



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

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

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

AUTORA:

Carrasco Nuñez, María Lizbeth (orcid.org/0000-0001-9889-3123)

ASESORES:

Dr. Santisteban Salazar, Nestor Cesar (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

Mgtr. Ñique Carbajal, Cesar Armando (orcid.org/0000-0001-6442-9656)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A mi familia quien con su cariño, amor, paciencia y esfuerzo de manera incondicional han permitido cumplir un sueño anhelado, gracias por inculcar el ejemplo de la perseverancia, esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está siempre presente.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser guía en mi vida, brindándome protección y amor infinito. A mi familia, quien con su esfuerzo, dedicación y amor supieron ser la piedra angular en mi vida y dar el empuje para seguir adelante.

A las docentes, por inculcar sus conocimientos, técnicas, valores y amor al prójimo que con sus palabras de motivación y perseverancia me impulsaron a continuar luchando por mis objetivos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANTISTEBAN SALAZAR NELSON CESAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Factores institucionales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermeros en un hospital de Chiclayo", cuyo autor es CARRASCO NUÑEZ MARIA LIZBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANTISTEBAN SALAZAR NELSON CESAR DNI: 16681155 ORCID: 0000-0003-0092-5495	Firmado electrónicamente por: NSANTISTEBANS el 04-08-2023 16:38:20

Código documento Trilce: TRI - 0630045





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CARRASCO NUÑEZ MARIA LIZBETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Factores institucionales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermeros en un hospital de Chiclayo", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CARRASCO NUÑEZ MARIA LIZBETH DNI: 42118203 ORCID: 0000-0001-9889-3123	Firmado electrónicamente por: MCARRASCONU el 16-09-2023 19:12:19

Código documento Trilce: INV - 1293364

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del Autor	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variable y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procesamiento.....	19
3.6. Métodos de análisis	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Confiabilidad de variables	19
Tabla 2 Variable factor institucional	21
Tabla 3 Confiabilidad de variables	21
Tabla 4 Dimensión recursos humanos.....	21
Tabla 5 Dimensión recursos materiales.....	22
Tabla 6 Variable calidad de atención.....	22
Tabla 7 Dimensión estructura(interpersonal).....	22
Tabla 8 Dimensión técnica(proceso).....	23
Tabla 9 Dimensión Entorno (Resultado).....	23
Tabla 10 Prueba de normalidad.....	24
Tabla 11 Correlación entre variables	24
Tabla 12 Correl. entre dim1 de fact. institucionales y calidad de atención	25
Tabla 13 Correl. entre dim2 de fact. institucionales y calidad de atención	25
Tabla 14 Correl. entre dim3 de fact. institucionales y calidad de atención	26

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la manera en que los factores institucionales afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico desde la percepción de los enfermeros en un hospital de Chiclayo durante el primer semestre del 2023. Se empleó una metodología de investigación la cual es descriptiva-correlacional, donde participaron 20 enfermeros, para lo cual se aplicaron 2 instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron validados por expertos con una confiabilidad de 0,912 y 0,890. Los resultados revelaron que varios factores institucionales afectan la calidad de atención percibida por los enfermeros, como se observa en la relación del factor institucional y calidad de atención donde Pearson es 0.741 y Sig. es 0.000. Entre ellos, destacaron la carga de trabajo excesiva debido a la alta demanda de pacientes, la falta de personal y recursos adecuados, y la deficiente coordinación entre los equipos médicos. Estos factores impactaron negativamente en la capacidad de los enfermeros para brindar una atención oportuna y efectiva a los pacientes quirúrgicos. Se concluye que los factores institucionales afectan significativamente la calidad de la atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermeros en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo.

Palabras clave: Factores institucionales, calidad de atención, paciente quirúrgico, enfermeros.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine how institutional factors affect the quality of surgical patient care from the perception of nurses in a hospital in Chiclayo during the first semester of 2023. A descriptive-correlational research methodology was used, where 20 nurses participated, for which 2 data collection instruments were applied, which were validated by experts and with a reliability of 0.912 and 0,890.

The results revealed that several institutional factors affect the quality of care perceived by nurses, as observed in the relationship between the institutional factor and quality of care where Pearson is 0.741 and Sig. is 0.000. Among them, they highlighted the excessive workload due to the high demand of patients, the lack of adequate personnel and resources, and the poor coordination between medical teams. These factors negatively impacted the ability of nurses to provide timely and effective care to surgical patients. It is concluded that institutional factors significantly affect the quality of surgical patient care perceived by nurses in a second-level hospital in the city of Chiclayo

Keywords: Institutional factors, quality of care, surgical patient, nurses.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud define la calidad como los servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los 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 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 et al.,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 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 et al., 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: ¿De qué manera los factores institucionales afectan en la calidad de atención del paciente quirúrgico desde las percepciones de los enfermeros en un hospital de segundo nivel de atención de Chiclayo durante el primer semestre del año 2023?, así mismo surge los problemas específicos, ¿De qué manera la dimensión infraestructura de los factores institucionales afecta la calidad de atención del paciente quirúrgico según las percepciones de los enfermeros en un hospital de segundo nivel de atención de Chiclayo durante el primer semestre del año 2023?, ¿De qué manera la dimensión recursos humanos de los factores institucionales afecta la calidad de atención del paciente quirúrgico según las percepciones de los enfermeros en un hospital de segundo nivel de atención de Chiclayo durante el primer semestre del año 2023?, y ¿De qué manera la dimensión recursos materiales de los factores institucionales afecta la calidad de atención del paciente quirúrgico según las

percepciones de los enfermeros en un hospital de segundo nivel de atención de Chiclayo durante el primer semestre del 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 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 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 manera en que los factores institucionales afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico desde la percepción de los enfermeros en un hospital de Chiclayo durante el primer semestre del 2023, así mismo se evaluará los objetivos específicos que son: a) establecer la manera en que los factores institucionales en la dimensión infraestructura afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibida por los enfermeros(a) en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo, b) establecer la manera en que los factores institucionales en la dimensión de recursos humanos que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibida por los enfermeros(a) en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo y c) establecer la manera en que los factores institucionales en la dimensión de

recursos materiales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibida por los enfermeros(a) en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo

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, se encontró a Araca en Bolivia (2021) investigación 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.

