



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención de enfermería y percepción de los  
usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Félix  
Mayorca Soto. Tarma – 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Br. Guarda Barrios María Del Rosario

**ASESOR:**

Dr. Mucha Hospinal Luis Florencio

**SECCIÓN:**

Ciencias de la Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de prestaciones asistenciales

**PERÚ – 2018**

## PÁGINA DEL JURADO

---

Dr. Daniel, Felen Hinostroza  
Presidente

---

Mg. Esteban, Medrano Reynoso  
Secretario

---

Dr. Luis Florencio, Mucha Hospinal  
Vocal

## **DEDICATORIA**

En primer orden a Dios padre por llenar mi vida de salud y paz, a cada uno de mis seres queridos por su colaboración continua en la ejecución de mi Tesis.

María del Rosario.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero a la Universidad César Vallejo, por contribuir en la ejecución de su programa de Posgrado para la capacitación constante en escalar un grado más en nuestra formación profesional.

Al Asesor Dr. Mucha Hospinal, Luis docente del curso de metodología de investigación de la Universidad César Vallejo, y su desprendimiento en el fortalecimiento de mis conocimientos para la ejecución de mi Tesis.

A la Dirección del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, por brindarme las facilidades técnicas y administrativas para la ejecución de la presente investigación.

A cada integrante de mis seres queridos por sus sabios consejos en el momento indicado.

**La autora.**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Guarda Barrios María del Rosario, estudiante de la Maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 21116716, con la Tesis titulada: “Calidad de atención de enfermería y percepción de los usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.”

Declaro bajo juramento que:

1. La Tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La Tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la Tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 14 de Julio del 2018.



---

Br. Guarda Barrios María del Rosario  
DNI: 21116716

## **PRESENTACIÓN**

A cada uno de los miembros del Jurado Examinador con el saludo cordial del día:

Expongo ante ustedes la tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y percepción de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

En el capítulo I, encontramos la introducción, la cual conforma a la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

En el capítulo II, encontramos el Diseño de investigación, Variables y su operacionalización, Población y muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, Métodos de análisis de datos y los Aspectos éticos.

En el capítulo III, los resultados; en el capítulo IV, la discusión. En el capítulo V, las conclusiones, en el capítulo VI, las recomendaciones, en el capítulo VII, las referencias bibliográficas y finalmente se presentan los anexos.

**La autora.**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de cuadros	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	31
II. MÉTODO	33
2.1. Diseño de investigación	33
2.2. Variables, operacionalización	34
2.3. Población y muestra	39

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad	40
2.5.	Métodos de análisis de datos	44
2.6.	Aspectos éticos	44
III.	RESULTADOS	45
IV.	DISCUSIÓN	56
V.	CONCLUSIONES	60
VI.	RECOMENDACIONES	62
VII.	REFERENCIAS	64
	ANEXOS	69
	Anexo N° 01: Matriz de consistencia	70
	Anexo N° 02: Matriz de Validación de los instrumentos	72
	Anexo N° 03: Instrumentos	73
	Anexo N° 04: Autorización y/o constancia de aplicación de instrumentos	77
	Anexo N° 05: Base de datos general	78
	Anexo N° 06: Base de datos de la confiabilidad del instrumento	82
	Anexo N° 07: Fotografía	84



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Resumen de frecuencia y porcentaje de la calidad de atención de enfermería de los usuarios del servicio de Cirugía	45
Tabla 2: Resumen de frecuencia y porcentaje de la percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería del servicio de Cirugía	47
Tabla 3: Correlación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía.	48
Tabla 4: Correlación entre a la dimensión individual y la dimensión forma de los usuarios del servicio de Cirugía.	51
Tabla 5: Correlación entre a la dimensión colectiva y la dimensión fondo de los usuarios del servicio de Cirugía.	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1: Calidad de atención de Enfermería.	46
Figura 2: Percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería.	47

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1: Operacionalización de Variable	35
Cuadro 2: Juicio de experto	42
Cuadro 3: Análisis de Confiabilidad de Instrumento	43
Cuadro 4: Análisis de Confiabilidad de Instrumento	43

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2018”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma. La hipótesis general fue demostrar la correlación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma.

La investigación fue de carácter descriptivo. Los métodos empleados fueron descriptivos y estadísticos. El diseño de investigación fue el descriptivo correlacional. Con dos variables calidad de atención de enfermería constituido por dos dimensiones: Individual y colectiva, la segunda variable Percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería constituido por dos dimensiones: Forma y fondo. La población estuvo conformada por 150 usuarios hospitalizados del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma, la técnica utilizada fue la entrevista y los instrumentos dos cuestionarios con 20 ítems cada uno, el tipo para determinar el tamaño de la muestra fue el muestreo probabilístico para población finita obteniéndose como muestra a 108 usuarios.

El resultado final muestra que el 54.6%(59) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como favorable y eficiente, el 16.5%(20) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como poco favorable y poco eficiente y el 14.8%(16) usuarios percibe el cuidado de enfermería como poco favorable y deficiente.

El análisis estadístico y prueba de hipótesis permitió arribar a la siguiente conclusión: con un p valor  $< 0.05$ , de 0.000 y grado de correlación de 0.874, existe correlación alta estadísticamente significativa en la población entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía.

**Palabras claves:** Calidad de atención de enfermería, percepción de los usuarios.

## ABSTRACT

The present investigation entitled: "Quality of nursing care and the perception of the users of the Surgery service of the Felix Mayorca Soto Hospital. Tarma - 2018 ", had as a general objective to determine the relationship between the quality of nursing care and the perception of the users of the Surgery service of the Félix Mayorca Soto Hospital. Tarma. The general hypothesis was to demonstrate the correlation between the quality of nursing care and the perception of users of the Surgery service of the Félix Mayorca Soto Hospital. Tarma.

The investigation was descriptive. The methods used were descriptive and statistical. The research design was the descriptive correlational. With two variables nursing care quality constituted by two dimensions: Individual and collective, the second variable Perception of users about nursing care constituted by two dimensions: Form and background. The population consisted of 150 hospitalized users of the Surgery service of the Félix Mayorca Soto Hospital. Tarma, the technique used was the interview and the instruments two questionnaires with 20 items each, the type to determine the sample size was probabilistic sampling for finite population, obtaining as sample to 108 users.

The final result shows that 54.6% (59) of users perceive nursing care as favorable and efficient, 16.5% (20) of users perceive nursing care as unfavorable and inefficient and 14.8% (16) users perceives nursing care as unfavorable and poor.

The statistical analysis and hypothesis testing allowed us to arrive at the following conclusion: with a p value  $< 0.05$ , of 0.000 and correlation degree of 0.874, there is statistically significant high correlation in the population between the quality of nursing care and the perception of the users of the Surgery service.

**Keywords:** Quality of nursing care, perception of users.

## I. INTRODUCCIÓN

El indicador de evaluación acerca de la atención de enfermería, que hoy alcanza el primer orden, es cuan satisfecho se sientan los usuarios luego de vivenciar la atención de enfermería dentro del contexto hospitalario, esto se verá reflejado en la percepción que se lleven a su contexto vivencial diario.

De allí la importancia de medir la relación entre las variables en estudio para fortalecer estrategias que permiten fortalecer nuestra atención de enfermería y el usuario se lleve una buena percepción de nuestra atención y la trasmite a su contexto de vida y sigan brindándonos la confianza de siempre para cuidar de su salud.

### 1.1. Realidad problemática

Hoy en día la calidad de atención de enfermería se ve resquebrajada por un sin número de factores como horarios laborales extenuantes, falta de recursos humanos, infraestructura no acorde con las exigencias para satisfacer las necesidades de los usuarios, así mismo el débil compromiso de los profesionales de enfermería por superar estos obstáculos y ofertar una atención de enfermería de calidad.

Sobre calidad Lenis, C. y Manrique, F.<sup>(1)</sup> (2015)., refieren que concebir la calidad como un aspecto único ligado a algo particular ha sido difícil. Los enfoques de calidad que emergieron desde mediados del siglo XX han querido mostrar la calidad como una característica sustancial de los productos

y servicios. No obstante, a pesar de que este concepto tiene una larga trayectoria, muchos aún consideran que es una utopía en vez de una realidad.

En este sentido es lamentable que con el pasar del tiempo hablar de calidad de atención de enfermería adquiera un significado utópico, cuando se debe empoderar y vencer los factores que dificultan el logro del mismo, para lograr que la percepción de los usuarios sean favorables respecto a nuestro cuidado de enfermería vivenciado.

En el estudio de Sifuentes, O.<sup>(2)</sup> (2016)., “Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo”, el mayor porcentaje (51%) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado.

Como muestran los resultados cave la necesidad de fortalecer estrategias para lograr cubrir las demandas de los usuarios y lograr su percepción favorable respecto a nuestro actuar de enfermería, siendo un problema álgido e indicador de primer orden como desempeñemos nuestras funciones para lograr una buena imagen integral en nuestros usuarios y ellos a su vez lo transmitan a su contexto de residencia.

Por otro lado, en el estudio de Urupe, I. (2007)., “Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, 2006”. Muestra en sus resultados que la atención de enfermería postoperatoria fue buena con 47.5%. del total de la muestra en estudio.

Es apreciable la existencia de un gran número de usuarios que tendrán una percepción poco favorable sobre nuestra atención de enfermería, hecho que llegara a su contexto dificultando así su confianza para acudir a recibir atención en los contextos hospitalarios.

A nivel local en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, en el servicio de Cirugía esta problemática también está presente, en un análisis rápido se tiene que, teniendo 1,586 consultas en el año 2017, 476 consultas fueron intervenciones quirúrgicas propias. Por consecuencia a este número significativo, es trascendental tener la medición de la percepción de los usuarios hospitalizados acerca del cuidado de enfermería en el área de hospitalización de cirugía, para mejorar en futuro las acciones propias de enfermería.

Se debe considerar que la percepción es un proceso mental abstracto de los usuarios, y estas dependen enormemente de la relación que maneja los profesionales de enfermería en el desarrollo de actividades diarias traducidas en el cuidado de calidad en la atención de enfermería. De otro lado, debemos tomar en cuenta los fenómenos de transculturalidad, coculturalidad e interculturalidad, que intervienen a favor y en contra de los objetivos del servicio y las expectativas de los usuarios respecto a nuestra labor de enfermería.

Por lo expuesto cabe la necesidad de estudiar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2018.

## **1.2. Trabajos previos**

Santana, J. Et al.<sup>(3)</sup> (2014)., en su estudio titulado “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”. Para optar el grado de Magister. Estudio cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, tuvo una muestra de 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil. Como técnica utilizo la entrevista, como instrumentos se utilizaron tres cuestionarios. Llego a la siguiente conclusión: A pesar del déficit de calidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre



sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la calidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes.

Arcos, K.<sup>(4)</sup> (2017)., en su tesis titulada “Percepción del paciente en el cuidado de enfermería en la etapa postoperatoria de Cirugía de día del servicio de Traumatología de un Hospital Nacional Lima-Peru 2016”. Para optar el grado de Magíster. Investigación de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, tuvo una población constituida por 100 pacientes, como técnica utilizó la entrevista, como instrumento utilizó un formulario tomado del inventario de Conductas del Cuidado Caring Behaviors Inventory: CBI) diseñado por Wolf. Llego a la siguiente conclusión: Se estimó que la percepción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería responde al 90% de la población en estudio con percepción regular.

