satisfacción posible de los consumidores de la atención de salud. (27)	Técnico-científica	Es la respuesta que tiene el usuario en razón de como el profesional de enfermería utiliza sus conocimientos para brindarle un servicio.	Fiabilidad Credibilidad Información Educación Seguridad.	1-7	Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Buena Regular Mala.
		Humana	Es la respuesta que tiene el usuario en razón del trato y el comportamiento que el profesional tiene hacia él, si es considerado como humano y tratado como tal.	Cortesía Empatía Comunicación Confianza Comprensión.	8-21	Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Buena Regular Mala.
		Entorno	Es la respuesta que tiene el usuario en razón de cómo percibe el entorno en donde es atendido.	Iluminación Ventilación Privacidad Ruido Integralidad.	22-28	Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Buena Regular Mala.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación:

Tipo:

Es aplicada porque También recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada depende de los resultados y avances de la investigación básica. Es decir, toda investigación aplicada requiere un marco teórico, aunque lo que le interesa son las consecuencias prácticas (51) .

Así mismo la investigación es de enfoque cuantitativo, puesto que las variables serán medidas a través de datos estadísticos. (52).

Nivel

Es descriptivo; porque describirá las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las variables de estudio (53).

Diseño

El diseño que se utilizará en la presente investigación de corte transversal, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables y porque los datos fueron recolectados en un periodo de tiempo determinado. En este sentido la investigación responderá al siguiente Esquema:

M  **O**

Dónde:

M = Muestra.

O = observación (Percepción de la calidad de atención).

3.2. **Ámbito de estudio**

La investigación se realizó en Hospital Regional Docente de Cajamarca, ubicado en el distrito de Cajamarca, provincia y departamento de Cajamarca, que pertenece al Ministerio de Salud (MINSA), el cual es un establecimiento público de salud, categoría II-2, hospital referencial, con más de 50 años de servicios a la población. Es considerado un hospital de alta complejidad por las especialidades que oferta. Así mismo la investigación se centrará en el servicio de Centro Quirúrgico de la Unidad de Recuperación. El Servicio de Cirugía cuenta con 48 camas, las que están distribuidas de acuerdo a las siguientes especialidades: Cirugía General cuenta con 26 camas, Traumatología 8 camas, Urología 6 camas, quemados 3 camas, Oftalmología 3 camas, Otorrino 1 cama y para Cabeza y Cuello 1 cama. En este servicio trabajan 18 enfermeras y 16 técnicos de enfermería, distribuidos según su horario de atención mensual.

3.3. **Población**

La población de estudio estuvo constituida por 450 usuarios del Servicio de Centro quirúrgico de la unidad de recuperación, Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2020.

$$N = 450$$

3.4. **Muestra**

Para definir el tamaño de la muestra a trabajar en la investigación, se aplicó la siguiente fórmula correspondiente a poblaciones finitas:

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

Donde:

N: Población (450)

Z: Nivel de confianza (95%: 1.96)

P: Probabilidad de éxito (0.5)

Q: Probabilidad de fracaso (0.5)

E: Error estándar (0.05).

Reemplazando:

$$n = \frac{450 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(450 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

n= 207 usuarios.

Muestreo: El presente estudio es probabilístico aleatorio simple, el cual es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado. Como en el presente caso donde la cantidad de la muestra se obtuvo a través de la ecuación para poblaciones finitas, por otro lado, a través del azar (aleatorio simple) se obtuvo quienes conformarían las muestras de un grupo que cumplía con los criterios de inclusión.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- ✓ Usuarios que desearon participar previo consentimiento informado.
- ✓ Usuarios que fueron atendidos en el Servicio de Centro Quirúrgico de la unidad de recuperación
- ✓ Usuarios mayores de 18 años

- ✓ Usuarios atendidos con anestesia raquídea, local endovenosa general no complicado.

Criterios de exclusión

- ✓ Usuarios menores de edad.

3.5. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por cada uno de los usuarios que participaron en el estudio que fueron atendidos en el Servicio de Centro Quirúrgico de la Unidad de Recuperación.

3.6. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Técnica

Técnica fue la encuesta, ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz (54).

Instrumento

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario de 28 ítems para medir la percepción de la calidad de atención de enfermería con una escala de Likert y preguntas cerradas. A la cual se le aplicó una prueba piloto para medir la confiabilidad de los instrumentos a través de la prueba de Alfa de Cronbach.

Ficha técnica de variable percepción de la calidad de atención de enfermería

Nombre: Atención de enfermería

Autor: Carmona, J. (2016) adaptado por la autora

Procedencia:	Cajamarca- Perú, 2019
Objetivo:	Medir el nivel de la percepción de la calidad de atención de enfermería
Administración:	Individual, colectivo
Duración:	Aproximadamente de 45 minutos.
Estructura:	La encuesta consta de 28 ítems.
Nivel de escala calificación:	
Nunca	(1)
A veces	(2)
Casi siempre	(3)
Siempre	(4)

3.7. Procesamiento, análisis y discusión de resultados

Los datos recolectados, para su procesamiento fueron ingresados al software SPSS. 25.0 y fueron presentados en tablas y gráficos.

El análisis y discusión se ha realizado contrastando los resultados con la literatura consultada y que figura en el marco teórico.

3.8. Consideraciones Éticas

Principio de Autonomía. - Se pidió el consentimiento informado a los usuarios y se respetó su decisión de participar. Se mantuvo la confiabilidad absoluta de toda la información recibida.

Principio de beneficencia: Según este principio en esta investigación lo que se busca es el beneficio de la salud de la población a través de un mejor servicio brindado por el personal de enfermería.

Principio de no maleficencia: Como en toda investigación de índole social no se busca perjudicar a la institución o a la muestra elegida ya que se respeta la privacidad de los datos, así como buscar crear conocimiento a partir de otro observado y relacionado con la realidad.

Principio de justicia: En el marco de la atención de salud, se refiere generalmente a lo que los filósofos denominan "justicia distributiva", es decir, la distribución equitativa de bienes escasos en una comunidad. Justicia significa, a fin de cuentas, dar a cada quien lo suyo, lo merecido, lo propio, lo necesario, y en este estudio se les atenderá de manera equitativa a todos los usuarios.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, los resultados se presentan de forma estadística y descriptiva para la descripción de las características de los pacientes como de la variable y sus dimensiones.

Tabla 1. Edad de pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico. Unidad de Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca 2020.

Edad del paciente	N°	%
18 a 28 años	55	26.57
29 a 39 años	50	24.15
40 a 50 años	45	21.74
51 a 61	32	15.46
62 a más años	25	12.08
Total	207	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Como podemos observar en la tabla 1 gran parte de la muestra investigada tiene edades entre 18 a 28 años, 26 .57 % y los 29 a 39 años 24 .15% los pacientes hospitalizados en el Servicio Centro Quirúrgico Unidad de Recuperación son los jóvenes que se presentan problemas de salud asociados al deterioro del organismo requieren atención de salud quirúrgica por el estilo de vida que llevan rutinarias a los cambios de su estado de salud ,esto refleja los hallazgos sobre los cambios de su estado de salud de 40 a 50 años 21.74 % seguido de una población adulta y solo encontrándose una población adulta mayor del 12.08%. Lo que fue conveniente para la investigación donde ya que uno de los criterios que fueran mayores de 18 años con un poder de opinión para la resolución de los cuestionarios, aclarando se atiende a todos los rangos de edad en los últimos años son los jóvenes.

Todo esto porque los modos de vida de la población están afectando por los cambios en la transición demográficas que afectan a nuestro país que se presentan problemas de

salud donde principalmente recuperación es la edad del paciente es un indicador a tomar en cuenta debido a que mayor edad la recuperación es más lenta y de mayor riesgo, donde el cuidado de la enfermera es fundamental para el proceso de recuperación sea de manera eficiente eficaz para la atención de salud , lo que ocasionaría que un mayor número de jóvenes acuden al hospital por diversas enfermedades o procesos patológicos que amerita atención médica o quirúrgica.

Tabla 2. Sexo de pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico. Unidad de Recuperación Hospital Regional, Docente Cajamarca 2020.

Sexo del paciente	N°	%
Femenino	85	41.06
Masculino	122	58.94
Total	207	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

En la tabla 2 podemos observar que la mayoría de la muestra son del sexo masculino 58.94 % la mayoría que frecuentan en el centro quirúrgico unidad de recuperación hospital regional docente Cajamarca se atiende en diversas enfermedades, el 41.06 % eran del sexo femenino nos indica que los hombres presentan alto índice de prestación a los servicios de salud ,De acuerdo a los datos encontrados en el estudio los pacientes hospitalizados es un dato interesante porque en algunas investigaciones hay variaciones en cuanto a la percepción de la calidad de un servicio, debido por los que pasa en el sexo masculino tiene un contexto sus necesidades físicas y psicológicas complejas durante la evolución de la enfermedad que se deben tratar adecuadamente para poder brindar un cuidado de salud general ,por lo tanto la salud de las mujeres y de los hombres no es un simple producto biológico ,sino un resultado de las condiciones de vida de la calidad de los recursos disponibles , de la respuesta social a las necesidades y problemas de salud del medio ambiente y del propio desarrollo personal, que necesitara el paciente que se

preocupa más por el resultado final de su enfermedad apuntando a un objetivo general el cual es lograr un bienestar y recuperación más pronta .