En Ecuador, Echevarría (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 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 México, Flores (2015) tuvo como propósito identificar 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 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 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 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 ($0,001 < 0,05$) dada como aceptable. En conclusión, existe 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 correlacional de corte transversal con una muestra de 136 enfermeras (os), se utilizó como instrumento al cuestionario encontró relaciones significativas con el área físico ($\rho = 0.207$) 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 & Solórzano (2018) tuvieron como objetivo identificar los factores personales e institucionales asociados a la calidad de las notas 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 Inchaústegui "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 son 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 materiales, recursos humanos; también podemos referirnos a la situación laboral, necesidades de cuidado, educación, reconocimiento, etc (Galeno, 2016).

Infraestructura se considera 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 es el 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 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 & Feliciano, 2022).

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; & 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 el 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 (Berrospi,2022).

Condición laboral está relacionada 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 & Feliciano, 2020).

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 la tecnología, la información y los servicios disponibles que no favorecen a los objetivos. Restaurar, mantener y promover la salud de nuestros miembros es el objetivo principal (Pariapaza,2017).

Capacitación es un 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 & Feliciano, 2020).

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 & Feliciano, 2020).

Se conoce como calidad a las 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. La puntuación de calidad se basa en la percepción (Mamanchura,2022).

OMS (2017) 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 centrada 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 para evaluar la calidad de los servicios de salud; el componente estructural (personas), el componente técnico (proceso) y el componente ambiental (resultado) (Rodríguez,2019).

El 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).

El componente técnico (proceso) 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 (Rodríguez,2019).

El 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).

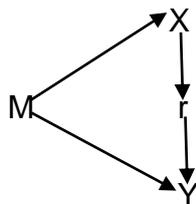
III. METODOLOGÍA

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.

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.

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 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.

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

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

Confiabilidad de las variables

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

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

Comportamiento de las variables en estudio.

Tabla 2

Factores institucionales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico desde la percepción de los enfermeros

Niveles	f	%
Deficiente	6	30
Regular	11	55
Eficiente	3	15
Total	20	100

El 85% de las enfermeras indican que el factor institucional no es el idóneo ya que están en los niveles deficiente a regular en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo durante el primer semestre del año 2023.

Tabla 3

Factores institucionales en la dimensión infraestructura que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico

Niveles	f	%
Deficiente	7	35
Regular	11	55
Eficiente	2	10
Total	20	100

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

Tabla 4

Factores institucionales en la dimensión recursos humanos que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico

Niveles	f	%
Deficiente	6	30
Regular	10	50
Eficiente	4	20
Total	20	100

Para la dimensión recursos humanos, el 80% de las enfermeras lo ubican en el nivel deficiente a regular, esto quiere decir que no cuentan con personal de apoyo para la demanda de atención, cargando labores a los presentes, no permitiendo dar abasto a sus labores de trabajo.

Tabla 5

Factores institucionales en la dimensión recursos materiales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico

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

En esta dimensión se evidencia que el 80% están en los niveles deficiente a regular, motivo por el cual el equipamiento no es adecuado, ni suficiente de la institución en estudio.

Tabla 6

Calidad de atención del paciente quirúrgico desde la percepción de los enfermeros

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 primer semestre del año 2023.

Tabla 7

Calidad de atención del paciente quirúrgico desde la percepción de los enfermeros en la 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

Calidad de atención del paciente quirúrgico desde la percepción de los enfermeros en la 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 las enfermeras no disponen del tiempo suficiente para poder realizar sus labores de manera idónea.

Tabla 9

Calidad de atención del paciente quirúrgico desde la percepción de los enfermeros en la 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.

Objetivo general

Determinar la manera en que los factores institucionales afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico desde la percepción de los enfermeros en un hospital de Chiclayo durante el primer semestre del 2023.

Tabla 10

Prueba de normalidad para conocer que distribución existente entre las variables.

	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.

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 $p = 0.741$ y $\alpha = 0.000$.

Objetivo específico 1

Establecer la manera en que los factores institucionales en la dimensión infraestructura afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibida por los enfermeros(a) en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo en el primer semestre del año 2023.

Tabla 12*Correlación entre dimensión 1 de factores. 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 en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo sobre la calidad de la atención a los pacientes quirúrgicos”.

Objetivo específico 2

Establecer la manera en que los factores institucionales en la dimensión recursos humanos afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibida por los enfermeros(a) en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo en el primer semestre del año 2023.

Tabla 13*Correlación entre dimensión 2 de factores institucionales y calidad de atención*

		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 13, 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 sobre la atención.

Objetivo específico 3

Establecer la manera en que los factores institucionales en la dimensión recursos materiales afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibida por los enfermeros(a) en un hospital de segundo nivel de atención en la ciudad de Chiclayo en el primer semestre del año 2023.