Flores, D.<sup>(5)</sup> (2015)., en su tesis titulada “Percepción sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en pacientes del servicio de Cirugía del Hospital Departamental de Huancavelica 2015”. Para optar el grado de Magíster. Investigación de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo simple, tuvo una muestra de 96 pacientes del servicio de Cirugía, como técnica utilizo la entrevista, como instrumento utilizo un cuestionario tipo Likert. Llegando a la siguiente conclusión: el 94,8%(91) percibieron el cuidado humanizado de manera favorable, del 5,2%(5) medianamente favorable. Según dimensión apoya emocional en el cuidado humanizado 91,7%(88) consideran favorable, 8,3%(8) consideran medianamente favorable; según dimensión apoyo físico el cuidado humanizado 86,5%(83) consideran favorable, del 13,5%(13) consideran medianamente favorable; según dimensión característica de la enfermera del 80,2%(77) consideran favorable y del 19,8%(19) considera mediana mente favorable; según dimensión calidad de hacer en el cuidado humanizado del 93,8%(90) consideran favorable, del 5,2%(5) consideran medianamente del 1,0%(1) consideran desfavorable; según dimensión priorización en el cuidado del 81,3%(78) consideran favorable, del 18,7%(18) consideran medianamente favorable; según dimensión disponibilidad para la atención del 81,3%(78) consideran favorable y del 18,7%(18) medianamente favorable.

Patricia, N. Et. al.<sup>(6)</sup> (2015)., en su tesis titulada “Percepción del cuidado de enfermería dado a los pacientes con cáncer hospitalizados”. Para optar el grado de Magíster. Investigación de tipo cualitativa, se estudiaron 52 publicaciones sobre la relación enfermero – paciente oncológico hospitalizado. Llegaron a la siguiente conclusión: Al revisar en conjunto la productividad académica, se identificaron múltiples formas de abordar esta relación desde el punto de vista conceptual; sin embargo, parece ser su condición de reciprocidad la que resulta más enriquecedora para las partes, lo que permite que los sujetos que intercambian en medio del cuidado de la vida cuando se tiene un cáncer crezcan como personas y ganen en introspección. Así pues, la relación enfermera-paciente con cáncer hospitalizado es un punto central para poder comprender y cualificar las prácticas de cuidado de esta población, así mismo enfocar minuciosamente la calidad de cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente oncológico.

Acero, D.<sup>(7)</sup> (2017)., en su tesis titulada “Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Hipólito Unanue, El Agustino, Lima”. Para optar el grado de Magíster. Investigación de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por un total de 250 pacientes, de los cuales se determinó una muestra de 196 pacientes, además de 51 enfermeros, como técnica se utilizó la entrevista, como instrumento utilizó una escala de tipo Likert modificada. Llegando a la siguiente conclusión: el nivel de satisfacción es mediano, en un 82.4% (42), el nivel alto está en un 15.7%(8) y el bajo, en un 2.0%(1), aquí se puede ver que en su mayoría del profesional de enfermería se encuentra medianamente satisfecho con su trabajo en los servicios de medicina y cirugía; de la misma manera, al analizar las diferentes dimensiones de la calidad de atención, tales como el componente interpersonal (confort) y el componente del entorno, se obtuvo que la mayoría de los pacientes los percibe como regular en un 87,5% y como excelente con un 31,6%, en resumen que los pacientes perciben una regular calidad de atención en las dos dimensiones. Por último, al analizar la dimensión de la

calidad de atención según el componente interpersonal (confort), se obtuvo que la mayoría de los pacientes percibe la calidad de atención del Profesional de enfermería como buena, en un 37.2% (73); como regular, en un 35.7% (70); y excelente, en un 27.0%(53).

Poma, R. y Villanueva, A.<sup>(8)</sup> (2015)., “Aplicación del proceso de atención de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital departamental de Huancavelica”. Investigación de tipo básico, de diseño descriptivo simple, tuvo una muestra de 107 notas de enfermería, como técnica utilizó el documental, como instrumento una ficha de cotejo. Llegando a la siguiente conclusión: el 51% (54), de enfermeros realizan una buena valoración, el 91% (97), efectúan un mal diagnóstico, el 94% (101), indica un mal planteamiento, el 78% (84), muestran una mala ejecución, el 65% (69), ejecutan una buena evaluación.

Alva, C. y Tirado, C.<sup>(9)</sup> (2016)., “Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de Cirugía del hospital Regional Docente de Trujillo 2016”. Investigación de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo simple, la muestra estuvo constituida por un total de 200 pacientes postoperados inmediatos, utilizando como técnica la entrevista, como instrumento utilizó un cuestionario tipo escala Likert CARE-Q dividido en cinco dimensiones. Llego a la siguiente conclusión: el 67.5% se encontró satisfecho con el cuidado recibido, mientras que el 32.5% restante se encuentra insatisfecho respecto a los cuidados de enfermería brindados en el servicio de cirugía.

Rosales, G.<sup>(10)</sup> (2017)., en su tesis titulada “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016”. Investigación de tipo aplicada, de diseño descriptivo, tuvo como muestra a 60 pacientes adultos mayores que se encontraron hospitalizados en el servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia, como técnica utilizó la entrevista, como instrumento utilizó un cuestionario. Llego a la siguiente conclusión existe relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor, en el 95% de la muestra en estudio.

Bustamante, A. y Domínguez, M.<sup>(11)</sup> (2009)., en su tesis titulada “Apoyo emocional de la enfermera y percepción del paciente en pre operatorio. Hospital Regional Docente de Trujillo”. Estudio cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, el universo muestral estuvo conformado por 6 enfermeras y por 51 pacientes adultos programados para cirugía en la modalidad electiva, como técnica utilizó la entrevista, como instrumentos se utilizaron dos cuestionarios. Llegaron a la siguiente conclusión: el 79.4% que considera el apoyo emocional favorable que brinda la enfermera corresponde a aquellos que presentan una percepción satisfactoria, el 52.9% de pacientes en preoperatorio que declaran que la percepción del apoyo emocional brindada por la enfermera es no satisfactoria, también corresponde al desfavorable apoyo emocional brindado por la enfermera.

Epifania, R. y Vasquez, M.<sup>(12)</sup> (2017)., en su tesis titulada “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y ansiedad en pacientes pre-quirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2016”. Investigación cuantitativa, de diseño correlacional, la muestra fue probabilística y estuvo conformado por 122 pacientes en la fase pre-quirúrgica. Para el estudio se utilizó el instrumento en escala de ansiedad de Hamilton y el cuestionario de calidad de cuidado de enfermería. Llegaron a la siguiente conclusión: el 59,8% de los pacientes percibe una calidad del cuidado de enfermería regular, de ellos un 38,5% de los pacientes indica un nivel de ansiedad moderado.

Miranda, N.<sup>(13)</sup> (2015)., “Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia - Hospital III Daniel Alcides Carrión Tacna 2014”. Investigación de tipo cuantitativo de corte transversal, de diseño descriptivo correlacional, la población estuvo constituida por 152 pacientes que corresponde al 100% de los que fueron atendidos en la unidad de recuperación post anestésica de sala de operaciones durante el mes de noviembre del 2014, como técnica utilizo la entrevista, como instrumento una guía de observación. Llego a la siguiente conclusión: el nivel de satisfacción

del paciente es Completa en un 48.03% de acuerdo a la escala del instrumento. Un 17.11% se encuentran en un nivel de insatisfacción.

Ataurima, R.<sup>(14)</sup> (2016)., en su tesis titulada "Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016". Investigación de tipo descriptivo, de diseño descriptivo simple, tuvo una población de 160 pacientes, tuvo una muestra de 40 pacientes, como técnica utilizó la entrevista, como instrumento utilizó un cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión: el nivel de satisfacción alto sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería se identificó en 37,5% y en el aspecto técnico en 57,5% de pacientes post operados. En conclusión, el nivel de satisfacción alto sobre el cuidado de enfermería se identificó en el 50% de pacientes post operados.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### Calidad de Atención de Enfermería

Donabedian citado por Suñol, R.<sup>(15)</sup> (2014), "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes".

De allí la importancia de evaluar constantemente nuestro actuar de enfermería y como hace referencia Donabedian, que nuestro mayor anhelo sea ver la satisfacción plena de los usuarios para fortalecer lazos de confianza y acudir a los contextos hospitalarios para salvaguardar su salud.

Así mismo la OMS citada por García, M. Et. al.<sup>(16)</sup> (2011)., refiere que "la calidad consiste en la ejecución de acuerdo a estándares de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población en cuestión, y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición".

Al margen del cumplimiento de estándares establecidos nuestra carrera tiene el espíritu inmerso de desempeñar nuestra labor con criterio científico y arte en el desempeño de nuestra labor de enfermería.

Montserrat, O.<sup>(17)</sup> (2010)., refiere que “la calidad ha sido definida como el conjunto de características de servicio y de productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse orgulloso de poseer un producto o de recibir un servicio al más bajo costo posible. Así mismo, la calidad es considerada también como la aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios”.

Debemos comprender que la mayor evaluación de nuestro actuar cotidiano en el desarrollo de nuestros procedimientos de enfermería es cuan satisfechos estén nuestros usuarios al concluir su estadío en los contextos hospitalarios.

Moreno, A.<sup>(18)</sup> (2005), menciona que “la calidad es un concepto relativo, es el grado de aproximación al modelo teórico ideal. Podemos decir que es la diferencia entre “ser” y “querer ser”.

Entendamos entonces que para lograr ofertar atención de calidad es necesario ser constantes en aspectos de trato tanto individual como colectivamente, en vista que el paciente al estar hospitalizado cursa por un sin número de emociones que pueden debilitar su pronóstico de mejora en su salud.

Así mismo la Real Academia Española, citado por Moreno, A. (2005)., la calidad es “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla, mejor o peor que las restantes de su especie”.

Por otro lado, el Ministerio de Sanidad y Política Social,<sup>(19)</sup> (2009)., plantea, a partir de 2004, una gran alianza Mundial para la seguridad del paciente en los sistemas sanitarios. El programa de la alianza incluye una serie de medidas consideradas clave para reducir el número de enfermedades, traumatismos y defunciones que sufren los pacientes al recibir atención sanitaria. Su objetivo puede resumirse en el lema «ante todo, no hacer daño»

De allí la importancia de poner en práctica las funciones de enfermería con esencia en el arte de cuidar con amor, dedicación y empatía, velando en todo momento por fortalecer el pronóstico de salud de los usuarios y lejos de ello

lograr secundariamente que se lleven a sus contextos vivenciales buenas referencias de nuestra atención de enfermería.

#### Evaluación de la calidad

Suñol y Bañeres, citados por Ayuso, D. y Begoña, G.<sup>(20)</sup>. (2014), refieren sobre la importancia de la evaluación de la calidad las siguientes razones:

Los usuarios tienen la capacidad de evaluar nuestras acciones de enfermería, en función a cuan satisfechos se hayan sentido durante la atención que recibieron en los contextos hospitalarios. Esta capacidad de evaluar nuestra atención les da la capacidad de tomar decisiones que pueden ser informadas físicamente es decir documentada. Siendo un derecho pleno de los usuarios adquiriendo un valor legal.

Este aspecto contribuye con la institución, para la generación de estrategias con mira a mejorar la atención de enfermería tanto en soporte estructural como emocional.

Contribuyen a que tanto los profesionales de enfermería y el equipo multidisciplinario puedan tomar decisiones que fortalezcan las miras a ofertar una atención de calidad en el constructo de enfermería.