Tabla 3. Grado de instrucción de los pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico. Unidad de Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca 2020.

Grado de instrucción	N°	%
Superior	47	22.71
Secundaria	85	41.06
Primaria	50	24.15
Sin educación	25	12.08
Total	207	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

En la tabla 3 se observa que el 41.06 % de la muestra tiene grado de instrucción de secundaria el 24 .15 % tiene un nivel de primaria ,el 22.71 % tiene una instrucción de nivel superior y el 12.08 % no presenta educación ,significa que un mayor número de pacientes de grado secundaria son atendidos en el servicio de centro quirúrgico unidad de recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca ,por ende con mayores expectativas refleja la situación actual se basa a los problemas de desempeño y pobreza reflejado en el país , y la diferencia fundamental en el estudio para un buen desarrollo bienestar en la población a nivel educativo y el cambio en la percepción dentro la sociedad, es una preparación de nivel secundaria y de grado superior, lo cual es un elemento relevante en varias investigaciones sociales debido a que la preparación o grado de instrucción del paciente le permitirá tener un juicio más integral en cuanto a la percepción de la calidad del servicio que ofrece el personal de enfermería, ya que podría entender mejor las indicaciones o comprender la importancia del trabajo de enfermería.

Tabla 4. Procedencia de los pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico.

Unidad de Recuperación Hospital Regional, Docente Cajamarca 2020.

Procedencia	f	%
Costa	53	25.60
Sierra	124	59.90
Selva	30	14.49
Total	207	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Como podemos observar en la tabla 4 que el 59.90 % la mayoría de la muestra proviene de la sierra, el 25.60 % proviene de la costa y el 14.49 % de la muestra proviene de la selva por ello demuestra que la realidad de Cajamarca son inmigrantes para el trabajo de minería, lo cual es un indicador importante porque existen condiciones en la zona la Sierra como extrema pobreza en algunos caseríos, lo cual no le permite acceder a ciertos servicios de salud, teniendo que trasladarse a la zonas de más acceso y casualmente es la mayor parte de la población acuden a los establecimientos de salud estatales y entre ellas se podrán encontrar solo postas medicas que brindan una atención de carácter asistencial no especializados, y el Hospital Regional Docente Cajamarca es de referencia y acuden a su atención de salud en la unidad quirúrgica.

Tabla 5. Tiempo de permanencia de los pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico. Unidad de Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca 2020.

Tiempo de permanencia en la unidad de recuperación	f	%
2 horas de anestesia raquídea	78	37.68
1 hora de anestesia general no complicada	60	28.99
1/ 2 de anestesia local o endovenosa	69	33.33
Total	207	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Como podemos observar en la Tabla 5 la mayoría de la muestra permaneció en la unidad de recuperación, 1 hora con anestesia raquídea 37.68% 1/ 2 de anestesia general no complicado 33.33 % permaneció media hora con anestesia general no complicado y el 28.99% efectivamente los procedimientos quirúrgicos se realicen bajo anestesia en diferentes modalidades anestesia regional, general, local constantemente tener informado al paciente que ingresan al Servicio de Centro Quirúrgico Unidad Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca, estos aspectos son de vital importancia, considerando que el periodo postquirúrgico inmediato, para un paciente es una etapa crítica para el paciente, por la alta probabilidad de presentar complicaciones, por estas razones, todo paciente que haya sido sometido a anestesia general, regional, y/o sedación debe recibir los cuidados de enfermería post anestésicos apropiados en una unidad capacitada.

De acuerdo a los datos encontrados en el estudio investigación, anestesia raquídea es un buen indicador, siendo un aspecto relevante en el tratamiento quirúrgico porque el paciente manifiesta estar doliente, desconfiada, realmente hostil presentando en el periodo postoperatorio proporcionando cuidados de enfermería en proceso de recuperación.

sin embargo el estudio realizado es un elemento esencial del área quirúrgica es la vigilancia a la atención a los pacientes que se han sometidos a una intervención quirúrgica y estando bajo el efecto anestésico raquídea está indicado para procedimientos quirúrgicos más cortos y simples que le ayudara a los pacientes a relajarse y evitar efectos de riesgos complicaciones , después de la cirugía o durante el procedimiento necesitan una seguridad confianza hasta que el paciente se recupere .

Es por lo cual el personal de salud se compromete a dar una atención de calidad donde sus acciones están orientadas a ofrecer cuidados postquirúrgicos excelentes, seguros e integrales adecuados a las necesidades del paciente en cada momento en su evolución por parte del anestesista para asegurar que la enfermera este participando como ser humano que sienta, valore, reflexione, por el trabajo humano. (23)

Tabla 6. Diagnóstico Clínico Quirúrgico de los pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico. Unidad de Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca 2020.

Niveles	f	%
Apendicetomía	32	15.46
Colecistectomía	38	18.36
Cesárea	48	23.19
Laparotomía exploratoria	25	12.08
Reducción cruenta y osteosíntesis	32	15.46
Prostatectomía	18	8.70
Craneotomía	14	6.76
Total	207	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

En la tabla 6 según los datos observados el 23.19 % tuvo un diagnóstico de cesáreas no todos los bebés pueden nacer por vía vaginal, algunas veces nacen mediante intervenciones quirúrgicas se le programa una cirugía, se considera que una operación cesárea es limpia, cuando se realiza en condiciones asépticas, sin defecto de la técnica en nuestro país en los últimos años el número de operaciones cesáreas han tenido una tendencia creciente dentro de las instituciones el 18.36 % tuvo un diagnóstico de colecistectomía, el 15.46 % diagnóstico de apendicetomía y otro 15.46% laparotomía exploratoria 12.8 % prostatectomía 8.70 % craneotomía 6.76 %.

se observa que la mayoría de las intervenciones quirúrgicas fue por la colecistectomía y cesáreas es el principal objetivo consiste promover, restaurar y mantener la salud el personal de enfermería que labora en el Servicio de Centro Quirúrgico Unidad de Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca, garantiza una labor óptima,

cumpliendo objetivos institucionales, por ende, se expresara en la atención de calidad y calidez en su atención cual es el prestigio de la institución.

Sobre la relevancia de las intervenciones y procedimientos quirúrgicos en la institución, reconocemos que las estadísticas sobre la cirugía, tanto del número y tipo, no son muy difundidas a pesar de la enorme demanda del servicio dentro de los hospitales, la cual realizan una eficacia en sus procedimientos complejidad se basa a la tecnología junto con la necesidad de manejo de las técnicas quirúrgicas altamente calificado.

Tabla 7. Percepción de la calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico. Unidad de Recuperación Hospital Regional, Docente Cajamarca 2020.

Niveles	N°	%
Buena	48	23.19
Regular	116	56.04
Mala	43	20.77
Total	207	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

En la tabla 7 se puede observar que la percepción del 56.04%, de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería es regular en el 23.19% buena y en el 20.77% mala.

Sin embargo , se relaciona con el estudio realizado “Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería de Centro Quirúrgico de la Clínica Internacional Sede San Borja” su percepción es medianamente favorable, el 31.7 % perciben al cuidado como favorable y el 18.3 % desfavorable el cuidado de enfermería, llegando a la conclusión que los pacientes perciben al cuidado como medianamente favorable en el Servicio de Sala de Operaciones unidad de recuperación siendo su

percepción favorable y medianamente favorable en sus dimensiones estudiadas ,en conclusión se puede decir que ambos servicios hospitalarios ,la mayoría de los pacientes percibe como excelente la calidad del cuidado invisible y de ocultar la verdad en la relación paciente enfermera .

Cabe mencionar que la percepción del usuario según Kevin Brand Neisser, es un proceso que tiene una naturaleza activa como constructiva en donde el usuario en este caso antes de recibir una información nueva hace uso de sus conocimientos previos, para de esta manera lograr la asimilación y construcción del conocimiento e información anticipatorio permitiéndole aceptar o rechazar lo propuesto. (24)

que la opinión de los usuarios con respecto a la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería, generalmente es regular, es decir están satisfecho con el servicio brindando una información adecuada con explicaciones claras y un trato adecuado, teniendo en cuenta las fortalezas de habilidades destrezas con conocimientos propios de su profesión.