Tabla 14

Correlación entre dimensión 3 de factores institucionales y calidad de atención

		Recursos materiales
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 afectan 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 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) de Montoya (2017) en la cual indican que los factores personales e institucionales afectan de manera directa las labores del personal enfermero, 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 & 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, los 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 & 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 (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. Se concluye que los factores institucionales afectan significativamente en la percepción de los enfermeros sobre la calidad de la atención de enfermería en centro quirúrgico, siendo esta relación directa ya que $\rho = 0.741$ y $\alpha = 0.000$
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 afecta de manera directa a la calidad de atención, debido a que ρ es 0.699 y Sig. = 0.001.
4. La única dimensión 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 alta carga de trabajo y la falta de personal: Es importante evaluar y buscar soluciones para reducir la carga de trabajo excesiva en el personal de enfermería y garantizar que haya suficiente personal para atender adecuadamente a los pacientes quirúrgicos.
3. Realizar evaluaciones periódicas de la calidad de atención: Establecer sistemas de 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 de los enfermeros sobre la calidad de atención y reconocer el trabajo bien hecho para promover la motivación y el compromiso del personal.

REFERENCIAS

- Ahumada Rondon, J. E. (2023). Factores que influyen en el desempeño laboral del enfermero de centro quirúrgico de una institución de salud, Lima 2022. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106761/Ahumada_RJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvarado, C., y Pinduisaca, E., (2019). Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil Dra. Matilde Hidalgo de Procel. [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional REDUG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47012>
- Araca, V. (2021). Factores que influyen en la calidad de atención a pacientes politraumatizados, en sala de emergencia, hospital Bajío, octubre a diciembre 2018. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma Juan Misael Saracho] Repositorio Institucional UAJMS <https://repo.uajms.edu.bo/index.php/tesisdegrado/article/view/121>
- Arana Delgado, J. C. (2018). Factores que afectan calidad de atención en el paciente quirúrgico electivo en servicio de cirugía general. Hospital II Luis Heysen Incháustegui. Pimentel Abril–diciembre 2016. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31733>
- Bartolo C., y Solorzano M. (Consultado el 14 de enero del 2023). Factores personales e institucionales relacionados a la calidad de las anotaciones de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, abril a junio 2016 https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVUPEU_2ad44998beb065b732496fcbdb39da0
- Berrosopi, G. (2022). Factores relacionados con la calidad del registro de notas de enfermería de pacientes postoperados del Hospital San Juan de Lurigancho, 2022. [Tesis de maestría, Norbert Wiener]. Repositorio Institucional Wiener.

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7086>

Bocangel-Gamarra, B. (2018). Evaluación De La Calidad De Atención Y Grado De Satisfacción Del Paciente Post. Operado Inmediato Sobre El Cuidado De Enfermería En El Servicio De Unidad De Recuperación Post Anestesia Del Hospital Regional Del Cusco. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33839/bocangel_gb.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casafranca-Medina, R. V., Prudencio-Bullon, J. K., y Ramírez-López, Y. B. (2014). Factores institucionales y personales que influyen en la aplicación del proceso de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Alberto Sabogal Sologuren-2016.

<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/583>

Carhuamaca, L. y Acevedo, M., (2018) Factores laborales que influyen en el nivel de estrés del personal de salud de centro quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya Jauja 2018, [Tesis de Especialidad, universidad del callao] Repositorio institucional de la universidad del callao <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4221>

Castro, M., & Simian, D. (2018). la enfermería y la investigación. Revista Médica Clínica Las Condes. DYNA, 05(65). <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-la-enfermeria-y-la-investigacion-S0716864018300531>

Cifuentes, R. (2012). Satisfação no trabalho em enfermagem em uma instituição de saúde de quarto nível de atenção, Bogotá, Colômbia. Artículo av. enferm., XXXII (2) www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf.

Contraloría General de la República (2018). Operativo de control «Por una salud de calidad». Lima: LCGR. (Consultado el 20 de abril de 2023) https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/OPERATIVO_POR_UNA_SALUD_DE_CALIDAD.pdf

Córdova, M. y Jara, A., (2021). Satisfacción laboral del enfermero y desempeño en el cuidado al paciente de centro de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray

- Trujillo 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo] Repositorio Institucional de la UCV
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/7909>
- Córdova, S. (2017). Factores personales asociados a la calidad del reporte de enfermería en la unidad de cuidados intensivos postoperatorios de cardiopediatría, INCOR ESSALUD, Lima 2016. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8416>
- Echeverría, K., Romero, H., & Nuccette, L. Factores intervinientes en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del hospital general de Babahoyo, Ecuador. [Tesis de maestría, Universidad de Redieluz]. Repositorio Institucional de Zeriodo
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/redieluz/article/view/37591>. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6800301>
- Esteban-Yupanqui, K. G., y Feliciano-Catunta, C. M. (2020). Factores personales e institucionales y la calidad de las notas de enfermería en la ficha de recuperación post-anestésica del HHUT
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4099>
- Espinoza, L. (2021). Factores institucionales y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital La Caleta, Chimbote-2021. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/72205>
- Flores-Alpizar, C. A., Ponce-Moreno, R., del Refugio Ruíz-Jalomo, M., y de Jesús Corral-Quiroz, R. (2015). Factores relacionados a la calidad de los cuidados de enfermería. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 23(3), 143-148.
- Gámez Romero, V. L. (2019). Calidad del cuidado enfermero en el Post Operatorio del Centro Quirúrgico-Hospital Hipólito Unanue Tacna-2017. [Tesis de maestría, Universidad Jorge Basadre Grohman]. Repositorio Institucional rei
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3815>
- Galeano, H., - Furlán, C., Auchter, M, Balbuena, M., Zacarías, G. y Zacarías, L.

