

Factores institucionales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermos en un hospital de Chiclayo.

por María Lizbeth Carrasco Núñez

Fecha de entrega: 03-ago-2023 07:52a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2140822051

Nombre del archivo: Carrasco_NML..pdf (790.57K)

Total de palabras: 9854

Total de caracteres: 54817



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

1 ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN

DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Factores institucionales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermos en un hospital de Chiclayo.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.**

AUTORA:

Lic. Carrasco Núñez María Lizbeth (ORCID: 0000-0001-9889-3123)

ASESOR:

Dr. Santisteban Salazar Néstor Cesar (ORCID: 0000-0002-9423-0944)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHICLAYO-PERÚ
2023**

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud ³ define la calidad como los servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los ² aspectos y conocimientos del paciente y del sistema sanitario, para conseguir el mejor resultado con el menor riesgo de efectos secundarios. (OMS,2019)

Los Servicios de Centro Quirúrgico son unidades encargadas de brindar atención especializada a los usuarios con necesidades preoperatorias, intra y postoperatorias, brindando atención quirúrgica integral para ²³ prevenir, restaurar y mejorar la salud; La atención quirúrgica tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los pacientes a través de un enfoque holístico de las personas con necesidades básicas. (Castro y Simian, 2018).

Las enfermeras en los centros de cirugía enfrentan muchas barreras en la atención a los usuarios. Estos obstáculos están relacionados con la distribución desigual de los establecimientos e instituciones de atención que no cumplen con los requisitos de las metas de atención. Por otro lado, las necesidades de los pacientes requieren de profesionales más especializados, las farmacias carecen de medicamentos e insumos esenciales, algunos de los cuales demoran mucho en llegar al lugar de suministro, siendo muchos de ellos de mala calidad. (Juipa, 2018)

Los principales factores que limitan la prestación del cuidado holístico son factores extrínsecos e intrínsecos que afectan directamente el cuidado que las enfermeras brindan a los usuarios quirúrgicos, lo que significa que la atención dependerá del entorno de la institución y experiencia de la profesión. (Berrospi, 2022)

En los hospitales del ¹ Ministerio de Salud del Perú existe factores que afectan la calidad de atención, destacando la falta de recursos humanos, recursos materiales, equipos, insumos y medicamentos, que comprometen la atención médica y provocan malestar de los pacientes. Es inaceptable que los recursos se agoten y no se repongan de manera inmediata, son acontecimientos que suceden de manera continua, por lo que la calidad de la atención se percibe como deficiente. Los profesionales en Perú son capaces de brindar una atención cálida y humana sin

importar las necesidades que tenga la institución, en muchos lugares trabajan con equipos del siglo pasado, en condiciones muy críticas, generando dificultad para brindar una atención óptima, especialmente a quienes necesitan atención inmediata. (Soto,2019).

Para Portugal, los principales factores institucionales que afectan la atención de la salud son los presupuestos limitados, pocos especialistas en el área, condiciones médicas e infraestructuras obsoletas e inadecuadas que conducen a un desempeño inconsistente, renovaciones externas que no garantizan una atención efectiva, baja calidad de los servicios médicos debido a hacinamiento de las instituciones, que colocan al personal en posiciones incómodas que a menudo comprometen su capacidad para realizar sus funciones. (Portugal, 2017).

Asimismo, “el 96% de hospitales de segundo y tercer nivel en el Perú tienen capacidad instalada insuficiente, lo que se manifiesta en infraestructura inestable, equipos obsoletos, inservibles o inadecuados”, lo que genera dificultades a los especialistas quirúrgicos que deben ingeniarse para brindar servicios vitales a los pacientes. (Minsa 2021)

Perú (MINSA) ha trabajado arduamente en los últimos años para abordar los factores institucionales y se esfuerza por establecer una atención humanitaria integral de alta calidad, pero aún necesita fortalecer el liderazgo administrativo que comprometa a los profesionales de la salud, siendo un factor clave para brindar servicios de alta calidad que puedan garantizar efectivamente una atención humanizada y evitar los efectos secundarios de los pacientes quirúrgicos. En consecuencia, los recursos humanos son un reto para nuestro sistema de salud, que sigue manteniendo un modelo de ahorro obsoleto que no asegura la calidad asistencial en los centros quirúrgicos y genera molestias a los profesionales. (Inga y Rodríguez, 2019)

Al 2020, el 100% de hospitales de segundo nivel en Lambayeque contaba con infraestructura inadecuada, generando malestar a la población atendida, los pasillos se convierten en refugios para los familiares que esperan información del paciente, ya que las salas de espera necesitan mobiliario. (Minsa 2021)

El cuidado enfermero está influenciado por factores institucionales, recordemos que las enfermeras quedan satisfechas cuando el usuario vuelve a la salud, esto se puede lograr de manera más eficiente si contamos con todos los recursos disponibles que se requiere en centro quirúrgico, siendo un área crítica con una amplia gama de necesidades, donde hay sobrecarga de trabajo, hacinamiento, insuficiente oferta de farmacias, limitado equipamiento para garantizar el correcto funcionamiento durante la atención, todo lo cual se refleja en la manifestación del personal del quirófano (enfermeras, médicos, anestesistas, etc.)

Las enfermeras hacen llegar las necesidades del servicio a jefatura de enfermería, la respuesta, no hay presupuesto, se tiene que trabajar y usar lo que haya disponible, se esterilizan insumos de un solo uso arriesgando la salud del paciente, por otro lado algunas salas quirúrgicas no tienen aire acondicionado, lo cual provoca molestias, poniendo en riesgo a los pacientes con enfermedades adquiridas, además no se respetan los horarios de trabajo debido a la demanda y necesidad de recursos humanos, los vestuarios son pequeños y se forma aglomeraciones esto por la gran cantidad de estudiantes al ser un hospital docente, también se ha escuchado que no están recibiendo incentivos ni capacitaciones de enriquecimiento profesional en el servicio.

Ante lo mencionado, cabe formularse la pregunta de investigación: ³¹ ¿Cuál es la relación de los factores institucionales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermeros en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad Chiclayo en el año 2023?, así mismo surge ¹ los problemas específicos, ¿ Cuál es la relación de los factores institucionales en su dimensión infraestructura que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermeros en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad Chiclayo en el año 2023?, ¿ Cuál es la relación de los factores institucionales en su dimensión recursos humanos que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermeros del hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo en el año 2023? y ¿ Cuál es la relación de los factores institucionales en su dimensión recursos materiales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermeros en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo en el año 2023?

El estudio demuestra las necesidades institucionales relacionados a la atención con calidad del profesional de enfermería a los pacientes quirúrgicos siendo clave y fundamental en los cuidados básicos de salud para una atención de calidad. La dirección y administración actuará de acuerdo con la realidad del establecimiento, haciendo énfasis que sala de operaciones es un área crítica dedicada a la ³⁵ **prevención, tratamiento y recuperación de la salud de los** usuarios quirúrgicos que requieren una atención profesional individualizada, teniendo en cuenta que el profesional asume responsabilidades legales. Así, se presenta evidencia científica documentada frente a los factores que limitan ²⁹ **la prestación de una atención de calidad a los pacientes** quirúrgicos.

Los resultados **de** este estudio servirán como literatura científica que ayudará a comprender la realidad de los factores institucionales que los enfermeros perciben que influyen en la atención con calidad a los pacientes quirúrgicos, lo que informará a los profesionales de la salud (gestores y administradores). En tal sentido, desarrollar e implementar estrategias de mejora para reducir y eliminar los factores que afectan brindar atención de calidad a los usuarios quirúrgicos para cumplir con las expectativas. Además, busca fortalecer las áreas de investigación, ya que actuarán como referencia y como base para otros estudios similares.