Por lo expuesto , determina que la mayoría de pacientes perciben la calidad de atención de enfermería una percepción mala , en su coyuntura que repercute negativamente en la calidad de comprometerse a brindar el cuidado profesional de enfermería en la atención en su recuperación y restablecimiento en el usuario ,así mismo buscar el cambio en los resultados muestran que es necesario mejorar la calidad de cuidado de los profesionales de enfermería ya que existe en darse cuenta que lo percibe el paciente de esa manera.

Tabla 8. Percepción de la calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en la dimensión técnica científica en el Servicio Centro Quirúrgico. Unidad de Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca 2020.

Niveles	F	%
Buena	52	25.12
Regular	120	57.97
Mala	35	16.91
Total	207	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

En la tabla 8 se puede observar que la percepción del 57.97%, de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico-científica es regular en el 25.12% buena y en el 16.91% mala.

De acuerdo a los datos encontrados en el estudio dimensión técnico científico es regular ya que en su mayoría hay un porcentaje significativo que considera que la atención es indiscutible un problema muy preocupante hoy en día el profesional de salud de enfermería se le exige eficacia y eficiencia en el área asistencial para brindar una atención de calidad tanto en los procedimientos y tratamientos, que se debe ofrecer en el servicio unidad de recuperación donde los pacientes necesitan tranquilidad , lo cual no permiten el acceso de familiares, deficiente tiempo dedicado a su atención, podemos afirmar que los pacientes reciban las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición del acompañante a pesar que hay pacientes hospitalizados que no hay camas en los servicios ,también no permiten la opinión de los pacientes por parte del personal de enfermería ,donde los pacientes refieren sentirse satisfechos y agradecidos por dicha atención.

Por lo cual es necesario investigar cómo se está desarrollando la calidad de la atención que brinda la enfermera en razón de la percepción del paciente.

Esto debido a que es la consideración del paciente en cuanto al manejo de herramientas y tecnología, durante su atención y cuidado ejercido con mayor eficiencia y exactitud, tanto en los diagnósticos trato, con lo cual se le da una mayor seguridad al paciente (28)

Por lo tanto, se ha visto afectado por el incremento de los pacientes, donde la atención se ha vuelto un tema de cantidad no de calidad, no tienen una buena opinión sobre el servicio ofrecido a los pacientes las atenciones de salud en caso que se requiere.

Tabla 9. Percepción de la calidad de atención de enfermería a los pacientes en su dimensión humana en el Servicio Centro Quirúrgico. Unidad de Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca 2020.

Niveles	f	%
Buena	45	21.74
Regular	112	54.11
Mala	50	24.15
Total	207	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

En la tabla 9 se puede observar que la percepción de la calidad de atención de enfermería según dimensión humana es regular del 54.11%, de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el 24.15% mala y en el 21.74%

Los resultados tienen relación con el estudio sobre el cuidado humanizado de enfermería percibidos por los usuarios ,deficiente comunicación (explicaciones poco claras, deficiente interés por sus problemas de salud , así como también brindar información

completa, veraz, y empatía en su atención es muy importante mejorar este punto de vista ya que es un elemento esencial en la labor de la enfermería y su relación con el paciente, el cual es considerado como un ser multifactorial tanto de mente, cuerpo y espíritu que requiere de un cuidado integral. (35)

En cuanto la atención de enfermería se define como un elemento recíproco y de naturaleza única, por lo que es un elemento esencial en la labor de la enfermería aumentando la armonía en su relación con el paciente la enfermera no solo se basa lo técnico, científico, sino que es necesario para la profesión enfermería preservar la dignidad humana cuidado humano.

Esto refleja la importancia de competencia y cualidades habilidades como profesional enfermería para hacer del cuidado más humano, lo cual involucra fortalecimiento función del profesional de enfermería, transmitiendo una actitud, aceptación basada en la conciencia existencialismo que la enfermería tiene en su ser y del ser del otro, y ser una persona que inspire confianza, aceptando las expectativas de sentimientos positivos y negativos de los pacientes la cual refleja la respuesta que tiene el paciente en razón del trato y el comportamiento que el profesional tiene hacia el si es considerado como humano, como te gustaría que te traten. .

Tabla 10. Percepción de la calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en su dimensión entorno en el Servicio Centro Quirúrgico. Unidad de Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca 2020.

Niveles	f	%
Buena	48	23.19
Regular	115	55.56
Mala	44	21.26
Total	207	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

La tabla 10 se puede observar que la percepción del 55.56%, de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno es regular en el 23.19% buena y en el 21.26% mala.

Siendo esto importante de tener en cuenta ya que la atención de la enfermería se desarrolla con procesos que brindan o buscan condiciones ideales y de comodidad para el paciente mediante un clima agradable y métodos eficientes. (42)

La dimensión de entorno demuestra un estilo y comportamiento que permiten dar ánimo, para relacionar a los familiares que generan valor agregado para el paciente, implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden privacidad y el elemento de confianza que percibe el paciente por el cuidado del personal de enfermería, sobre su atención vigilancia en el servicio.

Sin embargo, los resultados indican algunas deficiencias en cuanto a la vinculación con la familia y la búsqueda de la privacidad del paciente, establecer empatía dialogar y educar al paciente.

Por lo siguiente, un entorno regular que ofrece la enfermera, constituye condiciones ambientales regular, el paciente se sienta bien, a reconocer sus necesidades, así como el rol que cumplen sus familiares dentro de su proceso de mejora continua.

4.2 Discusión

Como se puede observar en los resultados en la tabla número 1, la percepción del 56.04% de paciente respecto a la calidad de atención que la enfermera le brinda es regular, pero también existe un 23.19% que tiene una percepción buena es decir están satisfechos con el servicio brindado consideran que la enfermera los trata adecuadamente así como se preocupa en que tenga la información necesaria así como los cuidados requeridos de acuerdo a su estado de salud, en cambio existe un 20.77% de los pacientes que tiene una percepción mala respecto a la calidad de atención que el profesional de enfermería le brinda debido mayormente al trato poco humanizado relación paciente enfermera , lo que podemos contrastar con la investigación Silva, J.; Ramón S. y Vergara, V. (2015) en México, La percepción del paciente para brindar un cuidado de calidad, ya que este resultado medianamente favorable, en especial el componente confort (9) lo que concuerda con la investigación donde vemos la importancia de la actitud de la enfermera respecto a la percepción general de la atención, que se basan en un objetivo específico en este caso la satisfacción del paciente .

Por otro lado en los resultados también se halló que la dimensión técnico-científica es percibida por el 57.97% como regular, es decir hay cosas que hay que mejorar como la calidad en la información o educación que la enfermera brinda ya que el paciente muchas veces no comprende los términos, pero también existe un 25.12% que tiene una percepción buena pero también existe un 16.91% que tiene una percepción mala por lo que no tiene una buena opinión sobre el servicio ofrecido, lo que podemos contrastar con

la investigación de Tarrillo, J. (2017) quien obtuvo en sus resultados que el servicio de medicina fue bueno en un 63% siendo una de los mejores indicadores la capacidad de respuesta (22), lo que concuerda con la investigación donde vemos como en el aspecto técnico-científico en la mayoría es percibido como regular, siendo necesario trabajar más en el tema la información y educación que se le brinda al paciente por lo que se menciona que el componente técnico es la capacidad de los profesionales en el manejo de herramientas, y avances científicos para que los pacientes sean atendidos con una mayor eficiencia, con lo cual brindar una mayor seguridad. (28)

También parte de los resultados de la presente investigación respecto a la dimensión humana en la atención de la enfermera es que el 54.11% lo percibe en un nivel regular, y un 21.74% lo percibe en un nivel bueno pero existe un 24.15% de los usuarios que presentan un percepción mala respecto a este aspecto debido a una falta de empatía de la enfermera y problemas en la comunicación, lo que podemos contrastar con la investigación de Rojas, O. (2018) donde se halló que el cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería, es regular (23), concordando con el resultado en la presente investigación siendo una de las menos calificadas por lo que hay que trabajar más en un enfoque más humanizado en la atención que se le brinda al paciente, por lo que también se menciona que el cuidado no solo requiere que el profesional de enfermería Aplique lo científico y académico, sino también, debe ser un profesional humanitario , del cuidado y atención de la población. (35)

Finalmente, en la dimensión entorno la mayoría de la opinión siendo esta el 55.56% menciona que es regular, por otro lado, el 23.19% menciona que el entorno es bueno, pero existe un 21.26% que menciona que la calidad de atención en su dimensión entorno confort, demuestra un estilo y comportamiento que permiten dar ánimo, para relacionar a los familiares, establecer empatía dialogo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones:

De acuerdo con los hallazgos en la presente investigación, podemos concluir lo siguiente:

Con respecto la percepción calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en su dimensión técnica científica lo califican como regular.

La percepción calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en su dimensión humana es regular debido a una falta de empatía de la enfermera que causa insatisfacción hoy en día se le exige eficacia y eficiencia en el área asistencial.