(2006). Nivel de satisfacción con la atención de enfermería en un hospital pediátrico. 2017. Rev Enferm IMSS 2017; 25 (3)

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?idarticulo=73563>

Guerrero, R., Meneses, M. E., & De La Cruz, M. (2019). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. LimaCallao, 2015. Revista Enfermería Herediana, IX(02), 127 - 136. Obtenido de <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>

Horta, S. E. (2018). Guía de Práctica Clínica para el Paciente Pediátrico en Postoperatorio de Cirugía Cardíaca. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/46146/1/1016000971.2014.pdf>

Hurtado, K. M.(2022). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del profesional enfermero de Centro Quirúrgico de un hospital de Lima, 2022 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100610>

Huerta, E. A. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1

Howard, G. (2023). Planificando para la calidad, la productividad y una posición competitiva. Edit. Ventura. México, 1991. <http://biblioteca.unp.edu.pe/cgi-bin/koha/opacdetail.pl?biblionumber=42088>

Inga-Berrosipi, F. y Rodríguez, C. A. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36,

312-318.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342019000200021&script=sci_abstract

Juipa, C. (2016). Dotación inoportuna de recursos e insumos en el servicio de centro quirúrgico del Hospital de Barranca-Cajatambo y SBS 2015. [Tesis de maestría, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium]. Repositorio Institucional Digital.

<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4622>

Machaca, E. (2018). Factores personales e institucionales relacionados a la calidad de registros de enfermería en emergencia de un hospital público. [Tesis de maestría, Universidad Estatal el Milagro]. Repositorio Institucional Serviluz.

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7848>

Magallanes, M (2022). Factores institucionales asociados a la calidad de atención del servicio de emergencia pediátrica de un hospital público, Lima – 2022. la calidad de registros de enfermería en emergencia de un hospital público. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/95102>

Mamanchura, N. y Vizcarra, J. (2019). Calidad del registro de enfermería y los factores que influyen ala personal de URPA-centro quirúrgico del Hospital Regional de Moquegua, 2019. [Tesis para optar título de especialista en centro quirúrgico de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en Perú] Repositorio Institucional de UNJBG. http://tesis.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4351/183_2021_mamanchura_flores_ne_vizcarra_villanueva_jc_facs_segunda_especialidad_de_enfermeria.pdf

Medina J. (2002). La relación entre teoría, práctica e investigación. En: La pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en la formación universitaria de enfermería. Madrid: Laertes; p.101

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5481563>

Ministerio de Salud [MINSAL]. (2020). Norma Técnica de Salud para la elaboración y uso de Guías de Práctica Clínica del Ministerio de Salud. Lima, Perú:

Biblioteca Nacional del Perú. Obtenido de <http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/norma%20tcnica%20de%20guias%20practicass%20clinicas%202015.pdf>

Montoya Pacheco, K. (2017). Factores administrativos institucionales que condicionan la aplicación del proceso de atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Coronarios de la Clínica Maison de Sante sede Surco Lima 2017. [Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6098?show=full>

León Carmona, A., y Mendoza, E. (2017). Factores que influyen en la aplicación del proceso enfermero en pacientes colostomizados, en el servicio de cirugía del Hospital de Clicas Gestión 2015. [Tesis de maestría, Universidad Mayor San Andrés]. Repositorio Institucional UMSA.

<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/10354>

Lobo, B., (2017). Factores personales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de neurocirugía del Instituto Nacional de Salud Del Niño San Borja. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio institucional universidad Federico Villarreal <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1792>

López, A. B., Torres, L. d., Viniegra, A., Dávila, J., & González, J. d. (2015). Desarrollo de guías de práctica clínica de enfermería en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, XXI(03), 121 - 128. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2013/eim133a.pdf>

Organización Mundial de la Salud (1993) “Factores de Riesgo en el Medio Laboral Foro Mundial de la Salud”, Suiza – Ginebra 1993, Pag. 72 – 75. <https://xdoc.mx/documents/factores-laborales-y-niveles-estres-laboral-en-enfermeros-de-los-5ec2f51bc82d6>

Orozco L., Camargo A., Vásquez S. y Altamiranda L. “Factores que influyen en el conocimiento y aplicación del Proceso de Enfermería” en Bucaramanga. [Tesis de maestría, Universidad Industrial de Santander].

- Pérez, N. (2018). Factores de Riesgo y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería en Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias de Villa el Salvador, Lima 2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/112356>
- Polanco A. (2019) Factores Personales E Institucionales Valorados En El “Cuidado Humano De Ayuda– Confianza” Brindado Por Profesionales De Enfermería De Los Servicios De Hospitalización En Una Clínica De Lima [Tesis para el grado de Maestría]. Repositorio institucional Universidad Cayetano Heredia. <https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7107/>
- Resolución Ministerial N° 1109-2020/MINSA (2021, 01 de enero) Diagnóstico de brechas de infraestructura y equipamiento del sector salud. Estado Peruano. <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2021/DIAGNOSTICO-DE-BRECHAS.pdf>
- Rivas, J. (2022). Calidad de atención y satisfacción en pacientes posoperados del Hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86414/Rivas_MJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas J. (2018). Factores relacionados con la aplicación del proceso de atención de enfermería y las taxonomías en 12 unidades de cuidado intensivo de Medellín 2017. [Tesis de maestría, Universidad Antioquia, Colombia]. Repositorio Institucional Antioquia. Disponible: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/11/1343104/rojasjuan_2009_aplicacionprocesotaxonomias.pdf
- Rodríguez, L. (2019). Relación entre factores institucionales con la calidad de atención del personal de salud percibido por el usuario de consultorios externos, Hospital la Caleta, Chimbote 2017. [Tesis de maestría, Universidad