Contribuye a la autoevaluación del desempeño de la profesión de enfermería, mediante la evaluación minuciosa y exhaustiva para lograr estar acorde a la demanda y vanguardia de los nuevos estándares en ejercicio de la profesión de enfermería.

Así mismo ayuda a diagnosticar que estrategia está siendo la más efectiva y cuáles son las que faltan fortalecer, para contribuir con ello a la toma de decisiones efectivas con miras a brindar una atención de calidad por parte de los profesionales de enfermería.

#### Dimensiones de la Calidad

Donabedian citado por el instituto Universitario UAB,<sup>(21)</sup> (2015)., hizo un gran aporte a la sistematización de conocimientos dentro de las ciencias de la Salud, especialmente centrada en la mejora de la calidad asistencial, ha sido

reconocida mundialmente y es merecedora de varios galardones. Desarrolló el enfoque de estructura, proceso y resultado, que se convirtió en la base para medir y mejorar la calidad de la atención sanitaria.

Además, estas contribuciones tienen su soporte en la Evaluación de la Atención Médica, pero con gran enfoque en la calidad de atención en los servicios de salud diversos.

Por otro lado, Donabedian,<sup>(22)</sup> (1993)., menciona sobre la importancia de comprender la naturaleza de la calidad como un modelo de atención a la salud donde se encuentran semejanzas y diferencias importantes. Una similitud es la obligación de reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables. Para ello y de una forma aún más importante que la postulada en el modelo industrial, se valoran las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud.

A pesar de ello es necesario entender el modelo de atención de la salud como un conjunto complejo de aspectos a cumplir dirigidas hacia los usuarios y la sociedad en general. Esto involucra a su vez tres aspectos a tener en cuenta para ofertar una atención de calidad:

Responsabilidades hacia los individuos, involucra aspectos que el profesional de enfermería no solo provee la satisfacción de necesidades en el usuario, por el contrario, abarca aspectos cualitativos más complejos de empatía con los usuarios y el equipo multidisciplinario, ya que debemos tener en primer orden que el profesional de enfermería goza de la confianza de los usuarios para el buen pronóstico de su salud y que los usuarios confían en los procedimientos que desarrollamos para el bienestar de su salud.

Sim embargo el profesional de enfermería debe tener cuidado con que el paciente confunda su atención ofertada con paternalismo, al autoritarismo y entre otras emociones que le profesional de enfermería debe saber manejarlas.



Se debe tomar en cuenta que la atención de enfermería no es sola, sino que se acompaña con la labor del equipo multidisciplinario para el logro de atributos sobresalientes que logren calar en el usuario para que cuando salgan del contexto hospitalario se lleven una buena percepción de nuestro actuar de enfermería.

Responsabilidad hacia la sociedad, a diferencia de las demás profesiones la profesión de enfermería adquiere una doble responsabilidad primero con el usuario por tener en sus manos la responsabilidad de muchas vidas sinónimo de los múltiples usuarios que atiende para salvaguardar su salud.

Por otro lado, tiene una responsabilidad mayor con la sociedad al aceptar el compromiso de que los usuarios volverán a su contexto de vida diario para reincorporarse a sus actividades cotidianas inmersas en la sociedad.

Responsabilidades para la gestión de las relaciones entre costos y calidad, para llegar a este apartado se concluye de los otros dos aspectos que un elemento básico que no debe faltar es la eficiencia en el logro de la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Además, debemos aceptar que para lograr la satisfacción de necesidades en los usuario y logren un a percepción plena y favorable de nuestro cuidado es necesario no subestimar un factor importante que es el la influencia de la infraestructura e insumos necesarios para lograr la atención optima en el usuario, este hecho se traduce en la necesidad de cubrir costos, de allí la importancia de mantener el equilibrio entre los costos y los beneficios, por un lado a que se obtienen pocos ingresos para la generación de contratación de recursos humanos y mejorar la infraestructura a pesar de que se mejore la atención brindada con lo que se tiene en el momento.

Por lo tanto, es necesario entender la importancia que tiene el equilibrio entre los costos y los beneficios que se ofertan y que marcada es su influencia en la búsqueda de la calidad de atención.

Donabedian citado por Rodríguez, P. y Grande, M.<sup>(23)</sup> (2014)., hace mención a una serie de atributos básicos de la calidad asistencial a tener en cuenta para medir la calidad de atención:

**Adecuación:** Responde al grado en que los procedimientos de enfermería son de importancia para la solución de necesidades de los usuarios.

**Accesibilidad:** Responde al rigor en el que los procedimientos de enfermería son de necesidad y al alcance de los usuarios para responder a sus necesidades y ser suplidas. (Abarca aspectos estructurales, de organización, socioeconómicos y culturales.)

**Eficacia:** Responde al beneficio mayor en cuanto a condiciones ideales que promuevan el trabajo.

**Efectividad:** Responde a las acciones desarrolladas en los usuarios que estén acordes a los conocimientos vigentes, teniendo en cuenta la realidad en el momento de la atención.

**Eficiencia:** Responde a la relación entre las actividades desarrolladas y el uso de los recursos con los cuales se cuenta en el momento para el logro de los resultados propuestos.

**Continuidad:** Responde al grado de organización entre la participación del equipo multidisciplinario para el seguimiento y recuperación oportuna del usuario y recupere su estado de salud óptima.

**Respeto:** Responde al grado en que el usuario se hace partícipe de su atención, además de la participación de los cuidadores para realizar sus actividades con cariño, empatía y consideraciones éticas hacia los usuarios.

**Puntualidad u oportunidad:** Responde al tiempo indicado para la realización de procedimientos específicos en el paciente en la búsqueda de su mejoría.

**Satisfacción del cliente:** Responde al grado en que las actividades de enfermería sumadas a la participación del equipo multidisciplinario logran la satisfacción plena de necesidades de los usuarios.

Frente a lo expuesto es importante reconocer la participación de Donabedian y su contribución a medir la atención de calidad en ciencias de la salud, sin embargo Duque, S. <sup>(24)</sup> (2005).., propone en base la teoría y aspectos a tener en cuenta de los estudios de Donabedian dimensionar la calidad de cuidado de enfermería en aspectos individuales y aspectos colectivos a tener en cuenta.

Sobre los aspectos individuales manifiesta la participación de las características involucradas directamente con el usuario (Respeto, desarrollo de procedimientos, empatía, etc.)

Sobre los aspectos colectivos manifiesta la participación del grupo de profesionales de enfermería, inclusive del equipo multidisciplinario en el proceso de atención del usuario.

#### Percepción de los usuarios sobre la atención de enfermería

Vargas, L. <sup>(25)</sup> (1994).., refiere que “la percepción ha sido concebida como un proceso cognitivo, hay autores que la consideran como un proceso más o menos distinto señalando las dificultades de plantear las diferencias que ésta tiene con el proceso del conocimiento”.

Siendo la percepción un proceso cognitivo, allí la importancia de brindar atención de calidad para que los usuarios comprendan sobre el verdadero significado de la atención de enfermería.

Gordon, A. citado por Gautier, R. <sup>(26)</sup> (1974).., refiere que “la percepción comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos. Si bien, algunos psicólogos se inclinan por asignar esta última consideración a la cognición más que a la percepción, ambos procesos se hallan tan íntimamente relacionados que casi no es factible, sobre todo desde el punto de vista de la teoría, considerarlos aisladamente uno del otro”.

Entendemos entonces que la percepción es el uso del conocimiento tomando en cuenta la influencia de factores externos que pueden modificar

nuestra conducta y pensamiento del momento y que pueden perdurar por espacios largos de tiempo.

Gestalt, citado por Leonardo, G.<sup>(27)</sup> (2004)., refiere que “la percepción busca de manera directa organizar la información del ambiente dentro de una representación mental simple”.

De allí la importancia de la capacidad de recepción de los usuarios respecto a la atención de enfermería, hecho que marca de implícito la necesidad de brindar atención de calidad para lograr interiorizar en nuestros usuarios que continúen brindando la confianza necesaria en los profesionales de enfermería y continúen acudiendo a los contextos hospitalarios para que manejen una buena percepción y esta se transmita a sus familiares en sus contextos vivenciales.

Así mismo Duero, D.<sup>(28)</sup> (2003)., refiere que “el Gestalt es conocida por su impacto sobre las teorías de la percepción y por su relevancia en el arte. Sin embargo, su campo de influencia fue mucho más amplio. Köhler fue uno de quienes primeramente trazó, en el ámbito de la teoría biológica, una distinción entre sistemas abiertos y cerrados”.

Es importante también tomar en cuenta los principios que sigue nuestra mente para interpretar las percepciones:

Principio de proximidad: abarca la recepción de figuras o estímulos que están próximos a nosotros.

Principio de semejanza: abarca la asimilación y sinergia de figuras que son similares para agruparlas en conjuntos.

Principio de continuidad: abarca la recepción de mensajes que pueden estar completos o no, actuamos de manera automática para entender mensajes visuales u orales por experiencia propia.

Principio de complemento de imágenes: abarca la capacidad de interpretar señales o figuras que no necesariamente deben expresar los actos completos.

Principio de cierre: abarca la capacidad de completar una expresión o trato sin la necesidad de que se culmine su ejecución captamos la intención o idea de desarrollar la actividad, aunque no se haya ejecutado por completo.

Además, la Universidad de Alicante hace mención a este grupo de psicólogos Gestalt,<sup>(29)</sup> (2007), quienes consideran que el conjunto de sensaciones que vivencia el ser humano se organizan en un Gestalt que significa en un conjunto o formas de conocimientos interpretadas con la mezcla de experiencias de la realidad.

Por otro lado, utilizan dimensiones claves para estudiar la percepción en los seres humanos abarcando aspectos como:

La forma: responde a la manera en que los seres humanos organizamos las sensaciones tomadas del contexto externo.

El fondo: responde a la manera en que los seres humanos interiorizamos los aspectos externos vivenciados.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general:**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018?

##### **Problemas Específicos:**

¿Cuál es la relación entre la dimensión individual y la dimensión forma de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018?

¿Cuál es la relación entre la dimensión colectiva y la dimensión fondo de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018?

¿Cómo es la calidad de atención de enfermería de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018?

¿Cómo es la percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

#### Conveniencia

La investigación guarda facilidades en su ejecución por ser el ámbito laboral donde actualmente laboro, por otro lado, contribuirá al estudio de una problemática presente en nuestro ámbito hospitalario.

#### Relevancia Social

Tiene gran relevancia social en vista que con los resultados se lograra detectar estrategias por fortalecer en la atención de enfermería brindada a la población y superar barreras que dificultan su percepción favorable hacia el cuidado de calidad de enfermería.

#### Implicancia Práctica

Contribuirá en el ejercicio de la profesión, para fortalecer estrategias de autoevaluación de nuestras acciones de enfermería y evaluación de factores que permitan lograr que los usuarios manejen una apercpección favorable de nuestro actuar de enfermería.

#### Valor Teórico

El estudio en mención contribuirá a la generación de nuevos conocimientos sobre la variable en medición, y dará pase al desarrollo de nuevos trabajos de investigación.

#### Utilidad Metodológica

Con el desarrollo del trabajo de investigación se formularán y pondrán a uso de la comunidad de investigadores nuevos instrumentos para medir las variables en estudio en nuevos contextos.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis General:**

Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

### **Hipótesis Específicos:**

Existe relación directa la dimensión individual y la dimensión forma de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

Existe relación entre la dimensión colectiva y la dimensión fondo de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

La calidad de atención de enfermería de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018, es regular.

La percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2018, es poco favorable.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo General:**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

### **Objetivos Específicos:**

Establecer la relación entre la dimensión individual y la dimensión forma de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

Establecer la relación entre la dimensión colectiva y la dimensión fondo de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

Valorar la calidad de atención de enfermería de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

Valorar la percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2018.



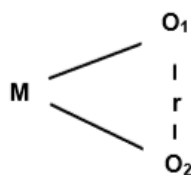
## II. MÉTODO

La investigación utilizó como método principal el científico, según Labajo, E.<sup>(30)</sup> (2016)., refiere que “el método científico es el uso del conocimiento principalmente en la producción de conocimiento en las ciencias”.

Así también utilizara métodos específicos estadísticos e inferenciales para demostrar la hipótesis en estudio.

### 2.1. Diseño de investigación

Hernández, S.<sup>(31)</sup> (2014)., refiere que el “diseño de investigación es un conjunto de pasos y guía para encaminar la investigación de resolver una hipótesis”. El estudio desarrolló el diseño descriptivo correlacional que responde al siguiente esquema:



Donde:

M : Muestra (Grupo representativo de profesionales de enfermería)

O<sub>1</sub> : Variable 1 (Calidad de atención de enfermería)

r : Relación (Relación entre variables)

O<sub>2</sub> : Variable 2 (Percepción de los cuidados de enfermería)

## **2.2. Variables, operacionalización**

Las variables en estudio son:

Variable 1: Calidad de Atención de enfermería.

- Dimensiones: Trato individual y trato colectivo.

Variable 2: Percepción de los cuidados de enfermería.

- Dimensiones: Forma y fondo

**Cuadro 1: Operacionalización de Variable**

**VARIABLE N°1: Calidad de Atención De Enfermería**

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores - Ítems	Escala de Medición
Calidad de Atención de enfermería.	Es el sustento de relación, interacción humana y social que caracteriza a los cuidados de enfermería durante la satisfacción de necesidades del paciente hospitalizado. (Duque, S. 2005)	La calidad de atención a efectos del estudio medirá la variable en función a actividades de enfermería individuales y colectivos desarrollados para lograr la satisfacción de los usuarios.	<p>Trato Individual</p>              <p>Trato Colectivo</p>	<p><b>Indicador:</b> Características del cuidado de enfermería individualizado.</p> <p><b>Ítems:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La enfermera le pregunta cómo paso el turno anterior?</li> <li>2. ¿La enfermera le saluda por su nombre?</li> <li>3. ¿Cuándo la enfermera se le acerca le brindo un abrazo o alguna otra muestra de cariño?</li> <li>4. ¿La enfermera se acerca con gestos amables (sonrisas suaves)?</li> <li>5. ¿El tono de voz de la enfermera es comprensivo?</li> <li>6. ¿La forma cómo le trata la enfermera le invita a expresar lo que está sintiendo?</li> <li>7. ¿Siente que la enfermera trato a todos los pacientes por igual?</li> <li>8. ¿Cuándo Ud. manifiesta sus preocupaciones, la enfermera le escucha?</li> <li>9. ¿La enfermera comenta con usted alguna cosa agradable?</li> <li>10. ¿La enfermera conversa con Ud. cuando le realizaba los procedimientos?</li> </ol> <p><b>Indicador:</b> Características del cuidado de enfermería con participación colectiva.</p> <p><b>Ítems:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. ¿Cuándo ingreso al servicio para hospitalizarse, los profesionales de enfermería le brindan orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo,</li> </ol>	<p><b>Ordinal</b>                      Todo el tiempo                      Algunas veces                      Nunca</p> <p><b>Escala de evaluación final de la variable</b>                      Muy eficiente                      Eficiente                      Poco eficiente                      Deficiente                      Muy deficiente</p>

				<p>medicación y normas hospitalarias?</p> <p>12. ¿Cuándo Ud. necesita del equipo multidisciplinario de enfermeros acuden a atenderlo casi de inmediato?</p> <p>13. ¿Los profesionales de enfermería coordinan los cuidados de Ud. con otros profesionales de la salud?</p> <p>14. ¿Los profesionales de enfermería le dan oportunidad para que Ud. exprese sus problemas?</p> <p>15. ¿Durante las 24 horas del día los profesionales de enfermería están dispuestos a atenderlo de acuerdo a sus requerimientos?</p> <p>16. ¿Los profesionales de enfermería le brindan tratamiento en el horario establecido?</p> <p>17. ¿Los profesionales de enfermería le explican el horario de trabajo rotativo, que tienen?</p> <p>18. ¿Los profesionales de enfermería le explican cómo su enfermedad afectara su capacidad para realizar sus actividades diarias?</p> <p>19. ¿Durante la administración de su tratamiento los profesionales de enfermería le explican en forma clara sobre los beneficios del medicamento en su organismo?</p> <p>20. ¿Los profesionales de enfermería buscan la participación de Ud. en sus cuidados?</p>	
--	--	--	--	---	--

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos sobre Calidad de atención de enfermería.

## VARIABLE 2: Percepción de los cuidados de enfermería

<u>VARIABLES</u>	<u>Definición Conceptual</u>	<u>Definición Operacional</u>	<u>Dimensiones</u>	<u>Indicadores - Ítems</u>	<u>Escala de Medición/ Evaluación</u>
Percepción de los cuidados de enfermería.	Es la interpretación secundaria de las sensaciones en base a la experiencia y recuerdos previos del adulto mayor frente a su situación actual y su desenvolvimiento en ella. (Universidad de Alicante, 2006).	La Percepción de los cuidados de enfermería a efectos del estudio medirá la variable en función a actividades de enfermería individuales y colectivos desarrollados para lograr la satisfacción de los usuarios.	Forma          Fondo	<p><b>Indicador:</b> Recepción de los aspectos externos vivenciados.</p> <p><b>Ítems:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las enfermeras(os) lo saludaron al ingresar a su ambiente.</li> <li>2. Las enfermeras(os) se identificaron con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario.</li> <li>3. Las enfermeras(os) lo llamaban a Ud., por su nombre.</li> <li>4. Observo Ud., que las enfermeras(os) se preocupaban por cuidar su privacidad.</li> <li>5. Cuando Ud., descansaba; las enfermeras(os) interrumpían su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos.</li> <li>6. Las enfermeras(os) se mostraban amables al momento de atenderlo.</li> <li>7. Las enfermeras(os) le llamaban a Ud., por el número de cama donde se encuentra.</li> <li>8. Las enfermeras(os) permitían que Ud., exprese sus preocupaciones y temores.</li> <li>9. Cuando Ud., tenía alguna necesidad para su cuidado y llamaba a la enfermera(o) acudía de manera inmediata.</li> <li>10. Observa Ud., que las enfermeras(os) le orientaban al ingreso de su hospitalización.</li> </ol> <p><b>Indicador:</b> Experimentación de los aspectos externos interiorizados.</p> <p><b>Ítems:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. Cuando Ud., le realizaba una pregunta a la enfermera(o), le contestaba con términos sencillos que podía Ud., entender.</li> <li>12. Las enfermeras(os) mostraban preocupación porque se le brindará los alimentos adecuados.</li> <li>13. Si Ud., tenía mucho dolor y le pedía a la enfermera(o) que lo atienda, ella (él) lo hacía de manera inmediata.</li> <li>14. Cuando sus familiares lo visitaban, las enfermeras(os)</li> </ol>	<p><b>Ordinal</b> Todo el tiempo Algunas veces Nunca</p> <p><b>Escala de evaluación final de la variable</b> Muy favorable Favorable Poco favorable Desfavorable Muy desfavorable</p>

				<p>tenían un trato cordial hacia ellos.</p> <p>15. Observaba que las enfermeras(os) se preocupaban porque Ud., descansara.</p> <p>16. El ambiente donde estaba Ud., hospitalizado, lo observaba limpio.</p> <p>17. Las enfermeras(os) se preocupaban porque el ambiente donde Ud., estaba hospitalizado se encontrarán limpios.</p> <p>18. El ambiente donde Ud., se encontraba hospitalizado tenía buena iluminación.</p> <p>19. ¿El lenguaje que utilizaba la enfermera cuando le explicaba, era comprensible?</p> <p>20. ¿Durante su internado, sufrió algún accidente?</p>	
--	--	--	--	--	--

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos sobre Percepción de los cuidados de enfermería.

## 2.3. Población y muestra

### Población

Hernández, S. (2014) <sup>(31)</sup>., refiere que el “la población es el universo que comprende los sujetos de estudio de una investigación”

La investigación estuvo conformada por 150 usuarios hospitalizados del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2018.

### Muestra

Hernández, S. (2014) <sup>(31)</sup>., refiere que “la muestra es un aparte representativo de la población”.

La investigación comprendió una muestra 108 usuarios hospitalizados del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2018.

### Muestreo

Hernández, S. (2014) <sup>(31)</sup>., refiere que el “muestreo es una técnica utilizada para dar soporte estadístico a la reducción de la población a una cantidad significativa que hable por toda la población”.

La investigación comprendió una muestra 108 usuarios hospitalizados del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.50)(0.50) \cdot (150)}{(0.05)^2 \cdot (150-1) + (1.96)^2 \cdot (0.50)(0.50)}$$

### Donde:

Z	: 1.96
P	: 0.50
Q	: 0.50
N	: 150
n	: 108

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica

Hernández, S. (2014) <sup>(31)</sup>., refiere que “la técnica es una estrategia para recolectar los datos de manera efectiva pudiendo ser directa o indirecta”.

La investigación utilizó como técnica de estudio la entrevista, como búsqueda de la interrelación entre el investigador y los sujetos de estudio.

El instrumento

Hernández, S. (2014) <sup>(31)</sup>., refiere que el “Los instrumentos son un medio para recabar los datos necesarios para la investigación en función a lo que pretende medir la variable en estudio”.

La investigación utilizó cuestionarios respectivamente validados y confiabilidades.

Los instrumentos que desarrolló el estudio fueron:

- Cuestionario 1:

### FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO N°1

- ✓ Nombre Del instrumento: Cuestionario sobre calidad de atención.
- ✓ Tiempo de aplicación o administración: De 8 a 10 minutos.
- ✓ Descripción del instrumento:  
El instrumento comprende 20 ítems en base a las siguientes dimensiones:
  - a) Dimensión Aspectos individuales: Responde a 10 Interrogantes (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10)
  - b) Dimensión Aspectos colectivos: Responde a 10 Interrogantes (11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20)
- ✓ Autor: Br. Guarda Barrios, Maria Del Rosario



- ✓ Validación: Validado por juicio de experto.
- ✓ Año: 2018
- ✓ Aplicación: Directa
- ✓ Opciones de respuesta del instrumento:
  - (2) Todo el tiempo
  - (1) Algunas veces
  - (0) Nunca
- Cuestionario 2:
 

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO N°2

  - ✓ Nombre Del instrumento: Cuestionario sobre Percepción de los cuidados de enfermería.
  - ✓ Tiempo de aplicación o administración: De 8 a 10 minutos.
  - ✓ Descripción del instrumento:
 

El instrumento comprende 20 ítems en base a las siguientes dimensiones:

    - a) Dimensión Forma: Responde a 10 Interrogantes (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10)
    - b) Dimensión Fondo: Responde a 10 Interrogantes (11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20)
  - ✓ Autor: Br. Guarda Barrios, Maria Del Rosario
  - ✓ Validación: Validado por juicio de experto.
  - ✓ Año: 2018
  - ✓ Aplicación: Directa
  - ✓ Opciones de respuesta del instrumento:
    - (2) Todo el tiempo
    - (1) Algunas veces
    - (0) Nunca

## La validez

Hernández, S. Et. al (1997), refiere que “la validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” <sup>(36)</sup>., se llevó a cabo mediante la validez de Juicio de Experto.