La percepción calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en su dimensión entorno insatisfacción comodidad y confort para lograr condiciones óptimas dentro su proceso de mejora continua.

Se Concluye la percepción calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos del personal de enfermería en el Servicio Centro Quirúrgico Unidad de Recuperación Hospital Regional Docente de Cajamarca, perciben que no es buena.

5.2. Recomendaciones:

Los Dirigentes ejecutivos del Hospital Regional Docente Cajamarca, tiene la posición y visión para vincular el rol que cumple la enfermera en el cuidado que brinda, servicios asistenciales de la calidad de atención a los pacientes, para conceder facilidades y actualización en cursos y capacitación en las áreas, ofertando a sus pacientes cuidado de calidad integral holístico.

Se recomienda al jefe del servicio del Centro quirúrgico de la unidad de recuperación que coordine con la jefa de enfermería en realizar evaluaciones periódicas del nivel de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, principalmente en el aspecto humano, siendo el menos calificado, solucionando esto con capacitaciones y charlas motivacionales que concienticen al profesional de enfermería de la importancia de tomar en cuenta este aspecto en la recuperación del paciente.

se recomienda al profesional de enfermería considerar evaluar su estrategia en cuanto a la comunicación e información que brinda al paciente respecto al desarrollo de sus conocimientos, para que el paciente pueda comprender y sentir seguridad de las indicaciones que se le brinda.

Se recomienda al profesional de enfermería capacitarse en el tema del cuidado humanizado para efectuar una atención hacia el paciente, que tome en cuenta las emociones y sentimientos como elementos importantes para su salud y recuperación, lo que brindará una mayor confianza del usuario o paciente hacia el profesional. Se recomienda al jefe de enfermería con el jefe del servicio de Centro quirúrgico de la unidad de recuperación, realizar reevaluación de la infraestructura, y elaborar propuestas para mejorar el servicio y pueda exigir presupuesto para ello.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 Febre, N. et. al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 29 (3) May–June 2018, Pages 278-287 (Internet) (Citado 2018, Agosto 4). Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
- 2 Farias, E.; Pérez, I. y Alfredo, L. Cuidados de enfermería en la unidad de recuperación Postanestésica. Sanatorio de Alta Complejidad Sagrado corazón. Departamento de Gestión de Cuidados. (Internet) (Citado 2018, Agosto 4). Recuperado de: http://intranet.sagrado-corazon.com.ar:1102/intranet/capacitacion/guias/cuidados_enfermeria-unidad-recuperacion-postanestesica.pdf.
- 3 Carmona, J. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Cirugía general. Hospital Regional de Cajamarca – 2015. Perú. Universidad Nacional de Cajamarca. 2016 (Tesis de maestría). (Citado 2018, Agosto 5). Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1439>.
- 4 Soto, A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev. Perú. med. exp. salud publica* 30 (2) 2018. (Internet) (Citado 2018, agosto 5). Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>.
- 5 Organización Panamericana Salud, Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas. Organización Panamericana de Salud. 2018. (Internet) (Citado 2018, Agosto 5). Recuperado de: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es.
- 6 Monguí, E. Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P. Nacional de la Plata Argentina. 2015 (tesis de maestría) (Citado 2018, Agosto 5). Recuperado de: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46054/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- 7 Sangama L. Percepción del adulto mayor de los cuidados de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital II- 2 Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto; 2018. (Tesis de titulación) (Citado 2018, Agosto 5). Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3385?show=full>.
- 8 Gestión. Hay 50,000 quejas por mala atención en centros de salud. Diario Gestión. 2017 (Internet) (Citado 2018, Agosto 5). Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552-noticia/>.
- 9 Silva, J.; Ramón S. y Vergaray, V. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un Hospital Público. Rev. Enfermería Universitaria. 12 (2) 2015 (Internet) (Citado 2018, Agosto 6). Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>.
- 10 Llano, C. y Hermida, P. Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del hospital Enrique Garcés. Universidad Central del Ecuador 2016 (Tesis de titulación) (Citado 2018, Agosto 6). Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6233>.
- 11 Boza, R. y Solano, E. Percepción de la Calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional de Niños. Universidad Estatal a Distancia Costa Rica. 2016. (Tesis de Maestría) (Citado 2018, Agosto 6). Recuperado de: <https://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1659>.
- 12 Botón, S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe el personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché. Universidad Rafael Landívar Guatemala. 2018 (tesis de titulación) Citado 2018, Agosto Recuperad de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>.
- 13 Maggi, W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. 2018 (Tesis de maestría) (Citado 2018, Agosto 6). Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- 14 Meléndez García GR, Castañeda HH, en el ámbito Gonzales, Percepción del usuario quirúrgico acerca de la seguridad en el ámbito Hospital de seguridad social 31 de octubre 2017 Rev. Cuid 2017, (2) 1054-62 Universidad De Santander 2016 Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v6i2.165>.

- 15 Ruiz, M., Medina, P., y Ambrosio, R. Satisfacción del paciente Postoperado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Tingo María. Huánuco., 2017 (tesis pregrado) Tingo María Perú. Recuperado de: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/203/T_047_42237484_T.pdf?s equence=1&isAllowed=y
- 16 Huarcaya, R. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I santa margarita de Andahuaylas, 2015. Universidad Nacional José María Arguedas. 2015 (Tesis de titulación) (Citado 2018, Agosto 7). Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/227>.
- 17 Sifuentes, G. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo Perú. 2016 (Tesis de maestría) (Citado 2018, Agosto 7). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>.
- 18 Castro, C.; Moreno, C.; Paredes, H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. 2016 (Tesis de titulación) (Citado 2018, Agosto 8). Recuperado de: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4461>
- 19 Rodríguez, D. Percepción sobre la calidad de atención y conocimiento de los usuarios del Sistema de Atención Móvil de Urgencias y Emergencias. Ayacucho 2017. Universidad Cesar Vallejo Perú. 2018. (Tesis de Maestría) (Citado 2018, Agosto 8). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20494>.
- 20 Inca, M. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería de centro quirúrgico de la Clínica Internacional Sede San Borja 2017. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2017 (tesis de especialidad) (Citado 2018, Agosto 8). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6473>.
- 21 Carmona, J. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Cirugía general. Hospital Regional de Cajamarca – 2015. Perú. Universidad Nacional de Cajamarca. 2016 (Tesis de maestría). (Citado 2018, Agosto 5). Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1439>.
- 22 Bustamante, E. Percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención de enfermería Hospital José Soto Cadenillas Chota 2015. Universidad Nacional de Cajamarca. 2015 (Tesis de titulación) (Citado 2018, Agosto 8). Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/937>.

- 23 Sánchez, M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017. Universidad Nacional de Cajamarca. 2018 (tesis de Maestría) (Citado 2018, Agosto 8). Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2822>.
- 24 Tarrillo, J. Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario en el servicio de medicina del Hospital General de Jaén 2017. Universidad Nacional de Cajamarca. 2018 (tesis de Maestría) (Citado 2018, Agosto 12). Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2107>
- 25 Rojas, O. Percepción del usuario acerca del cuidado Humanizado de enfermería personas con VIH/SIDA atendidas en el Hospital General de Jaén, 2018. Universidad Nacional de Cajamarca. 2018 (tesis de titulación) (Citado 2018, Agosto 12). Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2913>.
- 26 Veliz, J. Percepción de los estudiantes de enfermería sobre la metodología de enseñanza del Proceso de Atención de Enfermería en una universidad pública. 2017, Lima-Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2018 (tesis de titulación) (Citado 2018, agosto 14). Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/323350673.pdf>.
- 27 Sánchez, M. Calidad de la Atención de la Salud. Organización mundial de la salud. 2018 (Internet) (Citado 2018, agosto 14). Recuperado de: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>.
- 28 Cárdenas; R.; Cobeñas, C. y García, J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue, Lima 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2018. (Tesis de especialidad) (Citado 2018, Agosto 14). Recuperado de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1405>.
- 29 Redhead, M. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. 2015 (tesis de maestría) (Citado 2018, Agosto 16). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4806>.
- 30 Carmen, V. Sosa, K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. 2018. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima Perú. (Tesis de titulación). (Citado 2018, Agosto 16). Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1693>.

