

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
PACIENTES HOSPITALIZADOS EN CIRUGÍA,
HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA, 2023**

Autor: Bach. Heider Rojas Huaman

Asesora: MSc. Yamira Iraisia Herrera García

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres Manuel y Delicia quienes me brindaron su apoyo económico y psicológico incondicional en todo momento, siendo mi refugio y fortaleza para terminar la carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme la salud y el conocimiento para lograr una nueva etapa en mi vida profesional.

A los docentes quienes compartieron sus habilidades, destrezas y conocimientos durante mi formación profesional.

A mi asesora MSc. Yamira Iraisá Herrera García quien me enseñó en cada momento, mantener la paciencia, el tiempo y el espacio para llevar a cabo esta investigación, sobre todo por ser una gran maestra.

Al Dr. Alexander Pérez Tavana director del Hospital II-1 Moyobamba por brindarme la autorización de acceso a la información y aplicación del instrumento de investigación.

A todos los pacientes por haber participado en mi estudio.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

JORGE LUIS MAICELO QUINTANA. Ph.D.

Rector

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES

Vicerrector Académico

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA

Vicerrectora de investigación

Dr. YSHONER ANTONIO SILVA DIAZ

Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud

VISTO BUENO DE LA ASESORA DE LA TESIS



ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ()/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Calidad del servicio de enfermería en emergencias hospitalarias en Chiclayo, Hospital II - S. Norcamba, 2023. del egresado Señor: Pops Huanca de la Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Enfermería de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 8 de abril de 2023.

[Firma]
Firma y nombre completo del Asesor

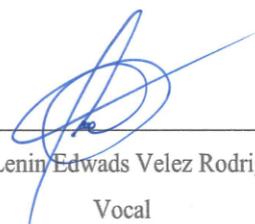
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS
RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 404-2023-UNTRM-VRAC/FACISA



Mg. Wilfredo Amaro Cáceres
Presidente



Mg. Erikson Alexander Jimenez Torres
Secretario



Mg. Lenin Edwards Velez Rodriguez
Vocal

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Calidad de la atención de enfermería en pacientes
hospitalizados en cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023

presentada por el estudiante ()/egresado (X) Heider Rojas Huaman

de la Escuela Profesional de Enfermería

con correo electrónico institucional 7369093691@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 22 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 20 de mayo del 2024


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

REPORTE TURNITIN

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS EN CIRUGÍA, HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	22%	6%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	documentop.com Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	1%

*cel
W. J. Torres*

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 31 de Mayo del año 2024 siendo las 12:00 horas, el aspirante: Roch Rojas Huaman Heider, asesorado por MSc. Yaminis Inaiza Herrera Garcia defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Calidad de la atención de Enfermería en Pacientes Hospitalizados en Cirugía, Hospital II-1 Mayabamba, 2023, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Enfermería, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Wilfredo Amorós Casero

Secretario: Mg. Erickson Alexander Simangtorres

Vocal: Mg. Simón Celestino Velásquez Rodríguez

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.



Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría ()

Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:45 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.....	iv
Visto bueno de la asesora de la tesis.....	v
Jurado evaluador de la tesis.....	vi
Constancia de originalidad de la tesis.....	vii
Reporte Turnitin.....	viii
Acta de sustentación de la tesis.....	ix
Índice.....	x
Índice de tablas.....	xi
Índice de anexos.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	19
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	34
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital II-1 Moyobamba, 2023	23
Tabla 2. Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados según dimensión científico-técnico, en el servicio de cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023..	23
Tabla 3. Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados según dimensión humana, en el servicio de cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023.	24
Tabla 4. Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados según dimensión entorno, en el servicio de cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023	24
Tabla 5. Características sociodemográficas según frecuencia y porcentaje de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital II-1 Moyobamba, 2023.	25

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital II-1 Moyobamba, 2023.	54
Figura 2. Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados según dimensión científico-técnico, en el servicio de cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023.	54
Figura 3. Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados según dimensión humana, en el servicio de cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023.	55
Figura 4. Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados según dimensión entorno, en el servicio de cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023.	55

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en cirugía. Hospital II-1 Moyobamba, 2023. Metodología de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 140 pacientes postoperados hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital II-1 de Moyobamba, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el cuestionario, como instrumento “Calidad del cuidado de enfermería percibidos por pacientes postquirúrgicos hospitalizados” Guevara (2019) la cual consta de 37 ítems, validación mediante prueba estadística Alfa de Cronbach de 0,95. Los resultados obtenidos fueron que el 100% (140) de pacientes encuestados perciben una buena calidad de atención. En la dimensión técnica científica el 95.7% (134) señala que es buena la calidad de atención de enfermería, mientras que el 4.3% (6) la percibe de mala; en cuanto a, la dimensión humana el 97.1% (136) percibe una buena calidad de atención y un 2.9% (4) la evalúa de mala. En la dimensión entorno el 97.9% (137) califica la atención de enfermería de buena, por otro lado, 2.1% (3) la aprecia de mala. Conclusión: la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital II-1 Moyobamba es buena.

Palabras clave: Calidad, atención de enfermería, postoperado.

ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the quality of nursing care in patients hospitalized in surgery. Hospital II-1 Moyobamba, 2023. Quantitative approach methodology, descriptive type, non-experimental and cross-sectional design. The sample was made up of 140 postoperative patients hospitalized in the surgery service of Hospital II-1 of Moyobamba, the technique used was the survey and the questionnaire as an instrument "Quality of nursing care perceived by hospitalized postoperative patients" Guevara (2019) which consists of 37 items, validation using Cronbach's Alpha statistical test 0.95. The results obtained were that 100% (140) of patients surveyed perceived good quality of care. In the technical-scientific dimension, 95.7% (134) indicate that the quality of nursing care is good, while 4.3% (6) perceive it as poor; Regarding the human dimension, 97.1% (136) perceive a good quality of care and 2.9% (4) evaluate it as poor. In the environment dimension, 97.9% (137) rate nursing care as good, on the other hand, 2.1% (3) rate it as bad. Conclusion: the quality of nursing care in hospitalized patients in the surgery service of Hospital II-1 Moyobamba is good.

Keywords: Quality, nursing care, postoperative.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad en salud es la realización de un buen diagnóstico, cuidados y tratamientos para conseguir resultados con el mínimo riesgo de impacto y la máxima satisfacción del usuario. Basado todo ello en el conocimiento científico actual. Organización Mundial de la Salud [OMS], (2021).

El personal de enfermería a nivel mundial cuenta con 27,9 millones de profesionales, de los cuales 19,3 millones son profesionales, 6 millones (22,0%) técnicos en enfermería y 2,6 millones (9,0%) sanitarios y otros. La enfermería es el grupo profesional más grande del sector de la salud, representado por un aproximado de 59,0% de las profesiones sanitarias (OMS, 2020).

La OMS (2016) menciona que, en 21 países de Europa, la calidad del cuidado de enfermería que reciben los pacientes en hospitales que han sido atendidos, sólo el 18% de los encuestados, manifestaron estar satisfecho con el trato percibido; mientras que, la mayoría de ellos manifiestan no estar tan satisfechos.

En Latinoamérica, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), insta a los gobiernos a destinar mayor presupuesto al sector salud debido a la falta de medicamentos, pésima infraestructura de hospitales y centros de salud, déficit de profesionales capacitados para brindar una atención de calidad. Exige formar más profesionales capaces de enfrentar cualquier realidad (OPS, 2023).

El Ministerio de Salud (MINSA) publica que, a mediados del 2023, en el Perú se han contado 111 671 enfermeros(as) que laboran y cumplen una función en el sector público. Argumenta que el Colegio de enfermeros del Perú relaciona, por cada 10 000 habitantes existen 15 enfermeros, datos que muestran un déficit de profesionales del gremio, para los 33 millones 726 mil habitantes (MINSA 2023).

Según García (2022) la calidad de atención en salud es el conjunto de acciones que se realizan de manera adecuada con el fin de satisfacer las necesidades del paciente, ayudando a su recuperación y protegiendo su dignidad, utilizando un conjunto de

técnicas y procedimientos adecuados que garanticen la seguridad y aumenten la confianza del usuario al acudir a un establecimiento de salud.

Camero (2019) un paciente postoperado puede tener diversas complicaciones debido a los efectos de la operación, razón por la cual, el cuidado debe ser óptimo para: el dolor, la infección, equilibrio hídrico, alimentación, eliminación, entre otras necesidades alteradas. En ese contexto, los enfermeros juegan un papel importante quienes deben brindar atención de calidad para lograr la pronta recuperación del paciente y el alta del servicio de cirugía.