Al respecto, el objetivo general es: Determinar la relación ⁹ **de los factores institucionales que** afectan **la calidad de atención de los pacientes** quirúrgicos percibida por los enfermeros(a) ⁴ **en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de** Chiclayo en el año 2023.

Así mismo se evaluará los objetivos específicos que son:

Identificar la ¹ **relación de los factores institucionales en la dimensión infraestructura que afectan** ⁴ **la calidad de atención de los pacientes** quirúrgicos percibida **por** los enfermeros(a) **en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de** Chiclayo en el año 2023.

⁷ **Determinar la relación de los factores institucionales en la dimensión de recursos humanos que afectan** ¹ **la calidad de atención de los pacientes** quirúrgicos percibida **por** los enfermeros(a) ⁴ **en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de**

Chiclayo en el año 2023.

Reconocer la relación de los factores institucionales en la dimensión de recursos materiales que afectan la calidad de atención de los pacientes quirúrgicos percibida por los enfermeros(a) en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo en el año 2023.

H1: Existen factores institucionales que afectan significativamente en las percepciones de los enfermeros(a) sobre la calidad de la atención de enfermería en los centros quirúrgicos hospitalarios secundarios.

H0: Ningún factor institucional tuvo un efecto significativo en las percepciones de las enfermeras de un hospital de segundo nivel de atención sobre la calidad de la atención en los centros quirúrgicos.

Hipótesis específica 1: La calidad de la infraestructura hospitalaria, como la disponibilidad y el mantenimiento de las instalaciones quirúrgicas, tiene un impacto significativo con la calidad de atención según la percepción de enfermeros(a) del hospital secundario sobre la calidad de la atención a los pacientes quirúrgicos.

Hipótesis específica 2: La adecuación y disponibilidad de los recursos físicos (p. ej., equipo médico, suministros y medicamentos) necesarios para la atención quirúrgica inciden en la percepción de enfermería sobre la calidad de la atención de un hospital de segundo nivel de atención.

Hipótesis específica 3: Los factores humanos, incluyendo el número de enfermeros, su educación y experiencia, así como la calidad de las relaciones interprofesionales, juegan un papel decisivo en la percepción de los enfermeros sobre la calidad del tratamiento de pacientes quirúrgicos en un hospital de segundo nivel de atención.

II. MARCO TEÓRICO

Luego de revisar la literatura internacional, encontramos Araca en Bolivia (2021), para identificar factores que incurren en la calidad de atención de pacientes politraumatizados en sala de Urgencias del Hospital Municipal del Bajío del Oriente, octubre -diciembre 2018, estudio descriptivo con enfoque cuantitativo transversal, la población del muestreo fueron todas las enfermeras de planta y la muestra fue de 30, instrumento utilizado el cuestionario. Los resultados que afectaron la calidad de la atención fueron la falta de trabajadores (83%), el exceso de pacientes (57%) y la falta de recursos materiales (57%). Se concluyó que los factores cognitivos, como los factores laborales, reinciden en la calidad de la atención, por lo que se recomendó planificar cursos y talleres para actualizar los conocimientos de los trabajadores de enfermería que se dedican al cuidado del paciente politraumatizado.

Echevarría, Ecuador (2021), tuvo el propósito de analizar los factores correlacionados con la calidad de atención que ofrece los enfermeros en los diferentes servicios del hospital General del Instituto Babahoyo del Ecuador, estudio descriptivo, transversal, retrospectivo, la muestra fue 175 enfermeros, se aplicó un cuestionario donde el 57,1% indicó que no coadyuvan para el progreso profesional, mientras que el 71,4% indica que los cuidados no se basan en un modelo enfermero, así mismo el 100% de los profesionales de enfermería indicaron que hay necesidad de profesionales especialistas. Se arribó a la conclusión que, los requerimientos, las exigencias dados en el área laboral de enfermería conllevan a una insuficiente distribución de enfermeros dedicados al cuidado del paciente y con ello un desencadenamiento de problemas que son manifestados en la calidad de cuidado que pueden brindar los enfermeros en un hospital.

En Bolivia, León (2017) conlleva a identificar ciertos factores que inciden en la implementación de intervenciones de manejo en el sumario de atención de usuarios de colostomía en las actividades quirúrgicas del Hospital de Clínica en el año 2015; usó la metodología cuantitativa de tipo descriptiva y de corte transversal, en el muestreo se consideró a 20 enfermeros(a) a quienes se les aplicó una encuesta en donde el 64% presenta conocimiento insuficiente, el 43%; buenas habilidades de trato, el 77% actitud positiva, el 80% afirmó falta de reconocimiento y el 85% el

exceso de pacientes y escaso número de personal. Se concluye que, los factores externos intervienen con mayor intensidad en la aplicación del Proceso Enfermero.

En Mexico, Flores (2015) tuvo como propósito identificar ¹⁴ los factores que inciden en la calidad de atención del cuidado de enfermería del Hospital General Regional del Instituto Mexicano del Seguro Social, en Culiacán, Sinaloa, México, se usó la investigación descriptiva, se trabajó con 71 enfermeros(as), se empleó el cuestionario como instrumento, ahí ¹ se encontró que los factores que más inciden en el cuidado de enfermería son la capacitación que representó el 92.96%, tarea paciente-enfermera 76%, conocimiento 25,4%. Se llegó a la conclusión que el nivel ilustrado se convierte en el principal factor que intervienen en la calidad del cuidado de enfermería.

A nivel nacional, Magallanes (2022), tuvo el propósito de establecer la correlación ¹ entre los factores institucionales y la calidad de atención en los servicios de urgencias pediátricas de los hospitales públicos de Lima en el año 2022. estudio descriptivo correlacional, la muestra fue 186 usuarios que acudieron al servicio de urgencias, el método ¹ la encuesta, y el instrumento dos cuestionarios, los resultados mostraron que los factores institucionales fueron del 100%, aunque el 67% de los pacientes reciben una buena calidad de atención, por lo que también se ha usado la prueba de chi-cuadrado con significación ¹ (0,001 < 0,05) dada como aceptable. En conclusión, coexiste una vinculación entre los factores institucionales y la calidad de atención en los servicios de urgencias pediátricas de los hospitales públicos.

Espinoza. (2021) con el propósito de identificar la asociación entre los factores institucionales desempeño laboral de la enfermera en el Hospital la Caleta Chimbote, estudio cuantitativo ¹ correlacional de corte transversal con una muestra de 136 enfermeras (os), se utilizó como instrumento al cuestionario encontró relaciones significativas con el área físico ¹ (rho = 0.207) la disponibilidad de recursos (rho=0,182); además, se encontró una correlación estadística entre la actividad física (rho=0,263) y la personalidad solidaria. La conclusión es que no existe correlación entre aspectos institucionales con desempeño laboral, pero sí en algunas dimensiones.

Rodríguez (2019) tuvo la intención de identificar de conocer la correlación que existe en los factores asociativos con la calidad de atención percibida por el usuario de consulta externa del Hospital la Caleta Chimbote usó la indagación descriptiva de corte transversal, para la muestra se tuvo en cuenta a 64 usuarios a quienes se aplicó un test de percepción sobre la calidad de atención y un cuestionario sobre factores institucionales, del total de la población el 62,5% reportaron recibir una atención regular, el 54,5% percibe atención deficiente. De todos los factores institucionales, los únicos asociados a la calidad de la atención fueron: factores ambientales, personal capacitado y atención recibida ($p < 0,05$).