- 31 Castro, C., Moreno, C. y Paredes, H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud san juan, año 2016. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Perú. 2016. (Tesis de titulación). (Citado 2018, Agosto 16). Recuperado de: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4461>.
- 32 Clínica Universidad Navarra España. 2018 (Internet) (Citado 2018, Agosto 16). Recuperado de: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/fiabilidad#:~:text=f.,aplicaciones%20realizadas%20en%20situaciones%20similares>.
- 33 Protocolo.Org. ¿Qué es la credibilidad? ¿Qué significa para la gente que vive en sociedad? (Internet) (Citado 2018, Agosto 16). Recuperado de: <https://www.protocolo.org/social/etiqueta-social/la-credibilidad-para-la-gente-que-vive-en-sociedad.html>
- 34 Ecured. Definición de información. Enciclopedia Cubana. 2018 (Internet) (Citado 2018, Agosto 16). Recuperado de: <https://www.ecured.cu/Informaci%C3%B3n>.
- 35 Sotomayor, C. Características del cuidado de enfermería en el post operatorio y nivel de satisfacción del paciente hospitalizado Servicio de Cirugía Hospital Regional Ica mayo 2017. Universidad Privada San Juan Bautista, Ica, Perú. 2017 (tesis de titulación) (Citado 2018, Agosto 16). Recuperado de: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1654>.
- 36 Arroyo, A. Efecto de un programa médico hospitalario en la cultura de seguridad del paciente en la unidad de cuidados intensivos. Perú. Universidad Nacional de Trujillo, Perú. (Tesis de doctorado). (Citado 2018, octubre 16). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15281>.
- 37 López, A. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, 2016. Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2017. (Tesis de Maestría) (Citado 2018, agosto 16). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8662>.
- 38 Ecured. Definición de Cortesía. Enciclopedia cubana. 2018 (Internet). (citado 2018, Noviembre 07). Recuperado de: <https://www.ecured.cu/Cortes%C3%ADa>.
- 39 Ecured (2018) Definición de empatía. Enciclopedia cubana. (Internet). (citado 2018, noviembre 07). Recuperado de: <https://www.ecured.cu/Empat%C3%ADa>.
- 40 Carhuas, C. Comunicación del profesional de Enfermería y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao, 2016. Universidad Cesar Vallejo. Lima

- Perú. 2017. (tesis de Maestría) (Citado 2018, Agosto 17). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15013>.
- 41 Ecured. Definición de Comunicación verbal. Enciclopedia Cubana. 2018. (Internet) (Citado 2018, agosto 17). Recuperado de: https://www.ecured.cu/Comunicaci%C3%B3n_verbal.
- 42 Mejía, M. y Cornu, L. Trabajar en instituciones: los oficios del lazo. Editorial Noveduc. Ensayos y Experiencias (TOMO 109). Psicología. 2017 (Internet) (Citado 2018, agosto 17). Recuperado de: <https://www.noveduc.com/l/trabajar-en-instituciones-los-oficios-del-lazo/1954/9789875385450>.
- 43 Ayuso, D. La importancia de la empatía en enfermería. bitacoraenfermera 2015. (Internet) (citado 2018, noviembre 07). Recuperado de: <https://www.bitacoraenfermera.org/la-importancia-de-la-empatia-en-enfermeria/>.
- 44 Castro, C., Moreno, C. y Paredes, H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud san juan, año 2016. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Perú. 2016. (Tesis de titulación). (Citado 2018, agosto 16). Recuperado de: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4461>.
- 45 Carmen, V, Sosa, K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. 2018. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima Perú. (Tesis de titulación). (Citado 2018, Agosto 16). Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1693>.
- 46 Hospitecnia. Iluminación de hospitales según áreas de atención. 2016 (Internet) (Citado 2018, Agosto 17). Recuperado de: <https://hospitecnia.com/documentacion/iluminacion-de-hospitales-segun-areas-de-atencion/>.
- 47 Seisamed. ¿Cuáles Son Los Requisitos De Ventilación Para Hospitales Saludables? 2017. (Internet) (Citado 2018, Agosto 17). Recuperado de: <https://www.seisamed.com/cuales-son-los-requisitos-de-ventilacion-para-hospitales-saludables>
- 48 Silva, D.; Lima de Araújo, J.; Silveira, R. y Cosme do, E. Privacidad y confidencialidad de los usuarios en un hospital general. Rev. bioét. (Impr.). 2017; 25 (3): 285-95. (Internet) (Citado 2018, Agosto 20). Recuperado de: https://www.scielo.br/pdf/bioet/v25n3/es_1983-8042-bioet-25-03-0585.pdf.

- 49 Sociedad Radiológica de Norte América. Privacidad del paciente y seguridad de la información médica electrónica. 2018 (Internet) (Citado 2018, Agosto 20). Recuperado de: <https://www.radiologyinfo.org/sp/info.cfm?pg=article-patient-privacy#:~:text=Los%20m%C3%A9dicos%20son%20responsables%20de,reportar%20cualquier%20p%C3%A9rdida%20de%20informaci%C3%B3n>.
- 50 Noticias. Ruido en hospitales perjudica recuperación de pacientes. 2015. (Internet) (Citado 2018, Agosto 20). Recuperado de: <https://rpp.pe/lima/actualidad/ruido-en-hospitales-perjudica-recuperacion-de-pacientes-noticia-911404>.
- 51 Terenzi, C.; Merhy, E.; Staevie, R. y Solomo, H. La integralidad desde la perspectiva del cuidado en salud: una experiencia del Sistema Único de Salud en Brasil. *Rev. Salud colect.* 12 (1) 2016 (Internet) (Citado 2018, Agosto 21). Recuperado de: <https://doi.org/10.18294/sc.2016.874>.
- 52 Muntané J. *Introducción a la investigación básica*. *Rapd Online* 33(3) Mayo -Junio 2010. Recuperad de: <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>
- 53 Hernández R, Fernández C, Baptista P. *Metodología de la investigación*. En: El proceso de la investigación cualitativa. México: McGraw-Hill Interamericana. Sexta edición. 2014.
- 54 Ñaupas, H., Mejía, E. Novoa, E. y Villagómez, A. *Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis*. 3era edición. Perú. 2013.

ANEXOS

Anexo 01:

Matriz de consistencia

Título: “Percepción de la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico de la Unidad de Recuperación, Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2020”.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN			Metodología
		VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de la percepción de la calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico Unidad Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca, 2020?.</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la percepción de la calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca, 2020?.</p> <p>¿Cuál es el nivel de la percepción de la calidad de atención de enfermería a los pacientes en su dimensión humana en el servicio de centro quirúrgico de la Unidad de Recuperación del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2020?.</p> <p>¿Cuál es el nivel de la percepción de la calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en su dimensión entorno en el servicio de centro quirúrgico de la unidad de recuperación del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2020?.</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de la percepción de la calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico Unidad Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de la percepción de la calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2020.</p> <p>Conocer el nivel de la percepción de la calidad de atención de enfermería a los pacientes en su dimensión humana en el servicio de Centro Quirúrgico de la Unidad de Recuperación del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2020.</p> <p>Establecer el nivel de la percepción de la calidad de atención de enfermería a los pacientes atendidos en su dimensión entorno en el servicio de centro quirúrgico de la unidad de recuperación del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2020.</p>	Percepción de la calidad de atención de enfermería.	<p>Técnico-científica</p> <p>Humana</p> <p>Entorno</p>	<p>Fiabilidad Credibilidad Información Educación Seguridad</p> <p>Cortesía Empatía Comunicación Confianza Comprensión</p> <p>Iluminación Ventilación Privacidad Ruido Integralidad</p>	<p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Nivel: Básica</p> <p>Población: 450</p> <p>Muestra: 207</p> <p>Técnica: Encuesta .</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 02:

Instrumentos de recolección de datos

Calidad de atención de enfermería

Estimados pacientes: la presente encuesta es anónima y permitirá en el futuro brindar mejores condiciones en su atención, por lo que pedimos que leas atentamente cada enunciado y marques solo una respuesta, considerando que van del 1 al 4.

Instrucciones:

1--Datos Generales:

- Edadaños
- Sexo ----- Mujeres: () Hombres ().
- Grado de Instrucción: Primaria: () Secundaria () Sin educación ().
- Tiempo de Hospitalización : 2 Horas de Anestesia Raquídea () 1 Hora de Anestesia General () Local o Endovenosa ().
- Diagnóstico clínico Quirúrgico : Apendicetomía () colecistectomía ()
Cesárea () Laparotomía Exploratoria
Reducción cruenta () Osteosíntesis ()
Prostatectomía () craneotomía ().

II . contenido:

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variable: Calidad de atención de Enfermería

Nº	DIMENSIÓN TÉCNICA-CIENTÍFICA	1	2	3	4
1	El profesional de enfermería le brinda un tiempo adecuado en su atención				
2	Observa que el profesional de enfermería demuestra habilidad y seguridad cuando le realizan los procedimientos correspondientes a su estado				
3	El profesional de enfermería le brinda la información de cada examen o procedimientos que se va a realizar, cuidando su privacidad.				