**Cuadro 2:** Juicio de experto

<b>EXPERTO</b>	<b>GRADO</b>
Luis F. Mucha Hospinal	Doctor en Ciencias de la Educación
Instrumentos	
Cuestionario Calidad de atención de Enfermería.	Percepción de la atención de Enfermería.
Instrumento: Apto Característica: Válido (ver anexo)	Instrumento: Apto Característica: Válido (ver anexo)

## Confiabilidad

Hernández, S. Et. al (1997), refiere que “la confiabilidad es grado en el que la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto obtiene resultados iguales” <sup>(36)</sup>., se llevó a cabo mediante la prueba de Alfa de Crombach en función a la cantidad de ítems formulados.

Para el cuestionario de calidad de atención de enfermería, conformado por 20 ítems y dos dimensiones: individual y colectiva, luego de aplicar la prueba piloto con 15 usuarios se obtuvo la siguiente confiabilidad:

### **Cuadro 3: Análisis de Confiabilidad de Instrumento**

#### Cuestionario sobre Calidad de atención de Enfermería

CASOS	N°	%
Válido	15	100
Excluido	0	0
Total	15	100

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

#### Estadística de fiabilidad Cuidado humanizado

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.902	20

El valor Alfa de Cronbach del presente instrumento a partir de las puntuaciones obtenidas luego de la aplicación a un grupo de 15 usuarios, como prueba piloto es igual a 0,902 por tanto, el instrumento se encuentra en un nivel de excelente confiabilidad.

Para el cuestionario de percepción de la atención de enfermería, conformado por 20 ítems y dos dimensiones: forma y fondo, luego de aplicar la prueba piloto con 15 usuarios se obtuvo la siguiente confiabilidad:

### **Cuadro 4: Análisis de Confiabilidad de Instrumento**

#### Cuestionario sobre Percepción de la atención de Enfermería

CASOS	N°	%
Válido	15	100
Excluido	0	0
Total	15	100

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

#### Estadística de fiabilidad Cuidado humanizado

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.874	20

El valor Alfa de Cronbach del presente instrumento a partir de las puntuaciones obtenidas luego de la aplicación a un grupo de 15 usuarios, como prueba piloto es igual a 0,874 por tanto, el instrumento se encuentra en un nivel de excelente confiabilidad

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Par el análisis de datos se utilizaron los siguientes métodos:

- Programa estadístico SPS V23: Mediante el programa se sistematizarán los datos.
- Tablas de frecuencia: Fueron utilizados para interpretar los datos en cifras reales.
- Gráficos estadísticos: Fueron utilizados para visualizar mejor interpretar los datos en figuras.
- Estadísticos: Fueron utilizados para rechazar u aceptar la hipótesis en estudio. (Prueba estadística de Rho de Spearman).

## **2.6. Aspectos éticos**

El presente informe de investigación desarrolló aspectos éticos relevantes como son el respeto por los derechos de autoría mediante el desarrollo de la normatividad VANCOUVER, así mismo para la recolección de datos se tuvo la previa autorización del contexto de estudio, por último, se respetó la normatividad interna de la Universidad César Vallejo.

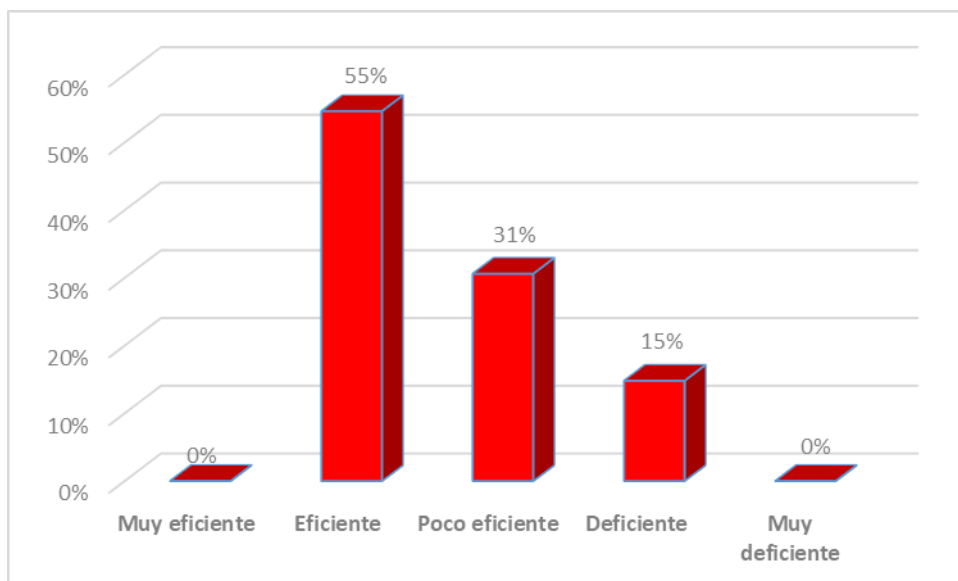
### III. RESULTADOS

**3.1** Frecuencia y porcentaje de la calidad de atención de enfermería de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

**Tabla 1:** Resumen de frecuencia y porcentaje de la calidad de atención de enfermería de los usuarios del servicio de Cirugía

<b>Calidad de Atención</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Muy eficiente</b>	0	0%
<b>Eficiente</b>	59	54.60%
<b>Poco eficiente</b>	33	30.60%
<b>Deficiente</b>	16	14.80%
<b>Muy deficiente</b>	0	0%
<b>Total</b>	108	100%

Fuente: Cuestionario sobre Calidad de atención de Enfermería.



**Figura 1:** Calidad de atención de Enfermería.

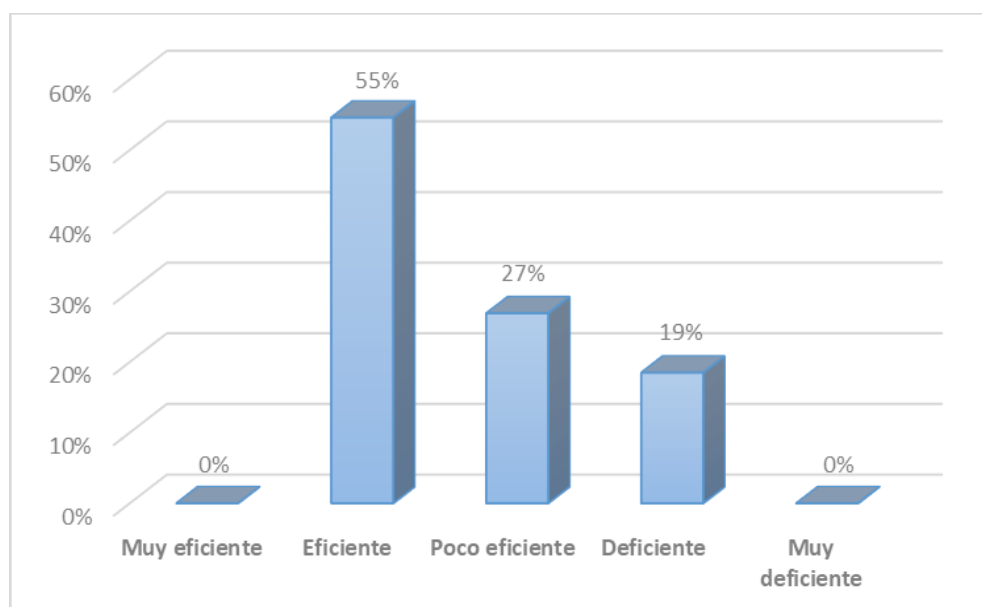
Con respecto a la calidad de atención de enfermería de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma, se observó que el 54.6% de usuarios califica como eficiente la calidad de atención de enfermería, el 30.6% de usuarios califica como poco eficiente la calidad de atención de enfermería y el 14.8% de usuarios califica como deficiente la calidad de atención de enfermería.

**3.2** Frecuencia y porcentaje de la percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

**Tabla 2:** Resumen de frecuencia y porcentaje de la percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería del servicio de Cirugía

Percepción de los usuarios	f	%
Muy favorable	0	0%
Favorable	59	54.60%
Poco favorable	29	26.90%
Desfavorable	20	18.50%
Muy desfavorable	0	0%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario sobre percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería.



**Figura 2:** Percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería.

Con respecto a la percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma, se

observó que el 54.6% de usuarios percibe la atención de enfermería como favorable, el 26.9% de usuarios percibe la atención de enfermería como poco favorable y el 18.5% de usuarios percibe la atención de enfermería como desfavorable.

### 3.3 Coeficiente de correlación con respecto a la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

**Tabla 3:** Correlación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía.

Correlaciones			Calidad de atención de enfermería	Percepción de los usuarios
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 108	,874** ,000 108
	Percepción de los usuarios	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,874** ,000 108	1,000 . 108

#### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Fuente: Carcausto y Guillén



En consecuencia, la correlación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía, es una correlación alta, debido a que  $r_s = 0.874$ , con respecto a la muestra de estudio.

a) Hipótesis operacional

**H<sub>a</sub>:** Existe correlación alta estadísticamente significativa en la población entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía.

$$H_a : \rho_s \neq 0$$

**H<sub>o</sub>:** No existe correlación alta estadísticamente significativa en la población entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía.

$$H_o : \rho_s = 0$$

b) Nivel de significancia.

$$\alpha = 0,01 \text{ es decir, el } 1\%$$

c) Región de rechazo y aceptación

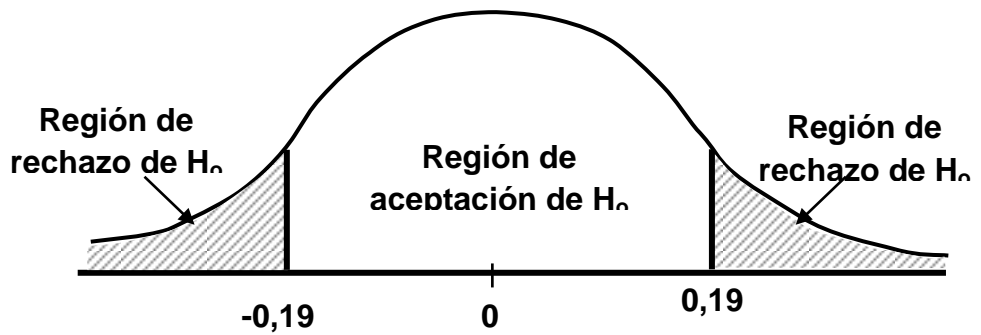
$$\alpha = 0.01$$

$$n = 108$$

$$z = 1.96$$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n - 1}}$$

$$r_s = 0.19$$



Aceptar  $H_0$  si  $-0,19 < r_c < 0,19$

Rechazar  $H_0$  si  $r_c < -0,19$  o  $r_c > 0,19$

d) Decisión estadística

Puesto que  $r_s$  calculada es mayor que  $r_s$  teórica ( $0,874 > 0,19$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que: existe correlación alta estadísticamente significativa en la población entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía.