El padre de la calidad de atención clínica Avedis Donabedian en 1966 define a la calidad en tres enfoques; estructura, situaciones donde se origina la atención utilizando los recursos materiales y humanos; proceso, actividades realizadas por los profesionales de salud (diagnóstico, tratamiento, entre otros); resultados, define a los nuevos comportamientos y conocimientos adquiridos durante el proceso (Villa et al.,2023).

Avedis Donabedian en la atención medica divide la calidad en tres dimensiones; primera, científica-técnica, como el cuidado que brindan los profesionales de la salud, mediante procedimientos y técnicas o fundamentados en conocimientos científicos. Dimensión con características: la efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad y seguridad. Segunda es la humana, es el pilar fundamental del cuidado en el aspecto humano, y está compuesta por: el respeto, el interés, la amabilidad y la ética. La dimensión del entorno, es la tercera, que enuncia las características que presenta el ambiente, la comodidad, la limpieza y la privacidad del paciente (Guevara, 2019).

Florence Nightingale prestigiosa precursora de la disciplina de enfermería por sus aportes; cita a la teoría del entorno, que enfatiza la acción de la naturaleza sobre el individuo e importancia para conservar la energía vital. Lo que justifica, que la enfermería debe brindar una atención de calidad, creando un ambiente saludable incluida, la limpieza de las áreas, buena ventilación, temperatura adecuada, control del ruido e iluminación (Gomez-Cantarino et al., 2021).

Reyes (2021) precisa que, en enfermería la calidad de atención es hacer lo correcto en el momento y forma correcta, practicar la higiene, la limpieza, ser puntual, tener respeto al paciente y familiares que acuden en el horario de visita, aplicando un vocabulario correcto, factores que suman a obtener la confianza de paciente-enfermero.

Castillo et. Al., (2023) alude que, la calidad de atención de enfermería en centros hospitalarios es, todas las intervenciones de manera oportuna y segura para satisfacer las necesidades del paciente, asegurando buenas prácticas que eviten un daño diferente a su enfermedad, brindando un cuidado holístico, universal e intercultural todo aquello con la finalidad de mejorar la salud y reducir la morbilidad.

En el Ecuador la calidad de atención de enfermería en centros hospitalarios según Lugo et al. (2018) el 100% del gremio de enfermeros en el país no brindan una buena calidad de atención a los pacientes postoperados, las actividades con deficiencia encontrados fueron la exclusión de procedimientos, mal control de líquidos, no identificación de signos de alarmas; concluyendo que solo intentaron el manejo médico del dolor.

En el distrito de Yurimaguas departamento de Loreto, Perú. La calidad de atención de enfermería según Claros (2022) señala que en la red de Salud Alto Amazonas la calidad es bajo en un 38% y alto en un 15 % ya que el ambiente utilizado para la atención a los usuarios no cumple con buenas condiciones.

En investigaciones realizadas en la región Amazonas, sobre la calidad de atención de enfermería en su mayoría se encontró de mala; Salcedo (2022) en el Centro de Salud Lamud – Amazonas encontró que un 28.8% de pacientes hospitalizados calificaron de mala; Mariñas (2020) en el Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas – Amazonas, el 12.1% de 307 pacientes califican la atención de enfermería de buena y el 1.3% de regular. Las deficiencias encontradas fue la infraestructura e insumos, a lo que propone crear proyectos sobre fortalecimiento de vinculo enfermero paciente.

En este contexto se planteó la pregunta: ¿Cuál es la calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en cirugía del Hospital II-1 Moyobamba en el 2023?, objetivo general: Evaluar la calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023. Y los específicos el: Identificar la calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados según dimensión científico-técnico, en cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023; identificar la calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados según dimensión humana, en cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023; identificar la calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados según dimensión del entorno, en cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023 y caracterizar al objeto de estudio: nivel de estudios, edad, sexo.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Enfoque, nivel y tipo de investigación

Enfoque fue cuantitativo, ya que se recolectó datos con uso de un instrumento; nivel descriptivo ya que se describió los hechos tal y como se encuentran en la realidad, no experimental, pues no se manipuló la variable asimismo se clasificó como un estudio de tipo transversal debido a que la recopilación de datos se llevó a cabo en un único momento, en un tiempo específico y determinado de noviembre y diciembre del 2023. (Hernández & Mendoza, 2018)

2.2. Diseño de investigación

El diagrama de diseño de la investigación fue el siguiente:



Donde:

M: Postoperados hospitalizados en cirugía, Hospital II-1, Moyobamba, 2023.

X: Calidad de la atención de enfermería.

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población fue de 440 pacientes postoperados hospitalizados en los meses de noviembre y diciembre del año 2023 en el servicio de cirugía hospital II-1 Moyobamba.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 140 pacientes postoperados hospitalizados la cual fue calculada con la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2 \times (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

N: tamaño de la muestra

N: población (400 pacientes postoperados)

Z: nivel de confianza 95% (1.96)

P: probabilidad a favor 50% (0.5)

Q: probabilidad en contra 50% (0.5)

E: margen de error 5% (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 440 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (440-1) + 440 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{422.58}{2.06}$$

$$n = 205.14$$

Muestra ajusta:

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

Donde:

n: muestra ajustada

n': muestra sin ajustar

N: población (440 pacientes postoperados)

$$n = \frac{205.14}{1 + \frac{205.14}{440}}$$

$$n = \frac{422.58}{1.47}$$

$$n = 139.55$$

$$n = 140$$

Muestreo

Muestreo probabilístico simple, con selección de pacientes por día calendario, observación por dos meses, periodo en el cual se aplicó el cuestionario a los postoperados con estadía en el servicio cirugía, el tamaño de la muestra fue aleatoria simple por días (Cochran, 2000); ya que, según se realizaba la recepción los pacientes del área quirúrgica se esperaba un término de 12 a 24 horas.

Criterios de inclusión

Paciente postoperados, jóvenes y adultos de 18 a 65 años de edad, los que admitieron ser parte del estudio previa firma del consentimiento informado, pacientes que tuvieron una estancia hospitalaria mayor a 24 horas, pacientes con un estado de conciencia adecuado.

Criterios de exclusión

Pacientes que recibieron una intervención quirúrgica por mínimo acceso y los pacientes que sean remitidos a Unidad de Cuidados Intensivos por complicación postquirúrgica, pacientes que no firmen el consentimiento informado, pacientes con una estancia hospitalaria menor a 24 horas, pacientes con estado de conciencia alterado.

2.4. Variables de estudio

Operacionalización de variables. (anexo 01)

2.5. Técnica e instrumento de recolección de datos

2.5.1. Técnica: cuestionario. (Malo, 2020)

2.5.2. Instrumento

Para medir la variable se utilizó el cuestionario “Calidad del cuidado de enfermería percibido por pacientes postquirúrgicos hospitalizados” (Guevara 2019), el mismo fue inspirado en la teoría de calidad de Donabedian, sometido a juicio de siete especialistas, con una validación mediante prueba estadística Alfa de Cronbach (0,95) lo que significa que es confiable.

El instrumento estuvo constituido por 37 ítems con respuestas en una escala Likert: Siempre = 3; Algunas veces=2; Nunca=1

Dicho instrumento conformado por 3 dimensiones, medidos de la siguiente manera.

Medición general de la variable:

Buena: 75 – 111

Mala: 37 – 74

Medición de las dimensiones:

D1: Científico-Técnico, conformado por 12 ítems

Buena: 25 – 36

Mala: 12 – 24

D2: Humana, conformado por 17 ítems

Buena: 35 – 51

Mala: 17 – 34

D3: Entorno, conformado por 8 ítems

Buena: 17 – 24

Mala: 8 – 16

2.6. Procedimiento de Recolección de Datos

- Se solicitó aprobación del comité de ética de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (Anexo 02).
- Se solicitó autorización correspondiente al doctor del Hospital II-1 Moyobamba encargado de la dirección en el 2023; para ejecutar el trabajo de investigación (Anexo 03).
- Se ingresó al servicio de cirugía del Hospital II-1 de Moyobamba, se explicó el motivo de la investigación a los pacientes postoperados.
- Se aplicó el consentimiento informado a los pacientes seleccionados (Anexo 05).
- Se aplicó el instrumento para el llenado, en un lapso de 15 minutos (Anexo 06).