4	El profesional de enfermería le explica que medicamentos le administran, para qué sirven y cuáles son sus reacciones				
5	El profesional de enfermería le brindan educación acerca de su tratamiento y/u operación realizada con términos sencillos que pueda Ud. entender.				
6	El profesional de enfermería le informa acerca de las actividades que puede y no puede realizar de acuerdo a su condición de salud				
7	La atención que recibe cubre sus expectativas				
	DIMENSIÓN HUMANA				
8	El profesional de enfermería lo llaman por su nombre.				
9	El profesional de enfermería lo saludan con amabilidad.				
10	El profesional de enfermería se presentó a Ud. diciendo su nombre.				
11	El profesional de enfermería tiene un buen trato cuando lo atiende				
12	El profesional de enfermería está dispuesto a escucharlo y brindarle aliento o fortaleza en algún momento del día.				
13	El profesional de enfermería que lo atiende tiene en cuenta su malestar o dolor				
14	El profesional de enfermería usa un lenguaje claro y fácil de entender para usted, al momento de atenderlo.				
15	El profesional de enfermería le brindan confianza para expresar sus dudas al momento de atenderlo.				
16	El profesional de enfermería le brinda asistencia cuando usted lo solicita.				
17	Considera que el profesional de enfermería se preocupa por usted.				
18	Cree Ud. que El profesional de enfermería que lo atiende conoce sobre su estado de salud y nivel de recuperación.				
19	El profesional de enfermería le pregunta si tiene alguna molestia, durante su hospitalización.				
20	El profesional de enfermería le ofrece ayuda para resolver todas sus dudas				
21	Se siente satisfecho con los cuidados que la enfermera(o) le brinda .				
	DIMENSIÓN ENTORNO				
22	Las enfermeras(os) tienen un trato cordial hacia sus familiares y les brindan información de su caso u avance.				

23	El profesional de enfermería se preocupa porque el ambiente donde Ud., es atendido, se encuentre limpio y ordenado.				
24	El ambiente donde Ud., es atendido tiene buena iluminación.				
25	El ambiente donde Ud., es atendido tiene buena ventilación.				
26	Observa Ud., que el ambiente donde es atendido es adecuado para mantener su privacidad.				
27	Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido.				
28	Si usted volviera a necesitar ser atendido, hospitalizarse lo haría en la institución.				

Sugerencia :

Fecha/----/---

Nombres y Apellidos Firma del Experto.

Anexo 03:

Prueba piloto

Calidad de la atención de enfermería

	Ítem 01	Ítem 02	Ítem 03	Ítem 04	Ítem 05	Ítem 06	Ítem 07	Ítem 08	Ítem 09	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28
1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2
2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3
3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
4	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1
5	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2
6	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2
7	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2
8	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
9	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2
10	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3
11	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2
12	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3
13	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
14	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1
15	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
16	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
17	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
18	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Anexo 04:

confiabilidad del instrumento

Alfa de Crobach

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
Casos		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
		Válido	20	100,0	,740
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	20	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

	Estadísticas de total de elemento			Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	
Ítems_01	54,5500	35,629	-,283	,758
Ítems_02	54,4500	31,839	,407	,725
Ítems_03	54,4500	29,208	,507	,712
Ítems_04	53,8500	31,608	,428	,724
Ítems_05	53,8500	30,345	,543	,714
Ítems_06	54,3500	30,871	,460	,720
Ítems_07	54,3000	34,853	-,127	,755
Ítems_08	54,4500	31,524	,466	,722
Ítems_09	54,5500	35,629	-,283	,758
Ítems_10	54,3000	34,958	-,137	,759
Ítems_11	54,3000	28,853	,470	,715
Ítems_12	53,8500	31,608	,428	,724
Ítems_13	54,3500	30,871	,460	,720
Ítems_14	54,4500	35,208	-,234	,752
Ítems_15	54,4500	31,524	,466	,722
Ítems_16	54,5500	35,629	-,283	,758
Ítems_17	54,4500	31,839	,407	,725
Ítems_18	54,4500	29,208	,507	,712
Ítems_19	53,8500	31,608	,428	,724
Ítems_20	53,8500	30,345	,543	,714
Ítems_21	54,3500	30,871	,460	,720
Ítems_22	54,3000	34,853	-,127	,755
Ítems_23	54,4500	31,524	,466	,722
Ítems_24	54,5500	35,629	-,283	,758
Ítems_25	54,3000	34,958	-,137	,759
Ítems_26	54,3000	28,853	,470	,715
Ítems_27	53,8500	31,608	,428	,724
Ítems_28	54,3500	30,871	,460	,720

Anexo 05:

base de datos general de la variable

	Ítem 01	Ítem 02	Ítem 03	Ítem 04	Ítem 05	Ítem 06	Ítem 07	Ítem 08	Ítem 09	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28
1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2
2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3
3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
4	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1
5	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2
6	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2
7	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2
8	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
9	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2
10	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3
11	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2
12	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3
13	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
14	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1
15	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
16	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
17	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
18	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

47	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	
48	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
49	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	
50	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3	
51	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	
52	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	
53	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	
54	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1	
55	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	
56	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
57	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
58	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
61	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	
62	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	
63	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	
64	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	
65	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	
66	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	
67	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	
68	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
69	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	
70	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3	
71	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	
72	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	
73	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	

74	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1
75	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
76	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
77	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
78	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
80	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
81	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2
82	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3
83	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2
84	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1
85	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2
86	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2
87	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2
88	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
89	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2
90	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3
91	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2
92	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3
93	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
94	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1
95	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
96	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
97	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
98	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
100	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

101	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2		
102	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	
103	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2		
104	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	
105	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2
106	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	
107	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	
108	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
109	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	
110	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3	
111	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2		
112	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	
113	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2		
114	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1	
115	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
116	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	
117	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
118	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
119	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
120	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
121	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	
122	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	
123	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2		
124	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	
125	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	
126	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	
127	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	

128	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
129	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2
130	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3
131	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2
132	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3
133	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
134	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1
135	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
136	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
137	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
138	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
139	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
140	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
141	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2
142	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3
143	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
144	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1
145	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2
146	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2
147	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2
148	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
149	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2
150	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3
151	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2
152	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3
153	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
154	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1

155	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
156	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
157	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
158	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
159	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
160	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
161	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
162	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	
163	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3
164	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2
165	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1
166	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2
167	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2
168	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2
169	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
170	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2
171	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3
172	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2
173	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3
174	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
175	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1
176	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
177	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
178	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
179	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
180	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
181	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

182	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2		
183	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	
184	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2		
185	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	
186	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2
187	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	
188	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	
189	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
190	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	
191	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	3	
192	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2		
193	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	
194	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2		
195	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1	
196	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
197	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	
198	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
199	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
200	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
201	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
202	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2		
203	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	
204	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2		
205	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1		
206	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	
207	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	

Anexo 06: Figuras

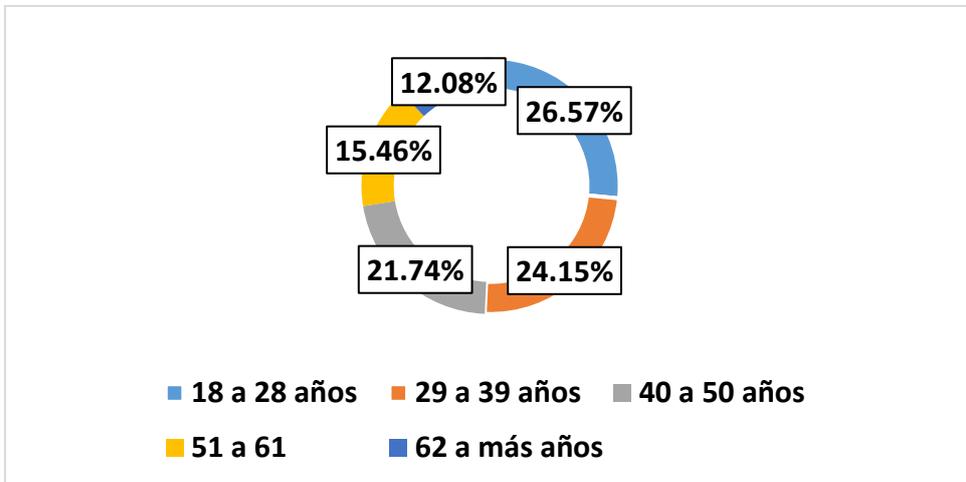


Figura 1: Pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico. Unidad de Recuperación Hospital Regional, Docente Cajamarca según grupo etáreo Cajamarca 2020.