Nacional del Santa]. Repositorio Institucional RENATI.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3339251>

Sandoval, L. (2021). Factores que determinan las condiciones de trabajo en el ejercicio profesional del enfermero en el Hospital Sergio E. Bernales, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/72242>

Sausa, M. (2018, 17 de febrero). Situación de la salud en Perú: Ineficiencias del sector están afectando a millones de peruanos. Perú 21.
<https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225-noticia/>

Salazar, M., Icaza Guevara, M., Alejo Machado, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. Revista Universidad y Sociedad, 10(1), 305-311.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-

Ugarte C. (2016). Balances y Retos de los Recursos Humanos en Salud en el Perú. Lima: MINSa. [Consultado el 16 de mayo de 2023].
https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/2016/reu_andino_oct/peru.pdf

Vegas, F. y Caballero, J. (2017). Valoración del paciente politraumatizado. Gerencia del área de salud de Badajoz. Curso de Urgencias para residentes. Badajoz, 2017. [Tesis de maestría, Universidad de Valladolid]. Repositorio Institucional Valladolid.
<https://docplayer.es/216987661-Universidad-de-valladolid-grado-en-enfermeria-facultad-de-enfermeria-de-valladolid-curso-trabajo-de-fin-de-grado.html>

Villasis, M., Marquez, H, Zurita, J., Miranda, & G., Escamilla, A., (2021) Protocolo de Investigación VII. Mexico, Revista alergia México
<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/560/977#toc>

World Health Organization. Quality of Care: A process for making strategic choices

in health systems [Internet]. Geneva 27, Switzerland: World Health Organization; 2006 [Consultado el 14 de mayo de 2023]. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43470/9241563249_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Links].

Zanabria, S. (2018). Factores de la motivación y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Antonio de Moquegua, año 2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27192>.

ANEXOS

TABLA 1

Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Factores institucionales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermeros en un hospital de Chiclayo	Problema General: ¿Cuáles son 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 de Chiclayo en el año 2023?	Objetivo General: Determinar 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 de Chiclayo en el año 2023	Tipo de Investigación: Básica, nivel correlacional. Diseño de la Investigación: No experimental, corte transversal.
	Problemas Específicos ¿Cuáles son 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 de Chiclayo en el año 2023?	Objetivos Específicos Identificar 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 de Chiclayo en el año 2023	Enfoque: Cuantitativo
	¿Cuáles son los factores institucionales en su dimensión recursos humanos 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?	Identificar 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	Población: 20 enfermeras (o). Muestra: Total, de la población
	¿Cuáles son 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?	Identificar los factores institucionales en su dimensión recursos humanos 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	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Método de Análisis: los resultados se presentarán en tablas de frecuencias.

TABLA 2

Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Factores institucionales	Se define como factores institucionales a las condiciones específicas y propias de institución donde el profesional trabaja, es decir son elementos relacionados con el proceso administrativo, logístico y técnico de la organización que favorecen o desfavorecen una determinada acción (Flores, 2015)	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	Infraestructura	Ambiente Limpieza Mobiliario Dotación personal	1-11	Nominal
			Recursos humanos	Amabilidad Cordialidad	12-23	SI No
			Recursos materiales	Equipos Insumos Mobiliario	23-31	
Calidad de atención	La calidad se define como la atención centrada en la persona es decir aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de la atención recibida (Rodríguez,2019).	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).	Estructura (interpersonal)	Se identifica Empatía Trato digno Comprende	1-7	Ordinal Nunca =1, Casi nunca=2, A veces=3 Casi siempre=4 Siempre =5
			Técnica (proceso)	Orienta Informa Supervisa	8-17	
			Entorno (resultados)	Condiciones Comodidad Confort	18-22	

ANEXO N°3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Factores institucionales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermeros en un hospital de Chiclayo.

Investigador (a): Carrasco Núñez María Lizbeth

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Factores institucionales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermeros en un hospital de Chiclayo”, cuyo objetivo es determinar los factores institucionales que influyen 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. Investigación realizada por Carrasco Núñez María Lizbeth estudiante de postgrado del Programa Académico Maestría en gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo del campus de Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Hospital Las Mercedes – Servicio de Centro Quirúrgico.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Factores institucionales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermeros en un hospital de Chiclayo”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 - 15 minutos y se realizará en el servicio centro quirúrgico de la institución en mención. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Durante la aplicación del instrumento se tomará en cuenta los principios éticos:

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea

participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Se indicará al participante la existencia que no existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados serán anónimos. Se garantiza que la información que usted brinde es totalmente confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de la investigación.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Carrasco Nuñez María Lizbeth.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

ANEXO 4: Instrumento de recolección de datos sobre factores institucionales

Buenos días/tardes, solicito su participación dando respuestas a las preguntas del cuestionario cuyo objetivo es determinar la manera en que los factores institucionales afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico desde la percepción de los enfermeros en un hospital de Chiclayo durante el primer semestre del 2023. Cuestionario anónimo, respuestas confidenciales.