Mamanchura et al. (2019), con la finalidad de identificar los factores institucionales que influyen sobre la calidad de los registros de atención del personal de la URPA –Centro Quirúrgico del Hospital Regional Moquegua, se realizó un investigación que tuvo un enfoque cuantitativo y descriptivo correlacional, la muestra fue 12 enfermeras y 300 historias clínicas, para ello se usó como instrumento al cuestionario y la lista de chequeo como instrumento, el 75% recibió de 1 a 2 capacitaciones durante el año, el servicio realizó de 4 a 5 sesiones por año de capacitación sobre actualizaciones de SOAPIE pero solo por el 50% asistió, sobre la estructura de SOAPIE el 96% menciona que está bien estructurado y el 84% tenían buen contenido. Se arribó a la conclusión que, los factores institucionales están significativamente correlacionados con la calidad de las exploraciones que se realizan en el registro de enfermería.

Bartolo y Solórzano (2018) tuvieron como objetivo identificar los factores personales e institucionales asociados a la calidad del puntaje de enfermería en centro quirúrgico del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, en el año 2016, estudio descriptivo correlacional, la población estudiada fue 20 licenciados de enfermería del servicio de cirugía y 40 anotaciones de enfermería, los resultados fueron que el 50% de los factores institucionales limitan la redacción de las notas de enfermería, el 45% de los factores personales predispone la transformación de las notas de enfermería en cuanto al escrito de notas de enfermería, el 57,5% fueron de calidad media. Se concluyó que hubo factores institucionales que limitan el detalle de las notas de enfermería evidenciada por la documentación de enfermería en la historia clínica.

Montoya (2017) realizó una indagación con el propósito de identificar los factores administrativos e institucionales que condicionan la aplicación de los procesos de enfermería en el dispositivo de cuidados intensivos de la clínica Maison de Sante en Surco Lima, estudio descriptivo correlacional y de corte transversal, la muestra fue 20 enfermeros(a) se aplicó el cuestionario como instrumento, que fue de tipo Likert, los resultados mostraron que, un 80% de enfermeras han considerado que los factores institucionales administrativos tiene un nivel alto en correlación al proceso de atención de enfermería, un 80% de enfermeras han estimado al número de pacientes como nivel alto en relación a la aplicación del proceso enfermero, el 70% de las enfermeras consideran que el número de personal de enfermería como nivel alto en relación a la aplicación del proceso enfermero. El estudio concluye que los factores administrativos condicionan la aplicación del proceso de atención de enfermería, siendo los de mayor relevancia la demanda de pacientes, necesidad de profesionales y la división de actividades relacionados con la enfermera.

A nivel local, Arana (2018), con la finalidad de identificar los factores que afectan la calidad de la atención de los pacientes quirúrgicos electivos en servicios de cirugía general' Hospital Luis Heysen Incháustegui "2016", estudio descriptivo correlacional, la muestra fue 68 pacientes post-quirúrgicos, como instrumento se utilizó el cuestionario, Se identificaron factores que tenían una fuerte relación con el tipo de atención brindada a los pacientes, en particular, información poco clara, dificultades para llegar a las instalaciones médicas y tiempos de espera demasiado largos para programar una operación.

Las enfermeras quirúrgicas se enfrentan a diversos factores que facilitan o limitan su trabajo. En las instituciones se enfrentan a factores propios de la unidad que inciden directamente en las funciones que desempeñan y afectan el bienestar emocional, factor importante en la salud del trabajador la cual favorece armonía en las funciones que realiza, de esa manera las funciones que realiza se puede desarrollar sin esfuerzo alguno, donde no exista obstáculos que interfieran en los cuidados que realiza al paciente quirúrgico (Sausa,2018)

Por otro lado, se describió dos factores que afectan a las enfermeras de los centros quirúrgicos que brindan atención: el factor higiénico, llamado externo o institucional,

está relacionado con el ambiente de trabajo y es controlado por la administración de la institución, donde los empleados no pueden tomar cualquier decisión; Por otro lado, los factores motivadores o satisfactorios son factores internos que están relacionados con las circunstancias y las relaciones en el área de trabajo, que genera una impresión positiva de satisfacción, compartir competencias y habilidades a un alto nivel para efectuar los patrones de calidad.

Si una de estas necesidades no se satisface, puede causar que los empleados pierdan interés y motivación. (Zanabria, 2018)

Las barreras institucionales son factores que limitan situaciones que pueden conducir a ciertas actitudes, comportamientos y conductas en los trabajadores, los cuales se pueden dar de forma espontánea. (Mamanchura,2022)

Los factores institucionales se refieren a las condiciones específicas de la institución de trabajo, las condiciones administrativas, logísticas, técnicas, etc. que pueden promover o perjudicar la función del cuidado de enfermería. Los principales factores fueron falta de acreditación institucional, enfoque profesional, falta de permisos administrativos, alto número de pacientes asignados, bajo número de enfermeras, falta de historia clínica estructurada y falta de recursos materiales. (Flores,2015)

Los factores institucionales estarán relacionados con la infraestructura, y la parte administrativa de la institución, ya que apoyarán o limitarán ciertos comportamientos, pueden incluir locales inadecuados, ambiente físico, ventilación, iluminación, ambiente inadecuado, falta de insumos, falta de equipos, falta de muebles, limitando indirectamente la atención, que las enfermeras pueden proporcionar a los pacientes y familiares que visitan centro quirúrgico (Portugal, 2017; Cifuentes. 2017)

El lugar de trabajo debe ser lo suficientemente seguro (infraestructura), contar con el equipo necesario y los materiales suficientes para desempeñar con eficacia sus funciones para garantizar el servicio integral. Cuando equipos de personas se unen para lograr un objetivo, se denomina trabajo en equipo y se relaciona con la satisfacción laboral. (Rodríguez,2019)

Ante lo mencionado se puede enfatizar que diferentes barreras o factores institucionales van a determinar la conducta de un profesional enfermero quirúrgico, frente a la calidad de atención que deben brindar al paciente, las barreras pueden estar representados por: infraestructura, recursos materiales, recurso humano asistencial (dotación de personal); también podemos mencionar a la condición laboral, demanda en la atención, capacitaciones, reconocimiento, entre otros.

De lo anterior, se puede decir que coexisten numerosos factores institucionales que determinan la conducta de los profesionales de salud, en este caso los enfermeros de los centros quirúrgicos, hasta la perspectiva de la calidad de atención que deben brindar a los pacientes, estos factores se pueden expresar como: infraestructura, recursos físicos, recursos humanos; también podemos referirnos a la situación laboral, necesidades de cuidado, educación, reconocimiento, etc.

Infraestructura: Se considera infraestructura al conjunto de servicios necesarios para el funcionamiento efectivo de una institución; dada en un contexto privado o público. Tener una adecuada estructura es beneficioso para el profesional y usuario quien recibe el cuidado. Una estructura moderna brinda comodidad, generando buenos resultados en la atención de salud, hay dos dimensiones, infraestructura y calidad de atención, que deben ir de la mano, y cuando una de ellas falla, la atención es baja y limitada. (Galeno, 2016).

La brecha de infraestructura se ve afectada por la falta de recursos financieros, afectando a las zonas rurales y pobres, que son las más afectadas por la falta de recursos humanos e infraestructura en los servicios de salud, la estructura de hospitales, los recursos materiales y profesionales es indispensable para que haya un buen ambiente de trabajo y una buena atención (Portugal,2017)

La estructura incluye la descripción del lugar en el que se brindan los servicios de salud; es más probable que se brinde una buena atención si hay suficientes puestos de trabajo y si se dispone de buenos fondos, los puestos y funciones de enfermería se proporcionarán en las estructuras, incluidas las instalaciones. La calidad esperada de los usuarios, el equipo, el mobiliario, etc. teniendo se necesita de los recursos humanos (número, distribución y competencias técnicas) y las características generales de la organización (Rodríguez,2019).