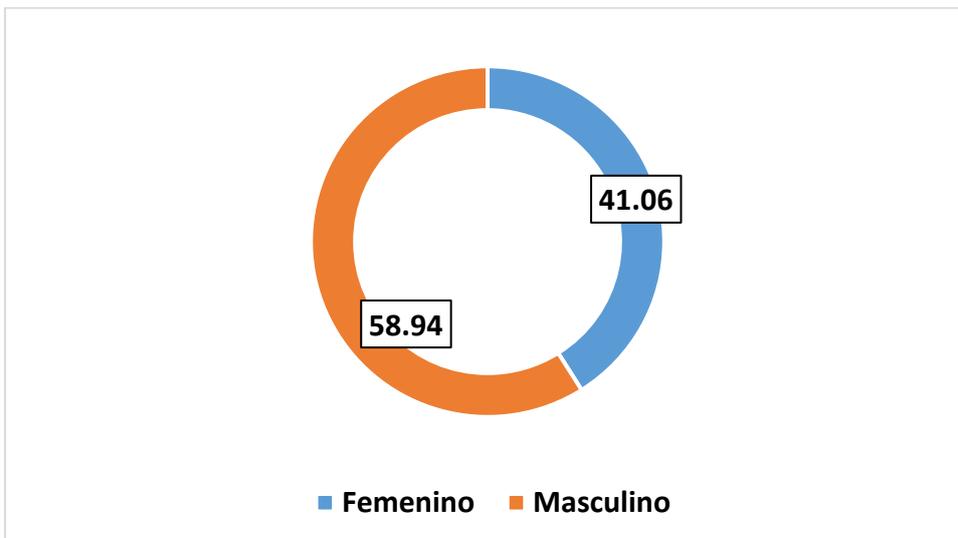


Figura 2: Sexo del paciente en el servicio *centro quirúrgico unidad de recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca 2020.*

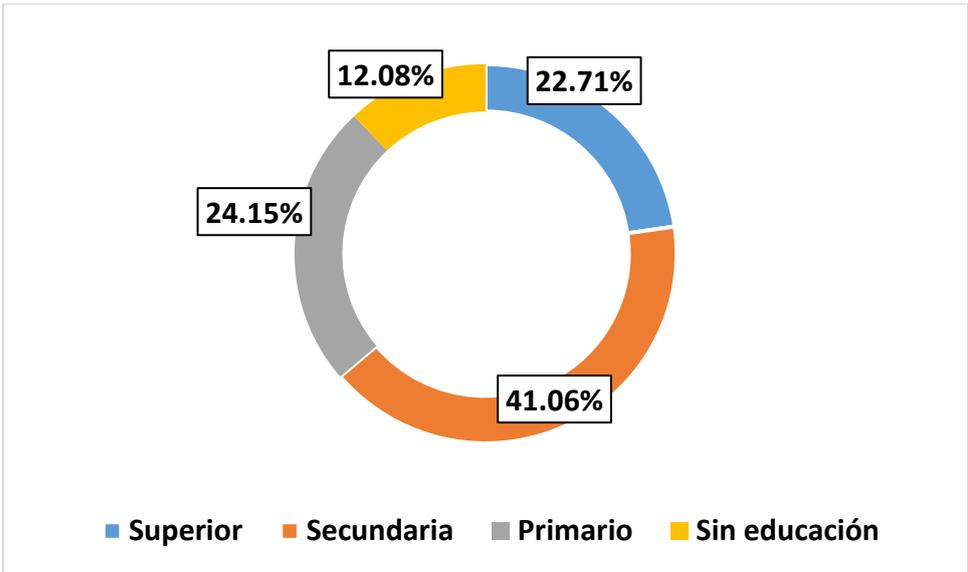


Figura 3: Tabla 1. Pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico. Unidad de Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca según grado de instrucción Cajamarca 2020

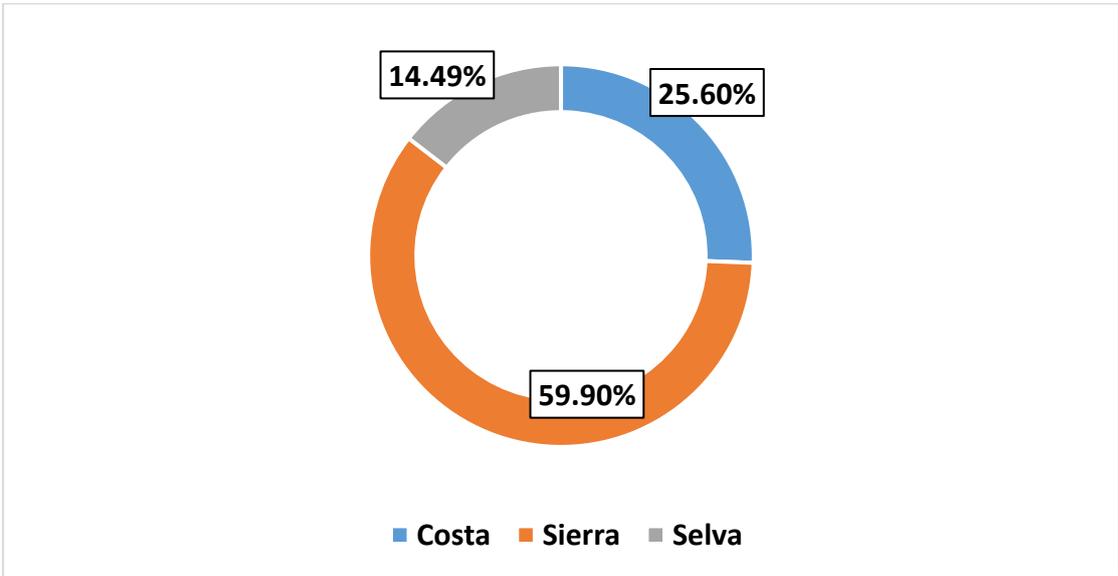


Figura 4: Pacientes atendidos en el Servicio Centro Quirúrgico. Unidad de Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca según procedencia Cajamarca 2020.

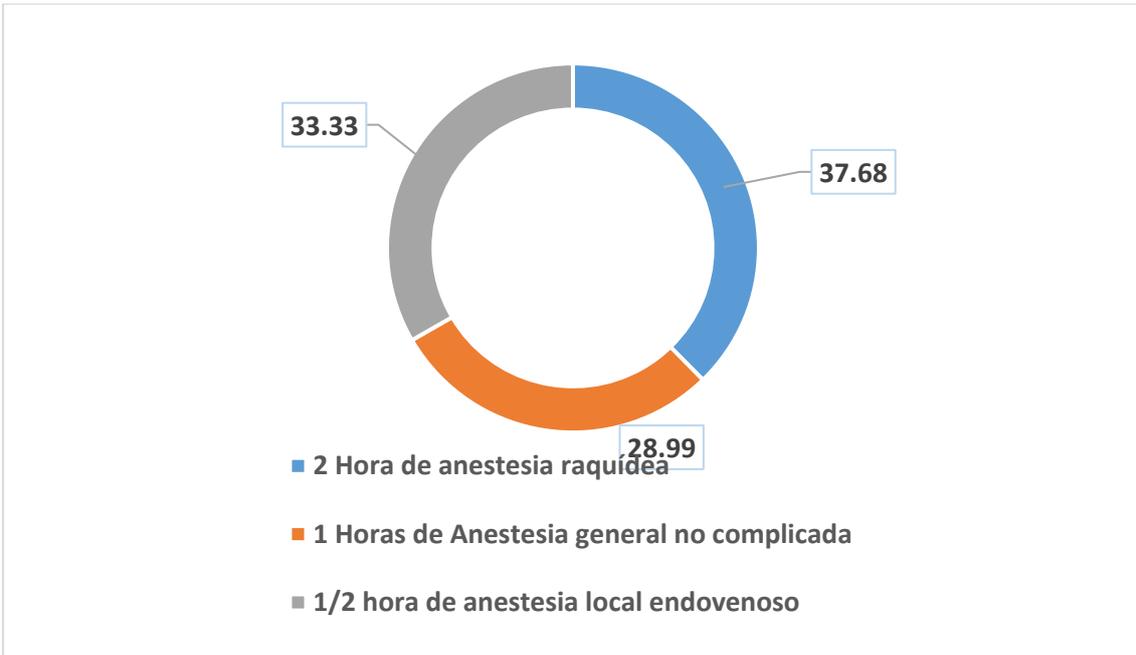


Figura 5: Tiempo de permanencia en el Servicio de Centro Quirúrgico Unidad de Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca 2020 .