INSTRUCCIÓN: Marque con un X la respuesta que considere correcta o la más conveniente. No hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas. SI () = 1 y NO () = 0

características sociodemográficas Edad: ____

Sexo: 1. Femenino () 2. Masculino ()

I. CUESTIONARIO: marcar con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente.

N	FACTOR INSTITUCIONAL DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA	VALOR	
		SI	NO
1	Las instalaciones del servicio son modernas.		
2	Los ambientes quirúrgicos están adecuadamente distribuidos.		
3	Los ambientes del servicio tienen buena iluminación		
4	Los ambientes del servicio tienen buena ventilación		
5	Todos los quirófanos tienen aire acondicionado funcionando		
6	El servicio está equipado con todo los insumos y mobiliario		
7	El servicio tiene vestidores apropiado para el personal		
8	El servicio cuenta con servicios básicos y operativos(agua y luz)		
9	El servicio tiene área de espera acondicionada con muebles		
12	Se realiza limpieza y desinfección después de cada atención		
11	Centro quirúrgico se mantiene limpio y en orden.		
	DIMENSIÓN RECURSOS HUMANOS		
12	El número de personal de enfermería es suficiente para la demanda de pacientes.		
13	Cuento con el tiempo suficiente para realizar correctamente mis funciones.		

14	Tiene usted el apoyo de un retén en caso sea necesario		
15	El número de pacientes asignados permite el cumplimiento adecuado de todas las funciones.		
16	Tienen sobrecarga de pacientes que limitan el cuidado individualizado.		
17	La programación de los turnos es de acuerdo a la normatividad		
18	Existe el reconocimiento al trabajo realizado por parte de gerencia		
19	Recibe algún tipo de estímulo que motive un mejor cumplimiento en su labor.		
20	Considera que la correcta ejecución del trabajo debe ser reconocida por jefatura del servicio		
21	El servicio cuenta con un plan de capacitación continua		
22	La institución brinda facilidades para asistir a cursos o temas de actualización.		
23	Asisto a las capacitaciones que se brindan.		
	DIMENSIÓN RECURSOS MATERIALES		
24	El servicio cuenta con equipos de última tecnología		
25	Los equipos son adecuados para brindar atención a los pacientes		
26	Las máquinas de anestesia reciben mantenimiento constante		
27	Las camas quirúrgicas son confortables		
28	Farmacia proporciona todos los insumos necesarios para la atención del paciente		
29	El servicio cuenta muebles modernos que facilite su comodidad en la atención.		
30	El servicio proporciona útiles de escritorio necesarios para cumplir con las exigencias de sus funciones.		
31	Le proporciona el EPP adecuado para la atención de pacientes.		

ANEXO 5: Instrumento de recolección de datos sobre calidad de atención percibida por los enfermeros.

Buenos días/tardes, solicito su participación dando respuestas a las preguntas del cuestionario cuyo objetivo es determinar la manera en que los factores institucionales afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico desde la percepción de los enfermeros en un hospital de Chiclayo durante el primer semestre del 2023. Cuestionario anónimo, respuestas confidenciales.

Instrucciones: colocar una X según su valoración:(no hay respuesta correcta o incorrecta, se le pide veracidad, honestidad en sus respuestas)

Ítems puntuación: nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4 y siempre=5

Caraterísticas sociodemográficas Edad:_____

Sexo: 1. Femenino () 2. Masculino ()

Cuestionario: marcar con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente.

N	CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN ESTRUCTURA(Interpersonal)					
1	Se identifica con su paciente y saluda cordialmente					
2	Establece una relación de confianza con su paciente					
3	Muestra interés por sus estado de salud					
4	Le presta atención al paciente cuando conversa con Ud.					
5	Muestra interés por el bienestar del paciente					
6	Brinda consuelo al paciente cuando está afligido para ingresar a un procedimiento					
7	Se preocupan por regular la luz y temperatura de las áreas del servicio a petición del paciente					
	DIMENSIÓN TECNICA (PROCESO)					
8	Ud. como enfermera tiene el tiempo suficiente para la interrelación enfermera paciente					
9	Le informa al paciente sobre sus estado de salud					
10	Orienta sobre cuidados de higiene					

11	Brinda educación sobre los cuidados pre, intra y post quirúrgicos					
12	Orienta sobre los posibles efectos secundarios que se presentan en el servicio					
13	Brinda seguridad al paciente cuando le proporciona el cuidado.					
14	Atiende al usuario en el momento preciso.					
15	Apoya a sus colegas cuando solicitan apoyo (trabajo en equipo)					
16	Ud da seguimiento a las necesidades del usuario en forma oportuna.					
17	Existen normas institucionales que intervienen en la calidad de atención de la enfermera en el servicio.					
	DIMENSIÓN ENTORNO (RESULTADO)					
18	Le agrada el lugar donde trabaja (es cómodo)					
19	El servicio donde realiza sus actividades tiene ventilación					
20	El servicio donde realiza sus actividades tiene iluminación natural					
21	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus actividades					
22	Que calificación le daría a la atención que Ud. realiza					

Anexo 6: Validez y confiabilidad del instrumento evalúa factores institucionales

Indicador estadístico: alfa de cronbach

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	5	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	5	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	31

CONFIABILIDAD: 0,912

Se obtiene como resultado, el índice Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,912. Cuanto más se acerque a su valor máximo 1, mayor será la fiabilidad de la escala. En este sentido, la herramienta de recolección de datos es CONFIABLE en su aplicación.

Anexo 7: validez y confiabilidad que evalúa calidad de atención

Indicador estadístico: alfa de cronbach

Resultado de la variable 2: Calidad de atención.

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos		
Válidos	5	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	5	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	22

CONFIABILIDAD: 0.890

Se obtiene como resultado, el índice Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,890. Cuanto más se acerque a su valor máximo 1, mayor será la fiabilidad de la escala. En este sentido, la herramienta de recolección de datos es CONFIABLE en su aplicación.