**3.4** Coeficiente de correlación con respecto a la dimensión individual y la dimensión forma de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

**Tabla 4:** Correlación entre a la dimensión individual y la dimensión forma de los usuarios del servicio de Cirugía.

Correlaciones			Dimensión individual	Dimensión forma
Rho de Spearman	Dimensión individual	Coeficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Dimensión forma	Coeficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

#### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Fuente: Carcausto y Guillén

En consecuencia, la correlación entre la dimensión individual y la dimensión forma de los usuarios del servicio de Cirugía, es una correlación alta, debido a que  $r_s = 0.704$ , con respecto a la muestra de estudio.

a) Hipótesis operacional

**H<sub>a</sub>**: Existe correlación alta estadísticamente significativa en la población entre la dimensión individual y la dimensión forma de los usuarios del servicio de Cirugía.

$$H_a : \rho_s \neq 0$$

**H<sub>0</sub>**: No existe correlación alta estadísticamente significativa en la población entre la dimensión individual y la dimensión forma de los usuarios del servicio de Cirugía.

$$H_0 : \rho_s = 0$$

b) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,01$  es decir, el 1%

c) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.01$

$n = 108$

$z = 1.96$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n - 1}}$$

$r_s = 0.19$



Aceptar H<sub>0</sub> si  $-0,19 < r_c < 0,19$

Rechazar H<sub>0</sub> si  $-0,19 < r_c < 0,19$

c) Decisión estadística

Puesto que  $r_s$  calculada es mayor que  $r_s$  teórica ( $0.704 > 0.19$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

d) Conclusión estadística.

Se concluye que: existe correlación alta estadísticamente significativa en la población entre la dimensión individual y la dimensión forma de los usuarios del servicio de Cirugía.

**3.5** Coeficiente de correlación con respecto a la dimensión colectiva y la dimensión fondo de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

**Tabla 5:** Correlación entre a la dimensión colectiva y la dimensión fondo de los usuarios del servicio de Cirugía.

Correlaciones			Dimensión colectiva	Dimensión fondo
Rho de Spearman	Dimensión colectiva	Coefficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Dimensión fondo	Coefficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Fuente: Carcausto y Guillén

En consecuencia, la correlación entre la dimensión colectiva y la dimensión fondo de los usuarios del servicio de Cirugía, es una correlación moderada, debido a que  $r_s = 0.652$ , con respecto a la muestra de estudio.

#### a) Hipótesis operacional

**H<sub>a</sub>:** Existe correlación alta estadísticamente significativa en la población entre la dimensión colectiva y la dimensión fondo de los usuarios del servicio de Cirugía.

$$H_a : \rho_s \neq 0$$

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación alta estadísticamente significativa en la población entre la dimensión colectiva y la dimensión fondo de los usuarios del servicio de Cirugía.

$$H_0 : \rho_s = 0$$

#### b) Nivel de significancia.

$$\alpha = 0,01 \text{ es decir, el 1\%}$$

#### c) Región de rechazo y aceptación

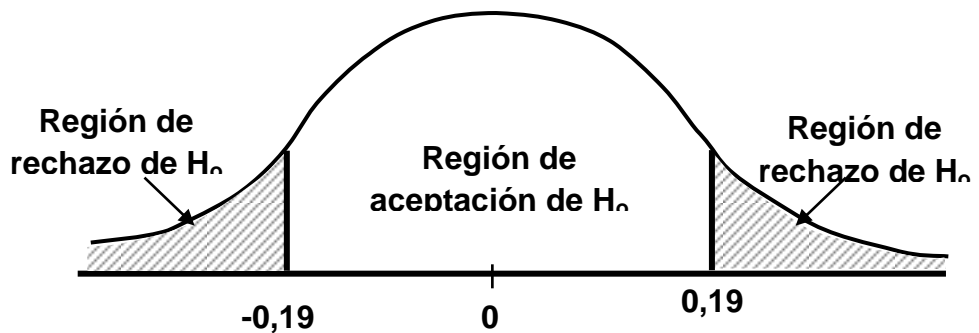
$$\alpha = 0.01$$

$$n = 108$$

$$z = 1.96$$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = 0.19$$



Aceptar  $H_0$  si  $-0,19 < r_c < 0,19$

Rechazar  $H_0$  si  $r_c < -0,19$  o  $r_c > 0,19$

d) Decisión estadística

Puesto que  $r_s$  calculada es mayor que  $r_s$  teórica ( $0.652 > 0.19$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que: existe correlación alta estadísticamente significativa en la población entre la dimensión colectiva y la dimensión fondo de los usuarios del servicio de Cirugía.

#### **IV. DISCUSIÓN**

A través del tiempo los profesionales de enfermería tienen la gran responsabilidad de autoevaluar la atención que brindan los usuarios e ir perfilando su actuar en base a las nuevas necesidades con las que cursen los usuarios y continúen depositando la confianza en recuperar su estado de salud óptimo y secundario a ello manejen una buena percepción sobre nuestra atención y la transmitan de manera favorable a sus familiares cercanos en su contexto vivencial diario, para que ellas sigan depositando su salud en nuestras manos y se marchen plenamente satisfechos.

De esta manera el objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2018, llegando al siguiente resultado que el 54.6%(59) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como favorable y eficiente, el 16.5%(20) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como poco favorable y poco eficiente y el 14.8%(16) usuarios percibe el cuidado de enfermería como poco favorable y deficiente.

Los resultados expuestos marcan la necesidad de reorganizar minuciosamente nuestra atención de enfermería en base a la evaluación de las nuevas necesidades que cursan los usuarios y que se sigan fortaleciendo la confianza en el binomio usuario – enfermero, para lograr su aprobación y



percepción favorable de nuestro actuar y lo transmitan en su contexto de vida diario.

Así también en el estudio de Bustamante, A. y Dominguez, M. (2009), llegaron a la conclusión que: el 79.4% que considera el apoyo emocional favorable que brinda la enfermera corresponde a aquellos que presentan una percepción satisfactoria, el 52.9% de pacientes en preoperatorio que declaran que la percepción del apoyo emocional brindada por la enfermera es no satisfactoria, también corresponde al desfavorable apoyo emocional brindado por la enfermera.

Convergiendo con el estudio son válidas todas las estrategias que permitan fortalecer la confianza en los usuarios y manejen una buena percepción de nuestro actuar, de esta manera cabe rescatar la propuesta de Bustamante, A. y Domínguez, M. sobre el apoyo emocional favorable que logro que la mayoría de usuarios manejen una percepción favorable de la atención de enfermería.

Por otro lado, en el estudio de Arcos, K. (2017)., llega a la conclusión que la percepción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería responde al 90% de la población en estudio con percepción regular, haciendo hincapié que los usuarios toman en cuenta más aspectos emocionales al momento de evaluar la atención de enfermería.

En relación a la medición de las variables en estudio existió la necesidad de medirlas exhaustivamente para ello se dimensiono las mismas y se buscó la relación entre dimensiones en base a los siguientes objetivos específicos identificar la relación entre la dimensión individual y la dimensión forma, además de la relación entre la dimensión colectiva y la dimensión forma de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2018, llegando a los siguientes resultados:

El 24.1%(26) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como desfavorable y tiene calidad individual deficiente, el 23.1%(25) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como desfavorable y tiene calidad individual muy eficiente y el 16.7%(18) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como poco favorable y tiene calidad individual muy eficiente.

Así también el 43.5%(47) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como poco favorable y tiene calidad colectiva poco eficiente, el 21.3%(23) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como favorable y tiene calidad colectiva poco eficiente y el 18.5%(20) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como favorable y tiene calidad colectiva eficiente.

De esta manera el estudio de Flores, D. (2015)., dimensiono también la variable atención de enfermería llegando a la siguiente conclusión que: según la dimensión apoyo físico el cuidado humanizado 86,5%(83) consideran favorable, del 13,5%(13) consideran medianamente favorable; según dimensión característica de la enfermera del 80,2%(77) consideran favorable y del 19,8%(19) considera mediana mente favorable; según dimensión cualidad de hacer en el cuidado humanizado del 93,8%(90) consideran favorable, del 5,2%(5) consideran medianamente del 1,0%(1) consideran desfavorable; según dimensión priorización en el cuidado del 81,3%(78) consideran favorable, del 18,7%(18) consideran medianamente favorable; según dimensión disponibilidad para la atención del 81,3%(78) consideran favorable y del 18,7%(18) medianamente favorable.

De acuerdo con el estudio de Flores, D. la medición de la atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios adquiere dimensiones específicas de acuerdo con la situación real del contexto hospitalario y las necesidades específicas de los usuarios, esto permitió y permite a los estudios determinar con exactitud los factores que resquebrajan la atención de enfermería y por ende debilitan la percepción que se llevan los usuarios.

Por otro lado, en el estudio de Santana, J. Et al. (2014)., menciona que, a pesar del déficit de cualidad en la atención de enfermería, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la cualidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes para fortalecer su perspectiva acerca de nuestro cuidado de enfermería.

En el marco de lo mencionado por Santana, J. Et. al., en el objetivo específico número tres del estudio que busco valorar la calidad de atención de enfermería de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2018, muestra en sus resultados que el 54.6%(59) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como eficiente, el 30.6%(33) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como poco eficiente y el 14.8%(16) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como deficiente.

De allí la importancia de generar estrategias innovadoras que identifiquen los estándares que esperan los usuarios al recibir la atención de enfermería y tratar en base a la realidad del contexto laboral y las posibilidades de satisfacer sus necesidades.

Así también el objetivo específico número cuatro que busco que valorar la percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2018, mostro en los resultados que el 54.6%(59) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como favorable, el 26.9%(29) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como poco favorable y el 18.5%(59) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como desfavorable

En concordancia con Santana, J. Et. al. que llega a la conclusión que los cuidados de enfermería se ven debilitados y ello se refleja en la insatisfacción de los usuarios y su percepción desfavorable acerca de nuestro cuidado, es necesario fortalecer el lado cualitativo en los cuidados que brindamos, en vista que el lado emocional es factor de primer orden en la satisfacción de los usuarios y su buena percepción puesto que dependiendo de la confianza que desarrollen hacia los enfermeros será el marcador para que se lleven una buena percepción del cuidar cuidado de enfermería.

## V. CONCLUSIONES

Los resultados del estudio dejan claro las siguientes conclusiones:

1. Sobre el objetivo general que fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2018, se obtuvo que del 100%(108) de usuarios, el 54.6%(59) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como favorable y eficiente, el 16.5%(20) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como poco favorable y poco eficiente y el 14.8%(16) usuarios percibe el cuidado de enfermería como poco favorable y deficiente.
2. En relación al objetivo específico número uno que busco identificar la relación entre la dimensión individual y la dimensión forma de los usuarios del servicio de Cirugía, se obtuvo que del 100%(108) de usuarios, el 24.1%(26) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como desfavorable y tiene calidad individual deficiente, el 23.1%(25) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como desfavorable y tiene calidad individual muy eficiente y el 16.7%(18) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como poco favorable y tiene calidad individual muy eficiente.
3. Para el objetivo específico número dos que busco identificar la relación entre la dimensión colectiva y la dimensión fondo de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma, se obtuvo que del 100%(108) de usuarios, el 43.5%(47) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como poco favorable y tiene calidad colectiva poco eficiente, el 21.3%(23) de

usuarios percibe el cuidado de enfermería como favorable y tiene calidad colectiva poco eficiente y el 18.5%(20) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como favorable y tiene calidad colectiva eficiente.