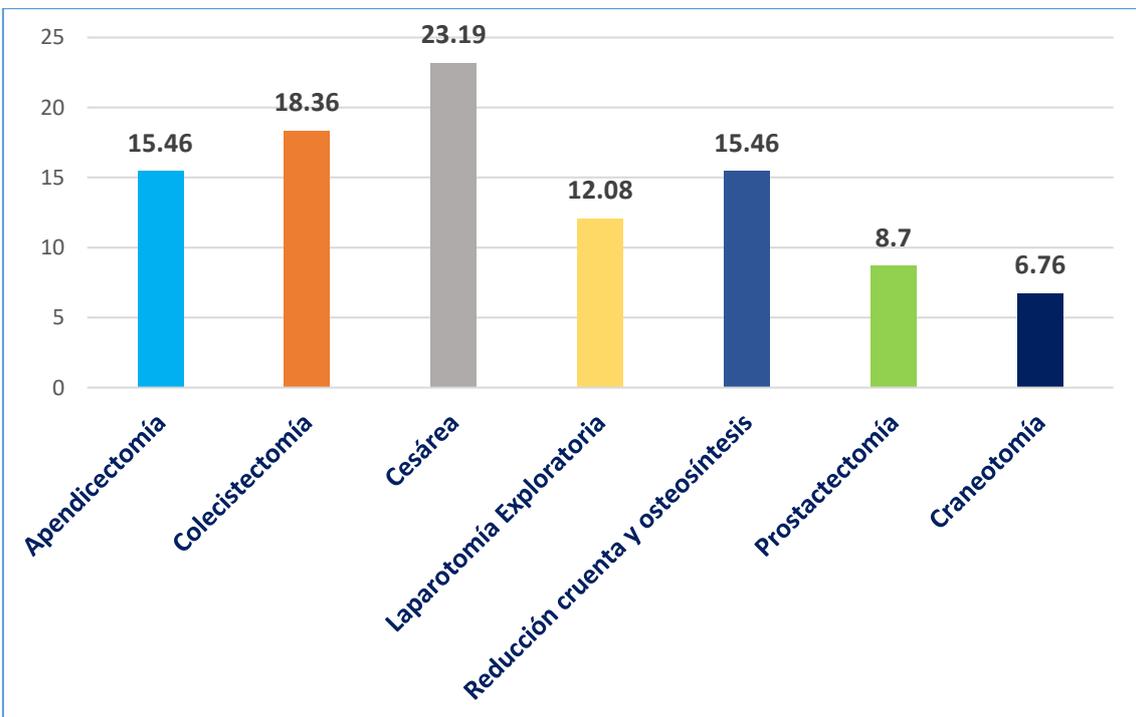


Figura 6: Diagnóstico clínico quirúrgico en el Servicio Centro Quirúrgico Unidad de Recuperación Hospital Regional Docente Cajamarca 2020.

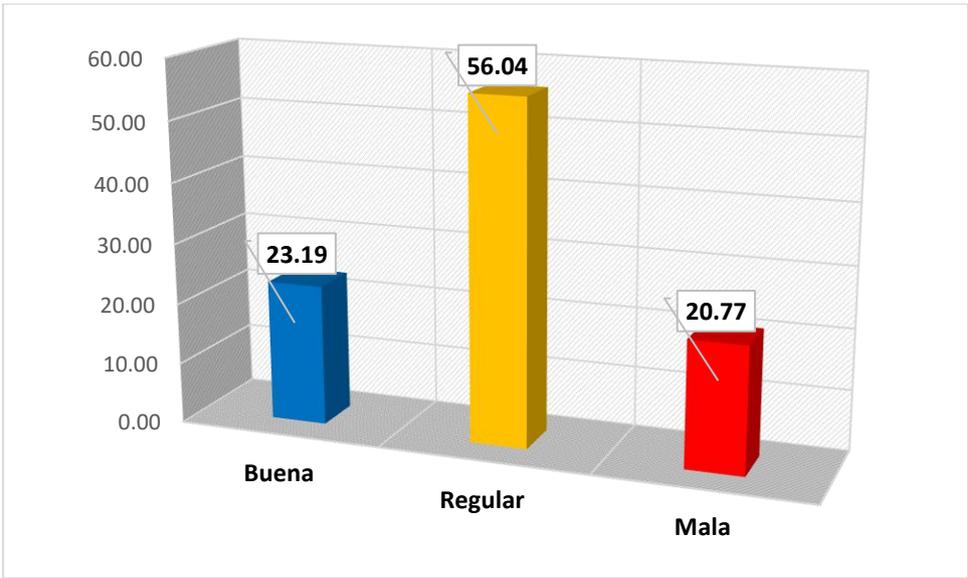


Figura 7: Datos según la variable percepción de la calidad de atención de enfermería.

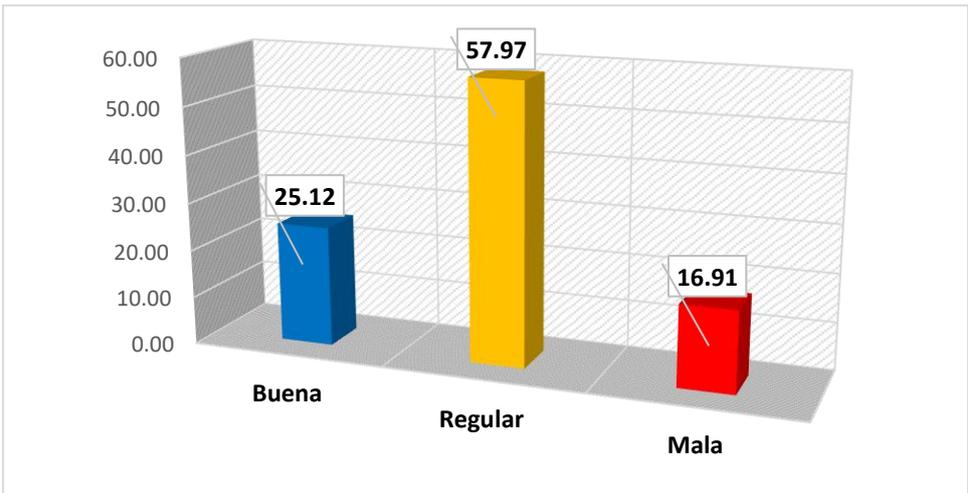


Figura 8: Datos según la dimensión técnico-científica.

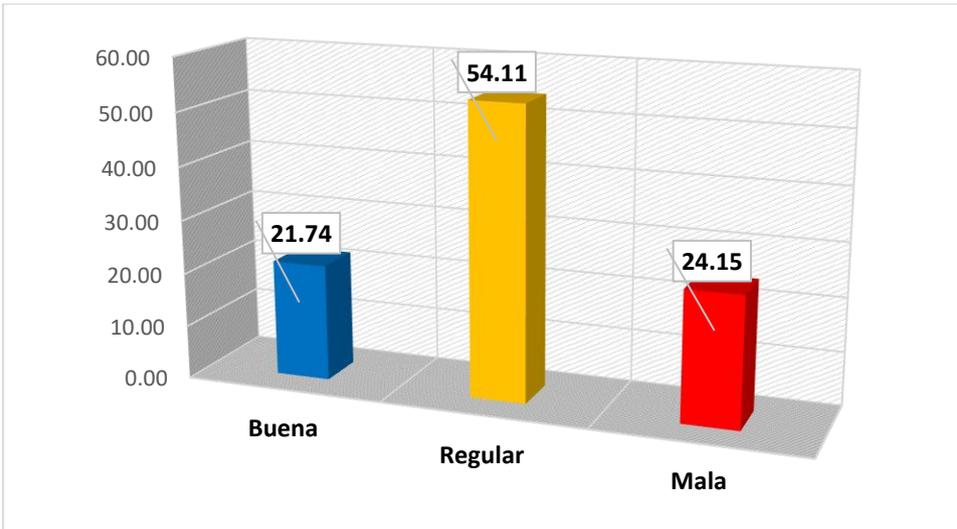


Figura 9: Datos según la dimensión humana.

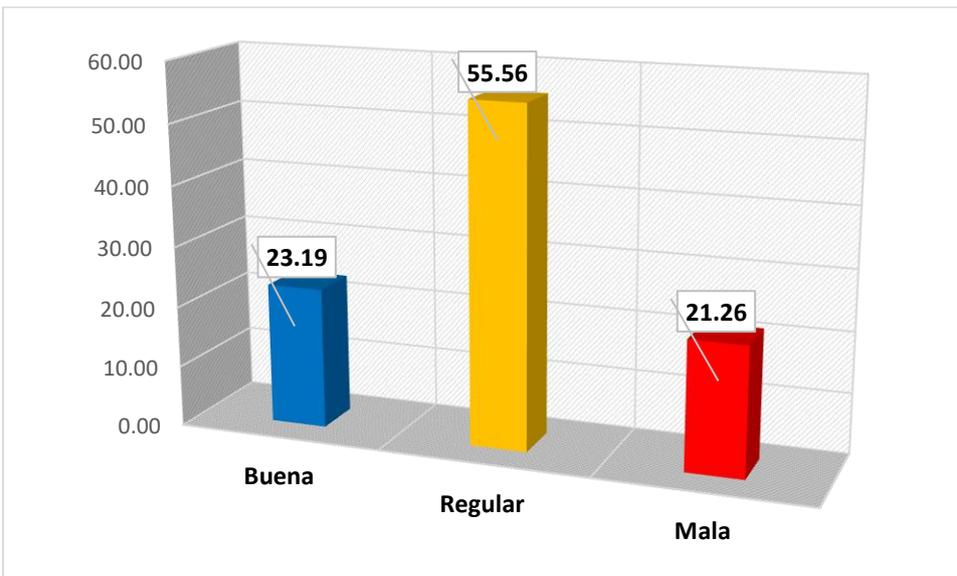


Figura 10: Datos según la dimensión entorno.