Anexo 8: SOLICITUD DIRIGIDA A LA INSTITUCIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pimentel, 29 de mayo de 2023

Doctor Elmer Alberto Delgado Senmache
Director Ejecutivo del Hospital Las Mercedes
Chiclayo.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

1) Apellidos y nombres de estudiante : Carrasco Nuñez María Lizbeth
2) Programa de estudios : Posgrado
3) Mención : Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud
4) Ciclo de estudios : III
5) Título de la investigación : Factores institucionales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermeros en un hospital de Chiclayo
6) Asesor : Dr. Nelson César Santisteban Salazar

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,


H/L
Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo

EPG-CP-2023/01-229

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL LAS MERCEDES - CHICLAYO

22 JUN 2023

TRAMITE DOCUMENTARIO
HORA 12.45 FIRMA

Sig 4650417 - 0

Anexo 9: ficha de validación de expertos



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
DIMENSION INFRAESTRUCTURA															
01	Las instalaciones del servicio son modernas.				✓				✓					✓	
02	Los ambientes quirúrgicos están adecuadamente distribuidos.				✓				✓					✓	
03	Los ambientes del servicio tienen buena iluminación				✓				✓					✓	
04	Los ambientes del servicio tienen buena ventilación				✓				✓					✓	
05	Todos los quirófanos tienen aire acondicionado funcionando				✓				✓					✓	
06	El servicio está equipado con todo los insumos y mobiliario				✓				✓					✓	
07	El servicio tiene vestidores apropiado para el personal				✓				✓					✓	
08	El servicio cuenta con servicios básicos y operativos				✓				✓					✓	
09	El servicio tiene área de espera acondicionada con muebles				✓				✓					✓	
10	Se realiza limpieza y desinfección después de cada atención				✓				✓					✓	
11	Centro quirúrgico se mantiene limpio y en orden.				✓				✓					✓	
DIMENSION RECURSOS HUMANOS															
01	El número de personal de enfermería es suficiente para la demanda de pacientes.				✓				✓					✓	
02	Cuento con el tiempo suficiente para realizar correctamente mis funciones.				✓				✓					✓	
03	Tiene usted el apoyo de un retén en caso sea necesario				✓				✓					✓	
04	El número de pacientes asignados permite el cumplimiento adecuado de todas las funciones.				✓				✓					✓	
05	Tienen sobrecarga de pacientes que limitan el cuidado individualizado.				✓				✓					✓	
06	La programación de los turnos es de acuerdo a la normatividad				✓				✓					✓	
07	Existe el reconocimiento al trabajo realizado por parte de gerencia				✓				✓					✓	
08	Recibe algún tipo de estímulo que motive un mejor cumplimiento en su labor.				✓				✓					✓	
09	Considera que la correcta ejecución del trabajo debe ser reconocida por jefatura del servicio				✓				✓					✓	
10	El servicio cuenta con un plan de capacitación continua				✓				✓					✓	

Activ
ve a G

11	La institución brinda facilidades para asistir a cursos o temas de actualización.			✓			✓			✓
12	Asisto a las capacitaciones que se brindan.			✓			✓			✓
Nº	DIMENSION RECURSOS MATERIALES									
01	El servicio cuenta con equipos de última tecnología			✓			✓			✓
02	Los equipos son adecuados para brindar atención a los pacientes			✓			✓			✓
03	Las máquinas de anestesia reciben mantenimiento constante			✓			✓			✓
04	Las camas quirúrgicas son confortables			✓			✓			✓
05	Farmacia proporciona todos los insumos necesarios para la atención del paciente			✓			✓			✓
06	El servicio cuenta muebles modernos que facilite su comodidad en la atención.			✓			✓			✓
07	El servicio proporciona útiles de escritorio necesarios para cumplir con las exigencias de sus funciones.			✓			✓			✓
08	Le proporcionar el EPP adecuado para la atención de pacientes.			✓			✓			✓

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Inga Lineras Yesenia Maguith DNI: 46292239

Especialidad del validador (a): lic. Enfermería especialista en auto quirurgico

_____ de _____ de 2023

- Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes


Firma del experto informante

Activar W
Ve a Configu



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **INGA LINARES**
Nombres **YESENIA MAGNITH**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **46292239**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **12/11/18**
Resolución/Acta **0378-2018-UCV**
Diploma **052-046551**
Fecha Matrícula **28/02/2017**
Fecha Egreso **12/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
30 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001386242

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado
Fecha: 30/07/2023 12:50:41-0300

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION INFRAESTRUCTURA														
01	Las instalaciones del servicio son modernas.													✓
02	Los ambientes quirúrgicos están adecuadamente distribuidos.								✓					
03	Los ambientes del servicio tienen buena iluminación													✓
04	Los ambientes del servicio tienen buena ventilación								✓					
05	Todos los quirófanos tienen aire acondicionado funcionando													✓
06	El servicio está equipado con todo los insumos y mobiliario													✓
07	El servicio tiene vestidores apropiado para el personal									✓				
08	El servicio cuenta con servicios básicos y operativos							✓						✓
09	El servicio tiene área de espera acondicionada con muebles													✓
10	Se realiza limpieza y desinfección después de cada atención								✓					✓
11	Centro quirúrgico se mantiene limpio y en orden.													
DIMENSION RECURSOS HUMANOS														
01	El número de personal de enfermería es suficiente para la demanda de pacientes.													✓
02	Cuento con el tiempo suficiente para realizar correctamente mis funciones.									✓				
03	Tiene usted el apoyo de un retén en caso sea necesario									✓				
04	El número de pacientes asignados permite el cumplimiento adecuado de todas las funciones.									✓				
05	Tienen sobrecarga de pacientes que limitan el cuidado individualizado.									✓				
06	La programación de los turnos es de acuerdo a la normatividad									✓				
07	Existe el reconocimiento al trabajo realizado por parte de gerencia									✓				
08	Recibe algún tipo de estímulo que motive un mejor cumplimiento en su labor.									✓				
09	Considera que la correcta ejecución del trabajo debe ser reconocida por jefatura del servicio									✓				✓
10	El servicio cuenta con un plan de capacitación continua													

servicios básicos (log.)