Ambiente físico de trabajo: Lugar físico en donde los empleados cumplen sus funciones, puede tener un impacto negativo en la salud si las condiciones no son favorables. Por lo tanto, el entorno en el que se desempeñan los recursos humanos en una unidad de centro quirúrgico brinda comodidad ³⁸ en función de la cantidad de personas que la integran, y la funcionalidad es fundamental para satisfacer las demandas del entorno físico. Existen factores que se aplican al lugar de trabajo, como la iluminación, el ruido, las condiciones de temperatura, humedad, las vibraciones, la radiación, etc. También existen agentes biológicos que conforman la materia existente en el lugar de trabajo, como virus, bacterias y hongos; agentes químicos en forma líquida, polvos, gases, suspensiones y vapores presentes en el ambiente de trabajo. (Esteban y Feliciano, 2022)

Recursos materiales: Los recursos materiales son materiales u objetos específicos que una institución estatal o privada tiene a su disposición para cumplir y lograr sus fines, y en este caso es necesario para complementar una atención de calidad, por ejemplo, insumos, equipos operativos, medicamentos, mobiliario, entre otros, etc. En caso de falta de recursos, el desarrollo de actividades y funciones laborales puede limitar el trabajo de los profesionales, por lo que la calidad de la atención no es óptima (Mori,2022).

La disponibilidad de insumos y materiales es fundamental para el buen desempeño de las tareas de enfermería, la falta de recursos limitará las expectativas de los pacientes de una atención óptima por parte de los profesionales, las dificultades en la obtención de ciertos materiales provocan retrasos en el trabajo de enfermería, estas acciones llevan a la sobrecarga laboral innecesaria que afecta la actitud de la enfermera. Por lo tanto, es importante tener todos los materiales e insumos necesarios al alcance para ofrecer la atención de calidad de los pacientes quirúrgicos (Casafranca,2016 y Mamanchura, 2022)

Recursos humanos: Es todo el profesional de enfermería suficientes para atender de manera colectiva y eficaz a los pacientes las 24 horas del día, los 365 días del año. Si este concepto no se traduce en realidad surgen problemas, pues la necesidad del recurso humano conduce al típico descuido de los cuidados por parte de profesionales por exceso de trabajo, además el personal de enfermería para

poder ayudar de manera efectiva a los pacientes, debe atender una enfermera a 6 pacientes, como lo menciona el Organización Mundial de la Salud (Berrospi,2022).

Se debe de tener en cuenta lo que expresa la Ley N° 23536 en su artículo 10° donde reglamenta el trabajo del profesional de la salud, quienes están obligados a cumplir una jornada laboral normal de 6 horas diarias, 36 horas semanales, lo que concierne a ciento cincuenta horas al mes. donde incluye el trabajo de guardias. Los horarios inadecuados pueden causar molestias y agotamiento a los profesionales de salud en este caso a los enfermeros de centro quirúrgico; demasiados horarios pueden generar estrés y desinterés en el trabajo que están realizando.

Condición Laboral: Está relacionado con el estado del entorno de trabajo. La acepción hace referencia a calidad, seguridad y limpieza de la infraestructura, de no existir, se verá afectada la salud de todo el personal. Las circunstancias laborales son las condiciones físicas en las que se realiza la jornada laboral, el ambiente debe estar limpio, iluminado, con ventilación, equipos modernos y operativos, etc, de igual manera las condiciones ambientales deben favorecer una estadía cómoda libre de contaminación, así como las condiciones organizativas laborales (Esteban y Feliciano, 2020).

Turnos laborales: Un horario inadecuado puede causar malestar y agotamiento; Las largas horas de trabajo pueden causar estrés y provocar una falta de interés en el apoyo al usuario y familiares. Los horarios de trabajo son frustrantes para muchos profesionales, no tienen oportunidades de actualizar sus conocimientos para participar en actividades académicas que ayude actualizar sus conocimientos (Mamanchura,2022).

Elevada demanda de atención: es un procedimiento de conducta altamente dinámico en el que los recursos humanos, el conocimiento y las actitudes de conducta se combinan con las tecnologías, la información y los servicios disponibles que no favorecen a los objetivos del poder. Restaurar, mantener y promover la salud de nuestros miembros es el objetivo principal.

Capacitación: Conjunto de actividades para los trabajadores de la salud, crea conocimiento de calidad mejorando la actividad del trabajo, por lo tanto, ayuda a mantener la satisfacción. La actualización es importante en todos los niveles, la capacitación constante genera elementos de cambio en la actitud del profesional al momento de brindar la atención. Es una exigencia que la institución tiene que involucra a sus colaboradores. La formación es una actividad sistemática, planificada y permanente. (Pariapaza,2017).

Motivación: Es el conjunto de incentivos, deseos, posiciones y motivaciones que forman la dinámica que sustenta el proceso de trabajo en el tiempo y a la vez determina el nivel de desempeño, pues todas las personas trabajan por diferentes razones y quizás la razón más importante por la cual una persona hace bien un trabajo. Una es que le gusta la ocupación que realiza porque el trabajo tiene valor en sí mismo, además de satisfacer las necesidades de los demás. (Esteban y Feliciano, 2020).

Reconocimiento laboral: Las necesidades de motivación de los empleados deben satisfacerse mediante la asignación de tareas que prueben las habilidades de los empleados, brinden retroalimentación sobre su desempeño, evalúen el trabajo y, al mismo tiempo, permitan que los empleados participen en el establecimiento. Abraham Maslow planteó en su teoría de las cinco necesidades humanas básicas, la necesidad de estima ocupa el cuarto lugar, y su contenido decía: "Cuando las personas comienzan a satisfacer la necesidad de pertenencia, tienden a querer lo que quieren". mientras que otros los respetan. Esta necesidad conduce a gratificaciones como el poder, el prestigio, el estatus y la autoestima. Todos estos son factores fundamentales que animan a las personas a trabajar en las organizaciones y fortalecen su visión del trabajo y de las instituciones. (Esteban y Feliciano, 2020).

Calidad: Son opiniones o sentimientos relacionados con un sujeto, como impresiones, reclamos y temblores. Es un proceso cognitivo que apunta directamente a la realidad, de acuerdo con factores sensoriales e internos que crean situaciones mentales. Esto está garantizado por la propia visión de calidad. La puntuación de calidad se basa en la percepción (Mamanchura,2022)

Calidad de atención: OMS (2017), ¹⁷ La calidad en la atención implica la aplicación de la ciencia y la tecnología médica para maximizar sus beneficios para la salud sin un aumento desproporcionado del riesgo. Así, el nivel de calidad se refiere a la medida en que la atención brindada puede proporcionar un equilibrio óptimo entre riesgos y beneficios. (Messarina, 2015).

Al mismo tiempo, la atención se centra en la persona, es decir, se espera que proporcione a los usuarios la mayor y más completa sensación de bienestar después de recibir la atención, y se evalúa el equilibrio entre beneficios y daños. Aspectos que pueden complementar el proceso propuesto por Donavedian en sus tres componentes ⁶ para evaluar la calidad de los servicios de salud; el componente estructural (personas), el componente técnico (proceso) y el componente ambiental (resultado). (Rodríguez,2019).