4. Con respecto al objetivo específico número tres que busco valorar la calidad de atención de enfermería de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma, se obtuvo que del 100%(108) de usuarios, el 54.6%(59) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como poco eficiente, el 30.6%(33) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como poco eficiente y el 14.8%(16) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como de eficiente.
5. En relación al objetivo específico número cuatro que busco valorar la percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería del servicio de Cirugía, se obtuvo que del 100%(108) de usuarios, el 54.6%(59) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como favorable, el 26.9%(29) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como poco favorable y el 18.5%(59) de usuarios percibe el cuidado de enfermería como desfavorable.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En respuesta al análisis de las conclusiones y en base los resultados del estudio se han formulado las siguientes conclusiones:

1. Como profesionales de enfermería debemos de proyectar nuestra atención de manera holística e integral y no subestimar aspectos como la percepción de los usuarios al vivenciar nuestra atención brindada, en vista que ellos son los mayores calificadores de la forma en que lleguen a ellos nuestros diversos procedimientos.
2. Los profesionales de enfermería debemos comprender e interiorizar que cada usuario es mundo diferente de emociones, de allí la importancia de que nuestros actuar se brinde de manera diferenciada y que se ajuste a la situación real del estado de salud del paciente como un todo holístico.
3. Es importante que los usuarios perciban nuestra atención de enfermería como un paquete integral, igual y equitativo, para todos los usuarios; y que jamás se sientan aislados pese a su situación de salud.
4. Existe la necesidad de fortalecer nuestra atención de enfermería para superar barreras que tienden a mecanizar nuestro actuar (Horarios, jornada extenuante, falta de recursos humanos, etc.), para lograr llegar a nuestros usuarios y satisfacer sus necesidades tanto de salud como emocionales y logren una buena percepción de nuestro actuar de enfermería.
5. Debemos interiorizar la relevancia y eje marcador que tiene la percepción de los usuarios sobre nuestra atención de enfermería en vista que cuando vuelva

a su contexto vivencial transmitirá la experiencia ganada al ser atendido en los contextos hospitalarios lejos de que estos sean favorables o no, podría ser un indicador crucial de la desconfianza de la población de acudir a los contextos hospitalarios para mejorar su salud.

## VII. REFERENCIAS

1. Lenis, C., Manrique, F. "Calidad del cuidado de enfermería percivida por los pacientes hospitalizados". [Online].; 2015 [cited 2018 Mayo 01. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>.
2. Sifuentes, O. "Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo". [Online].; 2016 [cited 2018 Mayo 01. Available from: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%20C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
3. Santana de Freitas J., Bauver de Camargo, E., Minamisava, R., Queiroz, L., Gomez de Sousa, M. "Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza". [Online].; 2014 [cited 2018 Mayo 01. Available from: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf).
4. Arcos, K. "Percepción del paciente en el cuidado de enfermería en la etapa postoperatoria de Cirugía de día del servicio de Traumatología de un Hospital Nacional Lima-Peru 2016". [Online].; 2017 [cited 2018 Mayo 01. Available from: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/782/Percepcion\\_Arcos\\_Llamoja\\_Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/782/Percepcion_Arcos_Llamoja_Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y).



5. Flores, D. "Percepción sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en pacientes del servicio de Cirugía del Hospital Departamental de Huancavelica 2015". [Online].; 2015 [cited 2018 Mayo 01. Available from: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/448/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200053.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
6. Patricia, N., Esperanza, L., Sánchez, B., Mabel, G. "Percepción del cuidado de enfermería dado a los pacientes con cáncer hospitalizados". [Online].; 2015 [cited 2018 Mayo 01. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlb/v16n1/v16n1a07.pdf>.
7. Acero, D. "Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Hipólito Unanue, El Agustino, Lima". [Online].; 2017 [cited 2018 Mayo 01. Available from: [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/681/Delia\\_Tesis\\_bac\\_hiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/681/Delia_Tesis_bac_hiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
8. Poma, R., Villanueva, A. "Aplicación del proceso de atención de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital departamental de Huancavelica". [Online].; 2015 [cited 2016 Mayo 01. Available from: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/838/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200041.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
9. Alva, C., Tirado, C. "Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de Cirugía del hospital Regional Docente de Trujillo 2016".. [Online].; 2016 [cited 2018 Mayo 01. Available from: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2001/1/RE\\_ENFE\\_CLAUDIA.ALVA\\_CAROLA.TIRADO\\_SATISFACCION.PACIENTE.POSTOPERADO\\_DATOS\\_T046\\_71250314\\_46017859T.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2001/1/RE_ENFE_CLAUDIA.ALVA_CAROLA.TIRADO_SATISFACCION.PACIENTE.POSTOPERADO_DATOS_T046_71250314_46017859T.PDF).

10. Rosales, G. "Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016". [Online].; 2017 [cited 2018 Mayo 01. Available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
11. Bustamante, M., Dominguez, K. "Apoyo emocional de la enfermera y percepción del paciente en pre operatorio. Hospital Regional Docente de Trujillo". [Online].; 2009 [cited 2018 Mayo 01. Available from: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8584/1290.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
12. Epifania, R., Vasquez, M. "Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y ansiedad en pacientes pre-quirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2016". [Online].; 2017 [cited 2018 Mayo 01. Available from: [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/520/Meliza\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/520/Meliza_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
13. Miranda, N. "Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia - Hospital III Daniel Alcides Carrión Tacna 2014". [Online].; 2015 [cited 2018 Mayo 01. Available from: <http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/271/TG0126.pdf>.
14. Ataurima, R. "Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016". [Online].; 2016 [cited 2018 Mayo 01. Available from: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima\\_mr.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima_mr.pdf).
15. Suñol R. "La calidad de Atención". [Online].; 2014 [cited 2018 Mayo 01. Available from: [http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf).

16. Garcia, M., Hernandez, Y., Arana, B., García, L. "Calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor". [Online].; 2011 [cited 2018 Mayo 01. Available from: [http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol3/CALIDAD\\_DEL\\_CUIDADO\\_DE\\_ENFERMERIA.pdf](http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol3/CALIDAD_DEL_CUIDADO_DE_ENFERMERIA.pdf).
17. Monserrat, O. "Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva". [Online].; 2009 [cited 2018 Mayo 01. Available from: [http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/monserrat\\_capurro.pdf](http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/monserrat_capurro.pdf).
18. Moreno, A. "La calidad de la acción de enfermería". [Online].; 2005 [cited 2018 Mayo 01. Available from: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20accion%20de%20enfermeria.pdf>.
19. Ministerio de Sanidad y Política Social. "Estándares de calidad de cuidados para la seguridad del paciente en los hospitales del SNS". [Online].; 2009 [cited 2018 Mayo 01. Available from: <http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/SENECA.pdf>.
20. Ayuso, D., Begoña de Andrés G. "Gestión de la calidad de cuidados en enfermería". [Online].; 2014 [cited 2018 Mayo 01. Available from: <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>.
21. Instituto Universitario UAB. "Profesor Avedis Donabedian". [Online].; 2015 [cited 2018 Mayo 01. Available from: [http://www.fadq.org/?page\\_id=1887](http://www.fadq.org/?page_id=1887).
22. Avedis Donabedian. "Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad". [Online].; 1993 [cited 2018 Mayo 01. Available from: <http://saludpublica.mx/index.php/spm/rt/printerFriendly/5653/6166>.
23. Rodriguez, P., Grande, M. "Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo". [Online].; 2014 [cited 2018 Mayo 01. Available from: [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1\\_Calidad\\_asistencial.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf).

24. Duque, S. "Dimensión del cuidado de enfermería a los colectivos: Un espacio para la promoción de la salud y la producción de conocimientos". [Online].; 2005 [cited 2018 Mayo 01. Available from: <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/view/16890>.
25. Vargas, L. "Sobre el concepto de percepción". [Online].; 1994 [cited 2018 Mayo 01. Available from: <http://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>.
26. Gautier R. "Teorías de la personalidad". [Online].; 1974 [cited 2018 Mayo 01. Available from: <http://webpace.ship.edu/cgboer/allportesp.html>.
27. Leonardo, G. "La definición del concepto de percepción en psicología don base en la teoría de Gestalt". [Online].; 2004 [cited 2018 Mayo 01. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf>.
28. Duero D. "La Gestalt como teoría de la percepción". [Online].; 2003 [cited 2018 Mayo 01. Available from: [http://psicologiamonserrat.zonalibre.org/Monserrat%20\(Gestalt\).pdf](http://psicologiamonserrat.zonalibre.org/Monserrat%20(Gestalt).pdf).
29. Universidad de Alicante. "Senación, percepción y atención". [Online].; 2007 [cited 2018 Mayo 01. Available from: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4298/2/TEMA%202\\_SENSACION ,PERCEPCION,ATENCI%3%93N.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4298/2/TEMA%202_SENSACION,%20PERCEPCION,%20ATENCI%3%93N.pdf).
30. Labajo, E. "El método científico". [Online].; 2016 [cited 2018 Mayo 01. Available from: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2016-02-17-El%20M%3%A9todo%20Cient%3%ADficio.pdf>.
31. Hernandez, R., Fernandez, C., Baptista, M. "Metodología de la Investigación Científica". [Online].; 2014 [cited 2018 Mayo 01. Available from: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbW Fpbmxb250YWR1cmllhcHVibGljYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0NzkxNzliZmYw>

# **ANEXOS**

**Anexo N° 01: Matriz de consistencia**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO DEL PROYECTO: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO. TARMA - 2018.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018?</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión individual y la dimensión fondo de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión colectiva y la dimensión forma de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018?</p> <p>3. ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018?</p> <p>4. ¿Cómo es la percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto.</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>1. Identificar la relación entre la dimensión individual y la dimensión forma de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.</p> <p>2. Identificar la relación entre la dimensión colectiva y la dimensión fondo de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.</p> <p>3. Valorar la calidad de atención de enfermería de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.</p> <p>4. Valorar la percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>1. Existe relación directa la dimensión individual y la dimensión forma de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.</p> <p>2. Existe relación entre la dimensión colectiva y la dimensión fondo de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.</p> <p>3. La calidad de atención de enfermería de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018, es regular.</p> <p>4. La percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Félix</p>	<p>Variable 1 Calidad de atención de enfermería.</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individual</li> <li>• Colectiva</li> </ul> <p>Variable 2 Percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería.</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forma</li> <li>• Fondo</li> </ul> <p>VARIABLES DE CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> <li>• Sexo</li> <li>• Grado de instrucción</li> <li>• Dx de hospitalización.</li> </ul>	<p><b>TIPO</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>MÉTODO</b></p> <p>Método general científico</p> <p><b>MÉTODOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Método descriptivo correlacional. Método de análisis de datos. Método de contraste de hipótesis.</p> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>Descriptivo Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --- O1     M --- r     M --- O2             </pre> </div> <p>M= Muestra O<sub>1</sub> = Variable 1 O<sub>2</sub> = Variable 2 r = Correlación de las variables de estudio.</p>

Tarma - 2018?		Mayorca Soto. Tarma – 2018, es poco favorable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pronóstico al momento del alta.</li> </ul>	<p><b>Población</b></p> <p>150 usuarios hospitalizados del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>108 usuarios hospitalizados del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.</p> <p><b>Criterios de selección de la muestra:</b></p> <p>Probabilística</p> <p><b>Técnica:</b> Entrevista</p> <p><b>Instrumento:</b> Primer Cuestionario que medirá la calidad de atención de enfermería.</p> <p>Segundo Cuestionario que medirá la percepción de los usuarios acerca de los cuidados de enfermería.</p> <p><b>Método De Análisis De Datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística inferencial y Estadística descriptiva</li> </ul>
---------------	--	--	---	---

## Anexo N° 02: Matriz de Validación de los instrumentos

### MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre calidad de atención de enfermería y percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería del Servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018

**OBJETIVO** Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

**DIRIGIDO A** Pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** Luis Florencio Mucha Hospinal

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en ciencias de la Educación

#### VALORACIÓN:

Altamente valido	valido	Regularmente valido	Baja validez	No valido
---------------------	--------	------------------------	--------------	-----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR

DR LUIS FLORENCIO, MUCHA HOSPINAL

DNI 19818693



## Anexo N° 03: Instrumentos

### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

#### APLICADO A LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA

#### I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención de enfermería es el sustento de relación, interacción humana y social que caracteriza a los cuidados de enfermería durante la satisfacción de necesidades del paciente hospitalizado.

#### II. OBJETIVO

Valorar la calidad de atención de enfermería de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

#### III. INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados lea atentamente y marque con una X según crea conveniente.

ÍTEMS	TODO EL TIEMPO	ALGUNAS VECES	NUNCA
1. ¿La enfermera le pregunta cómo paso el turno anterior?	X		
2. ¿La enfermera le saluda por su nombre?	X		
3. ¿Cuándo la enfermera se le acerca le brindo un abrazo o alguna otra muestra de cariño?	X		
4. ¿La enfermera se acerca con gestos amables (sonrisas suaves)?	X		
5. ¿El tono de voz de la enfermera es comprensivo?	X		
6. ¿La forma cómo le trata la enfermera le invita a expresar lo que está sintiendo?	X		
7. ¿Siente que la enfermera trato a todos los pacientes por igual?	X		
8. ¿Cuándo Ud. manifiesta sus preocupaciones, la enfermera le escucha?	X		
9. ¿La enfermera comenta con usted alguna cosa agradable?	X		
10. ¿La enfermera conversa con Ud. cuando le realizaba los procedimientos?	X		
11. ¿Cuándo ingreso al servicio para hospitalizarse, los profesionales de enfermería le brindan orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias?	X		
12. ¿Cuándo Ud. necesita del equipo multidisciplinario de enfermeros acuden a atenderlo casi de inmediato?	X		
13. ¿Los profesionales de enfermería coordinan los cuidados de Ud. con otros profesionales de la salud?	X		
14. ¿Los profesionales de enfermería le dan oportunidad para que Ud. exprese sus problemas?	X		
15. ¿Durante las 24 horas del día los profesionales de enfermería están dispuestos a atenderlo de acuerdo a sus requerimientos?	X		
16. ¿Los profesionales de enfermería le brindan tratamiento en el horario establecido?	X		
17. ¿Los profesionales de enfermería le explican el horario de trabajo rotativo, que tienen?	X		

18. ¿Los profesionales de enfermería le explican cómo su enfermedad afectara su capacidad para realizar sus actividades diarias?	<b>X</b>		
19. ¿Durante la administración de su tratamiento los profesionales de enfermería le explican en forma clara sobre los beneficios del medicamento en su organismo?	<b>X</b>		
20. ¿Los profesionales de enfermería buscan la participación de Ud. en sus cuidados?	<b>X</b>		
<b>TOTAL</b>			

**Gracias por su colaboración.**

**ESCALA DE EVALUACIÓN:**

- a) Muy eficiente (33 a 40 Pts.)
- b) Eficiente (25 a 32 Pts.)
- c) Poco eficiente (17 a 24 Pts.)
- d) Deficiente (9 a 16 Pts.)
- e) Muy deficiente (0 a 8 Pts.)

**CUESTIONARIO SOBRE PERCEPCIÓN DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA**  
**APLICADO A LOS APLICADO USUARIOS HOSPITALIZADOS DEL SERVICIO DE**  
**CIRUGÍA**

**I. INTRODUCCIÓN**

La percepción es la interpretación secundaria de las sensaciones en base a la experiencia y recuerdos previos del adulto mayor frente a su situación actual y su desenvolvimiento en ella.

**II. OBJETIVO**

Valorar la percepción de los usuarios acerca del cuidado de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma - 2018.

**III. INSTRUCCIONES**

A continuación, se presenta una serie de enunciados lea atentamente y marque con una X según crea conveniente.

ÍTEMS	TODO EL TIEMPO	ALGUNAS VECES	NUNCA
1. Las enfermeras(os) lo saludaron al ingresar a su ambiente.	X		
2. Las enfermeras(os) se identificaron con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario.	X		
3. Las enfermeras(os) lo llamaban a Ud., por su nombre.	X		
4. Observo Ud., que las enfermeras(os) se preocupaban por cuidar su privacidad.	X		
5. Cuando Ud., descansaba; las enfermeras(os) interrumpían su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos.	X		
6. Las enfermeras(os) se mostraban amables al momento de atenderlo.	X		
7. Las enfermeras(os) le llamaban a Ud., por el número de cama donde se encuentra.	X		
8. Las enfermeras(os) permitían que Ud., exprese sus preocupaciones y temores.	X		
9. Cuando Ud., tenía alguna necesidad para su cuidado y llamaba a la enfermera(o) acudía de manera inmediata.	X		
10. Observa Ud., que las enfermeras(os) le orientaban al ingreso de su hospitalización	X		
11. Cuando Ud., le realizaba una pregunta a la enfermera(o), le contestaba con términos sencillos que podía Ud., entender.	X		
12. Las enfermeras(os) mostraban preocupación porque se le brindará los alimentos adecuados.	X		
13. Si Ud., tenía mucho dolor y le pedía a la enfermera(o) que lo atienda, ella (él) lo hacía de manera inmediata.	X		
14. Cuando sus familiares lo visitaban, las enfermeras(os) tenían un trato cordial hacia ellos.	X		
15. Observaba que las enfermeras(os) se preocupaban porque Ud., descansara.	X		

16. El ambiente donde estaba Ud., hospitalizado, lo observaba limpio.	<b>X</b>		
17. Las enfermeras(os) se preocupaban porque el ambiente donde Ud., estaba hospitalizado se encontrarán limpios.	<b>X</b>		
18. El ambiente donde Ud., se encontraba hospitalizado tenía buena iluminación.	<b>X</b>		
19. El lenguaje que utilizaba la enfermera cuando le explicaba, era comprensible.	<b>X</b>		
20. Durante su internado, sufrió algún accidente	<b>X</b>		
<b>TOTAL</b>			

**Gracias por su colaboración.**

**ESCALA DE EVALUACIÓN:**

- a)** Muy favorable (33 a 40 Pts.)
- b)** Favorable (25 a 32 Pts.)
- c)** Poco favorable (17 a 24 Pts.)
- d)** Desfavorable (9 a 16 Pts.)
- e)** Muy desfavorable (0 a 8 Pts.)

## Anexo N° 04: Autorización y/o constancia de aplicación de instrumentos



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE JUNIN  
RED DE SALUD TARMA

### “Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional”

**PROVEIDO N° 0065-2018-GRJ/DIRESA/RST/UADI**

**A : María Del Rosario GUARDA BARRIOS.**

**DE : Mg. Teodora PRADO INOCENTE  
JEFA DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN.**

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.**

**FECHA : TARMA, 14 DE JUNIO DE 2018**

Visto el documento de referencia (Solicitud), donde solicita Campo para aplicación de instrumento de trabajo de investigación titulado “Calidad de atención de Enfermería y percepción de los Usuarios acerca del Cuidado de Enfermería del Servicio de Cirugía del Hospital Félix Mayorca Soto - 2018”.

Esta Jefatura Autoriza el desarrollo del trabajo de Investigación, a partir del 14 al 30 de Junio de 2018, al término del mismo, deberá de presentar el Informe con las conclusiones y recomendaciones.

**Atentamente.**

Reg. Doc.	02723104
Reg. Exp.	01850355

TPI/rbsl  
CC.: Archivo  
Folios: ()



15/6/18



25	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	0				
26	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	0				
27	2	1	2	1	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	0	0	1	0	2	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	1	0
28	3	2	2	1	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	0	0	1	0	2	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	1	0
29	3	1	4	1	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	0	0	1	0	2	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	1	0
30	3	2	1	1	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	0	0	1	0	2	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	1	0
31	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0		
32	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	0		
33	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	0		
34	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0			
35	2	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0			
36	3	2	4	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0			
37	1	2	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0			
38	3	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0			
39	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0				
40	2	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0				
41	1	1	1	2	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0				
42	2	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0				
43	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0					
44	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0				
45	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0					
46	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	2	1	2	0	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0					
47	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0					
48	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0					
49	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0					
50	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0					
51	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	2	1	2	0	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0					
52	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0					
53	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	0	1	0	2	1	1	1	1	0	1	0	1	1	2	2	1	2	1	0			

54	3	1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	0		
55	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	0		
56	3	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	0			
57	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	0			
58	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	0			
59	2	1	2	1	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	0	0	1	0	2	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	1	0
60	3	2	2	1	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	0	0	1	0	2	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	1	0
61	3	1	4	1	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	0	0	1	0	2	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	1	0
62	3	2	1	1	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	0	0	1	0	2	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	1	0
63	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0			
64	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0		
65	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	0		
66	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0			
67	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	0			
68	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0			
69	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0			
70	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0			
71	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0			
72	2	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0		
73	3	2	4	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0		
74	1	2	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0		
75	3	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0		
76	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0			
77	2	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0			
78	1	1	1	2	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0			
79	2	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0			
80	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0			
81	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0			
82	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0			



83	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0						
84	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0		
85	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0	2	1	1	1	2	1	2	1	1	0	1	0	2	1	1	1	1	0	1	0	1	1	2	2	1	2	1	0	
86	3	1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	0	
87	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	2	2	2	2	1	0		
88	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0	
89	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	0	
90	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	0		
91	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0	
92	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0	
93	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0	
94	2	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0
95	3	2	4	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0
96	1	2	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0
97	3	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0
98	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	0	
99	2	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	0	
100	1	1	1	2	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	0	
101	2	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	0	
102	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	0	
103	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0		
104	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	1	0		
105	2	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0
106	3	2	4	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0
107	1	2	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0
108		1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0

**Anexo N° 06: Base de datos de la confiabilidad del instrumento**

**CONFIABILIDAD – INSTRUMENTO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

Muestra	VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA																			
	Dimensión Individual										Dimensión Colectiva									
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	0	1	0	1	1	1	1	1	1
2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1
3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1
4	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1
5	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1
6	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1
7	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	0	2	1	2	2	2	1	1	1
8	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2
9	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2
10	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2
11	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	2	0	1	1	1	1	2	1	2	2
12	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1
13	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1
15	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	20

El valor Alfa de Cronbach del presente instrumento a partir de las puntuaciones obtenidas luego de la aplicación a un grupo de 15 usuarios, como prueba piloto es igual a 0,902 por tanto, el instrumento se encuentra en un nivel de excelente confiabilidad.

## CONFIABILIDAD – INSTRUMENTO SOBRE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Muestra	VARIABLE: PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA																			
	Dimensión Forma										Dimensión Fondo									
1	1	1	1	0	2	1	1	1	0	1	1	0	0	1	2	2	2	2	1	0
2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0
3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	0
4	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0
5	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0
6	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0
7	2	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0
8	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0
9	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0
10	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0
11	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	0
12	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0
13	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0
14	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0
15	2	1	0	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	20

El valor Alfa de Cronbach del presente instrumento a partir de las puntuaciones obtenidas luego de la aplicación a un grupo de 15 usuarios, como prueba piloto es igual a 0,902 por tanto, el instrumento se encuentra en un nivel de excelente confiabilidad.

Anexo N° 07: Fotografía