Activar Winc
Ve a Configuraci

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Karla Tatiana Cobarral Zúñiga DNI: 72470689

Especialidad del validador (a): Enf. Especialista Área del cuidado enfermero en Centro Comunitario

06 de 07 de 2023

- Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.
- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
- Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CARRASCO ZEÑA**
Nombres **KARLA TATIANA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **72470889**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **21/01/21**
Resolución/Acta **0493-2020-UVCV**
Diploma **052-100526**
Fecha Matricula **01/02/2019**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
30 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001386235

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 30/07/2023 12:50:00-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
DIMENSION INFRAESTRUCTURA															
01	Las instalaciones del servicio son modernas.				✓				✓					✓	
02	Los ambientes quirúrgicos están adecuadamente distribuidos.				✓				✓					✓	
03	Los ambientes del servicio tienen buena iluminación				✓				✓					✓	
04	Los ambientes del servicio tienen buena ventilación				✓				✓					✓	
05	Todos los quirófanos tienen aire acondicionado funcionando				✓				✓					✓	
06	El servicio está equipado con todo los insumos y mobiliario				✓				✓					✓	
07	El servicio tiene vestidores apropiado para el personal				✓				✓					✓	
08	El servicio cuenta con servicios básicos y operativos				✓				✓					✓	
09	El servicio tiene área de espera acondicionada con muebles				✓				✓					✓	
10	Se realiza limpieza y desinfección después de cada atención				✓				✓					✓	
11	Centro quirúrgico se mantiene limpio y en orden.				✓				✓					✓	
DIMECION RECURSOS HUMANOS															
01	El número de personal de enfermería es suficiente para la demanda de pacientes.				✓				✓					✓	
02	Cuento con el tiempo suficiente para realizar correctamente mis funciones.				✓				✓					✓	
03	Tiene usted el apoyo de un retén en caso sea necesario				✓				✓					✓	
04	El número de pacientes asignados permite el cumplimiento adecuado de todas las funciones.				✓				✓					✓	
05	Tienen sobrecarga de pacientes que limitan el cuidado individualizado.				✓				✓					✓	
06	La programación de los turnos es de acuerdo a la normatividad				✓				✓					✓	
07	Existe el reconocimiento al trabajo realizado por parte de gerencia				✓				✓					✓	
08	Recibe algún tipo de estímulo que motive un mejor cumplimiento en su labor.				✓				✓					✓	
09	Considera que la correcta ejecución del trabajo debe ser reconocida por jefatura del servicio				✓				✓					✓	
10	El servicio cuenta con un plan de capacitación continua				✓				✓					✓	

Activ
Ve a C



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HERNANDEZ PADILLA**
Nombres **DELUIDES**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **42594469**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**
Rector **CAMPOS OLAZABAL, PATRICIA JULIA**
Secretario General **PEREZ URIARTE, JORGE**
Director De Escuela De Post Grado (E) **CERVERA VALLEJOS, MIRTHA FLOR**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN EDUCACION: INVESTIGACION PEDAGOGICA**
Fecha de Expedición **26/01/16**
Resolución/Acta **031-2016-USAT-CU**
Diploma **A01565194**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
30 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001386229

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 30/07/2023 12:41:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27289 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS COMPLETA

CHICLAYO, 31 de Julio del 2023

Siendo las 16:00 horas del 04/08/2023, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis Completa titulada: "Factores institucionales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermeros en un hospital de Chiclayo", presentado por el autor CARRASCO NUÑEZ MARIA LIZBETH egresado MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis Completa, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
MARIA LIZBETH CARRASCO NUÑEZ	(17)Magna Cum Laude

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado

Firmado electrónicamente por:
GFERNANDEZRM el 04 Ago 2023
16:55:14

ROSA MARIA DEL CARMEN GUERRA
FERNANDEZ
PRESIDENTE

Firmado electrónicamente por: AMUNOZHJ
el 04 Ago 2023 16:54:25

HELLEN JENNIFER AGUEDO MUÑOZ
SECRETARIO

Firmado electrónicamente por:
NSANTISTEBANS el 04 Ago 2023 16:54:27

NELSON CESAR SANTISTEBAN
SALAZAR
VOCAL(ASESOR)

Código documento Trilce: TRI - 0630044

* Para Pre y posgrado los rangos de dictamen se establecen en el Reglamento de trabajos conducentes a grados y títulos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, CARRASCO NUÑEZ MARIA LIZBETH identificado con N° de Documento N° 42118203 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Factores institucionales que afectan la calidad de atención del paciente quirúrgico percibido por los enfermeros en un hospital de Chiclayo".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según está estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

CHICLAYO, 16 de Setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
CARRASCO NUÑEZ MARIA LIZBETH DNI: 42118203 ORCID: 0000-0001-9889-3123	Firmado electrónicamente por: MCARRASCONU el 16- 09-2023 19:11:51

Código documento Trilce: INV - 1293365