Componente estructura (humana): Se basa en relaciones interpersonales que se ajustan a las normas y valores sociales, así es la relación entre profesionales y pacientes, es decir, es el grado de comunicación entre enfermera y paciente. La interacción y la comunicación, incluye adecuadas relaciones humanas, donde debe primar la confianza y el respeto, la empatía, la amabilidad, la claridad del lenguaje repercuten decisivamente en la satisfacción del paciente. (Rodríguez,2019).

Componente técnico (proceso): ⁴⁵ Implica el uso de la ciencia y la tecnología para abordar las dificultades individuales y maximizar el beneficio sin aumentar el peligro, a diferencia de la tecnología de asistencia, que utiliza tecnología basada en la ciencia para servir a los usuarios. Los servicios de enfermería se preocupan por la actuación profesional recomendada de la enfermería, la atención cuando es imprescindible y la competencia en la advertencia del peligro.

Componente entorno (resultados): Se refiere a las condiciones confortables que brindan los establecimientos de salud, que se refiere a una serie de cosas y ambientes que hacen que los pacientes se sientan cómodos, tales como: orden, ventilación e iluminación, suministro adecuado de alimentos, protección de la privacidad, ambiente limpio y ordenado y otros factores que hacen que la comodidad tome un enfoque más agradable (Rodríguez,2019).

2
III.

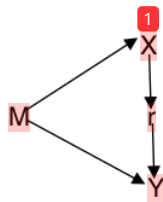
METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación corresponde al tipo básica, va a describir los hechos la problemática, sin buscar resolver o dar solución al problema. El nivel de investigación es analítico y transversal, ya que los datos serán recolectados en una encuesta cerrada que brindará información de las variables de estudio.

1
La investigación utilizó un diseño no experimental o diseño observacional porque la recopilación de información se llevó a cabo durante un período de tiempo y es un enfoque cuantitativo que se procesó utilizando estadísticas descriptivas, una forma de diseño analítico transversal. expresado de la siguiente manera.



Dónde:

M= Muestra (Enfermeras de centro quirúrgico)

X = Variable 1

Y = Variable 2

R = Relación de las variables

3.2. Variable y operacionalización

3.2.1. Variable independiente: Factores institucionales

Definición conceptual: son las condiciones particulares y específicas de la institución donde labora el profesional, es decir, son los elementos que favorecen o perjudican una determinada actividad relacionada con los procesos administrativos, logísticos y técnicos de la organización. (Flores,2015)

Definición operacional: son las puntuaciones obtenidas de las respuestas de un cuestionario sobre factores institucionales en sus 3 dimensiones de 31 ítems, donde serán medidos por escala nominal de "sí" = 1 punto, "no" = 2 puntos, es decir, la clasificación es la siguiente: ausente 15 a 22 puntos, presente 23 a 30 puntos.

3.2.2. Variable dependiente: Calidad de atención

Definición conceptual: apreciación del usuario por una atención técnicamente competente que refleje la experiencia del personal de salud en la atención recibida en centro quirúrgico (Rodríguez, 2019)

Definición operacional: son las puntuaciones obtenidas de las respuestas de un cuestionario sobre calidad de atención, en sus 3 dimensiones de 22 ítems: 7 ítems en la dimensión estructural (interpersonal), 10 ítems en la dimensión técnica (proceso) y 5 ítems en la dimensión entorno, utilizando una escala de Likert 5 puntos: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población todas las enfermeras (20) que trabajan en el servicio de centro quirúrgico de una Institución de salud durante el año 2023.

3.3.2. Muestra

En este caso, el muestreo no se realizó debido a la población limitada; se examinó a todo el personal de enfermería que labora en el centro quirúrgico, es decir, prueba del censo.

Criterio de inclusión

Enfermeras(o) con cualquier tipo contrato que trabaje en la institución de investigación, enfermeras(o) que firman consentimiento informado

Criterio de exclusión

Enfermeros con descansos médicos, vacaciones, licencias y permisos en el periodo de estudio.

Enfermeros que se niegan a participar de la investigación

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Se utilizó dos encuestas una por variable, lo que permitió obtener información directa a través de los ítems planteados. Esta técnica es utilizada como un procedimiento establecido para recopilar y analizar datos de una muestra de casos.

3.4.2. Instrumento

Para medir los factores institucionales se utilizó un cuestionario con 31 ítems. Dimensión infraestructura 11 ítems, dimensión recursos humanos 12 ítems, dimensión recursos materiales 8 ítems, el instrumento fue de 4 partes, la primera que corresponde a datos generales, la segunda a infraestructura, la tercera parte corresponde a recursos humanos y la cuarta a recursos materiales, se mide mediante escala nominal de "sí" = 1 punto, "no" = 2 puntos, es decir, la clasificación es la siguiente: ausente 15 a 22 puntos, presente 23 a 30 puntos.

³³ Para la variable calidad de atención se utilizó el instrumento desarrollado por Pajuelo Verónica en Chimbote en 2018, adaptado por la autora, una herramienta totalmente válida y confiable para una visión multidimensional de la atención. Se trata de un breve cuestionario multidimensional, tanto cuantitativo como cualitativo, que consta de 22 ítems en tres dimensiones: 7 ítems en la dimensión interpersonal, 10 ítems en la dimensión técnica y 5 ítems en la dimensión entorno, utilizando una tabla de ¹³ escala tipo Likert, nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5), utilizará una escala ordinal Likert de 5 puntos para la medición.

¹ 3.4.3. Validez

La validez de los instrumentos se sometió a evaluación de tres profesionales expertos en el área, evaluaron tres conceptos básicos: pertinencia, relevancia y claridad, los expertos firmaron constancia de validez donde se indican que el instrumento es apto para ejecutarse con una aceptabilidad del 100%.

3.4.4. Confiabilidad

²⁰ La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Se aplicó una prueba piloto al 25% de la muestra seleccionada (5 encuestas), posteriormente las respuestas fueron evaluadas mediante el SPSS versión 25, determinado de esta manera que las variables en estudio son aplicables por ser altamente confiables. Obteniéndose para el primer instrumento factores institucionales un resultado de 0.912 considerado como excelente y del segundo instrumento calidad de atención fue 0.890 también considerado excelente. El resultado indica que las confiabilidades de los instrumentos son consistentes y coherentes.

Tabla 1

² *Confiabilidad de las variables*

Variabes	Número de ítems	Alfa de Cronbach
Factores institucionales	31	,912
Calidad de atención	22	,890

Fuente: elaboración propia

3.5. Procesamiento

Para llevar a cabo el presente estudio, presenté un documento al director de la institución y al área de Investigación del hospital en mención, para la autorización, permisos y accesos pertinentes para aplicar el instrumento de recolección de datos. Teniendo el documento de autorización se realizó el contacto con la jefa de enfermeras del servicio, solicitando el ingreso al área, fue de manera verbal, la cual acepto de manera cordial.

Se aplicó dos cuestionarios a 20 profesionales enfermeros, se realizó de manera auto administrado. Previamente se explicó los objetivos del estudio se entregó consentimiento informado a todo el que acepto ser parte del estudio de manera voluntaria. En cuando a los tiempos de respuesta fue considerado unos 10 minutos por cada participante, la recolección de datos se realizó en 7 días en los diferentes turnos.