2.7. Análisis de datos

Luego de la culminación de recolección de datos, se codificó el instrumento dándole valores numéricos las cuales se almacenó en la hoja de cálculo de Excel 2016, se empleó el programa IBM SPSS Statistics v.29.0. Se utilizó un análisis estadístico descriptivo para los datos, considerando frecuencias absolutas y relativas, con un 0.05 de nivel de significancia, (95%) nivel de confianza y la probabilidad a error en un 0,05 el resultado obtenido es presentado en tablas y gráficos simples en el Microsoft Word 2016.

III. RESULTADOS

Tabla 1.

Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital II-1 Moyobamba, 2023.

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA		
	fi	%
Mala	0	0.0
Buena	140	100.0
Total	140	100.0

Nota: Cuestionario de la calidad de atención de enfermería – 2023.

En la tabla 1 se muestra que, la calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes postoperados hospitalizados en cirugía del Hospital II-1 Moyobamba en el 2023; el 100% (140) perciben una buena calidad de atención.

Tabla 2.

Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados según dimensión científico-técnico, en el servicio de cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023.

Dimensión científico - técnico		
	fi	%
Mala	6	4.3
Buena	134	95.7
Total	140	100.0

Nota: Cuestionario de la calidad de atención de enfermería – 2023.

En la tabla 2 expone que, la calidad de atención de enfermería según dimensión científico técnico percibido por los pacientes del 100% (140), se observa que 95.7% (134) percibe una buena calidad de atención mientras que 4.3% (6) califica de mala calidad de atención.

Tabla 3.

Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados según dimensión humana, en el servicio de cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023.

Dimensión Humana		
	fi	%
Mala	4	2.9
Buena	136	97.1
Total	140	100.0

Nota: Cuestionario de la calidad de atención de enfermería – 2023.

En la tabla 3, evidencia la calidad de los cuidados de enfermería respecto a la dimensión humana de todos los pacientes que participaron en el estudio 97.1% (136) manifiesta una buena calidad de cuidado y 2.9% (4) refiere una mala calidad de atención de enfermería.

Tabla 4.

Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados según dimensión entorno, en el servicio de cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023.

Dimensión Entorno		
	fi	%
Mala	3	2.1
Buena	137	97.9
Total	140	100.0

Nota: Cuestionario de la calidad de atención de enfermería – 2023.

En la tabla 4, correspondiente a la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno se observa que, del 100% (140); se obtuvo que 97.9% (137) refiere una buena calidad de atención por otro lado 2.1% (3) califica de mala calidad de atención de enfermería.

Tabla 5.

Características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital II-1 Moyobamba, 2023.

Características Sociodemográficas			
Sexo	Género	fi	%
	Masculino	74	52.9
	Femenino	66	47.1
	Total	140	100.0
Edad	Descripción	fi	%
	18 a 30 años	39	27.9
	31 a 45 años	53	37.9
	46 a 65 años	48	34.3
	Total	140	100.0
Tiempo de Hospitalización	1 a 2 días	87	62.1
	3 a 4 días	41	29.3
	5 días a más	12	8.6
	Total	140	100.0
Nivel de Estudio	Primaria	58	41.4
	Secundaria	51	36.4
	Técnico Superior	17	12.1
	Universitario	14	10.0
	Total	140	100.0
Intervención Quirúrgica	Laparoscópica	50	35.7
	Convencional	90	64.3
	Total	140	100.0
Procedencia	Costa	11	7.9
	Sierra	12	8.6
	Selva	117	83.6
	Total	140	100.0
Estado Civil	Soltero	49	35.0
	Casado	33	23.6
	Conviviente	42	30.0
	Viudo	11	7.9
	Divorciado	5	3.6
	Total	140	100.0

Nota: Cuestionario de la calidad de atención de enfermería – 2023.

En la tabla 5, se muestra que el 100% (140) de los pacientes postoperados encuestados, la población de sexo masculino supera en 5.8% a la población de sexo femenino; la edad con mayor porcentaje son los de 31 a 45 años con 37.9% (57); el tiempo de hospitalización con mayor porcentaje es 1 a 2 días con 62.1% (87); el tipo de cirugía más practicada es convencional con 64.3% (90) superando en 28.6%

a la cirugía laparoscópica 35.7% (50); el mayor porcentaje de la población encuestada procede de la selva con 83.6% (117); finalmente el estado civil con mayor porcentaje es soltero con 35.0% (49).

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación demuestra que la atención de enfermería en pacientes del servicio de cirugía en el Hospital de Moyobamba II-1, es esencial para la satisfacción del paciente; donde, los profesionales de enfermería tienen un rol esencial en brindar un cuidado adecuado, dato, que es fundamental para mejorar la recuperación del paciente y garantizar una pronta mejoría.

Similares resultados encontraron Sánchez & Valdivia (2023) quienes afirman que, el 95.3% estiman de buena la calidad de atención de enfermería, Hospital de Barranca, Lima, en 212 postoperados inmediatos, mientras que, el 4.7% la calificaron de regular. Campos (2022) en un Hospital Nacional de Lima Metropolitana, con 119 participantes; sostiene este calificativo en un 73.0%. Por otra parte, García (2022) en Piura, trabajó con 150 personas hospitalizadas de dicho servicio e informa que es buena la calidad de atención de estos profesionales.

En ese orden, Amed et al., (2019) mencionan que, la calidad del cuidado de enfermería brindada en instituciones de salud en Sincelejo; Colombia, con 212 pacientes; obtienen que el 62.0% la califica como buena. Rodríguez & Torres (2020) en el Hospital regional Docente de Trujillo el 74.3% perciben como buena mientras que, el 25.7 % de regular.

En la presente investigación se encontró similares resultados en el hospital de Moyobamba II-1, donde el 100% (140) de los enfermos indicó que la calidad de atención de enfermería es buena, dando a entender que los profesionales de enfermería hacen un buen trabajo.

Por otro lado, se encontró una discrepancia con las investigaciones de Torres (2021) en Cusco, con 70 pacientes hospitalizados en la clínica “San José” muestra que, el 30% (21) califican como mala calidad del cuidado de enfermería, mientras que el 27.1% (19) la consideran de buena. Menciona Lucas et al. (2021) que, en Perú, para evaluar la calidad percibida por pacientes ingresados en un servicio de cirugía, 59.1% (36) enfermos de una institución pública califican de baja calidad el cuidado de enfermería. Por otro lado, Yenuss et alt. (2018) en el departamento de

hospitalización de cirugía, Hospitales públicos Beninshangul-Gumaz, África informan que el 50.7% (212) la califican de mala.

Colorado et al. (2018) en el Salvador, con el propósito de encontrar características en el tratamiento a los estándares de calidad de atención de enfermería en el servicio de cirugía obstétrica; Hospital Estatal de la Mujer Dr. María Isabel Rodríguez, la calidad de atención del cuidado del profesional de enfermería es baja. Alves et al., (2015) en el Hospital de Ceará, Brasil; 13 enfermeras; enuncian que, presentan dificultad para utilizar la sistematización de los cuidados de enfermería.

A la vez, en la dimensión científico técnico se encontró que 95.7% (134) percibe una buena calidad de atención mientras que 4.3% (6) califica de mala. Estos resultados son muy similares a la de Campos (2022) donde refiere que, la calidad percibida por los pacientes postoperados en un Hospital Nacional, Lima Metropolitana, en el manejo de equipos y tecnologías que utilizan las enfermeras el 57% (68) lo califican de nivel alta y el 5% (6) dice que es bajo. Según Arana (2018) en el Hospital II- Luis Heysen Incháustegui-EsSalud, Pimentel; Perú los pacientes postoperados en la dimensión aspectos tangibles, donde la enfermera utiliza la tecnología, el 79.70% dice que es buena.

Díaz (2018) en el instituto de gastroenterología Boliviano Japonés; Bolivia, advierte que en la utilización de equipos y materiales en la dimensión científico-técnica es evaluada de buena a excelente (69.0%). Rosales (2017) en el Hospital Cayetano Heredia, publica que, en el componente científico-técnico el 76.7% percibe la atención del profesional de enfermería de excelente.

Torres (2021) en el Cuzco, con pacientes hospitalizados en cirugía, enuncia que el 30% perciben el desarrollo técnico-científico de deficiente y 27% de buena. Lucas et al. (2021) en el Perú afirma que en dos instituciones pública y privada al evaluar la calidad de cuidado del profesional de enfermería en la dimensión técnico-científica el 50.8% sostiene que es de baja calidad. Estudios que no guardan relación con los resultados en el hospital de Moyobamba.

El investigador pudo apreciar que la diferencia de personas que califican la atención de enfermería en el componente técnico-científico de manera negativa es mínima, en el servicio de cirugía del Hospital Moyobamba II-1, sin embargo, se sugiere realizar capacitaciones continuas, al equipo de salud para mejorar la percepción de los pacientes a un por ciento elevado.

De acuerdo a la dimensión humana se encontró que 97.1% (136) manifiesta una buena calidad de cuidado y 2.9% (4) refiere una mala calidad de atención de enfermería. Este resultado es semejante a las investigaciones de Sánchez & Valdivia (2023) donde encontró que el 98.8% de 212 pacientes postoperados inmediatos en un hospital de Lima indicó haber recibido un buen trato.

En ese orden, Campos (2022) al evaluar la calidad percibida por los pacientes postoperados, en Hospital Nacional de Lima Metropolitana, publica que, en los aspectos intangibles (cuidado humano) el 76% dijo que era adecuada. Melita-Rodriguez (2021) coincide que la calidad del componente humano en Biobio; Chile es percibida de buena. Con similar coincidencia Paspuel & Castillo (2018) el Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, Ecuador; con 348 pacientes postoperados inmediatos, en el cuidado humano, el 58.84% lo califica de buena.

Torres (2021) argumenta que, pacientes de Hospitalizados en la clínica San José, Cusco, en la dimensión Humana el 32.9% refieren que es deficiente y 30% de buena calidad de atención. Por su parte Delgado (2017) en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins; Lima. Con 41 pacientes hospitalizados, el 24% la califica la dimensión de desfavorable, Por ello sugiere que se incrementen políticas de salud con el fin de mejorar el indicador sobre la calidad del cuidado de enfermería. Investigaciones que difieren del presente estudio.

De acuerdo a la dimensión entorno se encontró que el 97.9% (137) refiere una buena calidad de atención de enfermería por otro lado 2.1% (3) califica de mala. El presente estudio es parecido a la investigación de Campos (2022) en pacientes postoperados; Hospital Nacional de Lima Metropolitana el 58% (59) la califican de nivel alto. Guevara (2019) en postquirúrgicos en cirugía Hospital de la Policía; Lima. el 52.7% (29) refieren buena calidad del entorno.

La calidad de atención está basada en el entorno, según Florence Nightingale, ordena que se debe de ubicar a los pacientes en las mejores condiciones, donde tenga contacto con la naturaleza y este actué sobre él, además recomienda observar, analizar el medio que rodea para prevenir errores y, de esa manera, obtener una rápida recuperación. (Gomez-Cantarino et al., 2021)

En el mismo contexto, Arana (2018) asegura que, la calidad de atención de enfermería en cirugía general del Hospital II- Luis Heysen Incháustegui-Essalud, Pimentel, el 88.72% (60) consideran de muy bueno. En el Callao Olortegui (2017) en el área de cirugía del Hospital Daniel Alcides Carrión, con 118 postoperado, declara que, la calidad de atención de enfermería con el entorno, según el 65.3% (77) es bueno. Similitud con Chávez, et al. (2014) en Colombia aprecia que, la calidad del cuidado de enfermería; Hospital Universitario del Caribe en la dimensión la enfermera le conforta favoreciendo un entorno de bienestar fue de 83.9% (alta).

Sin embargo, Torres (2021) en Cuzco, con 70 postoperado en una clínica, el 30% (21) evaluaron el entorno de malo y perciben una deficiente calidad de atención de enfermería. Lucas et al. (2021) en el área de cirugía; institución pública; Perú, con 61 participantes en la dimensión Entorno, el 67.2% (41) la evaluó de regular y el 32.8% (20) de baja.

Kol et al. (2017) en Turquía, un Hospital Universitario de la región mediterránea, en la atención de enfermería (comodidad y confort) relacionado al ambiente con 400 pacientes, la mayoría la calificó de mala; por lo que, hecho que impide a los pacientes sentirse como en casa y sugieren que el trato sea individualizado en cuanto a comodidad.

Según Guevara (2019) en pacientes postquirúrgicos hospitalizados en cirugía, hospital de la Policía, Lima que, de 55 participantes, el sexo masculino supera en 9.0% y el tiempo de hospitalización fue de 1 a dos días el mayor. Kol et al. (2017) Turquía, para medir calidad en la evaluación de la atención de enfermería, anuncia que, la población masculina supera con 53.3% (213), el nivel de educación que

predominó fue primaria (52%) (208). Datos que coinciden con los del hospital de Moyobamba II-1.

En ese mismo orden, Melita-Rodríguez (2021) en Chile, publica que la población femenina supera con el 52% (78), el promedio de edad fue de 55 años, el 78% (117) con estudios básicos y medios; el tiempo de hospitalización de la mayoría fue de 7 días hasta 3 meses. Argumenta Torres (2021) en Cusco, que la población femenina sobresale con 55.7%, el rango de edad fue de 18 a 30 años (28.6%), el tiempo de hospitalización de 3 a 4 con un 61.4%. Yenuss et al. (2018) en África, anuncia que hubo predominio del sexo femenino, la edad de prevalencia fue de 18 a 30 años, el grado de educación que sobresale es el analfabetismo, los pacientes tuvieron una estancia hospitalaria menor o igual a 8 días.

El servicio de hospitalización cirugía es un lugar donde el paciente se encuentra en recuperación después de una intervención quirúrgica y tiende a poseer un grado de dependencia mayor, puede presentar complicaciones, citando al dolor, infección, sangrado excesivo, reacción analgésica, reacción a los medicamentos, hinchazón, inflamación del área de incisión; asimismo, los sentimientos presentes en los postoperados, entre ellos, la tristeza, ansiedad, dismorfia corporal, razones que llevaron a sensibilizar al autor a seleccionar el tema de investigación.

Los resultados del presente estudio motivarán a reforzar y/o mejorar el servicio de la calidad de atención por parte del personal de enfermería en todos los servicios de salud sea pública o privada.

V. CONCLUSIONES

1. La calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de cirugía del Hospital II-1 Moyobamba es buena.
2. En la dimensión científico-técnico la calidad de atención de enfermería evaluada por los pacientes postoperados es buena.
3. En la dimensión humana la calidad de atención de enfermería evaluada por los pacientes postoperados es buena
4. La calidad de atención de enfermería según dimensión entorno, es buena.
5. Hubo predominio en el nivel de estudio primaria, la edad que resaltó es de 31-45 años y del sexo masculino.

VI. RECOMENDACIONES

1. A los Profesionales de Enfermería

- Continuar con la buena práctica de calidad del cuidado, resaltando los principios éticos, valorando a la persona como un ser físico, mental y espiritual.
- Brindar información precisa y clara del tipo de medicamento, así como los efectos adversos, a la hora de la administración al paciente, ya que, fue baja la calificación correspondiente a la pregunta en el cuestionario.
- Estar en constantes capacitaciones sobre los cuidados de enfermería y de esta manera seguir mejorando en el servicio a brindar un cuidado de tipo humanístico y holístico, según el código deontológico de enfermería.

2. Al Servicio de cirugía del Hospital II-1 Moyobamba

- Realizar talleres de motivación donde tengan la participación de pacientes y familiares, actividades que fortalezcan la relación paciente enfermero y continuar con la buena calificación por parte de los pacientes hospitalizados.

3. A la Dirección Regional de San Martín

- Realizar un plan de capacitaciones en temas relacionados a la calidad de atención y satisfacción del usuario para los licenciados de enfermería, constantes supervisiones, monitoreo y evaluación, con el fin de una mejora continua.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amed-Salazar, E. J., Villareal - Amaris, G., & Alvis – Tous, C. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Ciencia y cuidado*, 16(2), 108-119. <https://doi.org/10.22463/17949831.1615>
- Alves, M., Ferreira, F., Oliveira, A., Andrade, C., Freire, J., & Araújo, R. (2015). Cuidados de enfermería en el post-operatorio inmediato: estudio transversal. *Rev Online Brazilian Journal of Nursing*, 14(2) 161-167. https://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/5082/pdf_521
- Arana, J. (2018). *Factores que afectan calidad de atención en el paciente quirúrgico electivo en servicio de cirugía general. Hospital II Luis Heysen Incháustegui. Pimentel abril – diciembre 2016*. [Tesis para obtener el grado de maestro: En Gestión de los servicios de la salud]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31733/arana_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canaza, A & Rocha, N (2022). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en un contexto hospitalario durante la pandemia COVID-19. *Revista INUDI*. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/8>.
- Camero, Y. B., Meléndez, I. C., ÁlvarezA. R., & Apuntes, J. (2019) Cuidado humanizado en el postoperatorio inmediato de pacientes histerectomizadas. *Cultura De Los Cuidados*, 23(54), 360–373. <https://doi.org/10.14198/cuid.2019.54.31>
- Campos, R. (2022) *Calidad percibida del cuidado de enfermería de los pacientes post operados de un Hospital Nacional de Lima Metropolitana*. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Enfermería con mención en Gestión en Enfermería]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19172/Campos_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campos R., Cubas, J., & Lozano, A. (2022). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes postoperados en un Hospital Nacional de Lima,

- Perú. *Revista Cubana de Enfermería*. 38(3).
<http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v38n3/1561-2961-enf-38-03-e4706.pdf>
- Castillo – Ayón, L., Delgado – Choez, G., Briones – Mera, B., y Santana, Vera, M. (2023). La gestión de la calidad de cuidados de enfermería y la seguridad del paciente. *Rev. Salud y vida*. 7 (13)
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000100040
- Chávez, D., Romeo, R., & Zuñiga, J (2013). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital universitario del Carib.
https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2686/inf_ormefinal.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Claros, L. M. (2022) *Gestión Administrativa y Calidad de Atención en la Red de Salud Alto Amazonas, 2022*. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública]. Repositorio institucional de la Universidad de Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95468/Cla ros_SLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Colorado, M., Duran, M., & Molina, M. (2018). *Cumplimiento de los estándares de calidad en el cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción de las pacientes ingresadas en los servicios de centro quirúrgico y cirugía obstétrica, del hospital nacional de la mujer Dra. maría Isabel Rodríguez, del departamento de san salvador, en el periodo de enero a marzo del 2018*. [Informe final de investigación previo a optar al grado de Licenciatura en Enfermería]. Repositorio institucional de la Universidad de El Salvador. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/19335/>
- Cochran, W. (2000). *Técnicas de muestreo*. (15° ed.) Campaña Editorial Continental. <https://www.casadellibro.com/libro-tecnicas-de-muestreo-15-ed/9789682601514/484221>
- Delgado, J. (2017). *Calidad del cuidado de enfermería según la percepción del familiar del paciente en el servicio de cirugía pediátrica HNERM – 2016*. [Trabajo de investigación para optar el título de especialista en enfermería pediátrica].

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6869/Delgado_oj.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Díaz, M (2018). *Satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de medicina y cirugía del instituto de gastroenterología boliviano japonés durante el 2017*. [tesis de grado presentada para optar al grado de magister en gerencia y gestión en enfermería] Repositorio institucional Universidad de San Andes.

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/20785/TM-1319.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, D. (2015). *Percepción sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en pacientes del servicio de cirugía del hospital departamental de Huancavelica 2015*. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería] Repositorio institucional de la Universidad nacional de Huancavelica.

<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ab207b25-7ce0-4be2-8d84-70719f90ebf6/content>

García, M. (2022). *Calidad de atención de enfermería y la satisfacción en el usuario del servicio de cirugía. hospital II Jorge Reátegui Delgado_ ESSALUD_ Piura, 2022*. [Tesis para optar el grado académico maestra en ciencias de enfermería, Universidad Católica los Ángeles Chimbote] Repositorio institucional Universidad Católica los Ángeles Chimbote.

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29003/CUIDADO_DE_ENFERMERIA_CALIDAD_GARCIA_SANTOS_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara, H. (2019). *Calidad del cuidado de Enfermería percibido por pacientes postquirúrgicos hospitalizados. Departamento de Cirugía Hospital de Policía, Lima 2019*. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en enfermería, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38014/Guevara_CH-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Gómez-Cantarino, S., Peres, M., Aperibense, P., Dios-Aguado, M., & Queirós, P. (2021) El modelo teórico enfermero de Florence Nightingale: una

- transmisión de conocimientos. *Rev Gaúcha Enferm.*
<https://www.scielo.br/j/rgenf/a/FCtdhW9CT3k47gJS9KTSXkk/?lang=es>
- Hernández, R & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta.* Mc Graw Hill educación.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Kol, E., Arikan, F., & Ilaslan, F. (2017). Un indicador de calidad para la evaluación de la atención de enfermería: determinación de la satisfacción del paciente y factores relacionados en un hospital universitario de la región mediterránea de Turquía. *Revista colegiada del Royal College of Nursing Australia*, 25(1)
https://www.researchgate.net/publication/315907391_A_quality_indicator_for_the_evaluation_of_nursing_care_Determination_of_patient_satisfaction_and_related_factors_at_a_university_hospital_in_the_Mediterranean_Region_in_Turkey
- Lucas, M., Rosales, C., Castillo, F., Reyes, C., & Salas, R (2022). Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. *Rev Index Enferm*, 30(1)
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100010#T2
- Lugo, A. J., Meléndez, I. C., Andrade, M., & Córdova, Y. (2018) Atención de enfermería frente al manejo postoperatorio de fracturas óseas. *Cultura del cuidado*. 14(2), 69-80. <https://doi.org/10.18041/1794-5232/cultrua.2017v14n2.4619>
- Malo, J. (2020). *Tipos de encuestas y diseños de investigación.* Docsity.
<https://www.docsity.com/es/heartshghksjdgxidhevsidh/5745834/>
- Mariñas, G. M (2020) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2020.* [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.
<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2241/Mari%C3%B1as%20Vega%20Gladys%20Mercedes.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Melita – Rodriguez, A., Jara – Concha, P., & Moreno – Monsiváis, M. (2021). Percepción de pacientes hospitalizados en unidades medico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Rev, Enfermería: Cuidados Humanizados*, 10(1) 89-105. <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/2481>
- Ministerio de Salud. (2023). Día de la Enfermería Peruana: una vocación de servicio y pilar de la atención médica. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/826490-dia-de-la-enfermeria-peruana-una-vocacion-de-servicio-y-pilar-de-la-atencion-medica>
- Miraval, J. V., Acuña, H. T., & Jaimes, H. S. (2019). *Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en emergencia frente a la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud de Bolognesi - Amazonas 2017*. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en emergencias y desastres]. Repositorio institucional Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6098/2EN.ED130M63.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oficina de estadística e informática Hospital II-I Moyobamba (2023). *Base de datos de pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía*.
- Olortegui, J (2017). *Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017*. [tesis para optar el grado académico de: Maestra en gestión de servicios de la salud]. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud (2023). Reducir el déficit de profesionales de enfermería es fundamental para responder mejor la próxima pandemia. <https://www.paho.org/es/noticias/12-5-2023-reducir-deficit-profesionales-enfermeria-es-fundamental-para-responder-mejor>

- Paspuel, I. (2018). *El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016*. [Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Magíster en Gerencia en Servicios de Salud]. Repositorio institucional de la Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8226/1/PG%20650%20TESIS.pdf>
- Reyes, L (2021) “*Nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el servicio de cirugía del hospital Santa Rosa Piura 2019*” [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de Enfermería con mención en Centro Quirúrgico]. Universidad Privada Antenor Orrego] Repositorio UPAO, https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8114/1/REP_LUVINDA.REYES_NIVEL.DE.SATISFACCI%C3%93N.DE.LOS.PACIENTES.pdf
- Rodríguez, J. J & Torres, A. S, (2020). *Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía “B” del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020*. [Tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en Enfermería, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55375/Rodr%C3%ADguez_GJJ-Torres_GAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosales, G. (2017). *Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia*. [Tesis para optar el grado académico de: Magíster en Gestión Pública. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo]. <https://docplayer.es/74452651-Calidad-de-atencion-de-la-enfermera-y-satisfaccion-del-paciente-adulto-mayor-del-servicio-de-medicina-del-hospital-cayetano-heredia-2016.html>
- Sánchez, K y Valdivia, A. (2023). “*Calidad de los cuidados de enfermería en pacientes postoperados inmediatos en el servicio de cirugía del hospital de Barranca – 2022*” [Tesis para optar título profesional de: licencia en enfermería]. Repositorio institucional de la Universidad de Barranca.

<https://repositorio.unab.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/c4ae9f44-dd97-4dff-af50-ed6c5054739d/content>

- Segura, C & Nicolas, M. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente postoperado mediato en el servicio de cirugía del hospital referencial de Ferreñafe – 2016*. [Tesis para optar título profesional de licenciada en enfermería]. Repositorio institucional de la Universidad nacional Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5521/Segura%20Villalobos%20%26%20Nicolas%20Capu%C3%B1ay.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, M. (2021). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica san José, Cusco – 2020*. [Tesis desarrollada para optar título profesional de licenciada en enfermería]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma De Ica <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
- Villa-Velásquez, J., Araya, A. X., Reynaldos-Grandón, K., & Rivera-Rojas, F. (2023) Evaluación del modelo de calidad de donabedian en Base a los criterios de chinn y kramer. *HorizEnferm.* 34(2), 203-215. http://dx.doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.34.2.203-215
- Yenuss, S., Abera, A., & Bereka, B (2018). Percepción del paciente sobre la calidad de la atención de enfermería en el departamento de internación de los hospitales públicos del estado regional de Benishangul Gumuz, noroeste de Etiopía. *J Cuidado de enfermeras. Revista de Enfermería y Cuidados.* 7(4) 0-1 https://www.researchgate.net/publication/374337956_13Patient's_perception_towards_quality_of_nursing_care_in_inpatient_department_at_public_hospitals_of_Benishangul_Gumuz_Regional_State_North_West_Ethiopia_J_Nurs_Care_2018741-0

ANEXOS

ANEXO 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Categoría		Escala
						Dimensión	Variable	
Calidad de atención	Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. (OMS, 2020)	Compromiso de todo personal de salud del ámbito hospitalario, el trabajo del personal de enfermería es fundamental ya que pasa mayor tiempo con el paciente una buena calidad de atención de salud hace que se sientan satisfechos, debido a que son propensos al trato que reciben.	D1:Científico-Técnico	Efectividad	7	Bueno: 25–36 Malo : 12–24	Bueno: 75 – 111 Malo : 37 – 74	Escala ordinal. Es evaluada utilizando la escala Likert: • Siempre (3) • Algunas veces (2) • Nunca (1)
				Eficacia	9;4			
				Eficiencia	10;12			
				Continuidad	3;8			
				Seguridad	1;6;11			
				Integralidad	2;5			
			D2: Humano	Respeto	19;24;27;29	Bueno: 35–51 Malo : 17–34		
				Información	13;20;21;22			
				Interés	17;18;23			
				Amabilidad	14;15;16			
				Ética	21;25			
			D3:Entorno	Confianza	26;28	Bueno: 17-24 Malo : 8–16		
				Comodidad	33;37			
				Ambientación	30			
				Limpieza	34;35			
Orden	32							
Privacidad	31;36							

ANEXO 2

Carta al comité de ética



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRIGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS

Chachapoyas, 01 de diciembre del 2023

CARTA Nº 001-2024-UNTRM-AMAZONAS-FCS-EPE/HRH

Sr.
Dr. Elías Torres Armas
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas
Presente.-

ASUNTO : SOLICITO REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS

Me dirijo a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo solicitar la revisión y aprobación del proyecto de investigación titulado: "Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023", por el Comité de Ética en Investigación de la UNTRM. Adjunto proyecto de tesis.

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes reiterarle las muestras especial consideración y estima personal.

Atentamente,

HEIDER ROJAS HUAMAN

DNI: 73690366

Código Institucional: 736903691

Correo institucional: 736903691@untrm.edu.pe

CHACHAPOYAS - AMAZONAS - PERÚ

ANEXO 3

SOLICITA: SOLICITO INFORMACIÓN PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

SEÑOR:

DR. DENNIS LEWIS PÉREZ POSTIGO

Director del Hospital Moyobamba

Atención: M.C. ALEXANDER PÉREZ TAVARA
Jefe de la Unidad de Docencia e Investigación



De mi especial consideración:

Yo, Helder Rojas Huaman, D.N.I. 73690936, Jr. San Carlos de Murcia cuadra 1 S/N, de Chachapoyas, Amazonas, actualmente realizando el **internado clínico de la carrera profesional de Enfermería en el Hospital II-1 Moyobamba**, ante Usted me presento y expongo:

Que con la finalidad de realizar mi proyecto de investigación titulado **“Calidad de Atención de Enfermería en el Área Hospitalización del servicio de Cirugía General, Hospital II-1 Moyobamba, 2023”**; siendo esta investigación de tipo cuantitativo; para lo cual voy a requerir datos estadísticos del año 2022 del Servicio de Cirugía y aplicar una encuesta anónima dirigido a los pacientes hospitalizados. Asimismo, me comprometo a compartir con la Institución los resultados y sirva para la mejora continua de los servicios de salud.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a su despacho ordene a quien corresponda, brindarme las facilidades para acceder a la información requerida.

Anexo:

- Oficio dirigido al encargado del área de Cirugía
- Oficio N°015-2023-UNTRM de mi Asesora de Tesis
- Copia de DNI

Moyobamba, 22 de agosto 2023



HEIDER ROJAS HUAMAN-DNI N° 73690936

Tefono N° 951632410

Correo: rojashuaman010101@gmail.com

ANEXO N° 04

Respuesta de aceptación de aplicación de instrumento de tesis



OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO
HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA

UNIDAD DE CAPACITACIÓN Y APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

N° Reg. 011-2023453780

Moyobamba, 12 de setiembre 2023

CARTA N° 045- 2023-DIRESA-OGESS-AM/HII-1M/UCADel.

SEÑOR:

HEIDER ROJAS HUAMAN

Interno de Enfermería

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

Ciudad.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

REFERENCIA: a) Solicitud S/N de fecha 22 de agosto del 2023 N° Reg. 011-2023429981
b) NOTA DE COORD. N° 0113-2023-DIRESA-OGESS AM/HII-1/UCADel N° Reg. 011-2023216193
c) NOTA DE COORD. N° 090-2023-DIRESA-OGESS-AM/UEIHM N° Reg. 011-2023839922

Por el presente reciba un saludo cordial, en atención a su solicitud presentada y conforme al documento de la referencia c) y en cumplimiento a la normativa vigente, se **AUTORIZA** la recopilación de información y aplicación de instrumento de investigación (aplicación de cuestionario), en su condición de estudiante que se encuentra desarrollando en internado clínico en la carrera profesional de enfermería de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, para proyecto de investigación titulado: "Calidad de Atención de Enfermería en el Área Hospitalización del Servicio de Cirugía General, Hospital II-1 Moyobamba, 2023".

Ante lo indicado, se recomienda apersonarse al Área de Estadística para la entrega del reporte estadístico, según su tema de investigación y durante la aplicación del instrumento de investigación (cuestionario), debe cumplir con los protocolos de ética e investigación, observando la Ley de Protección de Datos Personales y su modificatoria. Debiendo presentar este documento al Jefe del Servicio para que le brinden las facilidades.

Sin otro particular, me suscribo de Usted.

Atentamente;

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA
Dr. Alexander Pérez Távora
JEFE DE LA UNIDAD DE
CAPACITACIÓN Y APOYO A LA
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
C.M.P. (2210 R.U.E. 22107)

Heider Rojas Huaman
16/09/2023

C.E.
INTERESADO
UCADel
APT/vis

Av. Grau Cdra 4. Moyobamba
042 - 787593 Anexo (1174) (Referencia) -042-381526 Anexo (1046) (Call Center)
E-mail: ufi@hospitalmoyobamba2022@gmail.com - Unidad de Capacitación y Apoyo a la Docencia e Investigación



ANEXO N° 05
UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA-
AMAZONAS
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., identificado (a) con DNI N°
....., declaro que acepto participar en la investigación titulada “Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023.” que se encuentra investigando el estudiante Heider Rojas Huaman, de la Escuela Profesional de Enfermería; Facultad Ciencias de la Salud; para describir la calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023. Asumiendo que la información recolectada será solo con fines para la investigación, quien garantiza el respeto y secreto de la privacidad de la información.

Estoy consciente que el informe final y artículo de investigación será publicado, sin ser mencionado mi identidad, así mismo teniendo la libertad de retirar el consentimiento en cualquier momento y dejar de participar del estudio sin que este genere algún perjuicio y/o gasto.

Respecto a dudas de la participación podrá aclararlo con el investigador.

FIRMA DEL INVESTIGADOR
DNI: 73690936

FIRMA DEL INVESTIGADO (A)
DNI:



ANEXO N° 06

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA-
AMAZONAS**



**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA

Guevara (2019)

PRESENTACIÓN: Estimada (o) entrevistada (o), el objetivo de la presente investigación es “Evaluar la calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en el área de Cirugía, Hospital II-1 Moyobamba, 2023”. Toda la información que brinde será absolutamente confidencial y anónima.

INSTRUCCIONES: La encuesta es de forma individual, tiene 37 enunciados sobre los cuidados que recibió durante la estadía de hospitalización, con una duración aproximada de 15 minutos, es de carácter anónimo y se pide por favor conteste con honestidad y no dejar alguna pregunta por contestar. Marca con un aspa (X) la respuesta que crea correcta.

DATOS GENERALES

Sexo:

Masculino () femenino ()

Edad:

18 – 30 () 30 – 45 () 46 – 64 65 – más ()

Tiempo de Hospitalización:

1 a 2 días () 3 a 4 días () 5 días a más ()

Nivel de estudios:

Primaria () Secundaria () Técnico superior () Universitario ()

Intervención Quirúrgica:

Laparoscópica () Convencional ()

Lugar de Procedencia:

Costa () Sierra () Selva ()

Estado Civil:

Soltero () Casado () Conviviente () Viudo () Divorciado ()

Marque con una (X) en el casillero respectivo según la siguiente escala.

NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
1	2	3

CUESTIONARIO

Nº	ENUNCIADOS	Nunca	Algunas Veces	Siempre
	DIMENSIÓN 1. CIENTÍFICO TÉCNICO			
1	El cuidado del profesional de enfermería le proporciona seguridad y confianza.	3	2	1
2	El profesional de enfermería les brinda cuidados a todos los pacientes con el mismo interés.	3	2	1
3	El profesional de enfermería brinda cuidados durante las 24 horas del día.	3	2	1
4	El profesional de enfermería le informa respecto al horario de su tratamiento y le administra según corresponde	3	2	1
5	El profesional de enfermería hace participar a la familia en el cuidado de su salud	3	2	1
6	El profesional de enfermería consulta al médico ante un signo de alarma	3	2	1
7	El profesional de enfermería realiza los procedimientos con mucha habilidad y destreza	3	2	1
8	El profesional de enfermería interrumpe sus labores por asuntos que no son de trabajo	1	2	3
9	El profesional de enfermería hace uso adecuado de los recursos para el cuidado que le brinda	3	2	1
10	El profesional de enfermería acude rápidamente cuando usted lo solicita	3	2	1
11	El profesional de enfermería muestra seguridad en los procedimientos que realiza	3	2	1
12	El profesional de enfermería le examina la herida operatoria con frecuencia	3	2	1
	DIMENSIÓN 2. HUMANA			
13	El profesional de enfermería le explica lo que hará en cada procedimiento	3	2	1
14	El profesional de enfermería le orienta sobre los cuidados post operatorios	3	2	1
15	El profesional de enfermería se dirige a usted de manera amable	3	2	1
16	El profesional de enfermería pierde la paciencia con facilidad al brindarle los cuidados	1	2	3
17	El profesional de enfermería escucha con atención cuando habla con los familiares	3	2	1
18	El profesional de enfermería muestra interés cuando usted le manifiesta sentir dolor	3	2	1
19	El profesional de enfermería presta atención cuando usted le habla	3	2	1
20	El profesional de enfermería le orienta que cuidados debe tener con la herida operatoria.	3	2	1
21	El profesional de enfermería se muestra descortés	1	2	3

22	El profesional de enfermería responde preguntas de manera clara y sencilla	3	2	1
23	El profesional de enfermería muestra interés al brindarle cuidados	3	2	1
24	El profesional de enfermería mantiene una comunicación respetuosa con usted	3	2	1
25	El profesional de enfermería le brinda educación sobre los cuidados postoperatorios	3	2	1
26	El profesional de enfermería se incomoda ante sus inquietudes y dudas	1	2	3
27	El profesional de enfermería se muestra indiferente frente a su salud	1	2	3
28	El profesional de enfermería le orienta sobre las normas del servicio	3	2	1
29	El profesional de enfermería le llama por su nombre	3	2	1
	DIMENSION 3. DEL ENTORNO			
30	El profesional de enfermería muestra interés por el buen funcionamiento de las camas, equipos, iluminación, ventilación del servicio	3	2	1
31	El profesional de enfermería proporciona privacidad al realizarle un procedimiento	3	2	1
32	El profesional de enfermería deja desordenado el ambiente después de brindarle los cuidados	1	2	3
33	El profesional de enfermería muestra interés en que usted este cómodo	3	2	1
34	El profesional de enfermería se preocupa porque los ambientes se encuentren limpios	3	2	1
35	El profesional de enfermería lleva un uniforme limpio y ordenado	3	2	1
36	El profesional de enfermería promueve un ambiente de privacidad cuando conversa con usted	3	2	1
37	El profesional de enfermería se preocupa que no haya ruidos para que pueda descansar.	3	2	1

MUCHAS GRACIAS POR SU AMABLE COLABORACIÓN

Anexo 07

Fiabilidad del instrumento por Alfa de Cronbach

	Sexo	Edad	Tiempo de hospitalización	Nivel de estudio	Tipo de cirugía	Procedencia	Estado Civil	ITM 1	ITM 2	ITM 3	ITM 4
1	femenino	51 a 60 años	1 a 2 días	Tec. superior	Laparoscópica	Costa	Divorciado	2	2	1	3
2	femenino	61 años a más	3 a 4 días	Secundaria	Convencional	Sierra	Casado	2	3	1	2
3	femenino	51 a 60 años	5 a más días	Secundaria	Laparoscópica	Sierra	Casado	2	2	2	1
4	femenino	61 años a más	5 a más días	Tec. superior	Laparoscópica	Costa	Casado	3	3	3	3
5	femenino	18 a 30 años	1 a 2 días	Tec. superior	Laparoscópica	Selva	Soltero	3	2	3	3
6	masculino	51 a 60 años	5 a más días	Tec. superior	Laparoscópica	Costa	Casado	3	3	3	3
7	masculino	18 a 30 años	1 a 2 días	Secundaria	Laparoscópica	Costa	Soltero	3	3	3	3
8	masculino	61 años a más	3 a 4 días	Tec. superior	Convencional	Costa	Casado	3	2	3	3
9	masculino	61 años a más	5 a más días	Primaria	Convencional	Costa	Casado	2	2	3	1
10	masculino	18 a 30 años	5 a más días	Universitario	Convencional	Costa	Soltero	3	3	2	2
11	masculino	18 a 30 años	5 a más días	Tec. superior	Laparoscópica	Sierra	Soltero	3	2	1	3
12	masculino	51 a 60 años	5 a más días	Tec. superior	Laparoscópica	Costa	Casado	3	3	3	3
13	masculino	51 a 60 años	1 a 2 días	Universitario	Convencional	Costa	Conviviente	2	3	3	2
14	femenino	51 a 60 años	5 a más días	Secundaria	Convencional	Selva	Soltero	3	3	3	3
15	femenino	61 años a más	5 a más días	Tec. superior	Laparoscópica	Sierra	Soltero	3	3	3	3
16	masculino	18 a 30 años	5 a más días	Tec. superior	Laparoscópica	Selva	Soltero	3	3	3	3
17	masculino	61 años a más	5 a más días	Secundaria	Convencional	Costa	Casado	3	3	3	3
18	masculino	41 a 50 años	5 a más días	Tec. Superior	Convencional	Selva	Casado	3	3	3	3
19	masculino	18 a 30 años	1 a 2 días	Tec. Superior	Laparoscópica	Sierra	Soltero	3	3	3	3
20	femenino	31 a 40 años	3 a 4 días	Secundaria	Laparoscópica	Costa	Conviviente	3	3	3	3

0.19 0.21 0.54 0.43

K 37
SUM VI 12.66632964
Vt 178.7875
alfa 0.95

	ITM 5	ITM 6	ITM 7	ITM 8	ITM 9	ITM 10	ITM 11	ITM 12	ITM 13	ITM 14	ITM 15	ITM 16	ITM 17	ITM 18	ITM 19	ITM 20	ITM 21	ITM 22
1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2
2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
10	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
11	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
13	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	2	3	2	3	2
14	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3
15	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
18	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	0.35	0.29	0.16	0.41	0.19	0.35	0.16	0.34	0.54	0.64	0.29	0.19	0.45	0.29	0.26	0.55	0.29	0.34

	ITM 23	ITM 24	ITM 25	ITM 26	ITM 27	ITM 28	ITM 29	ITM 30	ITM 31	ITM 32	ITM 33	ITM 34	ITM 35	ITM 36	ITM 37	TOTALES
1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	79
2	3	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	89
3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	1	2	84
4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	106
5	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	89
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	110
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	109
8	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	109
9	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	2	1	1	56
10	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	96
11	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	93
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	106
13	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	87
14	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	101
15	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	96
16	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	105
17	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	109
18	3	3	3	3	3	3	3		2	3	3	3	3	3	3	104
19	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	109
	0.19	0.23	0.61	0.45	0.34	0.55	0.55	0.32	0.21	0.09	0.43	0.09	0.23	0.51	0.45	178.79

PRUEBA BINOMIAL	
Ta=	752
Td=	25
Ta = N° total	de acuerdos
Td = N° total de desacuerdos	
B = grado de concordancia entre jueces	
$B = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$	
reemplazamos los valores obtenidos	
$B = \frac{752}{752+25} \times 100$	
B = 97%	

Fuente: Guevara (2019)

FÓRMULA PARA ENCONTRAR EL ALFA DE CRONBACH.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

ALFA DE CRONBACH		Sección 1	37/(37- 1) = 1.028
K	37	Sección 2	1 - (12.666/178.788) = 0.929
ΣS_i	12.666	Absoluto S2	0.929
S_t	178.788		

α	$1.028 \times 0.929 = 0.95$
----------	-----------------------------

Fuente: Guevara (2019)

El cuestionario fue sometido a un juicio de expertos los cuales fueron siete especialistas, luego se llevó a la tabla binomial en la cual se obtuvo un 97%, lo cual indica que es un cuestionario válido. Posterior, se realizó la prueba piloto a 20 personas hospitalizadas, para determinar la validez estadística, mediante la prueba de confiabilidad estadística α de Cronbach obteniendo un 0.95, indicando como un instrumento confiable.

ANEXO N°08

Figuras de los resultados del cuestionario

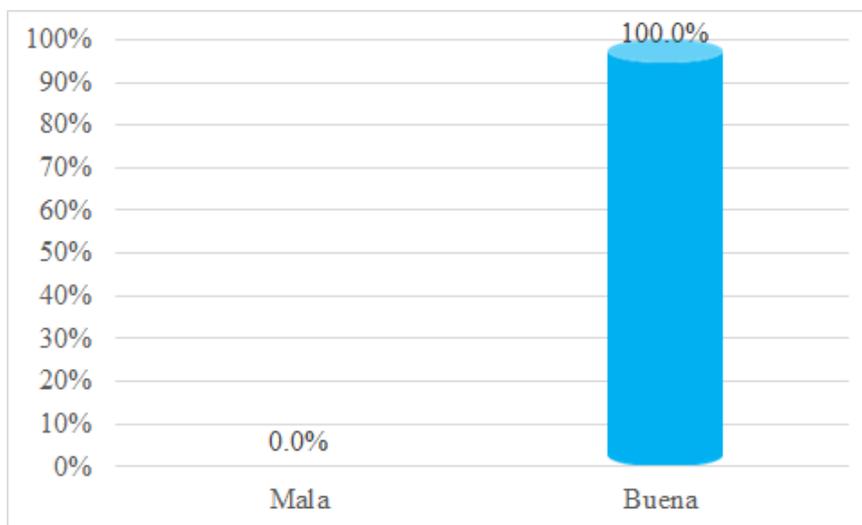


Figura 1.

Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en cirugía del Hospital II-1 Moyobamba en el 2023.

Nota: Tabla 1.

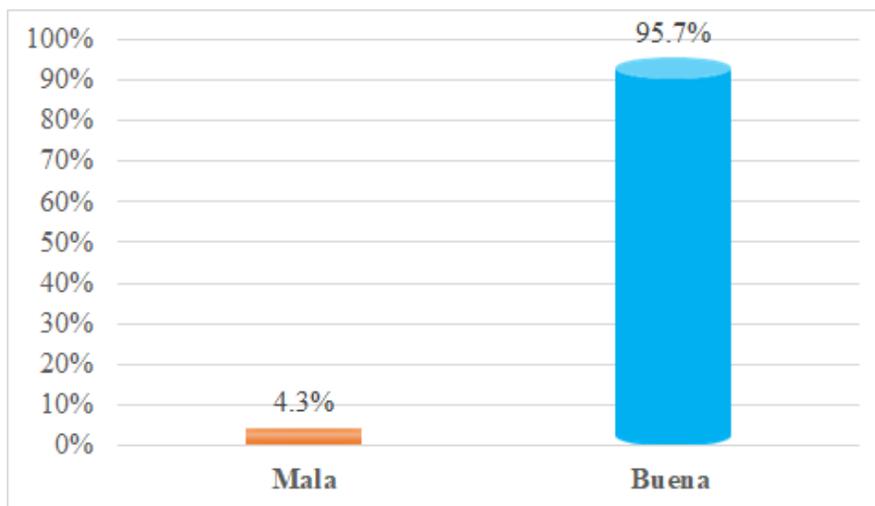


Figura 2

Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en cirugía del Hospital II-1 Moyobamba según dimensión científico-técnico, 2023.

Nota: Tabla 2

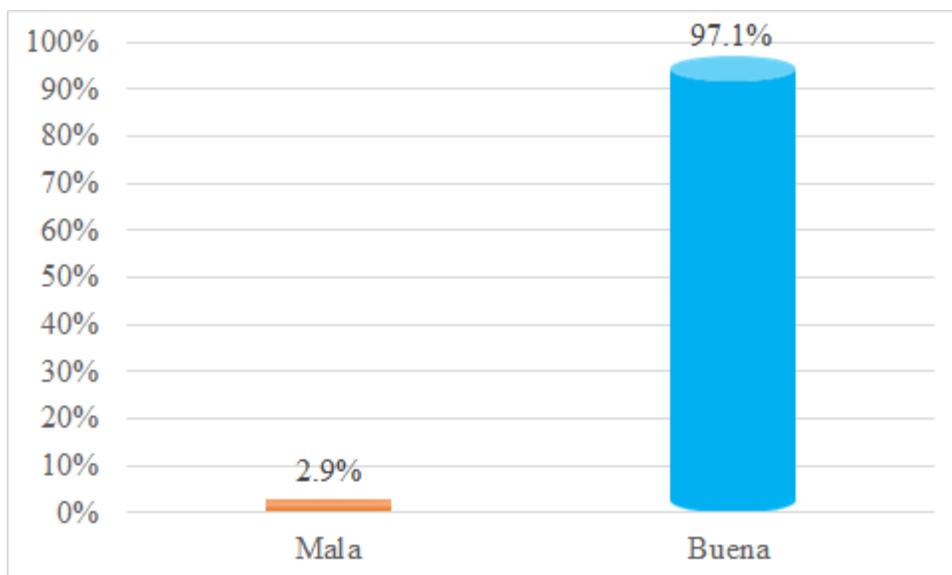


Figura 3.

Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en cirugía del Hospital II-1 Moyobamba según dimensión Humana en el 2023.

Nota: Tabla 3

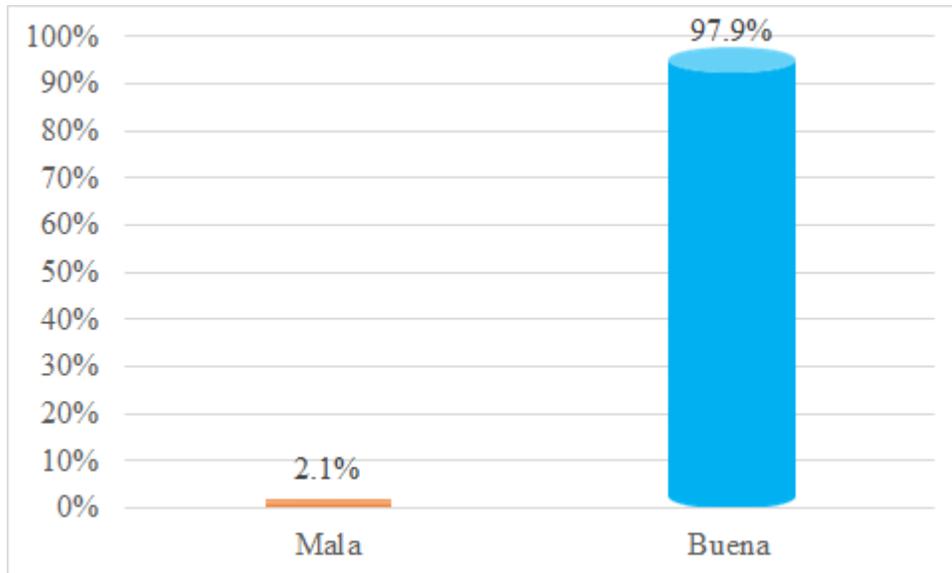


Figura 4

Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en cirugía del Hospital II-1 Moyobamba según dimensión Entorno en el 2023.

Nota: Tabla 4