3.6. Métodos de análisis

Terminada la recolección de datos se realizó la tabulación mediante Microsoft Office Excel 2016, estas respuestas fueron trasladadas a la base de datos del software estadístico SPSS versión 26, donde se determinó la normalidad y luego el coeficiente de correlación de la prueba estadística de Shapiro-Wilk que salió 0.225 y 0.064 ambos mayores a 0.05, por ende cuenta con una distribución paramétrica, por tal motivo se realizó la correlación de Pearson para determinar la existencia de la relación entre las variables de estudio. Los resultados fueron presentados en tablas siguiendo el formato establecido por Asociación Americana de Psicología (APA) séptima edición.

3.7. Aspectos éticos

Con la finalidad de garantizar la seguridad del proceso se tuvo en cuenta los principios éticos. Respetando la autonomía, la decisión de participar fue decisión propia sin presión, recibiendo información adecuada sobre los objetivos, la finalidad y los procedimientos, lo cual se ofreció consideración y respeto a la persona responsable, cuidando siempre su integridad, dignidad, principio de la beneficencia, aumentando los beneficios de la

investigación y teniendo en cuenta que la aplicación de los cuestionarios fue de carácter confidencial y anónimo con consentimiento informado previo.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Antes de responder los objetivos, es necesario conocer el comportamiento que tienen las variables en estudio, por la que se comienza con la primera que es el Factor institucional

Tabla 2

<i>Variable Factor Institucional</i>		
Niveles	f	%
Deficiente	6	30
Regular	11	55
Eficiente	3	15
Total	20	100

El 85% de los(as) enfermeros(as) indican que el factor institucional no es el idóneo ya que están en los niveles deficiente a regular ⁴ en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo en el año 2023.

Tabla 3

<i>Dimensión Infraestructura</i>		
Niveles	f	%
Deficiente	7	35
Regular	11	55
Eficiente	2	10
Total	20	100

En cuanto a la dimensión infraestructura, el 90% indican que se ubican en los niveles deficiente a regular, quiere decir que todos los ambientes y equipos no cumplen con lo requerido de debería tener dicho establecimiento médico.

Tabla 4

<i>Dimensión Recursos humanos</i>		
Niveles	f	%
Deficiente	6	30
Regular	10	50
Eficiente	4	20
Total	20	100

Para los recursos humanos, se visualiza que el 80% indican que no cuentan con

personal médico en muchos horarios de atención, cargando labores a los presentes, no permitiendo dar abasto a sus labores de trabajo.

Tabla 5

Dimensión Recursos materiales

Niveles	f	%
Deficiente	7	35
Regular	9	45
Eficiente	4	20
Total	20	100

Estos resultados dejan en evidencia que el 80% están en los niveles deficiente a regular, motivo por el cual el equipamiento no es adecuado, ni suficiente del hospital en estudio

Tabla 6

Variable Calidad de atención

Niveles	f	%
Bajo	5	25
Medio	12	60
Alto	3	15
Total	20	100

La percepción de la calidad de atención se sitúa en un 85% en los niveles bajo a medio en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo en el año 2023.

Tabla 7

Dimensión Estructura (Interpersonal)

Niveles	f	%
Bajo	5	25
Medio	12	60
Alto	3	15
Total	20	100

Referente a la atención interpersonal, el 85% de los encuestados indican que están en los niveles medio a bajo, dejando entrever limitaciones en dicha dimensión.

Tabla 8*Dimensión Técnica (Proceso)*

Niveles	f	%
Bajo	5	25
Medio	15	75
Alto	0	0
Total	20	100

Para la dimensión técnica se visualiza que el 100% están en los niveles bajo a medio, indicando que los(as) enfermeros(as) no disponen del tiempo suficiente para poder realizar sus labores de manera idónea.

Tabla 9*Dimensión Entorno (Resultado)*

Niveles	f	%
Bajo	4	20
Medio	10	50
Alto	6	30
Total	20	100

Sobre la dimensión entorno (Resultados), el 70% de los encuestados manifiestan que el servicio brindado es bajo a medio, por tal motivo no se sienten motivados por el ambiente brindado en dicho establecimiento médico.

Resultados Inferenciales/ distribución paramétrica**Tabla 10***Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Factor Institucional	,939	20	,225
Variable Calidad de atención	,910	20	,064

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los valores de Sig. son 0.225 y 0.064 ambos mayores a 0.05, por ende, cuenta con una distribución paramétrica, por tal motivo se realizó la correlación de Pearson.

Determinar la relación de los factores institucionales en la calidad de atención de los pacientes quirúrgicos percibida por los enfermeros(a) en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo en el año 2023.

Tabla 11*Correlación entre variables*

		Variable Calidad de atención
Variable Factor Institucional	Correlación de Pearson	,741**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

Se acepta la H1 "Existen factores institucionales que afectan significativamente en las percepciones de los enfermeros sobre la calidad de la atención de enfermería en los centros quirúrgicos hospitalarios secundarios", siendo esta relación directa ya que $\rho = 0.741$ y $\alpha = 0.000$.

Identificar la relación de los factores institucionales en la dimensión infraestructura que afectan la calidad de atención de los pacientes quirúrgicos percibida por las enfermeras de un hospital de segundo nivel de atención de Chiclayo en el año 2023.

Tabla 12*Correl. entre dim1 de fact. institucionales y calidad de atención*

		Dimensión Infraestructura
Variable Calidad de atención	Correlación de Pearson	,651**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Aquí se observa que Pearson es 0.651 y Sig. = 0.002, lo que nos permite inferir que aceptamos Hipótesis específica 1 "La calidad de la infraestructura hospitalaria, tiene un impacto directo y significativo con la calidad de atención según percepción de las enfermeras del hospital secundario sobre la calidad de la atención a los pacientes quirúrgicos".

Determinar la relación de los factores institucionales en la dimensión de recursos humanos que afectan la calidad de atención de los pacientes quirúrgicos percibida por las enfermeras de un hospital de segundo nivel de atención de Chiclayo en el año 2023.

Tabla 13*Correl. entre dim2 de fact. institucionales y calidad de atención*

		Dimensión Recursos humanos
Variable Calidad de atención	Correlación de Pearson	,699**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los hallazgos encontrados en la tabla 12, nos indican que $\alpha = 0.000$ y Pearson es 0.699, lo cual nos permite aceptar la hipótesis significativa 2, quiere decir que existe una relación moderadamente directa y significativa entre los recursos humanos de los factores institucionales y la percepción de atención.

Reconocer la relación de los factores institucionales en la dimensión de recursos materiales que afectan la calidad de atención de los pacientes quirúrgicos percibida por las enfermeras de un hospital de segundo nivel de atención de Chiclayo.

Tabla 14*Correl. entre dim3 de fact. institucionales y calidad de atención*

		Dimensión Recursos naturales
Variable Calidad de atención	Correlación de Pearson	,427
	Sig. (bilateral)	,061
	N	20

Los resultados indican que Pearson = 0.427 y Sig. = 0.061, aunque existe una relación baja y directa, esta no es significativa, por tal motivo rechazamos la tercera hipótesis específica.

V. DISCUSION

La investigación actual se enfocó en investigar la percepción de los enfermeros acerca de los factores institucionales que influyen en la calidad de atención del paciente quirúrgico en un hospital de Chiclayo. Los hallazgos obtenidos han permitido obtener una perspectiva significativa sobre los elementos que tienen efecto en la calidad de atención en el contexto quirúrgico y cómo estos inciden en la experiencia del paciente.

Para lo cual es necesario conocer el comportamiento de cada variable, por tal motivo se muestran los resultados descriptivos, comenzando con la **variable factores institucionales**, de manera general y sus dimensiones (infraestructura, recursos humanos y recursos materiales) se tiene que más del 80% de los encuestados indican que no son las más adecuadas, ya que no cuentan con instalaciones modernas ni adecuadas, como falta de equipamiento, de insumos, entre otras carencias, lo mismo también se refleja en la carga laboral que tiene el personal médico en especial en de los enfermeros(as) ya que existe sobrecarga de pacientes, motivo por el cual no puede realizar los informes de manera eficiente, descuidando a otros pacientes, sin reconocer el esfuerzo que están realizando por parte de sus superiores, muchas veces obligando a los mismos trabajadores comprar útiles de oficina para poder atender de manera adecuada, sin contar con los espacios necesarios para un descanso adecuado. Estos resultados son similares a los encontrados como la de Bartolo & Solórzano (2018) y Montoya (2017), en la cual indican que los factores personales e institucionales afectan de manera directa las labores del personal médico, lo cual repercute en la atención de los usuarios que son atendidos en las Instituciones de salud pública. Cabe mencionar el estudio de Espinoza (2021) en la cual la disponibilidad de los recursos como insumos e infraestructura además de contar con ambientes físicos adecuados, mejoran en gran medida el desempeño laboral del personal de enfermeros(as) en el nosocomio La Caleta en Chimbote.

Cabe mencionar que las enfermeras quirúrgicas se encuentran ante diversos factores que pueden influir positiva o negativamente en su desempeño laboral. En el entorno institucional, se enfrentan a factores específicos de la unidad que tienen un impacto directo en sus funciones y afectan su bienestar emocional, el cual es un

factor crucial para su salud y que favorece un ambiente armonioso en la realización de sus tareas (Sausa, 2018). Los obstáculos institucionales son elementos que restringen determinadas situaciones que pueden influir en las actitudes, conductas y comportamientos de los trabajadores, muchas veces dadas de manera espontánea (Mamanchura, 2022). Los factores institucionales principales incluyen la ausencia de acreditación institucional, un enfoque profesional limitado, la carencia de permisos administrativos, una alta carga de pacientes asignados, una escasa cantidad de enfermeras disponibles, la falta de una historia clínica estructurada y la insuficiencia de recursos materiales (Flores, 2015). Para Portugal (2017) y Cifuentes (2017), los factores institucionales, relacionados con la infraestructura y la gestión administrativa, pueden influir en los comportamientos del personal. Estos incluyen aspectos como la inadecuación de las instalaciones, el ambiente físico, la ventilación y la iluminación, que pueden crear un entorno poco propicio. Además, la escasez de insumos, equipos y mobiliario puede afectar indirectamente la atención que las enfermeras brindan a los pacientes y sus familias en el centro quirúrgico. Es importante lo que menciona Rodríguez (2019), el entorno laboral debe ofrecer condiciones de seguridad adecuadas en su infraestructura, así como disponer del equipo y materiales necesarios para que el personal pueda cumplir eficazmente con sus funciones y brindar un servicio integral. Cuando varios individuos trabajan juntos para alcanzar un objetivo común, esto se conoce como trabajo en equipo y está asociado con la satisfacción laboral. Dada la mencionada situación, se puede destacar que diversos obstáculos o factores institucionales influirán en la actuación del profesional de enfermería quirúrgica en relación con la calidad de atención que deben brindar al paciente. Estas barreras pueden manifestarse en la infraestructura, los recursos materiales y humanos (como la dotación de personal). Además, aspectos como las condiciones laborales, la carga de trabajo, las oportunidades de capacitación y el reconocimiento también desempeñarán un papel relevante. Se definen 3 dimensiones, las cuales nos permite comprender los factores institucionales que se están estudiando en esta investigación: **Infraestructura**; se refiere al conjunto de servicios esenciales para el funcionamiento eficiente de una institución, ya sea en el ámbito público o privado. Contar con una infraestructura adecuada beneficia tanto al profesional de la salud como al usuario que recibe el cuidado. Una estructura moderna proporciona

comodidad y contribuye a obtener resultados positivos en la atención médica. Si esta no es la correcta, puede mermar la calidad de atención (Galeno, 2016). Aspectos como la iluminación, el ruido, la temperatura, la humedad, las vibraciones y la radiación son consideraciones importantes en el lugar de trabajo. Además, es esencial tomar en cuenta la presencia de agentes biológicos como virus, bacterias y hongos, así como agentes químicos en forma líquida, polvos, gases, suspensiones y vapores presentes en el ambiente laboral (Esteban y Feliciano, 2022). **Recursos materiales;** los recursos materiales son elementos o herramientas específicas que una institución, ya sea estatal o privada, dispone para cumplir con sus objetivos, y en este contexto, son fundamentales para garantizar una atención de calidad. Estos recursos pueden incluir insumos, equipos operativos, medicamentos, mobiliario, entre otros. En caso de escasez de recursos, el desempeño de actividades y funciones laborales puede verse limitado, lo que puede afectar negativamente la calidad de la atención proporcionada por los profesionales (Mori, 2022). **Recursos humanos;** El personal de enfermería debe ser suficiente para brindar una atención colectiva y eficiente a los pacientes las 24 horas del día, los 365 días del año. Si esta idea no se materializa, surgen problemas, ya que la escasez de recursos humanos puede llevar al descuido de los cuidados por parte de los profesionales debido a la sobrecarga de trabajo. Según la Organización Mundial de la Salud, una enfermera debe atender a 6 pacientes para poder proporcionar una ayuda efectiva (Berrospi, 2022). Según lo establecido en el artículo 10 de la Ley N° 23536, los profesionales de la salud, incluidos los enfermeros de centro quirúrgico, tienen la obligación de cumplir una jornada laboral normal de 6 horas diarias, 36 horas semanales, lo que equivale a 150 horas al mes, incluyendo el trabajo de guardias. Sin embargo, horarios inadecuados pueden generar molestias y agotamiento en los profesionales de salud. Un exceso de horas de trabajo puede llevar al estrés y desinterés en el desempeño de sus labores.

Toca mencionar la **variable calidad de atención**, donde los resultados indican que más del 70% de los encuestados ubican tanto a las dimensiones (Estructura, técnica y entorno) como los globales en los niveles bajo a medio, siendo importante recalcar que en la dimensión técnica es 0% en el nivel alto, motivo suficiente para decir que están descuidadas las atenciones brindadas por el personal de

enfermeros, no mostrando atención a los pacientes, generando desconfianza, todo influenciado por la escasez de tiempo, imposibilitando darle una cobertura adecuada como mencionarles las pautas postoperatorias, seguimiento del tratamiento y la higiene que deberían seguir, tampoco indicarle los efectos postoperatorios que puedan tener; uno de los factores es que no están contentos con el ambiente laboral, muchas veces sin contar con la ventilación adecuada, sin contar con una deficiente iluminación en los ambientes del hospital, estos resultados guardan similitud como los tratados por Araca en Bolivia (2021), quien desea conocer los factores que inciden en la calidad de atención en sala de Urgencias del Hospital Municipal del Bajío del Oriente, concluyendo que los factores cognitivos, específicamente los relacionados con el entorno laboral, tienen un impacto significativo en la calidad de la atención. También se tiene a Echevarría, Ecuador (2021), indica que la totalidad de los profesionales de enfermería expresaron que existe una demanda por especialistas en el área motivo por el cual las altas exigencias del entorno laboral, la falta de atención a sus necesidades y la escasa distribución de enfermeros en las distintas áreas pueden generar conflictos que se reflejan en la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería en los hospitales. En un estudio llevado a cabo por León en Bolivia (2017), con el objetivo de identificar los factores que afectan la implementación de intervenciones de manejo en el proceso de atención de usuarios con colostomía en los servicios quirúrgicos de un Hospital, se concluyó que esos elementos externos son los que ejercen una mayor influencia en la aplicación del Proceso Enfermero. Para lo cual es necesario lo mencionado por Mamanchura (2022) quien afirma que las percepciones son experiencias subjetivas que incluyen impresiones, reclamos y emociones relacionadas con un individuo. Estas percepciones son procesos cognitivos que se forman a partir de factores sensoriales y emocionales, dando lugar a representaciones mentales de la realidad. La calidad se ve afectada por estas percepciones subjetivas, y la puntuación de calidad se basa en la forma en que los individuos perciben y experimentan diferentes aspectos. Para mejor entendimiento se definieron tres dimensiones: **Componente estructura**, Se fundamenta en interacciones sociales que se adhieren a normas y valores establecidos por la sociedad, y esto se refleja en la relación entre profesionales de enfermería y pacientes, es decir, en el nivel de comunicación entre la enfermera y

el paciente (Rodríguez, 2019). **Componente técnico**, se refiere al empleo de la ciencia y la tecnología para resolver problemas individuales y optimizar los beneficios sin aumentar los riesgos, a diferencia de la tecnología de asistencia, que utiliza tecnología basada en la ciencia para atender las necesidades de los usuarios. **Componente entorno**, se trata de las condiciones agradables que proporcionan los centros de salud, que incluyen una serie de aspectos y ambientes que generan comodidad en los pacientes, como el orden, la ventilación, la iluminación, el suministro adecuado de alimentos, la protección de la privacidad, la limpieza y el orden del entorno, entre otros factores que contribuyen a un ambiente más agradable (Rodríguez, 2019).

Conociendo el comportamiento de las variables, es menester presentar los resultados de los objetivos planteados: Existe relación directa y significativa (Pearson = 0.741 y Sig. = 0.000) entre los factores institucionales en la calidad de atención de los pacientes quirúrgicos percibida por los enfermeros(a) en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo en el año 2023; Existen vínculos directos y significativos entre las dimensiones infraestructura (Pearson = 0.651 y Sig. = 0.002) y recursos humanos (Pearson = 0.699 y Sig. = 0.001) con respecto a la variable calidad de atención; no existe influencia significativa entre las dimensión recursos materiales (Pearson = 0.427 y Sig. = 0.061) y la calidad de atención de los enfermeros. Estos resultados muestran la importancia de mejorar las condiciones físicas como laborales al personal de enfermeros ya que impactan de manera directa en la calidad de atención que brindan a los pacientes, estos resultados guardan similitud con los mencionados en esta investigación, como es el caso de Magallanes (2022), Rodríguez (2019) y Mamanchura et al. (2019), concluyen que los factores institucionales afectan de manera directa la calidad de atención, mejorando la infraestructura, contar con los recursos materiales adecuados y administrar de forma eficiente los recursos humanos es indispensable para mejorar la calidad de atención de los pacientes por parte del personal de enfermeros(as) quirúrgicos en un nosocomio.

Los resultados indican que los enfermeros han expresado que la disponibilidad de equipos y materiales es esencial para una atención quirúrgica óptima. Hospitales bien equipados y con suficientes recursos permiten realizar intervenciones

quirúrgicas de manera más eficiente y segura, mejorando la experiencia del paciente durante su estadía.

No obstante, algunos desafíos institucionales también han sido identificados en la presente investigación. Los enfermeros han señalado la existencia de una alta carga de trabajo y la falta de personal como obstáculos que afectan la calidad de atención en el hospital. Estas limitaciones pueden repercutir en el tiempo de atención y la dedicación individualizada a cada paciente quirúrgico.

En conclusión, los factores institucionales desempeñan un papel esencial en la calidad de atención percibida por los enfermeros hacia el paciente quirúrgico en el hospital de Chiclayo. Los recursos, la comunicación efectiva han sido identificados como elementos fundamentales para mejorar la calidad de atención. La identificación de estas áreas de mejora permitirá implementar estrategias efectivas que impacten positivamente en la experiencia y el bienestar de los pacientes quirúrgicos.

Sin embargo, es importante destacar que cada institución tiene sus propias características y particularidades, por lo que se recomienda un análisis detallado y adaptado a la realidad específica del hospital de estudio para abordar las oportunidades de mejora en la calidad de atención del paciente quirúrgico.

VI. CONCLUSIONES

1. De los resultados $\rho = 0.741$ y $\alpha = 0.000$, concluyendo ¹ que los factores institucionales influyen de manera positiva y significativa la calidad de atención de los pacientes quirúrgicos percibida por los enfermeros(a) ⁴ en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo en el año 2023.
2. La dimensión infraestructura de los factores institucionales tiene un vínculo directo con la calidad de atención, donde los resultados son Pearson es 0.651 y Sig. = 0.002.
3. Referente a la dimensión recursos humanos de los factores institucionales ⁴¹ afecta de manera directa a la calidad de atención, debido a ¹ que ρ es 0.699 y Sig. = 0.001.
4. La única dimensión ¹ que no tiene una correlación significativa con la calidad de atención es la de recursos materiales, esto se debe a que Pearson = 0.427 y α es 0.061.

VII. RECOMENDACIONES

1. Mejorar los recursos hospitalarios: Se debe priorizar la inversión en equipos y materiales médicos de última generación, asegurándose de contar con suficientes recursos para llevar a cabo procedimientos quirúrgicos de manera eficiente y segura. También es necesario garantizar el mantenimiento adecuado de los equipos existentes.
2. Abordar la ⁶alta carga de trabajo y la falta de personal: Es importante evaluar y buscar soluciones para ²reducir la carga de trabajo excesiva en el personal de enfermería y garantizar ²que haya suficiente personal para atender adecuadamente a los pacientes quirúrgicos.
3. Realizar evaluaciones periódicas ³⁶de la calidad de atención: Establecer sistemas ³⁶de monitoreo y evaluación de la calidad de atención quirúrgica, que permitan identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas de manera oportuna.
4. Implementar programas de retroalimentación y reconocimiento: Fomentar la retroalimentación constante por parte ⁵de los enfermeros sobre la calidad de ⁵atención y reconocer el trabajo bien hecho para promover la motivación y el compromiso del personal.

Factores institucionales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermos en un hospital de Chiclayo.

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	publicaciones.uat.edu.mx Fuente de Internet	1%
5	samafind.sama.gov.sa Fuente de Internet	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
8	up-rid.up.ac.pa Fuente de Internet	<1%

9	catalogo.biblio.unc.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
10	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
11	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
17	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.ulc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	journals.cincader.org Fuente de Internet	<1 %
23	www.65ymas.com Fuente de Internet	<1 %
24	www.opinion.com.bo Fuente de Internet	<1 %
25	heracliolara.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
26	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
28	www.lapampa.gov.ar Fuente de Internet	<1 %
29	covid19.sccgov.org Fuente de Internet	<1 %
30	juko.castrocarazo.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %

32	www.flacso.org.ar Fuente de Internet	<1 %
33	lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
34	orientacion.universia.net.co Fuente de Internet	<1 %
35	pt.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
36	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
37	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
38	internet.contenidos.inegi.org.mx Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	www.miooss.org Fuente de Internet	<1 %
42	latintrends.com Fuente de Internet	<1 %
43	mail.polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1 %

44	revistas.ujat.mx Fuente de Internet	<1 %
45	uni-plovdiv.bg Fuente de Internet	<1 %
46	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
47	www.dupont.com.mx Fuente de Internet	<1 %
48	www.dykinson.com Fuente de Internet	<1 %
49	www.encolombia.com Fuente de Internet	<1 %
50	www.tubotica.info Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado