

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA



TESIS

“Percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024”

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

AUTORA: Perez Silva, Carolina

ASESORA: Merino Gastelu, Carmen

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Promoción de salud – prevención de enfermedad – recuperación del individuo, familia y comunidad

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Enfermería

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 77503726

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 23008111

Grado/Título: Maestra en ciencias de la salud con mención en gerencia en servicios de salud

Código ORCID: 0000-0002-6863-032X

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Verde Rivera, Cesia Steis	Maestro en gerencia en salud	72628576	0009-0001-8238-2393
2	Ventura Peralta, Leydy Maylit	Maestra en ciencias de la educación con mención en: docencia en educación superior e investigación	45419949	0000-0003-2448-8250
3	Céspedes y Argandoña, Lilia	Segunda especialidad especialista en enfermería en centro quirúrgico especialista en enfermería en centro quirúrgico	22422416	0000-0002-6009-6943

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las 16:00 horas del día 03 del mes julio del año dos mil veinticinco, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió en el auditorium de la Facultad de Ciencias de la Salud el Jurado Calificador Integrado por los docentes:

- **MG. CESIA STEIS VERDE RIVERA** (PRESIDENTA)
- **MG. LEYDY MEYLIT VENTURA PERALTA** (SECRETARIA)
- **LIC. ENF. LILIA CESPEDES Y ARGANDOÑA** (VOCAL)

- **MG. CARMEN MERINO GASTELU** (ASESORA)

Nombrados mediante Resolución N° 2166-2025-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado "PERCEPCIÓN DE PACIENTES SOBRE CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA. HOSPITAL DE TINGO MARIA 2024"; presentado por la Bachiller en Enfermería **Señorita. CAROLINA, PEREZ SILVA**. Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado Por **Unanimidad**, con el calificativo cuantitativo de 16 y cualitativo de Bueno.

Siendo las, 16:00 horas del día 03 del mes de julio del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


MG. CESIA STEIS VERDE RIVERA
N° DNI 72628576
CODIGO ORCID: 0009-0001-8238-2393
PRESIDENTA


MG. LEYDY MEYLIT, VENTURA PERALTA
N° DNI: 45419949
CODIGO ORCID: 0000-0003-2448-8260
SECRETARIA


LIC. ENF. LILIA CESPEDES Y ARGANDOÑA
N° DNI 22422418
CODIGO ORCID: 0000-0002-8009-6943
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: CAROLINA PEREZ SILVA, de la investigación titulada "Percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024", con asesor(a) CARMEN MERINO GASTELÚ, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 2196-2023-D-FCS-UDH del P. A. de ENFERMERÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 22 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 12 de junio de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

51. PEREZ SILVA, Carolina.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

9%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

3

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

2%

4

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to CONACYT

Trabajo del estudiante

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedicó a:

A Dios, por darme la vida, guiar mi camino, por ser mí soporte a lo largo de este tiempo, ayudándome a superar momentos difíciles y

A mis pilares fundamentales de mi vida que son mis padres, mis hermanos quienes siempre brindaron apoyo incondicional para alcanzar

Que este trabajo de tesis represente un símbolo de agradecimiento por la culminación de mis estudios universitarios.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades y docentes de la facultad de ciencias de la salud de la escuela Académico Profesional de Enfermería de la universidad de Huánuco de la sede Tingo María quienes impartieron sus grandes conocimiento y enseñanza durante mi formación académico.

Así mismo mi agradecimiento muy especial a los miembros de jurado Mg. Cesia Verde Rivera, Mg. Leydy Maylit Ventura Peralta y Licenciada Lilia Céspedes y Argandoña; quienes aportaron con su conocimiento y experiencias para mi tesis.

Al personal que labora en el Hospital Tingo María por su participación y apoyo durante la recolección de la información en la investigación.

Quiero expresar el más sincero agradecimiento a mi asesora Mg. Carmen Merino Gastelu, por su guía y orientación para culminar la tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE ANEXOS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCION	XII
CAPÍTULO I	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	17
1.3. OBJETIVOS	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4. JUSTIFICACIÓN O IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. A NIVEL TEÓRICO	18
1.4.2. A NIVEL PRÁCTICO	18
1.4.3. A NIVEL METODOLÓGICO	19
1.5. LIMITACIONES	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	26
2.2. BASES TEÓRICAS	28
2.2.1. MODELO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD DE NOLA PENDER	28

2.2.2. TEORÍA DEL AUTOCUIDADO DE DOROTHEA OREM	29
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	31
2.4. HIPÓTESIS	37
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	37
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	37
2.5. VARIABLES.....	39
2.5.1. VARIABLE 1.....	39
2.5.2. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN.....	39
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	40
CAPÍTULO III.....	43
MÉTODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
3.1.1. ENFOQUE	43
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	43
3.1.3. DISEÑO METODOLÓGICO	44
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	44
3.2.1. POBLACIÓN	44
3.2.2. MUESTRA.....	45
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS ...	46
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	46
3.4. TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	50
3.4.1. ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	50
3.5. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	51
CAPÍTULO IV	53
RESULTADOS	53
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	53
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS ..	61
CAPÍTULO V	68
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	68
5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	68
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES.....	75

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción según las características sociodemográficas de los pacientes del servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024.....	53
Tabla 2. Descripción según los ítems de la dimensión profesionalismo de la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024.....	54
Tabla 3. Descripción según los ítems de la dimensión comunicación de la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024.....	55
Tabla 4. Descripción según los ítems de la dimensión técnica de la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024.....	56
Tabla 5. Descripción según los ítems de la dimensión humana de la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía Hospital de Tingo María 2024.....	57
Tabla 6. Descripción según los ítems de la dimensión entorno de la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024.....	58
Tabla 7. Descripción según las dimensiones de la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024	59
Tabla 8. Descripción según la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024.....	60
Tabla 9. Prueba de hipótesis de la comparación de frecuencia de la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024.....	61
Tabla 10. Relación entre las características sociodemográficas con la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024.....	62
Tabla 11. Prueba de hipótesis de la comparación de frecuencia de la percepción en la dimensión profesionalismo en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024.....	63

Tabla 12. Prueba de hipótesis de la comparación de frecuencia de la percepción en la dimensión comunicación en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024.....	64
Tabla 13. Prueba de hipótesis de la comparación de frecuencia de la percepción en la dimensión técnica en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024	65
Tabla 14. Prueba de hipótesis de la comparación de frecuencia de la percepción en la dimensión humana en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024	66
Tabla 15. Prueba de hipótesis de la comparación de frecuencia de la percepción en la dimensión entorno en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024	67

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	86
ANEXO 2 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE LOS DATOS ANTES DE LA VALIDACION.....	91
ANEXO 3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS DESPUES DE LA VALIDACION.....	98
ANEXO 4 CONSENTIMIENTO INFORMADO	105
ANEXO 5 CONSTANCIAS DE VALIDACION	108
ANEXO 6 DOCUMENTOS SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DEL ESTUDIO.....	116
ANEXO 7 DOCUMENTOS DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO	117
ANEXO 8 BASE DE DATOS	118
ANEXO 9 CONSTANCIA DE REPORTE TURNITIN	132

RESUMEN

Objetivo: Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024. **Métodos:** Estudio observacional, prospectivo, transversal y analítico. La técnica la encuesta y el instrumento cuestionario; para la prueba estadística se utilizó Chi cuadrado en SPSS V.25. **Resultados:** El 51,5% fueron adultos de 30 a 59 años; 65,2% pertenecen al sexo masculino; 26,5% tienen secundaria incompleta; 73,5% proceden de zona rural; 56,1% tienen nivel de economía bajo y el 56,1% tienen otros tipos de ocupación. De acuerdo a las dimensiones de la percepción, fue regular con un 43,9% en la dimensión profesionalismo; fue regular con un 43,9% en la dimensión comunicación; un 42,3% fue regular en la dimensión técnica; con un 52,3% fue regular en la dimensión humana y con el 47,7% fue regular en la dimensión entorno. Respecto a la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, se observó que un 47,7% fue regular. Al relacionar las percepciones de calidad de cuidados con las características sociodemográficas dio un p valor $\leq 0,05$. Y se confirmó un predominio de la percepción en un nivel regular en todas sus dimensiones debido a que el valor p fue $\leq 0,05$ **Conclusión:** Se concluye que la percepción de los pacientes sobre la calidad en los cuidados de enfermería es regular en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024, (p=0,000).

Palabras clave: Percepción, calidad, atención, cuidados, enfermería. (Fuente. DeCS-BIREME).

ABSTRACT

Objective: To determine patient perceptions of the quality of nursing care in the Surgery Department of Tingo María Hospital 2024. Methods: An observational, prospective, cross-sectional, and analytical study. The technique used was a survey and a questionnaire; the Chi-square test in SPSS V.25 was used for the statistical test. Results: 51.5% were adults aged 30 to 59 years; 65.2% were male; 26.5% had incomplete secondary education; 73.5% were from rural areas; 56.1% had a low income; and 56.1% had other occupations. According to the dimensions of perception, the score was fair in the professionalism dimension with 43.9%; fair in the communication dimension with 43.9%; fair in the technical dimension with 42.3%; fair in the human dimension with 52.3%; and fair in the environment dimension with 47.7%. Regarding the perception of nursing care in the surgical department, 47.7% were found to be fair. When relating perceptions of quality of care to sociodemographic characteristics, a $p\text{-value} \leq 0.05$ was obtained. A predominance of fair perceptions was confirmed in all dimensions due to the $p\text{-value} \leq 0.05$. Conclusion: It is concluded that patient perceptions of the quality of nursing care are fair in the Surgery Department of Tingo María 2024 Hospital ($p = 0.000$).

Keywords: Perception, quality, attention, care, nursing. (Source: DeCS-BIREME).

INTRODUCCION

La calidad del cuidado de enfermería constituye un pilar fundamental dentro del sistema de atención en salud, especialmente en áreas críticas como el servicio de cirugía, donde los pacientes requieren una atención integral, segura y oportuna. La percepción que tienen los pacientes sobre esta calidad es un indicador valioso, ya que refleja no solo la competencia técnica del profesional de enfermería, sino también aspectos como la comunicación, el trato humano, el profesionalismo y el entorno en el que se brinda la atención. Evaluar dicha percepción permite identificar fortalezas y debilidades del cuidado ofrecido, así como oportunidades de mejora que impacten positivamente en la experiencia hospitalaria del paciente.

En ese contexto, el presente estudio titulado Percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía Hospital de Tingo María 2024 tiene como finalidad analizar cómo los usuarios valoran los cuidados brindados por el personal de enfermería durante su estancia hospitalaria. Esta investigación cobra relevancia al considerar que una atención de calidad no solo mejora los resultados clínicos, sino que también fortalece la confianza del paciente en el sistema de salud y promueve una atención más humanizada, centrada en las necesidades individuales de cada persona.

Por estas consideraciones, el estudio está vislumbrado y constando de cinco apartados; constatando el primer capítulo; en la que figura y se muestran el problema, aspectos justificativos, los objetivos del estudio y de igual modo se consideran a las limitantes y las viabilidades de los procesos investigativos respectivamente.

En el segundo capítulo se cuenta todo lo que tiene que ver con la parte teórica. Ahí se repasan los estudios que se hicieron antes sobre el tema, se explican bien los conceptos que ayudan a entender la investigación y se aclaran los términos que se van a usar. También se habla sobre lo que se quiere comprobar, se mencionan las cosas que se van a observar y se explica cómo se van a medir.

Luego, en el tercer capítulo, se describe cómo se hizo todo el trabajo. Se cuenta qué tipo de estudio se realizó, de qué manera se enfocó, hasta dónde se quería llegar y cómo se organizó todo. También se habla de las personas que participaron, cómo se eligieron y qué métodos se usaron para recoger la información que hacía falta.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados, con sus explicaciones. Para que sea más fácil de entender, se usan tablas ordenadas y gráficos que ayudan a ver mejor lo que se encontró en la investigación.

Y ya en el quinto capítulo, se habla sobre lo que significan los resultados. Después se dicen las ideas principales que se sacaron y se dan algunas sugerencias útiles. Al final, se muestran las fuentes que se usaron y los anexos que forman parte del trabajo.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Fernández et al⁽¹⁾, la percepción de los pacientes ha sido un proceso mental que permite al paciente o las personas hacerse una idea significativa y clara en el interior de sí mismo, para poder tener conciencia de lo que lo rodea en lo relacionado con la calidad de atención de la enfermera-paciente; el cual se encuentra en reiteradas oportunidades baja o regular debido a ciertos condicionantes en cada uno de los establecimientos de salud y en especial en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María

Ruiz ⁽²⁾ comenta que la calidad del cuidado de enfermería se logra gracias a cómo se organiza y brinda el servicio en el día a día, con la idea de cubrir lo que realmente necesita y siente cada persona, su familia y la comunidad. Esta atención depende en gran parte del esfuerzo que pone el equipo de salud, especialmente las enfermeras. Pero a veces, por razones como mucho trabajo, pocos recursos o la falta de materiales, el cuidado que se da no es tan bueno como debería. En esas situaciones, la atención puede sentirse descuidada o no tan cercana como se espera que sea en un buen servicio de salud.

De igual manera Castillo ⁽³⁾ menciona que la calidad de cuidados de enfermería se refiere a la filosofía y el sistema de vida que permite perfeccionar la habilidad de realizar actividades entregando energía por un valor menor al valor de percepción del cliente cuando es satisfecho por los procesos realizados por parte del proveedor de los servicios; sin embargo la calidad de atención en el Hospital de Tingo María se encuentra al parecer muy por debajo de lo esperado debido a que la evaluación de la calidad de los cuidados se basan en las diferentes dimensiones como el ambiente considerado como entorno, la calidad humana respecto a cómo los proveedores prestan sus servicios y la calidad técnica que se encuentran inmersos distintas variables o aspecto en la atención a los pacientes.

Según Fernández, et al ⁽⁴⁾, contaron en un estudio del 2022, hecho en Chile, que la mayoría de las pacientes identificaron a las enfermeras más que nada por la ropa que usaban. Aunque había ciertas diferencias dependiendo del área del hospital, el 84,6 por ciento de las mujeres dijo estar contenta con la atención que les brindaron los profesionales de enfermería.

En México según Ruiz, et al ⁽⁵⁾, informaron que, durante el 2021, al evaluar la calidad del cuidado de enfermería; en su mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos en un 67.8%, seguida de muy satisfechos con el 18.9%, sin embargo existe un buen porcentaje de insatisfechos con los cuidados el cual requiere ser analizada para indagar las causas de dicha insatisfacción de esta manera facilitar evidencias a los gestores de los servicios de salud y aportar en aspectos teóricos respecto la calidad de los servicios sanitarios.

En Perú, Canaza et al ⁽⁶⁾, los resultados obtenidos en la población de Puno, en el año 2022, la percepción de la calidad del cuidado de enfermería reveló que un 48,6% consideraron como mala la calidad del cuidado; asumiendo que este porcentaje fueron importantes para realizar estudios en diversos contextos como contar evidencias y realizar comparaciones a las causas de la insatisfacción.

En Lima, 2019, Campos, et al ⁽⁷⁾, sus resultados evidenciaron que 72,17% de los pacientes percibían la calidad del cuidado de enfermería como adecuada y 27,83%, medianamente adecuada; como se puede apreciar existen distintos datos de diferentes servicios o establecimientos que debe ser evaluado por las autoridades que dirigen las instituciones y tomar estos datos para implementar estrategias de mejora continua de la calidad.

En Huánuco, 2019, Valentín ⁽⁸⁾, en su estudio ha encontrado que el 64.10% de pacientes hospitalizados algunas veces percibieron los comportamientos de cuidado humanizado en los enfermeros dato que requiere ser actualizado y contrastado con diversos estudios como el que se pretende hacer al plantear el estudio; el cual permitirá abordar las variables que se están proponiendo conocer.

Al respecto Santana, et al ⁽⁹⁾ entre las causas del problema destacaron la comunicación y empatía del personal de enfermería, la disponibilidad y el tiempo dedicado al paciente, la competencia técnica y profesional de los enfermeros, el entorno hospitalario, y la continuidad en la atención, así también los factores como la carga laboral, la organización de los servicios, la relación enfermera-paciente, y las expectativas previas del paciente también juegan un papel concluyente que requiere ser profundizado aplicando contrastes en los diversos escenarios y niveles estratégicos.

Dando como consecuencia de la problemática según Álamo, et al ⁽¹⁰⁾ de que los pacientes pueden experimentar insatisfacción, pérdida de confianza en el personal y en el sistema de salud, menor adherencia a los tratamientos recomendados, y en algunos casos, empeoramiento de su estado de salud debido a una falta de seguimiento adecuado. Para las instituciones de salud, esto puede traducirse en un aumento de quejas y reclamaciones, una disminución en la reputación, y posibles repercusiones financieras.

Y por ende algunas alternativas de solución analizadas del estudio de Matta ⁽¹¹⁾ se basaron en fortalecer la comunicación y la empatía del personal de enfermería a través de programas de capacitación continua enfocados en habilidades interpersonales y manejo del estrés, también el mejorar la organización y gestión del tiempo para asegurar que los enfermeros puedan dedicar una atención más personalizada y constante a cada paciente.

Al observar estos datos analizando la información se decide plantear los siguientes problemas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Cuál será la percepción de pacientes sobre la calidad de los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía Hospital de Tingo María 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Qué características sociodemográficas presentaran los pacientes del servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024?
- ¿Cuál será la percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión profesionalismo en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024?
- ¿Cuál será la percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión comunicación en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024?
- ¿Cuál será la percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión técnica en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024?
- ¿Cuál será la percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión humana en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024?
- ¿Cuál será la percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de enfermería según dimensión entorno en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía Hospital de Tingo María 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar las características sociodemográficas que presentan los pacientes del servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024.

- Identificar la percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión profesionalismo en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024
- Reconocer la percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión comunicación en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024.
- Conocer la percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión técnica en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024
- Describir la percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión humana en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024
- Establecer la percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de enfermería según dimensión entorno en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

1.4. JUSTIFICACIÓN O IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. A NIVEL TEÓRICO

Esta investigación se ha justificado teóricamente debido a la importancia de la percepción del usuario como un indicador clave de la calidad del servicio, sugiriendo que la satisfacción del paciente depende de la brecha entre sus expectativas y la experiencia real del cuidado recibido ⁽¹²⁾.

Además, la percepción de calidad del cuidado se convierte en un reflejo de la efectividad del sistema de salud en proporcionar un cuidado integral y humano en los pacientes.

1.4.2. A NIVEL PRÁCTICO

El estudio pertenece al área de Promoción de la Salud y Prevención de las enfermedades. Por otro lado, la actual investigación dió a conocer

y valora la importancia del rol del enfermero o enfermera en lo que respecta la calidad del cuidado. Aportando conocimientos al personal de salud sobre la consejería de enfermería y las acciones que se podría tomar para que exista una mejora percepción de los cuidados humanizados.

1.4.3. A NIVEL METODOLÓGICO

El estudio se ha justificado metodológicamente debido a que se elaboraron instrumentales novedosos, válidos, confiables y relevantes que permitieron valorar las percepciones sobre calidad de los cuidados de enfermería; resaltando como aporte fundamental al cuidado de la salud de las personas, debido a que los instrumentos desarrollados en el presente estudio podrán ser utilizados en otras investigaciones relacionadas tema en estudio o afines.

1.5. LIMITACIONES

Durante el estudio, uno de los problemas que se presentaron fue que algunas personas no quisieron firmar el consentimiento porque tenían miedo de formar parte del trabajo.

También hubo quienes no aceptaron participar porque dijeron que estaban muy ocupados y no tenían tiempo para sentarse a responder las preguntas del cuestionario.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio se pudo llevar a cabo porque se tuvo acceso a varios tipos de información, como revistas académicas, libros, páginas de internet y artículos disponibles en línea.

También fue posible realizarlo sin problemas porque se contaba con lo necesario, como materiales, el apoyo de las personas que ayudaron y el dinero suficiente para cubrir los gastos. Todo lo que costó hacerlo estuvo dentro de lo que podía pagar la investigadora, y fue ella misma quien asumió todos los gastos durante el desarrollo del trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En México 2023, Flores, et al ⁽¹³⁾ realizaron un estudio denominado Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado de Enfermería para describir la percepción que tuvieron los usuarios del cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería en un hospital público en México. Se llevó a cabo un estudio con enfoque descriptivo y de corte transversal, en el que participaron 52 pacientes que estaban siendo atendidos en diversas áreas hospitalarias, incluyendo cuidados intensivos, traumatología y ortopedia, medicina interna y cirugía. La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para recolectar la información relacionada con la percepción del cuidado humanizado por parte del personal de enfermería, se utilizó la tercera versión de la escala PCHE como instrumento principal. Los datos obtenidos fueron registrados y procesados utilizando el software estadístico SPSS, versión 23, para el sistema operativo Windows. En cuanto a las características sociodemográficas de los participantes, se identificó que el 51.9 % eran hombres, el 65.4 % estaban casados y el 48.1 % contaban con un nivel de educación primaria como máximo grado alcanzado. En relación con los resultados sobre el cuidado humanizado, el 63.5 % de los pacientes manifestó que percibía que el personal de enfermería siempre brindaba un trato humanizado durante su estancia. No obstante, al analizar de manera integral las percepciones recogidas, se concluye que los pacientes no llegaron a experimentar un cuidado completamente humanizado. Esto sugiere que, si bien se evidencian prácticas de atención respetuosa y compasiva, aún existen aspectos por mejorar para lograr una atención plenamente centrada en la persona y sus necesidades emocionales, físicas y humanas.

Este estudio ha aportado en cuanto al marco teórico como antecedente internacional.

En México 2022, Cortez ⁽¹⁴⁾ realizó un estudio titulado Percepción del cuidado de enfermería humanizado en pacientes del área de emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames para analizar la percepción del cuidado humanizado de pacientes atendidos en el área de urgencias. Este estudio utilizó un enfoque mixto, combinando datos cuantitativos y cualitativos dentro de un diseño transversal y descriptivo. Participaron un total de 183 pacientes. La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas estructuradas y observación directa, utilizando un cuestionario validado diseñado específicamente para evaluar la percepción del cuidado humanizado por parte del personal de enfermería. Del total de participantes, el 58 % eran mujeres y el 31 % eran adultos mayores. Al analizar la percepción del cuidado, solo el 28 % de los encuestados indicó que siempre recibió un cuidado que consideraron humanizado, mientras que el 17 % señaló que nunca experimentó este tipo de atención durante su hospitalización. En cuanto a la interacción interpersonal, el 33 % mencionó que las enfermeras casi siempre mostraban un trato amable y respetuoso. Respecto al nivel de compromiso con el cuidado humanizado, el 42 % de los pacientes lo calificó como regular. En relación con la sensibilidad cultural y espiritual, el 32 % de los participantes manifestó que sus preferencias religiosas no fueron tenidas en cuenta durante la atención. Asimismo, otro 32 % indicó que los cuidados reflejaban la aplicación de conocimientos profesionales solo de forma regular. Un 13 % expresó que nunca se brindó atención alineada con sus necesidades, mientras que el 26 % señaló que sus necesidades se atendían regularmente. Al diferenciar los tipos de necesidades, las necesidades físicas fueron las más consideradas, con un 27 % que afirmó que siempre se tomaban en cuenta. En cambio, las necesidades sociales fueron las más descuidadas, ya que el 31 % de los pacientes indicó que nunca se consideraron. En conclusión, el estudio determinó que en la institución de salud el personal de enfermería brinda cuidados humanizados. Sin

embargo, una proporción importante de pacientes manifestó percepciones negativas, especialmente en lo que respecta a la comunicación y a la falta de atención hacia las necesidades sociales y espirituales.

Este estudio ha aportado al desarrollo de las características sociodemográficas y en la elaboración del instrumento.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

En Lima 2022, Campos ⁽¹⁵⁾ elaboró un estudio titulado Calidad percibida del cuidado de enfermería de los pacientes post operados de un Hospital Nacional de Lima Metropolitana con el propósito de evaluar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería de los pacientes post operados. Esta investigación se llevó a cabo empleando un enfoque metodológico cuantitativo, con un diseño transversal y no experimental. La población total del estudio estuvo conformada por 230 pacientes, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 119 pacientes que se encontraban hospitalizados en el área de cirugía. Para evaluar la percepción sobre la calidad del cuidado de enfermería, se utilizó un instrumento estructurado denominado Escala de Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería. Los datos recopilados fueron registrados y analizados utilizando el paquete estadístico SPSS, versión 22. Los resultados mostraron que el 73 % de los pacientes consideraron que el cuidado recibido alcanzaba un nivel adecuado de calidad. Al desglosar los resultados por dimensiones específicas, se encontró que el 68 % de los pacientes percibió como adecuados los aspectos tangibles del cuidado, que incluyen elementos como la infraestructura física, los equipos utilizados y la presentación personal del personal de salud. En cuanto a los aspectos intangibles, que abarcan la empatía, la comunicación y la atención personalizada, el 76 % también manifestó haber recibido un nivel de atención considerado adecuado. A partir de estos hallazgos, se concluyó que es necesario implementar una evaluación constante de los procesos de gestión relacionados con el cuidado de enfermería dentro del entorno hospitalario. Esto permitiría

elevar los estándares de calidad en la atención brindada, asegurando un ambiente seguro, tanto para los pacientes como para sus familias, durante todo el proceso asistencial.

Aportó referente al marco teórico y las bases conceptuales del estudio.

En Arequipa 2022, Concha, et al ⁽¹⁶⁾ realizaron un estudio titulado Percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes oncológicos hospitalizados del instituto regional de enfermedades neoplásicas del sur. Arequipa, 2022 con el propósito de determinar la percepción de la calidad del cuidado enfermero que presentan los pacientes oncológicos hospitalizados. Este estudio fue diseñado para examinar un solo tema y se llevó a cabo en un único momento, sin extenderse en el tiempo ni hacer seguimiento posterior. No se trató de observar cambios a lo largo del tiempo, sino de capturar una visión puntual sobre cómo los pacientes percibieron la atención recibida. Para recolectar la información necesaria, se utilizó un cuestionario que formó parte de una encuesta más amplia enfocada en evaluar la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería. Los resultados mostraron que una gran parte de los participantes, equivalente al 68.7 %, opinó que la atención que recibió durante su hospitalización fue buena. Además, el 26.5 % consideró que la atención fue regular, mientras que solo un pequeño grupo, el 4.8 %, la calificó como deficiente. Al analizar con mayor detalle los distintos componentes del cuidado, se observó que el aspecto mejor valorado por los pacientes fue el relacionado con la competencia técnica y científica del personal de enfermería, con una aprobación del 77.1 %. En resumen, la impresión general de los pacientes con cáncer hospitalizados en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, en Arequipa, fue mayormente favorable. Los datos obtenidos reflejan que la mayoría de los pacientes se sintieron satisfechos con el cuidado de enfermería recibido, destacando especialmente el dominio técnico y el conocimiento

científico como factores clave en la construcción de esa percepción positiva.

El presente estudio ha aportado en la elaboración de los instrumentos recolección de datos.

En Huaraz en el 2022, Lucas, et al ⁽¹⁷⁾. realizaron un estudio denominado Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú para evaluar la calidad percibida por los pacientes hospitalizados en áreas de cirugía. Este estudio se realizó en pacientes internados en hospitales de Huaraz y se centró en ver cómo era el cuidado que recibían por parte de las enfermeras. Fue una investigación de tipo transversal, descriptiva y con análisis más detallado. Para revisar los datos se usaron métodos estadísticos sencillos que no necesitan muchos requisitos complicados. Los resultados dijeron que en el hospital público la mayoría, un 59 por ciento, pensaba que la calidad del cuidado no era buena. En cambio, en el hospital privado, el 61 por ciento creía que la atención fue más o menos aceptable. También se encontró que el trato entre enfermera y paciente tenía que ver con cuántas veces al día lo atendían y qué tanto dependía de los cuidados. Por otro lado, el estado del lugar también influía, sobre todo si había presupuesto para equipos y mejoras en la infraestructura. Al final, se concluyó que los pacientes que van a clínicas privadas sienten que reciben un mejor cuidado de enfermería en comparación con los que van a hospitales del Estado.

Este antecedente ha permitido confrontar el marco teórico respecto a la variable en estudio.

En Lima 2022, Velarde ⁽¹⁸⁾, realizó un estudio denominado Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía en un hospital peruano buscó entender si existe una relación clara entre cómo los pacientes perciben el cuidado humanizado por parte del personal de enfermería y el nivel de satisfacción que sienten con la atención recibida. Se trató de

una investigación de tipo observacional, transversal y analítica, en la que participaron 112 pacientes internados en los servicios de medicina y cirugía de un hospital de la Policía Nacional en Arequipa. Para recoger la información se usaron dos instrumentos: la tercera versión de la escala de percepción del cuidado humanizado de enfermería elaborada por Clinicountry y el cuestionario SERVQUAL, que mide la calidad del servicio. Del total de pacientes, el 54.5 por ciento eran hombres y el 41.1 por ciento tenían entre 31 y 50 años. Los resultados mostraron que el 65.2 por ciento percibió un alto nivel de cuidado humanizado, mientras que el 67.9 por ciento se sintió muy satisfecho con la atención recibida. El análisis confirmó que existe una relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los pacientes. Esto también se reflejó en aspectos específicos como el trato profesional de las enfermeras, su disposición para comunicarse y su actitud para atender las necesidades de los pacientes. Todos estos vínculos resultaron ser estadísticamente significativos con un valor p menor a 0.001. En resumen, el estudio concluyó que sí hay una relación importante entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Regional PNP Julio Pinto Manrique.

Su aporte de este estudio radicó en la discusión de resultados y en la guía para elaboración de las bases teóricas.

En Callao 2020, Céspedes, et al ⁽¹⁹⁾ realizaron un estudio titulado Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren-Es salud. Callao. 2020 El estudio se realizó con el objetivo de analizar cómo la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería, incluyendo sus distintas dimensiones, se relaciona con el nivel de satisfacción que experimentan durante su hospitalización. Para ello, se utilizó un diseño metodológico con enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo compuesta por un total

de 73 pacientes, a quienes se les aplicaron de forma simultánea dos instrumentos estructurados de recolección de datos: uno para evaluar su percepción sobre la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería y otro para medir su nivel de satisfacción como usuarios hospitalizados. Los resultados mostraron que una gran mayoría, específicamente el 93,3 %, manifestó sentirse medianamente satisfecha con la atención recibida durante su estancia hospitalaria. Al analizar los datos según las dimensiones evaluadas, se encontró que más del 60 % de los pacientes reportaron una satisfacción moderada en cada una de las áreas clave del cuidado enfermero. Estas áreas incluyeron la competencia técnica, la interacción interpersonal y la atención al confort físico y emocional del paciente. Las tres dimensiones fueron valoradas como medianamente favorables, con una clara tendencia hacia la satisfacción. Finalmente, se concluyó que las dimensiones de la calidad del cuidado tienen un impacto significativo en la percepción del paciente, especialmente en lo que se refiere al nivel técnico, ya que muchos de los usuarios prestaron especial atención a cada procedimiento realizado por las enfermeras durante la prestación de los cuidados, lo que influyó directamente en su nivel de satisfacción.

Este antecedente ha permitido incrementar la información en el marco teórico para confrontar los resultados obtenidos con otros autores.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

En Huánuco 2023, Chávez, et al ⁽²⁰⁾, realizaron un estudio titulado Calidad del cuidado de enfermería y la percepción de los familiares en el servicio de emergencia en hospital público Huánuco- 2023 con el propósito de relacionar entre la calidad del cuidado de enfermería y la percepción de los familiares. Este estudio se llevó a cabo con la intención de ver cómo se relaciona la calidad del cuidado que dan las enfermeras con lo que piensan los familiares sobre ese cuidado. Se utilizó un enfoque relacional y se trabajó con un diseño observacional, con proyección futura, de tipo transversal y con análisis, todo dentro de un modelo de estudio correlacional. Participaron dos grupos principales. El

primero fue un grupo de 40 enfermeros y enfermeras seleccionados sin usar sorteo, a quienes se les aplicó una lista de verificación para evaluar la calidad del cuidado que brindaban. El segundo grupo estuvo formado por 274 familiares de pacientes internados, quienes respondieron un cuestionario para compartir su opinión sobre la atención que se brindaba. Los resultados mostraron que había una relación directa y significativa, de intensidad moderada, entre la calidad real del cuidado y cómo lo percibían los familiares, con un coeficiente de 0.596 y un valor p de 0.000. Además, se encontró una relación aún más fuerte y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y cómo veían los familiares el seguimiento y control que hacían las enfermeras con los pacientes, con un coeficiente de 0.943. Estos datos permitieron aceptar la hipótesis de la investigación, confirmando que cuando mejora el nivel de cuidado de enfermería, también mejora la percepción que tienen los familiares sobre la atención brindada.

Este antecedente ha permitido determinar las variables que utilizaron con la finalidad de tomarlos en cuenta para este estudio.

En Tingo María 2022, Cueva ⁽²¹⁾, desarrolló un estudio titulado Percepción de los familiares de pacientes post operados sobre cuidados brindados por el profesional de enfermería en el servicio de cirugía - Hospital Tingo María, 2022 para determinar la percepción de los familiares de los pacientes post operados sobre los cuidados brindados por el profesional de enfermería. Este estudio fue de tipo observacional, con proyección futura, transversal y descriptivo. Se trabajó con un grupo de 180 familiares de pacientes que habían sido operados. Para recoger la información se utilizó la técnica de encuesta, y las respuestas fueron obtenidas mediante un cuestionario estructurado. Los resultados mostraron respuestas variadas dependiendo del aspecto del cuidado evaluado. Por ejemplo, el 29.4 por ciento de los participantes dijo que las enfermeras siempre respondían a sus preocupaciones, mientras que el 35.6 por ciento sintió que las orientaciones se daban solo de vez en cuando. Un 36.1 por ciento señaló que a veces les explicaban los

procedimientos. En cuanto a la comunicación, el 34.4 por ciento afirmó que siempre podían conversar con el personal, y el 60.5 por ciento mencionó que casi siempre les daban consejos para manejar la ansiedad. Además, el 38.3 por ciento dijo que sus preguntas eran respondidas ocasionalmente, el 68.3 por ciento indicó que el diálogo era frecuente, y el 41.7 por ciento señaló que siempre se explicaba la calidad del cuidado. En resumen, el 91.1 por ciento de los familiares tuvo una percepción positiva sobre el cuidado brindado a los pacientes luego de su operación. El análisis con la prueba estadística chi cuadrado confirmó que estos resultados fueron significativos, ya que el valor p fue menor a 0.05.

Dicho estudio sirvió de aporte para el marco teórico y en la elaboración de las dimensiones.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. MODELO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD DE NOLA PENDER

Bustamante, et al ⁽²²⁾ cuentan que la conocida teórica Nola Pender fue quien armó el Modelo de Promoción de la Salud. Este modelo sirve para entender mejor cómo las personas se hacen una idea sobre su salud. No solo se trata de lo que viven a diario, sino también de con quiénes se juntan y en qué tipo de ambiente les toca vivir. En eso influye todo, desde la cultura que los rodea hasta si tienen facilidades, si estudiaron o si su familia o amigos les dan el ejemplo. Tanto lo que uno piensa como lo que pasa afuera influye mucho para que alguien empiece a preocuparse más por sí mismo. Si además hay una buena razón o alguien que lo motive, entonces es más fácil que la persona se anime a cambiar sus costumbres y a cuidarse con más ganas y de forma constante.

Desde que este modelo fue creado, ha pasado por un proceso lento pero importante de cambios y mejoras. Con el tiempo, muchos profesionales y expertos en temas de salud han ayudado a perfeccionarlo, haciendo ajustes para que pueda usarse mejor en

distintos casos y con diferentes tipos de personas. Gracias a estas revisiones, el modelo se ha vuelto más completo y útil. Ahora permite entender con mayor claridad cómo se conectan las experiencias personales de alguien, las personas con las que convive frecuentemente y el entorno en el que vive y trabaja. Esta comprensión más amplia ayuda a ver con más claridad cómo todos estos factores influyen en las decisiones que una persona toma sobre su salud. La versión más reciente y completa del modelo explica mucho mejor por qué una persona decide cambiar sus costumbres, dejar prácticas que le hacen daño y empezar a hacer cosas que mejoren su bienestar físico y emocional, logrando así sentirse mejor y llevar una vida más equilibrada (23).

Dicha teoría aportó en mi estudio respecto a la cooperación de parte del profesional de enfermería para establecer y promover los cuidados adecuados al paciente.

2.2.2. TEORÍA DEL AUTOCUIDADO DE DOROTHEA OREM

Según Naranjo, et al (24) refirieron que la idea principal de esta teoría se basa en reconocer lo importante que es que cada persona pueda encargarse de sus propias necesidades básicas para cuidar su vida, mantener su salud y sentirse bien en general. Esta perspectiva, planteada por Orem, señala que muchas veces las personas pueden llevar a cabo sus actividades de autocuidado por su cuenta. Pero cuando no lo logran, ya sea por problemas físicos, emocionales u otras razones, se produce lo que se conoce como un déficit de autocuidado. En ese momento es cuando la enfermería entra a tallar con un papel clave. Las y los profesionales de enfermería intervienen para brindar el apoyo necesario y así cubrir esas necesidades que la persona no puede atender sola. Según cuánto apoyo requiera el paciente, la teoría plantea tres tipos de sistemas de atención de enfermería. El sistema totalmente compensatorio es para quienes no pueden hacer nada por sí mismos y necesitan ayuda total. El sistema parcialmente compensatorio se da cuando la persona puede hacer algunas cosas, pero igual requiere

apoyo. Y el sistema de apoyo-educación se aplica a quienes tienen la capacidad de aprender a cuidarse, pero necesitan que les orienten y enseñen cómo hacerlo bien. Estas categorías permiten adaptar la atención de enfermería según el grado de independencia de cada persona.

Una de las funciones más valiosas de este modelo es que permite evaluar con claridad qué tanto apoyo necesita una persona para poder encargarse de su propio cuidado. Sirve como una guía organizada para que el personal de salud analice con cuidado en qué aspectos el paciente tiene dificultades para atender sus necesidades del día a día. Al conocer esas limitaciones, se puede determinar con precisión en qué puntos necesita ayuda y cuánto acompañamiento requiere para asegurar que se cubran sus necesidades básicas de salud. Gracias a este modelo, el personal de enfermería puede armar planes de atención hechos a la medida. Estos planes no solo se basan en lo que se observa a nivel clínico, sino también en cómo se siente emocionalmente el paciente, qué tanto puede hacer físicamente y en qué etapa de su proceso de recuperación o enfermedad se encuentra. Tener esta mirada amplia permite brindar un cuidado más acertado y a la vez más humano. En el mejor de los casos, este modelo busca que la persona llegue a ser lo más independiente posible, ayudándola a tomar las riendas de su salud y a decidir qué hacer para vivir de forma más saludable. Pero cuando esa independencia no se puede lograr del todo, el modelo ofrece una forma clara de saber cuándo y cómo intervenir. Enseña a las enfermeras a no reemplazar al paciente, sino a estar presentes de manera significativa, apoyando solo donde hace falta, sin quitarle su autonomía. Así, incluso las personas con más limitaciones pueden recibir todo el cuidado necesario para sentirse seguras, mejorar poco a poco y vivir con mejor calidad de vida ⁽²⁵⁾.

Esta teoría aportó en mi estudio en la importancia de brindar cuidados adecuados para obtener una percepción favorable.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Percepción. Según Salcedo, et al ⁽²⁶⁾ explican que la percepción es un proceso cognitivo complejo que permite a las personas darle sentido al mundo que las rodea. Este proceso no se limita solo a recibir información sensorial de forma directa. Más bien, incluye una serie de acciones mentales mediante las cuales cada persona analiza, interpreta y organiza lo que percibe a través de sus sentidos. Datos como sonidos, imágenes u olores son recogidos constantemente por los órganos sensoriales, pero lo que les da verdadero sentido es cómo el cerebro los acomoda e interpreta. Ese significado que se le da a lo que se percibe no nace de la nada. Está influenciado por lo que cada persona ya conoce, por lo que ha vivido, por lo que espera que ocurra y por el entorno cultural en el que ha crecido o vive actualmente. Por eso se dice que la percepción es una forma única que cada persona tiene de entender la realidad. No se trata de una grabación exacta de lo que sucede afuera, sino de una construcción activa de sentido que ayuda a cada quien a moverse y reaccionar en el mundo de una forma que le resulta familiar y lógica ⁽²⁷⁾.

La forma en que se da este proceso es considerada subjetiva, lo que quiere decir que no ocurre igual en todas las personas. Incluso cuando varias personas viven exactamente la misma situación, la manera en que cada una la interpreta puede ser muy distinta. Estas diferencias en la percepción se deben a una combinación de factores tanto internos como externos. Por ejemplo, los estados emocionales como el estrés, la alegría o el miedo pueden influir en cómo se recibe y procesa la información. También entran en juego aspectos cognitivos, como las creencias, los recuerdos o el nivel de atención de cada persona, que afectan lo que notan y cómo entienden lo que ocurre. A esto se suman las influencias sociales, como la educación, la cultura en la que crecieron y la forma en que se relacionan con los demás. Todo eso hace que la percepción no sea algo fijo ni igual para todos, sino una experiencia dinámica y muy personal, que se filtra a través de la historia de vida de cada quien ⁽²⁸⁾.

Percepción de pacientes. Gómez y sus colegas explicaron este concepto como la forma en que cada paciente entiende y valora la atención

que recibe por parte del personal de salud. Esta valoración está fuertemente influenciada por la experiencia personal de cada uno, lo que incluye sus vivencias anteriores con el sistema de salud, cómo se sienten en ese momento tanto física como emocionalmente, los valores culturales con los que crecieron y las expectativas que tienen al momento de buscar atención médica. La percepción que forman no se limita a si el tratamiento funcionó o no, sino que toma en cuenta muchos aspectos del trato recibido. Entre los factores que influyen en esta percepción están la manera en que el personal se comunica con el paciente, el nivel de empatía y calidez que demuestra, la confianza que genera por su capacidad técnica, el hecho de que la atención se sienta adaptada a su situación particular y si se siente respetado durante todo el proceso. Todos estos elementos se mezclan para formar una opinión subjetiva que afecta no solo qué tan satisfecho se siente el paciente, sino también qué tanto confía en el sistema de salud y si está dispuesto a seguir las indicaciones médicas o volver a atenderse allí en el futuro ⁽³⁰⁾.

Así también Vargas, et al ⁽³¹⁾ destacan que la percepción que los pacientes forman sobre los distintos aspectos de la atención que reciben cumple un papel clave en cómo responden a su experiencia de salud. Cuando los pacientes sienten que han sido tratados con empatía, respeto y una buena comunicación, es mucho más probable que se sientan satisfechos con la atención recibida. Esa satisfacción no es solo una sensación pasajera, sino que influye directamente en su disposición a participar activamente en su propio proceso de recuperación. Estas percepciones positivas también tienen un impacto fuerte en la adherencia al tratamiento. Cuando los pacientes confían en el personal de salud y sienten que el cuidado ha sido pensado para sus necesidades, suelen seguir con mayor compromiso las indicaciones médicas y se involucran con más seguridad en los tratamientos de largo plazo. Además, el hecho de sentirse comprendidos y cuidados de una forma cercana y respetuosa fortalece la relación de confianza entre ellos y el equipo de enfermería. Todo esto demuestra que el cuidado humanizado no es solo una forma de pensar, sino una práctica concreta que mejora la calidad de la atención y los resultados en la salud de los pacientes.

Calidad de cuidado. Donde los autores Ramírez, et al ⁽³²⁾ definen este concepto como el grado en que los servicios de salud cumplen con altos estándares de atención en diferentes aspectos. Esto incluye que la atención brindada sea segura, evitando daños y errores médicos, que realmente logre los resultados de salud esperados, y que esté alineada con las preferencias personales, los valores y el entorno cultural de cada paciente. Además, la atención debe llegar en el momento oportuno, sin retrasos innecesarios, y debe usar de manera eficiente los recursos disponibles para evitar desperdicios. También es fundamental que el acceso a estos servicios sea equitativo, sin importar el origen, la condición social o el lugar donde viva la persona. En conjunto, esto muestra la capacidad del sistema de salud y de sus profesionales para responder a las necesidades de los pacientes de manera integral y respetuosa, brindando no solo tratamientos, sino una experiencia completa que realmente aporte a su bienestar general.

Por otro lado, Mijangos, et al ⁽³³⁾ señalaron que la calidad del cuidado en salud se evalúa tomando en cuenta distintos aspectos clave que forman parte de un análisis amplio y detallado. Uno de los puntos fundamentales es la efectividad de los tratamientos, es decir, si las intervenciones médicas logran realmente mejorar la salud de los pacientes según lo esperado. Otro aspecto igual de importante es la seguridad con la que se prestan los servicios, asegurando que las personas no sean expuestas a riesgos innecesarios ni sufran daños evitables durante su atención. Además, la calidad se mide también por la facilidad con la que los pacientes pueden acceder a los servicios que necesitan, sin que su situación social, económica o el lugar donde viven sea un obstáculo. La equidad en la atención también es clave, ya que implica brindar el mismo nivel de calidad a todas las personas, sin importar sus diferencias o condiciones. Por último, la satisfacción del paciente es un indicador central, pues refleja cómo se sintieron respecto a la atención recibida, si fueron tratados con respeto, si se sintieron escuchados y bien atendidos durante todo el proceso. Todos estos elementos juntos permiten tener una visión más completa de lo que significa ofrecer un cuidado de salud de calidad.

Profesionalismo. Donde Escobar, et al ⁽³⁴⁾ hablaron sobre cómo los pacientes forman una opinión sobre las cualidades profesionales de las enfermeras y enfermeros que los atienden. Esta evaluación no se basa solo en lo que ven superficialmente, sino que abarca varios aspectos que incluyen tanto lo técnico como lo ético en la práctica de la enfermería. Las personas observan si el personal demuestra tener buenas habilidades clínicas, es decir, si realiza los procedimientos médicos de manera correcta y con seguridad. También prestan atención al nivel de conocimiento que muestran al explicar diagnósticos, tratamientos o al responder preguntas sobre la salud. Otro punto igual de importante es la conducta ética que demuestran durante toda la atención. Esto incluye si siguen las normas profesionales, actúan con honestidad, respetan los derechos de los pacientes y mantienen la confidencialidad en todo momento. Además, los pacientes valoran si las enfermeras tienen la capacidad de tomar decisiones bien pensadas e informadas, especialmente cuando se presentan situaciones difíciles o muy delicadas a nivel emocional. En conjunto, la forma en que los pacientes perciben la competencia y el profesionalismo del personal de enfermería se basa en lo que observan, en cómo se comunican, en la coherencia ética que mantienen y en su habilidad para actuar con calma y eficacia frente a los desafíos más complejos.

Campillo, et al ⁽³⁵⁾ señalaron que los pacientes forman una idea sobre el profesionalismo del personal de salud no solo por lo que hacen en lo clínico, sino también por varios factores que tienen que ver con el trato y la ética. Uno de los aspectos más importantes es el respeto que sienten durante la atención. Esto incluye cómo les hablan, si se cuida su dignidad y si realmente se les escucha cuando expresan sus preocupaciones. Además, los pacientes están muy atentos a cómo se maneja su información personal y médica. Cuando se respeta su confidencialidad en todo momento, se refuerza la idea de que el equipo es responsable y actúa con ética. Otro punto clave es la constancia en la calidad del cuidado. Las personas se sienten más seguras y valoradas cuando reciben una atención de buena calidad de manera continua, y no solo dependiendo del día, del turno o de quién los atienda. Cuando estos elementos se juntan (el respeto, la privacidad y una atención confiable)

construyen una percepción sólida de profesionalismo. Esa percepción, a su vez, fortalece de manera significativa la confianza del paciente en el equipo de salud, haciéndolo sentir más seguro y conforme con el servicio recibido. En definitiva, cuando hay profesionalismo en cada encuentro, la experiencia de cuidado mejora desde la perspectiva del paciente.

Comunicación. Al respecto Rocha, et al ⁽³⁶⁾ explicaron que esta dimensión de la atención pone énfasis en lo importante que es la calidad de la comunicación entre el personal de enfermería y los pacientes, tanto en lo que se dice como en lo que no se dice. Una buena comunicación en salud no consiste solo en pasar información, sino en hacerlo de una manera que genere confianza, comprensión y tranquilidad. Los pacientes dependen mucho de cómo se les explican las enfermedades, los tratamientos o los procedimientos, sobre todo en momentos de preocupación o incertidumbre. Pero no solo cuenta lo que se dice con palabras. Los pacientes también perciben y reaccionan ante gestos, expresiones del rostro, el tono de voz y la forma en que se les mira o se les trata físicamente. Estos detalles no verbales pueden ayudar a que el paciente se sienta más seguro o, por el contrario, aumentar su incomodidad si no están bien manejados. Igualmente importante es la capacidad de los enfermeros para escuchar activamente, es decir, no solo oír lo que dice el paciente, sino también captar cómo se siente, hacer preguntas que ayuden a entender mejor su situación y responderle con empatía y paciencia. Esta dimensión influye mucho en cómo el paciente percibe la calidad de la atención y si se siente respetado y seguro durante todo el proceso.

Técnica. Matta ⁽³⁷⁾ señaló que la precisión técnica en la enfermería no se limita a habilidades puntuales, sino que abarca una variedad de tareas clave que requieren exactitud, constancia y profesionalismo. Entre ellas se encuentra la recolección adecuada de muestras biológicas, asegurando que el procedimiento sea estéril, rápido y lo menos incómodo posible para el paciente. También incluye la administración correcta de medicamentos, lo cual implica prestar mucha atención a las dosis, horarios y formas de aplicación para evitar errores y garantizar que el tratamiento sea efectivo.

Además, las y los enfermeros deben tener un buen manejo de los equipos médicos, asegurándose de usarlos correctamente para apoyar los diagnósticos o tratamientos. Otro aspecto fundamental es la observación cuidadosa y el monitoreo constante del estado físico y emocional del paciente, ya que esto permite detectar a tiempo cualquier complicación o cambio que necesite atención médica. Cuando los pacientes notan este nivel de habilidad técnica y precisión, suelen desarrollar una mayor confianza en la atención que reciben. Esa confianza no solo los hace sentir más seguros, sino que también mejora la imagen que tienen del personal de enfermería, viéndolos como profesionales competentes, atentos y confiables.

Humana. Siendo así Moreno, et al ⁽³⁸⁾ explicaron que brindar una atención humana en los servicios de salud no se trata solo de cumplir con tareas clínicas o seguir procedimientos. Va mucho más allá: implica un compromiso auténtico de tratar a los pacientes no como simples casos médicos, sino como personas completas que merecen respeto, empatía y compasión en todo momento. Este tipo de cuidado exige que el personal de salud se relacione con los pacientes reconociendo sus emociones, miedos, valores y situaciones personales. Crear un entorno que fomente la confianza y el confort implica estar atentos no solo a las necesidades físicas, sino también a las emocionales, lo que incluye mantener un ambiente tranquilo, usar un lenguaje amable e inclusivo, y hacer que el paciente participe en las decisiones sobre su propia atención. Cuando el paciente siente que lo tratan con humanidad y respeto, es más probable que se sienta emocionalmente seguro, valorado y acompañado. Esta conexión emocional influye mucho en su nivel de satisfacción y en cómo percibe la calidad del cuidado recibido, haciendo que su experiencia en el sistema de salud no solo sea más agradable, sino también más significativa y positiva.

Entorno. Santos, et al ⁽³⁹⁾ refirieron que el entorno físico y organizativo en el que se brinda la atención de salud cumple un papel fundamental en cómo el paciente vive su experiencia. Un espacio bien diseñado y que brinde apoyo contribuye de manera significativa al confort y la estabilidad emocional del paciente, al ofrecer un ambiente limpio, tranquilo y ordenado que favorece la

recuperación. Este tipo de entorno ayuda a reducir la ansiedad, genera una sensación de calma y hace que el paciente se sienta más cómodo durante sus consultas o estancias en el hospital. Además, cuando el entorno está bien gestionado, con procesos organizados, personal atento y recursos accesibles, los pacientes tienden a percibir la atención como más profesional, coordinada y eficiente. La manera en que se mantiene y organiza un establecimiento de salud influye en si los pacientes confían o no en el equipo y en la calidad del servicio que reciben. Al reducir la confusión, los retrasos y las fuentes de estrés dentro del espacio de atención, el entorno mismo se convierte en un elemento clave que contribuye a una experiencia de salud más fluida, tranquila y positiva.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H_i: La percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería es bueno en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024.

H_o: La percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería no es bueno en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

H_{i1}: Las características sociodemográficas tienen significancia con la percepción sobre calidad de cuidados de enfermería de los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.

H_{o1}: Las características sociodemográficas no tienen significancia con la percepción sobre calidad de cuidados de enfermería de los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.

H_{i2}: La percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión profesionalismo es bueno en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

H₀₂: La percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión profesionalismo es regular en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

H_{i3}: La percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión comunicación es bueno en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

H₀₃: La percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión comunicación es regular en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

H_{i4}: La percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión técnica es bueno en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

H₀₄: La percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión técnica es regular en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

H_{i5}: La percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión humana es bueno en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

H₀₅: La percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión humana es regular en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

H_{i6}: La percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión entorno es bueno en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024.

H₀₆: La percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería según dimensión entorno es regular en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE 1

- Percepción de pacientes

2.5.2. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN

- Edad
- Sexo
- Grado de instrucción
- Procedencia
- Ocupación

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	VALORES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
VARIABLE 1								
Percepción	Es la forma en que los pacientes interpretan y valoran las acciones, actitudes y competencias de los enfermeros durante la atención.	Interpretación de los pacientes acerca de los cuidados de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.	Profesionalismo	Categórica		Revisión de equipos Resolución de dudas Si tiene problema lo resuelve oportunamente Información/comprendible	Nominal	Cuestionario de percepciones.
			Comunicación	Categórica	Muy bueno Bueno Regular Malo	Trato recibido Información a familiares Llama por su nombre Explica el procedimiento Información/enfermedad Información temas no relacionados/enfermedad	Nominal	
			Técnica	Categórica		Enfermero es capacitado Cree que el enfermero conoce sus funciones La información sobre su estado salud es regular El desempeño brindado por enfermero es: bueno El personal cuenta con el conocimiento adecuado Se siente seguro	Nominal	

				Lavado/manos/enfermera		
				Tiempo adecuado		
				Acudir con rapidez		
		Humana	Categorica	Enferm/presta atención	Nominal	
				La enfermera saluda y se despide de usted		
				La enfermera es amable		
				Información a familiares		
				Ambientes cómodos		
				Privacidad		
		Entorno	Categorica	Materiales necesarios	Nominal	
				Facilidad para descanso		
				Alternativas alimenticias		
				Confort		
				Estancia tolerable		
VARIABLE DE CARACTERIZACION						
Características sociodemográficas	Atributos que describen a los individuos y grupos dentro de una población en función de variables sociales y demográficas como edad, sexo, nivel educativo, ocupación, ingresos, estado civil, etnia, lugar	Descripción de los atributos sociodemográficos de los pacientes del servicio de Cirugía Hospital de Tingo María 2024.	Sociodemográfica	Numérica	Edad / años	De razón
				Categorica	Femenino Masculino	Sexo Nominal
				Categorica	Sin estudios Primaria Secundaria Técnico Superior	Grado de instrucción Ordinal
				Categorica	Rural Urbano Urbano marginal	Procedencia Nominal
				Categorica	Ama de casa Empleado	Ocupación Nominal
						Cuestionario de características sociodemográficas

de residencia y religión	Público y/o Privado Negociant e Otros
-----------------------------	---

CAPÍTULO III

MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

- En cuanto al enfoque del análisis y a la naturaleza de los resultados, el estudio se clasificó como observacional, ya que la investigadora no intervino en ninguna variable y se limitó a registrar los resultados tal como ocurrieron de manera natural durante la recolección de datos.
- En lo relacionado con la planificación de la toma de datos, el estudio fue de tipo prospectivo, dado que la investigadora participó activamente en la recolección de la información mientras esta se generaba en tiempo real.
- Respecto al número de veces que se midieron las variables, el estudio fue transversal, porque los datos se recopilaron y analizaron en un solo momento, sin realizar mediciones en diferentes periodos.
- Según la cantidad y el tipo de variables consideradas, el estudio fue de tipo descriptivo, ya que se centró en mostrar las características de los datos mediante un análisis estadístico univariado.

3.1.1. ENFOQUE

Este estudio fue de tipo cuantitativo, ya que se usó estadística sencilla para conocer y entender cómo ven los pacientes la calidad del cuidado que reciben de parte del personal de enfermería que los atiende.

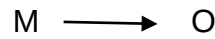
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Este estudio fue planteado como descriptivo, según lo que se quería lograr, y se enfocó en revisar la información para entender cómo ven los pacientes la calidad del cuidado que reciben por parte de las enfermeras en el área de cirugía del hospital de Tingo María.

3.1.3. DISEÑO METODOLÓGICO

Este estudio usó un diseño descriptivo, y eso se explicó y se mostró con claridad en el esquema que sigue:

DIAGRAMA:



Dónde:

- **M:** Muestra
- **O:** Percepción de los pacientes

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Las personas que formaron parte del estudio fueron 200 pacientes que recibieron atención en el área de cirugía del Hospital.

a) Criterios de inclusión. - Se incluyó pacientes.

- Ambos sexos mayores de 18 años atendidos en el servicio de cirugía.
- Que estuvieron presentes en el momento de la aplicación.
- Personas que firmaron su consentimiento y quisieron participar por decisión propia y con total libertad en el estudio.

b) Criterios de exclusión. - Se excluyó pacientes.

- Atendidos en otros servicios menos cirugía.
- Pacientes menores de 18 años.
- Que no estuvieron presentes en el momento de la aplicación.

- Personas que no firmaron su consentimiento y no quisieron participar por decisión propia y con total libertad en el estudio.
- **Ubicación de la población en espacio y tiempo:**

Ubicación en el espacio: Este estudio se llevó a cabo en el Hospital de Tingo María, que se encuentra en la avenida Ucayali número 114, en la provincia de Leoncio Prado, distrito de Rupa Rupa, en el departamento de Huánuco, Perú.

Ubicación en el tiempo: El presente estudio de investigación se ha realizado durante el año 2024.

3.2.2. MUESTRA

- **Unidad de análisis:** Los que formaron parte del estudio fueron pacientes del área de cirugía del Hospital de Tingo María que cumplían con los requisitos.
- **Unidad de muestreo:** Los que participaron en el estudio fueron pacientes del área de cirugía del Hospital de Tingo María, a quienes se les aplicó una encuesta para saber cómo veían el cuidado recibido.
- **Marco Muestral:** El marco muestral estuvo constituida por la nómina de registro diarios de ingreso y egresos de pacientes del servicio de Cirugía Hospital de Tingo María.
- **Tamaño de muestra:** La cantidad de personas que formaron parte del estudio se calculó tomando en cuenta un 95 por ciento de confianza y un 5 por ciento de margen de error. Para eso se usó la fórmula que se aplica en este tipo de estudios:

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{e^2 x (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Donde:

N= Totalidad de la población.

$Z\alpha = 1.96^2$ (si la seguridad o nivel de confianza es del 95%).

p= proporción deseada (en este caso 50% = 0.5).

q= 1 – p (en este estudio 0.5 = 0.95).

e= margen de error o error de precisión (5% o 0.05).

Reemplazando datos para la población descrita obtenemos:

$$n = \frac{200 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 132 pacientes

Por tanto, la muestra final de análisis fueron 132 pacientes

- **Tipo de muestreo:**

Se usó un muestreo aleatorio simple, tomando en cuenta quién podía o no participar, hasta tener la muestra completa.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

a) **Técnica.** Se aplicaron la encuesta para recolectar información en el paciente de cirugía Hospital de Tingo María.

b) **Instrumento.** Se aplicaron el cuestionario de preguntas.

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO 1	
1. Técnica de administración	Encuesta
2. Nombre de instrumento	Cuestionario para identificar las características sociodemográficas
3. Autor	Adaptado por Pérez C- 2024
4. Objetivo del instrumento.	Conocer cómo los pacientes ven y valoran el cuidado que reciben de las enfermeras
5. Forma	personalizado
6. Estructura del instrumento	Consta de 6 preguntas: características sociodemográficas con 6 reactivos (edad, sexo, grado de estudio, procedencia, nivel de economía, ocupación)

7.Momento de aplicación.	El instrumento se aplicará durante el horario de visita a los pacientes
8.Tiempo de aplicación.	Tiempo aproximado: 5 minutos

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO 2	
1. Técnica de administración	Entrevista
2. Nombre de instrumento	Cuestionario para identificar la percepción del paciente sobre calidad de atención Modelo SERVQUAL ⁽⁴⁰⁾ .
3. Autor	Adaptado por Pérez C- 2024
4. Objetivo del instrumento.	Conocer cómo los pacientes ven y valoran el cuidado que reciben de las enfermeras
5.Estructura del instrumento	Consta de 5 dimensiones; dimensión percepción del profesionalismo, el cual consta de 5 ítems, dimensión percepción comunicación, el cual consta de 8 ítems, dimensión percepción técnica, el cual consta de 10 ítems, dimensión percepción sobre dimensión humana, el cual consta de 9 ítems, dimensión entorno, el cual consta de 10 ítems
6.Codificación/respuestas	No sabe, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.
7. Medición del instrumento	Percepción Muy Bueno: De 127 a 168 puntos Bueno De 85 a 126 puntos Regular: De 43 a 84 puntos Malo De: 0 a 42 puntos
8. Momento de aplicación.	El instrumento se aplicará durante el horario de visita
9. Tiempo de aplicación.	10 minutos por cada paciente
10. Validación	V Aiken: 0,96%.

c) Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos. El instrumento fue validado por 7 expertos en el tema siendo rectificados antes de su aplicación comprobando su validez con el coeficiente de AIKEN.

Validez racional. Se realizó una revisión de toda la información relacionada con la percepción de los pacientes sobre calidad de cuidados; consultando en libros, artículos científicos, revistas, tesis, etc., que permitió realizar una adecuada delimitación categórica, conceptual y operacional de las variables en estudio.

Validez por jueces expertos. Se seleccionaron 7 jueces expertos, quienes fueron docentes de investigación, profesionales de enfermería, y otros especialistas en la temática en estudio; quienes evaluaron la representatividad de los instrumentos de investigación, minimizando el

sesgo en el planteamiento de los ítems en relación a las variables en estudio; concordando todos los expertos en que los instrumentos de recolección de datos estaban orientados al cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación; por otra parte algunas de las observaciones y recomendaciones brindadas por los expertos fueron:

Criterios de evaluación por jueces y expertos

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PARÁMETRO A EVALUAR
1	CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado
2	OBJETIVIDAD	Los ítems están expresados en conductas observables
3	ACTUALIDAD	Los ítems están adecuados al avance de la ciencia
4	ORGANIZACIÓN	Los ítems están organizados de manera lógica
5	SUFICIENCIA	Los ítems de cada dimensión son suficientes
6	INTENCIONALIDAD	Los ítems son adecuados para valorar los instrumentos de investigación
7	CONSISTENCIA	Los ítems están basados en aspectos teóricos y científicos
8	COHERENCIA	Los ítems tienen relación lógica con la dimensión que están midiendo
9	METODOLOGÍA	La estrategia utilizada responde al propósito de la investigación
10	PERTINENCIA	Los ítems son útiles y adecuados para la investigación

Para el proceso de validación, todos los expertos recibieron una carta con la solicitud de participar como experto y un sobre con un formulario que contiene materiales de validación de contenido, incluyendo herramientas de recolección de datos, matriz de consistencia de la encuesta, formulario de criterios de evaluación de expertos, hoja de observación, cada experto expresó una opinión sobre el contenido, estructura y forma, y luego firma un certificado de inspección expresando una opinión de idoneidad basada en tres criterios: válido, válido después de la corrección y no aplicable. Examinando las opiniones de diferentes expertos, la mayoría de los expertos consideró que la herramienta de recolección era adecuada porque estaban orientados al logro de los objetivos de la investigación, por lo que las variables estudiadas se

midieron adecuadamente; también proporcionaron individualmente algunos aportes y sugerencias para optimizar el nivel de información recopilada:

Validez por consistencia interna (confiabilidad). Se hizo una prueba previa con un grupo de 20 pacientes que no eran parte de la población principal del estudio. Estas personas fueron elegidas por facilidad y no al azar, y las respuestas que dieron no se tomaron en cuenta para la muestra final.

La prueba piloto fue útil para ver cómo funcionaban los instrumentos dentro del lugar donde se hizo el estudio. Ayudó a encontrar palabras difíciles de entender, preguntas mal planteadas y errores de escritura. Además, permitió calcular cuánto tiempo se necesitaba para llenar cada uno de los formularios y saber cuánto se gastó en total al realizar esta primera parte del trabajo.

Para ver si el instrumento era confiable, se hizo una prueba piloto. Se usó el Alfa de Cronbach para medirlo, y el resultado fue de 0.747. Eso mostró que el instrumento tenía buena coherencia en sus respuestas y que servía bien para usarlo en el estudio.

Procedimientos de recolección de Datos:

Los pasos que se pensaron para juntar la información fueron estos:

- Se solicitó autorización al director ejecutivo del Hospital Tingo María.
- Se dio a conocer a los participantes los propósitos del estudio.
- Se efectuó el registro de los pacientes en el servicio de cirugía.
- Se explicaron respecto a la firma y consentimiento informado.
- Se entregó el instrumento a la unidad de estudio.
- Se realizó el registro de los datos obtenidos.

3.4. TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Procesamiento de los datos: Para trabajar los datos se armó una base usando el programa SPSS versión 25 y también Excel, donde se organizó y guardó toda la información. Después, los resultados se presentaron en tablas con sus respectivos gráficos para explicarlos de forma más clara.

3.4.1. ANÁLISIS DE LOS DATOS

Análisis Descriptivo en Inferencial:

En este estudio, los datos se organizaron y se mostraron usando tablas claras y gráficos que representaban bien las variables analizadas. Esto ayudó a que el análisis e interpretación se hicieran de manera más completa y en línea con los objetivos del trabajo. Para revisar las relaciones entre las variables, se aplicaron métodos estadísticos no paramétricos, usando la prueba de chi cuadrada. Se consideró que había una relación importante cuando el valor p era menor a 0.05, lo que dio más respaldo a los resultados.

Para lo cual se tuvo en cuenta el ritual de Hipótesis siendo como sigue:

1. Formulación de hipótesis: en el presente estudio la hipótesis a contrastar es:

Hi: La percepción de los pacientes sobre calidad en los cuidados de enfermería es regular en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024.

Hi: La percepción de los pacientes sobre calidad en los cuidados de enfermería no es regular en el servicio de Cirugía Hospital de Tingo María 2024.

2. Nivel de significancia: Este estudio se trabajó con un nivel de confianza del 95 por ciento, lo que **quiere** decir que se aceptó un

margen de error máximo del 5 por ciento al rechazar la hipótesis nula.

- 3. Elección de la prueba estadística:** Se eligió la prueba estadística tomando en cuenta un conjunto de seis criterios bien definidos:

Nº	CRITERIOS DE SELECCIÓN	DESCRIPCIÓN OPERATIVA
1	Tipo de estudio	Estudio descriptivo
2	Nivel de estudio	Nivel descriptivo
3	Diseño de estudio.	Diseño descriptivo simple
4	Objetivo estadístico	Identificar diferencias significativas en la comparación de frecuencias observadas
5	Escalas de medición de las variables	La escala de la medición de la variable es ordinal.
6	Comportamiento de los datos	Por ser la variable principal de tipo cualitativa se manipulará una prueba estadística no paramétrica.

- 4. Lectura del valor p calculado:** Se va a sacar el valor p como resultado del análisis de los datos con el programa SPSS versión 23.

- 5. Tomas de decisión estadística:** Se efectuó en base a un par de criterios de elección:

- Si el valor p es ≤ 0.05 ; se rechazará la hipótesis nula y se aceptará la hipótesis de investigación.
- Si el valor p es > 0.05 ; se aceptará la hipótesis nula y se rechazará la hipótesis de investigación.

Este paso se va a hacer tanto en lo general como en cada parte del estudio, para poder sacar bien las conclusiones de la investigación.

3.5. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

En cuanto a las consideraciones éticas se tuvo en cuenta la custodia de los datos, las cuales fueron utilizados para fines de estudio. También se tuvo en cuenta el consentimiento informado a cada participante.

- **Principios de autonomía:** Mientras se hacía la investigación, se cuidó que los pacientes sean tratados con respeto, se protegió su bienestar y se valoró lo que compartieron en los consentimientos firmados.
- **Principios de beneficencia:** La presente investigación no expuso los resultados proporcionados teniendo en cuenta el consentimiento informado aceptado por paciente.
- **Principios de no maleficencia:** Por eso, las personas que formaron parte del estudio no sufrieron ningún maltrato físico ni se sintieron afectadas emocionalmente.
- **Principios de justicia:** Este principio permitió a todas los pacientes la posibilidad de participar en el estudio sin ser discriminado por algún motivo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 1. Descripción según las características sociodemográficas de los pacientes del servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

Características sociodemográficas	N= 132	
	fi	%
Grupo atareo		
Joven: De 18 a 29 años	27	20,5
Adulto: De 30 a 59 años	68	51,5
Adulto mayor: De 60 y más años	37	28,0
Sexo		
Femenino	46	34,8
Masculino	86	65,2
Grado de estudios		
Primaria incompleta	11	8,3
Primaria completa	31	23,5
Secundaria incompleta	35	26,5
Secundaria completa	34	25,8
Superior	12	9,1
Sin estudios	9	6,8
Procedencia		
Urbana	35	26,5
Rural	97	73,5
Nivel de economía		
Alto	2	1,5
Medio	56	42,4
Bajo	74	56,1
Ocupación		
Ama de casa	26	19,7
Empleado Público y/o Privado	14	10,6
Negociante	18	13,6
Otros	74	56,1

Fuente. Encuesta 2024

De acuerdo a las características sociodemográficas, en mayores porcentajes con el 51,5% fueron adultos de 30 a 59 años; un 65,2% pertenecieron al sexo masculino; el 26,5% tuvieron secundaria incompleta; 73,5% procedieron de zona rural; 56,1% tuvieron un nivel de economía bajo y el 56,1% tuvieron otros tipos de ocupación.

Tabla 2. Descripción según los ítems de la dimensión profesionalismo de la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

Ítems dimensión profesionalismo	N= 132									
	No sabe		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Revisaba y controlaba con frecuencia los equipos que usted tenía colocados.	1	0,8	0	0,0	90	68,2	28	21,2	13	9,8
Cuándo usted ha tenido dudas sobre su enfermedad, ¿el Personal de Enfermería se las ha resuelto?	0	0,0	0	0,0	41	31,1	81	61,4	10	7,6
¿Cuándo usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado), ¿el Personal de Enfermería lo resolvió oportunamente? Cree usted	1	0,8	0	0,0	48	36,4	75	56,8	8	6,1
¿Durante su permanencia en el servicio de cirugía ha sentido que el Personal de Enfermería se interesaba por resolver y solucionar sus problemas?	0	0,0	3	2,3	29	22,0	89	67,4	11	8,3
¿La información que le proporciona el Personal de Enfermería es comprensible?	1	0,8	2	1,5	38	28,8	76	57,6	15	11,4

Fuente. Encuesta 2024

Como se puede observar según los ítems de la dimensión profesionalismo, en 4 de los 5 ítems fueron en mayores porcentajes el indicador bueno y solo en 1 predominó el indicador regular.

Tabla 3. Descripción según los ítems de la dimensión comunicación de la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

Ítems dimensión comunicación	N= 132									
	No sabe		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Opinión tiene sobre el trato recibido por parte del Personal de Enfermería que lo atendió.	1	0,8	0	0,0	83	62,9	38	28,8	10	7,6
Sus familiares fueron atendidos e informados por el Personal de Enfermería.	0	0,0	3	2,3	36	27,3	84	63,6	9	6,8
El Personal de Enfermería lo llama por su nombre al momento de atenderlo.	1	0,8	2	1,5	24	18,2	94	71,2	11	8,3
Cómo considera usted al personal que le atendía se identificaba con su nombre.	0	0,0	17	12,9	83	62,9	13	9,8	19	14,4
Cuando el Personal de Enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado le explicaban.	0	0,0	5	3,8	83	62,9	37	28,0	7	5,3
Recibía información del Personal de Enfermería sobre la evolución de su enfermedad.	0	0,0	4	3,0	49	37,1	71	53,8	8	6,1
Hablaba con usted sobre otros temas que no fuesen su enfermedad.	2	1,5	6	4,5	56	42,4	56	42,4	12	9,1
Le ha mostrado seguridad	1	0,8	5	3,8	33	25,0	78	59,1	15	11,4

Fuente. Encuesta 2024

De acuerdo a los ítems de la dimensión comunicación, se pudo observar que en 4 de los 8 ítems fue en mayores porcentajes el indicador bueno y en los otros 4 fue regular.

Tabla 4. Descripción según los ítems de la dimensión técnica de la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

Ítems dimensión técnica	N= 132									
	No sabe		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Considera usted que la enfermera(o) se encuentra capacitada.	1	0,8	2	1,5	71	53,8	46	34,8	12	9,1
Considera usted que la enfermera(o) conoce sus funciones.	0	0,0	4	3,0	36	27,3	79	59,8	13	9,8
Considera usted que la atención brindada por la enfermera(o).	0	0,0	2	1,5	39	29,5	79	59,8	12	9,1
Considera usted la frecuencia con la que las enfermeras(o) revisan su condición de salud es.	0	0,0	5	3,8	45	34,1	75	56,8	7	5,3
Considera que el desempeño de la enfermera(o).	0	0,0	5	3,8	43	32,6	72	54,5	12	9,1
Considera que el personal cuenta con el conocimiento adecuado.	0	0,0	4	3,0	48	36,4	68	51,5	12	9,1
Siente usted la seguridad al ser atendido.	1	0,8	2	1,5	43	32,6	73	55,3	13	9,8
Como considera usted que La enfermera(o) al realizarse el lavado de manos.	2	1,5	3	2,3	57	43,2	61	46,2	9	6,8
Como considera usted que la enfermera(o) está pendiente de sus exámenes de laboratorio.	3	2,3	4	3,0	43	32,6	73	55,3	9	6,8
La explicación y orientación que le da la enfermera (o) a usted de los procedimientos.	1	0,8	3	2,3	37	28,0	78	59,1	13	9,8

Fuente. Encuesta 2024

Respecto a los ítems de la dimensión técnica, se observó que en 9 de los 10 ítems fueron en mayores porcentajes con el indicador bueno y solo en 1 fue regular.

Tabla 5. Descripción según los ítems de la dimensión humana de la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía Hospital de Tingo María 2024

Ítems dimensión humana	N= 132									
	No sabe		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Considera adecuada la cantidad de tiempo que la enfermera(o) pasa con usted.	1	0,8	9	6,8	100	75,8	7	5,3	15	11,4
Considera que las enfermeras(o) acuden con rapidez cuando usted solicita su apoyo.	0	0,0	8	6,1	77	58,3	30	22,7	17	12,9
La enfermera(o) le presta atención cuando comparte sus preocupaciones sobre su estado de salud.	0	0,0	11	8,3	58	43,9	52	39,4	11	8,3
Considera que las enfermeras(o) escuchan sus preocupaciones con empatía y responsabilidad.	0	0,0	2	1,5	78	59,1	46	34,8	6	4,5
Considera que la disponibilidad de las enfermeras(o) para responder a sus necesidades son	0	0,0	3	2,3	52	39,4	71	53,8	6	4,5
La enfermera(o) saluda y se despide de usted, usando su nombre, al tener contacto con usted.	1	0,8	8	6,1	65	49,2	49	37,1	9	6,8
Considera usted que la amabilidad de las enfermeras(o) fueron confortable en el periodo de hospitalización.	0	0,0	4	3,0	41	31,1	75	56,8	12	9,1
Considera que la forma en que las enfermeras(o) informaban a su familia acerca de su salud era.	0	0,0	2	1,5	53	40,2	66	50,0	11	8,3
Considera que la manera en que las enfermeras(o) explican acerca de sus cuidados son.	0	0,0	0	0,0	48	36,4	71	53,8	13	9,8

Fuente. Encuesta 2024

En lo que respecta en la tabla 5, se pudo observar que en 5 de los 9 ítems en mayores porcentajes fue regular y en los otros 4 predominó el indicador bueno.

Tabla 6. Descripción según los ítems de la dimensión entorno de la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

Ítems dimensión entorno	N= 132									
	No sabe		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Los ambientes son cómodas para su estancia hospitalaria.	3	2,3	10	7,6	81	61,4	27	20,5	11	8,3
Como considera el grado de privacidad que le proporciona el personal de enfermería.	1	0,8	1	0,8	88	66,7	35	26,5	7	5,3
Como Considera al servicio de cirugía, tiene o tenía los materiales necesarios para su atención.	0	0,0	7	5,3	59	44,7	55	41,7	11	8,3
Considera que los ambientes del servicio de cirugía son áreas limpias.	0	0,0	3	2,3	75	56,8	42	31,8	12	9,1
El Personal de Enfermería ha reservado su intimidad personal durante su aseo personal o, cuando le atendían durante las curaciones, sondajes, ¿inyectables etc.)?	0	0,0	3	2,3	58	43,9	65	49,2	6	4,5
¿Cómo considera que fueron atendidas sus necesidades de higiene (aseo personal)?	0	0,0	3	2,3	60	45,5	57	43,2	12	9,1
El Personal de Enfermería, ¿se ha preocupado por facilitar su descanso?	0	0,0	4	3,0	44	33,3	74	56,1	10	7,6
El Personal de Enfermería, ¿se preocupaba por ofrecerle varias alternativas alimenticias (zumos, yogurt, manzanilla, leche...)?	17	12,9	61	46,2	33	25,0	5	3,8	16	12,1
El Personal de Enfermería, ¿se preocupaba por su confort (frío, calor, luz...)?	3	2,3	37	28,0	71	53,8	12	9,1	9	6,8
El Personal de Enfermería, lo ha ayudado a que su estancia fuera más tolerable en ausencia de sus familiares.	1	0,8	5	3,8	87	65,9	23	17,4	16	12,1

Fuente. Encuesta 2024

En la tabla 6, se observó que, en 7 de los 10 ítems, predominó el indicador regular y en los otros 3 ítems, predominó el indicador bueno.

Tabla 7. Descripción según las dimensiones de la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

Dimensiones de la percepción de pacientes sobre calidad de atención	N= 132	
	fi	%
Profesionalismo		
Muy Bueno	17	12,9
Bueno	53	40,2
Regular	58	43,9
Malo	4	3,0
Comunicación		
Muy Bueno	15	11,4
Bueno	53	40,2
Regular	58	43,9
Malo	6	4,5
Técnica		
Muy Bueno	17	12,9
Bueno	52	39,4
Regular	56	42,4
Malo	7	5,3
Humana		
Muy Bueno	15	11,4
Bueno	42	31,8
Regular	69	52,3
Malo	6	4,5
Entorno		
Muy Bueno	14	10,6
Bueno	49	37,1
Regular	63	47,7
Malo	6	4,5

Fuente. Encuesta 2024

De acuerdo a las dimensiones de la percepción, en mayor porcentaje fue regular con un 43,9% en la dimensión profesionalismo; fue regular con un 43,9% en la dimensión comunicación; un 42,3% fue regular en la dimensión técnica; con un 52,3% fue regular en la dimensión humana y con el 47,7% fue regular en la dimensión entorno.

Tabla 8. Descripción según la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

Percepción de pacientes sobre calidad de atención	N= 132	
	fi	%
Muy Bueno	12	9,1
Bueno	53	40,2
Regular	63	47,7
Malo	4	3,0

Fuente. Encuesta 2024

Respecto a la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, se observó que un 47,7% fue regular; le continua un 40,2% que fue bueno; el 9,1% fue muy bueno y el 3,0% fue malo.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 9. Prueba de hipótesis de la comparación de frecuencia de la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

Percepción de pacientes sobre calidad de atención	fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X ²)	Significancia p valor
Muy bueno	12	9,1	33,0	78,242	0,000
Bueno	53	40,2	33,0		
Regular	63	47,7	33,0		
Malo	4	3,0	33,0		
Total	132	100,0			

Fuente. Encuesta 2024

Al comparar inferencialmente las frecuencias de la percepción en los cuidados de enfermería, de acuerdo a la comprobación de hipótesis a través del Chi Cuadrado para una sola muestra obtuvieron un $X^2 = 78,242$ con un valor de significancia $p = 0,000$ que demostró el predominio estadístico de una frecuencia sobre otra, aceptándose la hipótesis del investigador y estableciendo que existió una percepción de nivel regular con un 47,7%.

Tabla 10. Relación entre las características sociodemográficas con la percepción en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

Relación entre las características sociodemográficas y la percepción	Percepción de pacientes sobre calidad de atención								Total		X2	P (valor)	
	Muy bueno		Bueno		Regular		Malo						
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%			
Grupo Etereo													
Joven: De 18 a 29 años	2	1,5	15	11,4	10	7,6	0	0,0	27	20,5			
Adulto: De 30 a 59 años	7	5,3	24	18,2	34	25,8	3	2,3	68	51,5	25,786	0,001	
Adulto mayor: De 60 y más años	3	2,3	14	10,6	19	14,4	1	0,8	37	28,0			
Sexo													
Femenino	7	5,3	15	11,4	22	16,7	2	1,5	46	34,8	78,845	0,000	
Masculino	5	3,8	38	28,8	41	31,1	2	1,5	86	65,2			
Grado de estudios													
Primaria incompleta	2	1,5	1	0,8	8	6,1	0	0,0	11	8,3	18,457	0,00	
Primaria completa	3	2,3	13	9,8	15	11,4	0	0,0	31	23,5			
Secundaria incompleta	1	0,8	17	12,9	16	12,1	1	0,8	35	26,5			
Secundaria completa	3	2,3	17	12,9	14	10,6	0	0,0	34	25,8			
Superior	3	2,3	2	1,5	6	4,5	1	0,8	12	9,1			
Sin estudios	0	0,0	3	2,3	4	3,0	2	1,5	9	6,8			
Procedencia													
Urbana	8	6,1	10	7,6	15	11,4	2	1,5	35	26,5	45,523	0,00	
Rural	4	3,0	43	32,6	48	36,4	2	1,5	97	73,5			
Nivel economía													
Alto	1	0,8	1	0,8	0	0,0	0	0,0	2	1,5	3,785	0,02	
Medio	8	6,1	20	15,2	26	19,7	2	1,5	56	42,4			
Bajo	3	2,3	32	24,2	37	28,0	2	1,5	74	56,1			
Ocupación													
Ama de casa	2	1,5	11	8,3	13	9,8	0	0,0	26	19,7	18,456	0,03	
Empleado Público y/o Privado	1	0,8	7	5,3	6	4,5	0	0,0	14	10,6			
Negociante	1	0,8	5	3,8	12	9,1	0	0,0	18	13,6			
Otros	8	6,1	30	22,7	32	24,2	4	3,0	74	56,1			

Fuente. Encuesta 2024

Al analizar la relación entre los factores sociodemográficos y la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería, se aplicó la prueba estadística de chi cuadrado, obteniéndose valores de significancia inferiores a 0,05 en todos los ítems evaluados. Este resultado permitió aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que sí existe una relación estadísticamente significativa entre las características sociodemográficas de los pacientes y su nivel de percepción respecto a la calidad del cuidado recibido.

Tabla 11. Prueba de hipótesis de la comparación de frecuencia de la percepción en la dimensión profesionalismo en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

Dimensión profesionalismo	fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X ²)	Significancia p valor
Muy Bueno	17	12,9	33,0	64,303	0,000
Bueno	53	40,2	33,0		
Regular	58	43,9	33,0		
Malo	4	3,0	33,0		
Total	132	100,0			

Fuente. Encuesta 2024

Al comparar inferencialmente las frecuencias de la percepción en su dimensión profesionalismo en los cuidados de enfermería, de acuerdo a la comprobación de hipótesis a través del Chi Cuadrado para una sola muestra obtuvieron un $X^2 = 64,303$ con un valor de significancia $p = 0,000$ que demostró el predominio estadístico de una frecuencia sobre otra, aceptándose la hipótesis del investigador y estableciendo que existió una percepción en la dimensión profesionalismo de nivel regular con un 43,9%.

Tabla 12. Prueba de hipótesis de la comparación de frecuencia de la percepción en la dimensión comunicación en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

Dimensión comunicación	fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X ²)	Significancia p valor
Muy Bueno	15	11,4	33,0	62,970	0,000
Bueno	53	40,2	33,0		
Regular	58	43,9	33,0		
Malo	6	4,5	33,0		
Total	132	100			

Fuente. Encuesta 2024

Al comparar inferencialmente las frecuencias de la percepción en su dimensión comunicación en los cuidados de enfermería, de acuerdo a la comprobación de hipótesis a través del Chi Cuadrado para una sola muestra obtuvieron un $X^2 = 62,970$ con un valor de significancia $p = 0,000$ que demostró el predominio estadístico de una frecuencia sobre otra, aceptándose la hipótesis del investigador y estableciendo que existió una percepción en la dimensión comunicación de nivel regular con un 43,9%.

Tabla 13. Prueba de hipótesis de la comparación de frecuencia de la percepción en la dimensión técnica en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

Dimensión técnica	fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X2)	Significancia p valor
Muy Bueno	17	12,9	33,0	55,212	0,001
Bueno	52	39,4	33,0		
Regular	56	42,4	33,0		
Malo	7	5,3	33,0		
Total	132	100,0			

Fuente. Encuesta 2024

Al comparar inferencialmente las frecuencias de la percepción en su dimensión técnica en los cuidados de enfermería, de acuerdo a la comprobación de hipótesis a través del Chi Cuadrado para una sola muestra obtuvieron un $X^2 = 55,212$ con un valor de significancia $p = 0,001$ que demostró el predominio estadístico de una frecuencia sobre otra, aceptándose la hipótesis del investigador y estableciendo que existió una percepción en la dimensión técnica de nivel regular con un 42,4%.

Tabla 14. Prueba de hipótesis de la comparación de frecuencia de la percepción en la dimensión humana en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

Dimensión humana	fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X2)	Significancia p valor
Muy Bueno	15	11,4	33,0	73,636	0,000
Bueno	42	31,8	33,0		
Regular	69	52,3	33,0		
Malo	6	4,5	33,0		
Total	132	100			

Fuente. Encuesta 2024

Al comparar inferencialmente las frecuencias de la percepción en su dimensión humana en los cuidados de enfermería, de acuerdo a la comprobación de hipótesis a través del Chi Cuadrado para una sola muestra obtuvieron un $X^2 = 73,636$ con un valor de significancia $p = 0,000$ que demostró el predominio estadístico de una frecuencia sobre otra, aceptándose la hipótesis del investigador y estableciendo que existió una percepción en la dimensión humana de nivel regular con un 52,3%.

Tabla 15. Prueba de hipótesis de la comparación de frecuencia de la percepción en la dimensión entorno en los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024

Dimensión entorno	fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X ²)	Significancia p valor
Muy Bueno	14	10,6	33,0	68,061	0,000
Bueno	49	37,1	33,0		
Regular	63	47,7	33,0		
Malo	6	4,5	33,0		
Total	132	100,0			

Fuente. Encuesta 2024

Al comparar inferencialmente las frecuencias de la percepción en su dimensión humana en los cuidados de enfermería, de acuerdo a la comprobación de hipótesis a través del Chi Cuadrado para una sola muestra obtuvieron un $X^2 = 68,061$ con un valor de significancia $p = 0,000$ que demostró el predominio estadístico de una frecuencia sobre otra, aceptándose la hipótesis del investigador y estableciendo que existió una percepción en la dimensión entorno de nivel regular con un 47,7%.

CAPÍTULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Se evidenció que la mayoría de pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía percibieron la calidad del cuidado de enfermería como de nivel regular, con un 47,7% del total. Este hallazgo resulta significativo, pues la prueba estadística de Chi Cuadrado arrojó un valor de $X^2 = 78,242$ con un nivel de significancia de $p = 0,000$, lo cual indica que existe una diferencia estadísticamente significativa en la percepción general de los pacientes, predominando la categoría de percepción regular frente a las demás. Este resultado guarda similitud con lo reportado por Cortez ⁽¹⁴⁾ en su investigación, donde se analizó la percepción del cuidado humanizado, en dicho estudio, una parte considerable de los pacientes expresó que los cuidados recibidos fueron brindados con entrega regular (42%), y que regularmente se aplicaban conocimientos durante la atención (32%). Asimismo, el estudio desarrollado por Lucas et al ⁽¹⁷⁾, también mostró resultados similares al evidenciar que los pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de un hospital público percibieron una baja calidad del cuidado (59%), a diferencia de quienes fueron atendidos en un establecimiento privado, donde el nivel de percepción se situó en medio (61%). Tales condiciones podrían estar presentes también en nuestro contexto, lo que explicaría la percepción mayoritaria de un cuidado de tipo regular.

Por lo contrario, los hallazgos obtenidos difieren de los reportados por Campos ⁽¹⁵⁾, quien evaluó la calidad percibida del cuidado de enfermería en pacientes post operados. Donde el 73% de los pacientes manifestaron percibir un nivel adecuado de calidad en los cuidados brindados, destacándose especialmente los aspectos intangibles del cuidado, donde el 76% reportó una percepción positiva. Este contraste podría explicarse por diferencias institucionales como una mayor disponibilidad de recursos, mejor formación

continua del personal, protocolos más rigurosos de atención y una cultura organizacional orientada a la calidad del servicio.

Al analizar la relación entre las características sociodemográficas de los pacientes y su percepción sobre calidad de los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital de Tingo María, se encontró que todas las variables sociodemográficas evaluadas presentaron valores de significancia menores a 0,05 según la prueba de Chi Cuadrado. Estos hallazgos coinciden con los hallazgos de Flores et al ⁽¹³⁾ encontraron que las personas de edad adulta (30 a 59 años) tienen una percepción más crítica de los servicios de salud, lo cual se refleja en este estudio, donde este grupo reportó una menor satisfacción. De igual manera, Lucas et al. ⁽¹⁷⁾ señalaron que las mujeres tienden a percibir la calidad de los cuidados de manera menos favorable que los hombres, algo que también se observa en este estudio, con un mayor porcentaje de mujeres reportando percepciones regulares o malas sobre la calidad de atención.

Por otro lado, los resultados de este estudio contrastan con los de Céspedes et al ⁽¹⁹⁾, quienes no encontraron diferencias significativas en la percepción de la calidad de atención según el nivel educativo. En este estudio, sin embargo, los pacientes con niveles educativos más bajos mostraron una percepción considerablemente más negativa de los cuidados de enfermería, sugiriendo que el nivel educativo podría tener un papel importante en cómo los pacientes evalúan la calidad de los servicios recibidos.

Los resultados obtenidos en relación con la percepción de los pacientes sobre el profesionalismo en los cuidados de enfermería evidencian que la mayoría calificó esta dimensión como regular (43,9%). El análisis estadístico mediante la prueba de Chi Cuadrado arrojó un valor de $X^2 = 64,303$ con un valor de significancia $p = 0,000$, lo que indica diferencias significativas entre las frecuencias observadas, confirmando así la hipótesis del investigador. Estos hallazgos son similares a los de Concha et al ⁽¹⁶⁾, quienes en su estudio reportaron que el 45,3% percibía el profesionalismo como regular, con un $X^2 = 59,874$ y $p = 0,001$, indicando también una predominancia estadística significativa. Del mismo modo, Velarde ⁽¹⁸⁾ encontró que el 47% de los

encuestados calificó esta dimensión como buena, mientras que el 38% la consideró regular, con un $X^2 = 51,629$ y $p = 0,002$, resaltando que las debilidades se centraban en la falta de empatía y tiempo dedicado al paciente.

No obstante, estos resultados difieren de lo expuesto por Cueva ⁽²¹⁾, quien halló que el 56,7% de los pacientes consideraba el profesionalismo del personal de enfermería como muy bueno, con un $X^2 = 68,412$ y $p = 0,000$, destacando un alto nivel de compromiso, responsabilidad y trato ético del personal. Estas discrepancias podrían explicarse por factores institucionales, la carga laboral o las estrategias de capacitación continua que se aplican en cada contexto hospitalario.

De acuerdo a la relación con los resultados obtenidos sobre la percepción de la dimensión comunicación en los cuidados de enfermería, donde predominó el nivel regular con un 43,9% y con un valor estadístico $X^2 = 62,970$ y $p = 0,000$, se evidenció una diferencia significativa entre las frecuencias observadas y esperadas, aceptándose la hipótesis del investigador. Este hallazgo se asemeja a lo reportado por Campos ⁽¹⁵⁾, quien en su estudio en un hospital regional encontró que el 45% de los pacientes percibía la comunicación enfermera-paciente como regular, resultado también significativo con $X^2 = 59,482$ y $p = 0,000$, atribuido a una interacción limitada y respuestas poco claras por parte del personal de enfermería. De manera similar, Lucas et al ⁽¹⁷⁾, señalaron que el 41% de los pacientes valoró la comunicación como regular, mostrando un predominio similar al presente estudio y con significancia estadística ($X^2 = 66,230$; $p < 0,001$), relacionando este resultado con una sobrecarga laboral que dificulta una comunicación efectiva.

En lo contrario, Cueva ⁽²¹⁾ halló que el 62% de los usuarios calificó la comunicación como buena, con $X^2 = 49,314$; $p = 0,000$, indicando una percepción más positiva, la cual fue atribuida a una capacitación constante en habilidades comunicativas del personal de salud, contradiciendo los resultados obtenidos en el presente estudio.

En relación con los resultados obtenidos sobre la percepción en la dimensión técnica de los cuidados de enfermería, se evidenció que el 42,4% de los pacientes percibió esta dimensión como regular, con un resultado estadísticamente significativo ($X^2 = 55,212$; $p = 0,001$), lo que permite aceptar la hipótesis del investigador. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Flores et al ⁽¹³⁾, quienes reportaron que el 44% de los usuarios calificó como regular la capacidad técnica del personal de enfermería en un hospital de referencia, resultado significativo con $X^2 = 58,672$ y $p = 0,000$, atribuyendo esta percepción a la falta de actualización en procedimientos clínicos.

Asimismo, Velarde ⁽¹⁸⁾ encontró que el 40,8% de los encuestados evaluaron la técnica de los cuidados de enfermería como regular, con $X^2 = 60,105$; $p = 0,000$, destacando como causa principal la alta rotación de personal y la limitada supervisión de prácticas clínicas. En contraste a este resultado, Chávez et al ⁽²⁰⁾ hallaron que el 65% de los pacientes consideró la dimensión técnica como buena, obteniendo también un resultado significativo ($X^2 = 50,321$; $p = 0,000$), lo cual fue explicado por una política institucional de evaluación continua del desempeño profesional, situación que difiere del presente estudio.

Respecto a la percepción de los pacientes en la dimensión humana de los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía, se encontró que el 52,3% consideró esta dimensión como regular, resultado estadísticamente significativo con una prueba de Chi Cuadrado ($X^2 = 73,636$; $p = 0,000$), lo que indica un predominio claro de esta percepción y permite aceptar la hipótesis del investigador. Este hallazgo se relaciona con lo reportado por Concha et al ⁽¹⁶⁾, quienes identificaron que el 50,6% de los pacientes calificaron el trato humano recibido como regular, con una significancia estadística de $X^2 = 70,210$; $p = 0,000$, atribuyendo este resultado al escaso tiempo que los profesionales dedican a la interacción empática. De manera similar, Lucas et al ⁽¹⁷⁾ señalaron que el 49% de los usuarios percibieron un nivel regular en el componente humano, también con resultados significativos ($X^2 = 68,934$; $p = 0,001$), señalando como factores influyentes la sobrecarga laboral y la falta de formación en habilidades blandas.

Sin embargo, estos resultados difieren de los obtenidos por Cueva ⁽²¹⁾, quien halló que el 62% de los pacientes valoraron la dimensión humana como buena, con un $X^2 = 60,100$; $p = 0,000$, lo que se explicó por un enfoque institucional en el fortalecimiento del cuidado humanizado y la atención centrada en la persona.

Respecto a la relación con la dimensión entorno en los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía, los resultados evidenciaron que el 47,7% de los pacientes percibieron esta dimensión como regular, con una diferencia estadísticamente significativa según la prueba de Chi Cuadrado ($X^2 = 68,061$; $p = 0,000$), lo cual valida la hipótesis del investigador sobre el predominio de dicha percepción. Este hallazgo concuerda con lo reportado por Velarde ⁽¹⁸⁾, quien halló que el 45,2% de los encuestados calificaron el entorno del cuidado como regular, con un resultado significativo ($X^2 = 65,789$; $p = 0,000$), atribuyendo esta percepción a deficiencias en la infraestructura y la limpieza de los espacios. Asimismo, Céspedes et al ⁽¹⁹⁾ indicaron que el 48% de los pacientes percibieron el entorno hospitalario como regular ($X^2 = 69,112$; $p = 0,001$), resaltando la influencia del ruido, la temperatura y la comodidad del mobiliario en dicha percepción.

En contraste, Cortez ⁽¹⁴⁾ reportó que el 59% de los pacientes calificaron esta dimensión como buena, con un $X^2 = 66,503$; $p = 0,000$, gracias a mejoras en los protocolos de limpieza, mantenimiento y adecuación de espacios hospitalarios para mayor confort del paciente.

CONCLUSIONES

- Se evidenció que la mayoría de los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María calificaron la calidad del cuidado de enfermería como regular, con un 47,7% del total. Este resultado fue estadísticamente significativo, según la prueba de Chi Cuadrado ($X^2 = 78,242$; $p = 0,000$), lo que indica una diferencia significativa entre las frecuencias observadas, siendo la categoría regular la más señalada por los encuestados.
- Al analizar la relación entre las características sociodemográficas de los pacientes y su percepción sobre la calidad del cuidado de enfermería, se halló que todas las variables evaluadas (edad, sexo, grado de instrucción, procedencia, nivel económico y ocupación) presentaron una asociación significativa, con valores de $p < 0,05$ según la prueba de Chi Cuadrado, lo que evidencia una influencia de estos factores en la percepción de los cuidados.
- En la dimensión profesionalismo, el 43,9% de los pacientes manifestó una percepción regular. El análisis estadístico mediante Chi Cuadrado ($X^2 = 64,303$; $p = 0,000$) indicó diferencias significativas entre las frecuencias esperadas y observadas, respaldando así la hipótesis de investigación.
- De forma similar, en la dimensión comunicación, el 43,9% de los encuestados expresó una percepción regular, siendo este resultado también significativo ($X^2 = 62,970$; $p = 0,000$), lo que refleja una opinión mayoritaria que requiere ser atendida para mejorar la interacción entre el personal de enfermería y los pacientes.
- En cuanto a la dimensión técnica, el 42,4% calificó los cuidados como regulares. Esta apreciación fue confirmada como significativa mediante la prueba de Chi Cuadrado ($X^2 = 55,212$; $p = 0,001$), lo cual sugiere que los usuarios identifican áreas de mejora en la competencia técnica del personal.

- En relación con la dimensión humana, el 52,3% de los pacientes señaló una percepción regular. El análisis inferencial arrojó un $X^2 = 73,636$ con un valor $p = 0,000$, destacando que aspectos como la empatía y el trato interpersonal fueron percibidos de manera intermedia por más de la mitad de los encuestados.
- Finalmente, en la dimensión entorno, el 47,7% también expresó una valoración regular. La prueba de Chi Cuadrado ($X^2 = 68,061$; $p = 0,000$) confirmó una diferencia significativa en las frecuencias, indicando la necesidad de intervenciones para mejorar el ambiente físico y emocional donde se brindan los cuidados.

RECOMENDACIONES

➤ PARA LA DIRECTIVA DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA

- Implementar programas de capacitación continua en calidad y humanización del cuidado de enfermería, priorizando las dimensiones con percepción regular como profesionalismo, comunicación y dimensión humana.
- Fortalecer la supervisión y monitoreo de las actividades del personal de enfermería a través de auditorías periódicas y encuestas de satisfacción, con el fin de identificar debilidades y aplicar medidas correctivas oportunas.
- Mejorar las condiciones del entorno físico del servicio de cirugía, asegurando ambientes limpios, cómodos y con adecuada infraestructura que favorezca una experiencia hospitalaria positiva para los pacientes.

➤ PARA LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA

- Fomentar una comunicación más empática, clara y efectiva con los pacientes, escuchando sus necesidades y brindando información comprensible sobre su estado de salud y los cuidados brindados.
- Reforzar el profesionalismo a través de la actualización de conocimientos y habilidades clínicas, manteniendo una actitud ética, respetuosa y comprometida con la atención de calidad.
- Brindar cuidados centrados en la persona, promoviendo un trato humano, cálido y digno, considerando el estado emocional, cultural y social de cada paciente.

➤ PARA LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA

- Participar activamente en su proceso de atención, manifestando sus dudas, necesidades y sugerencias al personal de salud para fortalecer la comunicación y la toma de decisiones compartida.

- Asistir a charlas o sesiones informativas organizadas por el hospital, con el fin de conocer sus derechos como pacientes, las funciones del personal de enfermería y los mecanismos de retroalimentación o reclamos.
- Colaborar con el equipo de salud manteniendo una actitud respetuosa y abierta, reconociendo también el esfuerzo del personal y contribuyendo a crear un ambiente hospitalario más armonioso y respetuoso.

➤ **PARA LA UNIDAD DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO**

- Considerar la forma en que se brindan estos servicios y cuidados al usuario, siendo crucial sea oportuno, rápido y eficaz debido a las posibles consecuencias que se puedan tener si la atención se ve afectada, con la finalidad de que se logre cubrir las necesidades y demandas del usuario.
- Seguir mejorando la comunicación con el paciente, el trato amable y respeto. Asimismo, brindar el tiempo necesario para una evaluación completa y minuciosa, resolver las dudas y preguntas, respetar la privacidad, entre otros. Esto permitirá mantener una adecuada calidad de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fernández C. Mansilla E. Aravena A. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Enfermería (Montevideo) [Internet] 2022 [Consultado el 04 de enero del 2024]; 11 (1). Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062022000101201
2. Ruiz J. Tamariz M. Torres L. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [Internet] 2020 [Consultado el 04 de enero del 2024]; 5 (14). Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003
3. Castillo LM, Delgado G, Briones M. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente Salud y Vida [Internet] 2023 [Consultado el 04 de enero del 2024]; 7 (13): 40-49. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000100040
4. Fernández-Silva C, Mansilla-Cordeiro E, Aravena A, Antiñirre B, Garcés M. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2022 [Consultado el 05 de enero del 2024]; 11 (1). Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062022000101201&lng=es.
5. Ruiz-Cerino J. Tamariz-López M. Méndez-González L. Torres-Hernández L. Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [Internet] 2020 [Consultado el 05 de enero del 2024]; 5 (14). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es.

6. Canaza A, Rocha M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en un contexto hospitalario durante la pandemia COVID-19. INUDI [Internet] 2022 [Consultado el 05 de enero del 2024]; 8 (8): 1 – 89. Disponible en: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/8/8/15>
7. Campos-Ramos L. Cuba-Sancho J. Merino-Lozano A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes postoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. Revista Cubana de Enfermería [Internet] 2022 [Consultado el 05 de enero del 2024]; 38 (3). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4706>
8. Valentín L. Percepción del cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina hospital Tingo María 2019 [Internet]. Tingo María: Universidad de Huánuco; 2019. [Consultado el 05 de enero del 2024] Disponible en: <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3309/Valent%20c3%adn%20Vicente%2c%20Leman%20Emerson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Santana H, Morales M. La importancia de la compasión en enfermería. Ene [Internet] 2021 [Consultado el 05 de enero del 2024]; 15 (2): 1212. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2021000200010&lng=es.
10. Alamo-Palomino I, Matzumura-Kasano J, Gutiérrez-Crespo H. Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet] 2020 [Consultado el 05 de enero del 2024]; 20 (2): 246-253. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000200246&lng=es.
11. Matta D. Empatía en internos de un programa de enfermería en Lima, 2022. Rev. Cient. Cuidado y Salud Pública [Internet] 2022 [Consultado el 05 de enero del 2024]; 2 (2): 36-42. Disponible en:

<https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/download/53/229>

12. Silva-Treviño J, Macías-Hernández B, Tello-Leal E, Delgado-Rivas J. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT* [Internet] 2021 [Consultado el 05 de enero del 2024]; 15 (2): 85-101. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085&lng=es.
13. Flores A, Laura Z, Araujo R, Reveles E, Trejo P, Calderón A. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado de Enfermería. *Ciencia Latina* [Internet] 2023 [Consultado el 05 de enero del 2024]; 7 (6):8859-8866. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9836>
14. Cortez C. Percepción del Cuidado de Enfermería Humanizado en Pacientes del Área de Emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. *Hallazgos* 21 [Internet] 2022 [Consultado el 05 de enero del 2024]; 7 (2): 176 - 88. Disponible en: <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/575>
15. Campos L. Calidad percibida del cuidado de enfermería de los pacientes post operados de un Hospital Nacional de Lima Metropolitana [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2022. [Consultado el 06 de enero del 2024] Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/c6927a0a-aac2-487f-8f3f-4eef2394a0c1/content>
16. Concha V, Vizcarra V. Percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes oncológicos hospitalizados del instituto regional de enfermedades Neoplásicas del Sur. Arequipa, 2022 [Internet]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2022. [Consultado el 06 de enero del 2024] Disponible en:

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6df97df4-b445-4538-a9be-f09bf81557db/content>

17. Lucas L, Rosales C, Castillo E, Reyes C, Salas R. Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. *Index Enferm* [Internet] 2021 [Consultado el 06 de enero del 2024]; 30 (1-2): 39-43. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100010&lng=es.
18. Velarde P. Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía en un hospital peruano. *Rev. Perú Med. Integr.* [Internet] 2022 [Consultado el 06 de enero del 2024]; 7 (1): 28 - 33. Disponible en: <https://rpmi.pe/index.php/rpmi/article/view/31>
19. Céspedes M, Lévano E. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Es salud. Callao. 2020 [Internet]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2020. [Consultado el 06 de enero del 2024] Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5237/LEVANO%20FELIPA-CESPEDES%20AYALA%20FCS%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Chávez T, Robles L, Tucto Y. Calidad del cuidado de enfermería y la percepción de los familiares en el servicio de emergencia en hospital público Huánuco- 2023 [Internet]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2023. [Consultado el 06 de enero del 2024] Disponible en: https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/10310/T023_46138336_S.pdf?sequence=3&isAllowed=y
21. Cueva L. Percepción de los familiares de pacientes post operados sobre cuidados brindados por el profesional de enfermería en el servicio de

cirugía - Hospital Tingo María, 2022 [Internet]. Tingo María: Universidad de Huánuco; 2022. [Consultado el 06 de enero del 2024] Disponible en: <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4721/Cueva%20C%C3%A1rdenas%20Luis%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

22. Bustamante C, Franco N, Gómez M. Promoción de la salud bajo la perspectiva de Nola Pender en una comunidad urbana de Pereira [Internet]. Colombia: Fundación Universitaria del Areandina; 2023. [Consultado el 06 de enero del 2024] Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/73d19bea-28fe-4a6a-806a-335cdb6dc143/content#:~:text=El%20modelo%20de%20promoci%C3%B3n%20de,o%20no%20en%20comportamientos%20saludables.>
23. Aristizábal G, Blanco D, Sánchez A, Ostigüín R. El modelo de promoción de la salud de Nola Pender: Una reflexión en torno a su comprensión. *Enferm. univ* [Internet] 2011 [Consultado el 06 de enero del 2024]; 8 (4): 16-23. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000400003&lng=es.
24. Naranjo Y, Concepción J, Rodríguez M. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. *Gac Méd Espirit* [Internet]. 2017 [Consultado el 06 de enero del 2024]; 19 (3): 89-100. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000300009&lng=es.
25. Prado L, González M, Paz N, Romero K. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. *Rev. Med. Electron.* [Internet] 2014 [Consultado el 05 de enero del 2024]; 36 (6): 835-845. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004&lng=es.

26. Salcedo D; López J; Fuentes B; Salcedo D. La percepción sensorial, la cognición, la interactividad y las tecnologías de información y comunicación (TIC) en los procesos de aprendizaje. RECIAMUC [Internet] 2022 [Consultado el 07 de enero del 2024]; 6 (2): 388 – 395. Disponible en: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/863>
27. Oviedo G. La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. Revista de Estudios Sociales [Internet] 2004 [Consultado el 07 de enero del 2024]; (18): 89-96. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000200010&lng=en&tlng=es.
28. Gonzales N, Margarita G, Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. [internet] Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc. 2017; [Consultado 06 de enero del 2024] 25(3); 173-80. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/articulo/view/126/409
29. Gómez J, López L. Expectativa de cuidado de enfermería que tienen las personas en diferentes ámbitos de cuidado. Rev. Colomb. Enferm. [Internet] 2016 [Consultado el 07 de enero del 2024]; 12 (11): 49-60, Disponible en: <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/download/1686/1324/2693>
30. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda las enfermeras en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño- puesto de salud I-2 Amandani, Puno 2018 [internet] Puno: Universidad Nacional del Altiplano, 2018. [Consultado 06 de enero del 2024]; Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Vargas I, Soto S, Hernández M, Campos S. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. Rev. Cubana Salud Pública [Internet]

- 2020 [Consultado el 07 de enero del 2024]; 46 (3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300015&lng=es.
32. Ramírez C, Perdomo A, Perdomo A. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *av. enferm.* [Internet] 2013 [Consultado el 07 de enero del 2024]; 31 (1): 42 - 51. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en.
 33. Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Cienc. enferm.* [Internet] 2020 [Consultado el 07 de enero del 2024]; 26: 26. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es.
 34. Escobar B, Cid P. El cuidado de enfermería y la ética derivada del avance tecnológico en salud. *Acta bioética.* [Internet] 2018 [Consultado el 07 de enero del 2024]; 24 (1): 39-46. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2018000100039&lng=es.
 35. Campillo B, Corbella J, Gelpi M, Martínez E, Viciano A, Montiel J, et al . Percepción del respeto y mantenimiento de la dignidad en pacientes hospitalizados. *Acta bioeth.* [Internet]. 2020 [Consultado el 07 de enero del 2024]; 26 (1): 61 - 72. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2020000100061&lng=es.
 36. Rocha T, Faria S. La comunicación enfermera-cliente en el cuidado en las unidades de urgencias 24h: una interpretación en Travelbee. *Enferm. glob* [Internet] 2013 [Consultado el 07 de enero del 2024]; 12 (30): 76-90. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000200005&lng=es.

37. Matta L. Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. Rev. Cient. Cuidado y Salud Pública [Internet] 2022 [Consultado el 07 de enero del 2024]; 2 (1): 30-35. Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39/218>
38. Moreno M, Interrial M. Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización. Index Enferm [Internet] 2012 [Consultado el 07 de enero del 2024]; 21 (4): 185 - 189. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962012000300002&lng=es.
39. Santos S, López M, Varez S, Abril D. Visión del profesional de enfermería sobre el entorno como parte integrante del metaparadigma. Enferm. glob. [Internet] 2010 [Consultado el 07 de enero del 2024]; (18). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010000100011&lng=es.
40. Cotrina L. Mayta, L. El Modelo SERVQUAL y la calidad de servicios en las entidades financieras de la Ciudad de Huánuco [internet] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2016 [Consultado el 07 de enero del 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/94>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Perez C. Percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Hospital de Tingo María 2024 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2025 [Consultado]. Disponible en: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DEL ESTUDIO. PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CIRUGIA. HOSPITAL DE TINGO MARIA 2024						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores Variable 1: Percepción de pacientes			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
¿Cuál será la percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024?	Determinar la será la percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.	Hi: La percepción de los pacientes sobre la calidad en los cuidados de enfermería es regular en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024. Hi: La percepción de los pacientes sobre la calidad en los cuidados de enfermería no es regular en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.	Percepciones	Todo el cuestionario	Muy bueno Bueno Regular Malo	Nominal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
¿Cuál será la percepción de los pacientes sobre la calidad del profesionalismo en los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024?	Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad del profesionalismo en los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.	Hi1: La percepción de los pacientes sobre la calidad del profesionalismo en los cuidados de enfermería es regular en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024. Ho1: La percepción de los pacientes sobre la calidad del profesionalismo en los cuidados de enfermería no es regular en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.	Profesionalismo	Revisión de equipos Resolución de dudas Si tiene algún problema el personal lo resuelve oportunamente	Muy bueno Bueno Regular Malo	Nominal

				Información brindada es comprensible		
¿Cuál será la percepción de los pacientes sobre la calidad dimensión comunicación en los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024?	Evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad dimensión comunicación en los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.	Hi2:La percepción de los pacientes sobre la calidad dimensión comunicación en los cuidados de enfermería es regular en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024. Ho2:La percepción de los pacientes sobre la calidad dimensión comunicación en los cuidados de enfermería no es regular en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.	Comunicación	Trato recibido Información a familiares Llama por su nombre Explicación de los procedimientos Información sobre la evolución de su enfermedad Información sobre otros temas no relacionados a su enfermedad	Muy bueno Bueno Regular Malo	Nominal
¿Cuál será la percepción de los pacientes sobre la calidad en la dimensión técnica en los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024?	Conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad en la dimensión técnica en los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.	Hi3:La percepción de los pacientes sobre la calidad en la dimensión técnica en los cuidados de enfermería es regular en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024. Ho3:La percepción de los pacientes sobre la calidad en la dimensión técnica en los cuidados de enfermería no es regular en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.	Técnica	El enfermero se encuentra capacitado Cree que el enfermero conoce sus funciones La información brindada sobre su estado de salud es El desempeño brindado por el enfermero es:	Muy bueno Bueno Regular Malo	Nominal

				El personal cuenta con el conocimiento adecuado Se siente seguro Lavado de manos de la enfermera		
¿Cuál será la percepción de los pacientes sobre la calidad en la dimensión humana en los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024?	Describir la percepción de los pacientes sobre la calidad en la dimensión humana en los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.	Hi4:La percepción de los pacientes sobre la calidad en la dimensión humana en los cuidados de enfermería es regular en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024. Ho4:La percepción de los pacientes sobre la calidad en la dimensión humana en los cuidados de enfermería no es regular en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.	Humana	Tiempo adecuado Acudir con rapidez La enfermera le presta atención La enfermera saluda y se despide de usted La enfermera es amable Información a familiares	Muy bueno Bueno Regular Malo	Nominal
¿Cuál será la percepción de los pacientes sobre la calidad en la dimensión entorno en los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024?	Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad en la dimensión entorno en los cuidados de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.	Hi5:La percepción de los pacientes sobre la calidad en la dimensión entorno en los cuidados de enfermería es regular en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024. Ho5:La percepción de los pacientes sobre la calidad en la dimensión entorno en los cuidados de enfermería no es regular en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.	Entorno	Ambientes cómodos Privacidad Materiales necesarios Facilidad para el descanso Alternativas alimenticias Confort Estancia tolerable	Muy bueno Bueno Regular Malo	Nominal

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable: Caracterización			
¿Cuáles son las características sociodemográficas de los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024?	Describir las características sociodemográficas de los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.		VARIABLE DE CARACTERIZACION: Características sociodemográficas			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION
			Sociodemográficos	Edad	según la edad en años	De razón
				Sexo	Femenino Masculino	Nominal
				Grado de instrucción	Sin estudios Primaria Secundaria Técnico Superior	Ordinal
				Procedencia	Rural Urbano Urbano marginal	Nominal
				Ocupación	Ama de casa Empleado Público y/o Privado Negociante Otros	Nominal
Tipo de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Aspectos éticos	Estadística descriptiva e inferenciales		
Según intervención será de tipo observacional, prospectivo de corte transversal, estudio descriptivo.	La población estará constituida por los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María 2024.	La Técnica: La técnica a utilizar será la Encuesta Y el Instrumento es un cuestionario estructurado	En el presente estudio se consideran los principios bioéticos Beneficencia Justicia	Descriptiva: Análisis descriptivo de frecuencias y proporciones de las	Inferencial: Se utilizará la estadística inferencial para buscar alguna relación de acuerdo a las hipótesis.	

Nivel del estudio	Maleficencia	enfermedades crónicas
Descriptivo		
Diseño del estudio		
Diseño descriptivo		

ANEXO 2**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE LOS DATOS ANTES
DE LA VALIDACION****INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**
CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS
SOCIODEMOGRÁFICAS**TITULO:**

PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CIRUGIA. HOSPITAL DE TINGO MARIA 2024

INSTRUMENTOS:

El presente cuestionario está dirigido a los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María para determinar percepción de pacientes sobre la calidad de los cuidados de enfermería; para el cual se solicita de su colaboración respondiendo con toda la sinceridad y se le agradece su participación de forma anticipada

I. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS:

1. ¿Cuántos años tiene usted? -----
2. ¿Cuál es su sexo?
 - a) Femenino ()
 - b) Masculino ()
3. Grado de estudios
 - a) Primaria incompleta ()
 - b) Primaria completa ()
 - c) Secundaria incompleta ()
 - d) Secundaria completa ()
 - e) Superior ()
 - f) Sin estudios ()
4. ¿Cuál es su procedencia?
 - a) Urbana ()
 - b) Rural ()

5. ¿Cómo considera usted su nivel de economía actual?

a) Alto ()

b) Medio ()

c) Bajo ()

6. Ocupación a la que se dedica:

a) Ama de casa ()

b) Empleado Público y/o Privado ()

c) Negociante ()

d) Otros ()

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR EL ESTADO DE SALUD

TITULO: PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CIRUGIA. HOSPITAL DE TINGO MARIA 2024

INSTRUMENTOS:

El presente cuestionario está dirigido a los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María para determinar percepción de pacientes sobre la calidad de los cuidados de enfermería; para el cual se solicita de su colaboración respondiendo con toda la sinceridad y se le agradece su participación de forma anticipada.

Nº	DIMENSIÓN / ÍTEMS	No sabe	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		0	1	2	3	4
PERCEPCIÓN DEL PROFESIONALISMO EN LOS CUIDADOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA						
1.	¿El Personal de Enfermería, ¿revisaba y controlaba con frecuencia los equipos que usted tenía colocados?					
2.	¿Cuándo usted ha tenido dudas sobre su enfermedad, ¿el Personal de Enfermería se las ha resuelto?					
3.	¿Cuándo usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado), ¿el Personal de Enfermería lo resolvió oportunamente?					
4.	¿Durante su permanencia en el servicio de cirugía ha sentido que el Personal de Enfermería se interesaba por resolver y solucionar sus problemas?					
5.	¿Es Comprensible la información que le proporciona el Personal de Enfermería?					
PERCEPCIÓN RESPECTO A LA COMUNICACIÓN DURANTE LOS CUIDADOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA						
6.	¿Qué opinión tiene usted sobre el trato recibido por parte del					

	Personal de Enfermería que lo atendió?					
7.	¿Sus familiares fueron atendidos e informados por el Personal de Enfermería?					
8.	¿El Personal de Enfermería lo llama por su nombre al momento de atenderlo?					
9.	¿El personal que le atendía se identificaba con su nombre?					
10.	¿Cuándo el Personal de Enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado (¿curaciones, sondajes, análisis de laboratorio, radiología le explicaban?					
11.	¿Recibía información del Personal de Enfermería sobre la evolución de su enfermedad?					
12.	¿Hablaba con usted el Personal de Enfermería sobre otros temas que no fuesen su enfermedad?					
13.	¿El Personal de Enfermería, ¿le ha mostrado seguridad?					
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE DIMENSIÓN TÉCNICA EN LOS CUIDADOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA						
14.	Considera usted que la enfermera(o) se encuentra capacitada en la ejecución de su trabajo.					
15.	Considera usted que la enfermera(o) conoce sus funciones, acerca de los cuidados de los pacientes.					
16.	Considera usted que la información brindada por la enfermera(o) sobre su estado de salud y su tratamiento es					
17.	Considera usted la frecuencia con la que las enfermeras(o) revisan su condición de salud es					
18.	Considera usted que el desempeño de la enfermera(o) que le brindó los cuidados.					

	Durante su estancia en el servicio de cirugía es					
19.	Considera que el personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo					
20.	Se siente usted seguro al ser atendido o cuidado por el profesional de enfermería(o).					
21.	La enfermera(o) realiza el lavado de manos antes de atenderlo o realizar un procedimiento.					
22.	La enfermera(o) está pendiente de sus exámenes de laboratorio y sus interconsultas.					
23.	La enfermera(o) le explica y orienta de los procedimientos de forma sencilla para usted.					
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE DIMENSIÓN HUMANA EN LOS CUIDADOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA						
24.	Considera adecuada la cantidad de tiempo que la enfermera(o) pasa con usted.					
25.	Considera que las enfermeras(o) acuden con rapidez cuando usted solicita su apoyo.					
26.	La enfermera(o) le presta atención cuando comparte sus preocupaciones sobre su estado de salud.					
27.	Considera que las enfermeras(o) escuchan sus preocupaciones con empatía y responsabilidad.					
28.	Considera que la disponibilidad de las enfermeras(o) para responder a sus necesidades son					
29.	La enfermera(o) saluda y se despide de usted, usando su nombre, al tener contacto con usted.					
30.	Considera usted que la amabilidad de las enfermeras(o)					

	fueron confortable en el periodo de hospitalización.					
31.	Considera que la forma en que las enfermeras(o) informaban a su familia acerca de su salud era.					
32.	Considera que la manera en que las enfermeras(o) explican acerca de sus cuidados son.					
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE DIMENSION ENTORNO DURANTE LOS CUIDADOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA						
33.	Considera usted que los ambientes son cómodos para su estancia hospitalaria.					
34.	Como considera el grado de privacidad que le proporciona el personal de enfermería					
35.	Considera que el servicio de cirugía, tiene o tenía los materiales necesarios para su atención					
36.	Considera que los ambientes del servicio de cirugía son áreas limpias					
37.	El Personal de Enfermería ha reservado su intimidad personal durante su aseo personal o, cuando le atendían durante las curaciones, sondajes, ¿inyectables etc.)?					
38.	¿Cómo considera que fueron atendidas sus necesidades de higiene (aseo personal)?					
39.	El Personal de Enfermería, ¿se ha preocupado por facilitar su descanso?					
40.	El Personal de Enfermería, ¿se preocupaba por ofrecerle varias alternativas alimenticias (zumos, yogurt, manzanilla, leche...)?					
41.	El Personal de Enfermería, ¿se preocupaba por su confort (frío, calor, luz...)?					

42.	¿El Personal de Enfermería, lo ha ayudado a que su estancia fuera más tolerable en ausencia de sus familiares?					
-----	--	--	--	--	--	--

INTERPETACION

Muy Bueno: De 127 a 168 puntos

Bueno De 85 a 126 puntos

Regular: De 43 a 84 puntos

Malo De: 0 a 42 puntos

¡Agradezco su participación!

ANEXO 3

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS DESPUES DE
LA VALIDACION**

**CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS
SOCIODEMOGRÁFICAS**

TITULO:

PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CIRUGIA. HOSPITAL DE TINGO MARIA 2024

INSTRUMENTOS:

El presente cuestionario está dirigido a los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María para determinar percepción de pacientes sobre la calidad de los cuidados de enfermería; para el cual se solicita de su colaboración respondiendo con toda la sinceridad y se le agradece su participación de forma anticipada

I. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS:

1. ¿Cuántos años tiene usted? -----
2. ¿Cuál es su sexo?
 - a) Femenino ()
 - b) Masculino ()
3. Grado de estudios
 - a) Primaria incompleta ()
 - b) Primaria completa ()
 - c) Secundaria incompleta ()
 - d) Secundaria completa ()
 - e) Superior ()
 - f) Sin estudios ()
4. ¿Cuál es su procedencia?
 - a) Urbana ()
 - b) Rural ()

5. ¿Cómo considera usted su nivel de economía actual?

- a) Alto ()
- b) Medio ()
- c) Bajo ()

6. Ocupación a la que se dedica:

- a) Ama de casa ()
- b) Empleado Público y/o Privado ()
- c) Negociante ()
- d) Otros ()

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS

TITULO:

PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CIRUGIA. HOSPITAL DE TINGO MARIA 2024

INSTRUMENTOS:

El presente cuestionario está dirigido a los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María para determinar percepción de pacientes sobre la calidad de los cuidados de enfermería; para el cual se solicita de su colaboración respondiendo con toda la sinceridad y se le agradece su participación de forma anticipada.

Nº	DIMENSIÓN / ÍTEMS	No sab e	Mal o	Regul ar	Buen o	Muy buen o
		0	1	2	3	4
PERCEPCIÓN DEL PROFESIONALISMO EN LOS CUIDADOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA						
1.	¿El Personal de Enfermería, ¿revisaba y controlaba con frecuencia los equipos que usted tenía colocados? Considera usted que sea					
2.	¿Cuándo usted ha tenido dudas sobre su enfermedad, ¿el Personal de Enfermería se las ha resuelto?					
3.	¿Cuándo usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado), ¿el Personal de Enfermería lo resolvió oportunamente? Cree usted					
4.	¿Durante su permanencia en el servicio de cirugía ha sentido que el Personal de Enfermería se interesaba por resolver y solucionar sus problemas? Cree usted					
5.	¿La información que le proporciona el Personal de Enfermería es comprensible?					

PERCEPCIÓN RESPECTO A LA COMUNICACIÓN DURANTE LOS CUIDADOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA						
6.	¿Qué opinión tiene usted sobre el trato recibido por parte del Personal de Enfermería que lo atendió?					
7.	¿Sus familiares fueron atendidos e informados por el Personal de Enfermería?					
8.	¿El Personal de Enfermería lo llama por su nombre al momento de atenderlo?					
9.	¿Cómo considera usted al personal que le atendía se identificaba con su nombre?					
10.	¿Cuándo el Personal de Enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado (¿curaciones, sondajes, análisis de laboratorio, radiología le explicaban? Cree usted					
11.	¿Recibía información del Personal de Enfermería sobre la evolución de su enfermedad?					
12.	¿Hablaba con usted el Personal de Enfermería sobre otros temas que no fuesen su enfermedad?					
13.	¿El Personal de Enfermería, ¿le ha mostrado seguridad?					
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE DIMENSIÓN TÉCNICA EN LOS CUIDADOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA						
14.	Considera usted que la enfermera(o) se encuentra capacitada en la ejecución de su trabajo.					
15.	Considera usted que la enfermera(o) conoce sus funciones, acerca de los cuidados de los pacientes.					
16.	Considera usted que la atención brindada por la enfermera(o) sobre su estado de salud y su tratamiento					
17.	Considera usted la frecuencia con la que las enfermeras(o) revisan su condición de salud es.					

18.	Considera usted que el desempeño de la enfermera(o) que le brindó los cuidados. Durante su estancia en el servicio de cirugía es.					
19.	Considera que el personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo					
20.	Siente usted la seguridad al ser atendido o cuidado por el profesional de enfermería(o) es.					
21.	Como considera usted que La enfermera(o) al realizarse el lavado de manos antes de atenderlo o realizar un procedimiento es.					
22.	Como considera usted que la enfermera(o) está pendiente de sus exámenes de laboratorio y sus interconsultas.					
23.	La explicación y orientación que le da la enfermera (o) a usted de los procedimientos de forma sencilla es.					
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE DIMENSIÓN HUMANA EN LOS CUIDADOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA						
24.	Considera adecuada la cantidad de tiempo que la enfermera(o) pasa con usted.					
25.	Considera que las enfermeras(o) acuden con rapidez cuando usted solicita su apoyo.					
26.	La enfermera(o) le presta atención cuando comparte sus preocupaciones sobre su estado de salud.					
27.	Considera que las enfermeras(o) escuchan sus preocupaciones con empatía y responsabilidad.					
28.	Considera que la disponibilidad de las enfermeras(o) para responder a sus necesidades son					
29.	La enfermera(o) saluda y se despide de usted, usando su nombre, al tener contacto con usted.					

30.	Considera usted que la amabilidad de las enfermeras(o) fueron confortable en el periodo de hospitalización.					
31.	Considera que la forma en que las enfermeras(o) informaban a su familia acerca de su salud era.					
32.	Considera que la manera en que las enfermeras(o) explican acerca de sus cuidados son.					
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE DIMENSION ENTORNO DURANTE LOS CUIDADOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA						
33.	Considera usted que los ambientes son cómodas para su estancia hospitalaria.					
34.	Como considera el grado de privacidad que le proporciona el personal de enfermería					
35.	Como Considera al servicio de cirugía, tiene o tenía los materiales necesarios para su atención.					
36.	Considera que los ambientes del servicio de cirugía son áreas limpias					
37.	El Personal de Enfermería ha reservado su intimidad personal durante su aseo personal o, cuando le atendían durante las curaciones, sondajes, ¿inyectables etc.)?					
38.	¿Cómo considera que fueron atendidas sus necesidades de higiene (aseo personal)?					
39.	El Personal de Enfermería, ¿se ha preocupado por facilitar su descanso?					
40.	El Personal de Enfermería, ¿se preocupaba por ofrecerle varias alternativas alimenticias (zumos, yogurt, manzanilla, leche...)?					
41.	El Personal de Enfermería, ¿se preocupaba por su confort (frío, calor, luz...)?					
42.	¿El Personal de Enfermería, lo ha ayudado a que su estancia fuera más					

	tolerable en ausencia de sus familiares?					
--	--	--	--	--	--	--

INTERPETACION

Muy Bueno: De 127 a 168 puntos

Bueno De 85 a 126 puntos

Regular: De 43 a 84 puntos

Malo De: 0 a 42 puntos

¡Agradezco su participación!

CONSENTIMIENTO INFORMADO**TÍTULO DEL ESTUDIO**

PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CIRUGIA. HOSPITAL DE TINGO MARIA 2024

INVESTIGADORA:

PEREZ SILVA CAROLINA

PROPOSITO:

El presente estudio de investigación que se llevará acabo con el propósito de determinar percepción de pacientes sobre la calidad de los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital de Tingo María 2024

SEGURIDAD

El estudio no pondrá en riesgo su salud física ni psicológica.

PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO

Estará conformada por os pacientes atendidos en el servicio de Cirugía del Hospital de Tingo María

CONFIDENCIABILIDAD

La información recabada se mantendrá confidencialmente, no se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

COSTOS

El estudio no afectará recursos económicos ya que todos los gastos serán asumidos por el investigador. Usted no recibirá ninguna remuneración por participar en el estudio.

DERECHOS DEL PARTICIPANTE

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede decidir si participa o puede abandonar el estudio en cualquier momento, al retirarse del estudio no le representara ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

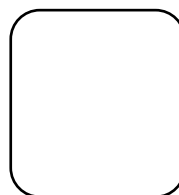
CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO

Yo he leído la información de esta página y acepto voluntariamente participar en el estudio

D.N.I.....

Firma.....

Fecha...../...../.....



Huella digital

**TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
SEGÚN COEFICIENTE DE AIKEN**

Ítems	Jueces							Total	V
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Juez 6	Juez 7	Acuerdo	
1	1	1	1	1	1	1	1	7	1,00
2	1	1	1	1	1	1	1	7	1,00
3	1	1	1	1	1	1	1	7	1,00
4	1	1	1	1	1	1	1	7	1,00
5	1	1	1	1	1	1	1	7	1,00
6	1	1	1	1	1	0	1	6	0,86
7	1	0	1	1	1	1	1	6	0,86
8	1	1	1	1	1	1	1	7	1,00
9	1	1	1	1	1	1	1	7	1,00
10	1	1	1	1	1	1	0	6	0,86
Total	1,43	1,29	1,43	1,43	1,43	1,29	1,29	6,70	0,96

Se ha considerado la siguiente puntuación:

1 = Si la respuesta es correcta.

0 = Si la respuesta es incorrecta.

Se considera que existe validez de los instrumentos cuando el valor del coeficiente de AIKEN fuera mayor de 0.60. Con estos instrumentos se alcanzó un coeficiente de 0.96%; por lo que nos muestra que si es válido para su aplicación y se encuentra dentro del rango aprobado.

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

S = La sumatoria de si

Si = Valor asignado por el juez i,

n = Número de ítems

c = Número de valores de la escala de valoración (2 en este caso)

V= 0.96

**TABLA DE ANALISIS DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE
RECOLECCION DE LOS DATOS**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,747	0,706	42

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
I1	2,25	0,550	20
I2	2,10	0,447	20
I3	2,15	0,671	20
I4	2,45	0,605	20
I5	2,15	0,366	20
I6	2,15	0,366	20
I7	2,50	0,688	20
I8	2,70	1,031	20
I9	2,30	0,733	20
I10	2,05	0,224	20
I11	1,90	0,718	20
I12	2,15	0,671	20
I13	2,35	0,489	20
I14	2,65	0,988	20
I15	2,20	0,410	20
I16	2,10	0,912	20
I17	2,15	0,489	20
I18	2,50	0,688	20
I19	2,60	0,681	20
I20	2,40	0,503	20
I21	1,80	0,523	20
I22	2,15	0,366	20
I23	2,05	0,224	20
I24	1,40	0,681	20
I25	2,15	0,489	20
I26	2,15	0,366	20
I27	2,35	0,671	20
I28	2,10	0,447	20
I29	2,35	0,671	20
I30	2,50	0,513	20
I31	2,05	0,605	20
I32	2,05	0,510	20
I33	2,75	0,716	20
I34	2,45	0,510	20
I35	2,45	0,605	20
I36	2,45	0,759	20
I37	2,40	0,503	20
I38	2,15	0,366	20
I39	2,20	0,696	20
I40	1,40	0,598	20
I41	1,55	0,686	20
I42	1,45	0,686	20

ANEXO 5

CONSTANCIAS DE VALIDACION



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MARIA DEL CARMEN, MUÑOZ PANOURO
De profesión Lic. ENFERMERIA, actualmente ejerciendo el
cargo de Docente UOH por
medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de
recolección de datos, presentado por el Estudiante **PEREZ SILVA CAROLINA**,
con DNI: 77503726, aspirante al título de Licenciada en enfermería de la
Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información
necesaria para la tesina titulado **"PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE LA
CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE
CIRUGIA. HOSPITAL DE TINGO MARIA 2024"**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 cuestionario Para identificar las características sociodemográficas	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 cuestionario sobre Percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de Enfermería	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

MUÑOZ PANOURO, MARIA DEL CARMEN

DNI: 2 296 41 66

Especialidad del validador: Gestión Pública,

Cuidados Intensivos

María Del C. Muñoz Panduro
 LIC. ENFERMERIA
 CEP 44867 RNE 6671

Firma/Sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ing. Héctor Huilto Reyes Paredes
De profesión Enfermero, actualmente ejerciendo el
cargo de Enfermero por
medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de
recolección de datos, presentado por el Estudiante **PEREZ SILVA CAROLINA**,
con DNI: 77503726, aspirante al título de Licenciada en enfermería de la
Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información
necesaria para la tesina titulado "PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE LA
CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE
CIRUGIA. HOSPITAL DE TINGO MARIA 2024".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Cuestionario Para Identificar las Características Sociodemográficas	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 Cuestionario Sobre Percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Reyes Paredes, Héctor Huilto

DNI: 22498198

Especialidad del validador: enfermería


Mg. Héctor Huilto Reyes Paredes
C.P. 28322
Firma/Sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Grover Cabrera Fernández
De profesión Lic. Enfermería, actualmente ejerciendo el
cargo de Lic. Esp. Centro Quirúrgico por
medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de
recolección de datos, presentado por el Estudiante **PEREZ SILVA CAROLINA**,
con DNI: 77503726, aspirante al título de Licenciada en enfermería de la
Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información
necesaria para la tesina titulado "PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE LA
CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE
CIRUGIA. HOSPITAL DE TINGO MARIA 2024".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 cuestionario para Identificar los característicos Sociodemográficos	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 cuestionario sobre Percepción de Pacientes sobre calidad de los cuidados de Enfermería	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

Cabrera Fernández Grover

DNI: 40248370

Especialidad del validador: Centro Quirúrgico

MINIS. ERMO DE SALUD
CION REGIONAL DE SALUD HUANK
HOSPITAL TINGO MARIA
Grover Cabrera Fernández
LICENCIADO EN ENFERMERIA
Firma/Sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Robert Reategui Ruiz,
De profesión Licenciado en enfermería, actualmente ejerciendo el
cargo de Responsable de Vigilancia Epidemiológica por
medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de
recolección de datos, presentado por el Estudiante **PEREZ SILVA CAROLINA**,
con DNI: 77503726, aspirante al título de Licenciada en enfermería de la
Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información
necesaria para la tesina titulado "PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE LA
CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE
CIRUGIA. HOSPITAL DE TINGO MARIA 2024".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 cuestionario para identificar los característicos socio demográficos	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 cuestionario sobre percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Reategui Ruiz Robert

DNI: 22967963

Especialidad del validador: Epidemiología

GOBIERNO REGIONAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
U.E. 401 HOSPITAL TINGO MARIA

Robert Reategui Ruiz
C. EN ROBERT REATEGUI RUIZ
UNIDAD DE ENFERMERIA Y SALUD AMBIENTAL

Firma/Sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Alejandrina Espinoza de Nieto
De profesión Lic. en Enfermería, actualmente ejerciendo el
cargo de Enfermera Asistencial por
medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de
recolección de datos, presentado por el Estudiante PEREZ SILVA CAROLINA,
con DNI: 77503726, aspirante al título de Licenciada en enfermería de la
Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información
necesaria para la tesina titulado "PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE LA
CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE
CIRUGIA. HOSPITAL DE TINGO MARIA 2024".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 cuestionario para identificar los caracteres sociodemográficos	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 cuestionario sobre percepción de pacientes sobre la calidad de los cuidados de enfermería	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

Espinoza de Nieto Alejandrina

DNI: 22962918

Especialidad del validador: Enfermería en Cuidados Quirúrgicos


Enf. Alejandrina Espinoza De Nieto
CEP 0286 REE 0362
REM 0781

Firma/Sello



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
http://www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Yanina Cartagena Rivera
De profesión Licada en enfermería, actualmente ejerciendo el
cargo de Enfermera Asistencial por
medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de
recolección de datos, presentado por el Estudiante **PEREZ SILVA CAROLINA**,
con DNI: 77503726, aspirante al título de Licenciada en enfermería de la
Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información
necesaria para la tesina titulado **"PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE LA
CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE
CIRUGIA. HOSPITAL DE TINGO MARIA 2024"**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 <u>Questionario para identificar los característicos sociodemográficos</u>	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 <u>Questionario sobre Percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería</u>	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Cartagena Rivera Yanina

DNI: 42766197

Especialidad del validador: Enf. en Centro Quirúrgico
Enf. en Traumatología

MINISTERIO DE SALUD
[Firma]
LIC. ENF. YANINA CARTAGENA RIVERA
ESPECIALISTA EN C. Q.
CEP 48990 RNE 020539

Firma/Sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Evelyn Gabriela Sabino Ordoñez
De profesión Licenciada Enfermería, actualmente ejerciendo el
cargo de Enfermera asistencial por
medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de
recolección de datos, presentado por el Estudiante **PEREZ SILVA CAROLINA**,
con DNI: 77503726, aspirante al título de Licenciada en enfermería de la
Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información
necesaria para la tesina titulado "PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE LA
CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE
CIRUGIA. HOSPITAL DE TINGO MARIA 2024".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

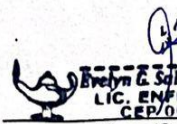
Instrumento 1 Cuestionario para Identificar características sociodemográficas	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 cuestionario sobre Percepción de pacientes sobre calidad de los cuidados de enfermería.	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

Sabino Ordoñez Evelyn Gabriela

DNI: 44295573

Especialidad del validador: Traumatología y ortopedia


Evelyn G. Sabino Ordoñez
LIC. ENFERMERIA
CEP/061927
Firma/Sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

LISTA DE EXPERTOS

Título del Proyecto:

"PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CIRUGIA.
HOSPITAL DE TINGO MARIA 2024"

Investigador:

PEREZ SILVA CAROLINA

Nº	Apellidos y Nombres	Grado Académico	Especialidad	Cargo Institución	Teléfono	Observación
1	Huñoz Paredes MARIA DEL CARMEN	Licenciada en Enfermería	Gestión Pública - Cuidado Intensivo	Docente UDH	913820749	
2	Cabrera Fernandez GROVER	Licenciado en Enfermería	Lic. Especialista Centro Ox.	Lic. Enfermería	964607377	
3	Sabino Osorio Evelyn Gabriela	Licenciada en Enfermería	Traumatología Osteología	Licenciada H.T.M	918023516	
4	Reyes Paredes Hector Huilbo	Licenciado en Enfermería	Maestría en salud pública y Gestión Sanitaria	Docente UDH	999722088	
5	Carlagua Rivera Yanina	Licenciada en Enfermería	Centro Ox - Traumatología	Licenciada H.T.M	978214901	
6	Espinosa de Nieto ALEXANDRA	Licenciada en Enfermería	Enfermería en Cuidado crítico	Docente UDH	915122131	
7	Reategui Ruiz ROBERT	Licenciado en Enfermería	Unidad epidemiológica y Salud Ambiental	Licenciado H.T.M	936991491	

ANEXO 6

DOCUMENTOS SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DEL ESTUDIO

Hospital
TINGO MARIA

FORMULARIO UNICO DE TRAMITE

SOLICITO: autorización
Para ejecutar mi Trabajo
de Investigación.
(Tesis)

1 DEPENDENCIA O AUTORIDAD A QUIEN SE DIRIGE
Octavio Carlos DIAZ Gil DIRECTOR DEL HOSPITAL DE TINGO MARIA

2 DATOS DEL USUARIO, NOMBRES Y APELLIDOS Carolina Paraz Silva

2.1 DNI Nº 77503726 2.2 DOMICILIO Kelfo Sofia MBTLR

2.3 TELEFONO 925018636

3 SUMILLA

4 CONSTANCIA MEDICA () ATENDIDO EN EL CONSULTORIO _____ FECHA _____

5 INFORME MEDICO () ATENDIDO EN EL CONSULTORIO _____ FECHA _____

HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE _____ FECHA _____

EMERGENCIA () FECHA _____

6 CONSTANCIA ODONTOLOGICA () FECHA _____

7 CERTIFICADO MEDICO

7.1. ENFERMEDAD () 7.2. MATRIMONIO () 7.3. TRABAJO ()

8 CERTIFICADO DE SALUD MENTAL ()

9 INFORME PSICOLOGICO ()

10 CERTIFICADO INTERNACIONAL DE VACUNACION DE FIEBRE AMARILLO ()

11 COPIA DE HISTORIA CLINICA ()

12 COPIA DE EPICRISIS ()

13 COPIA DE HOJA DE EMERGENCIA ()

14 COPIA DE HOJA DE REFERENCIA ()

15 CONSTANCIA DE ATENCION DE PARTO ()

APELLIDOS RN _____

16 CONSTANCIA DE EXHUMACION DE CADAVER ()

FECHA DE MUERTE (__ / __ / __)

17 REGISTRO REGIONAL DE ESTABLECIMIENTO PUBLICO ()

DENOMINACION DEL ESTABLECIMIENTO: _____

DIRECCION Y/O UBICACION DEL ESTABLECIMIENTO: _____

18 CONSTANCIA DE PRACTICAS ()

19 OTROS (FUNDAMENTO DEL PEDIDO)
Para ejecutar mi Trabajo de Investigación (Tesis)

20 DOCUMENTOS QUE ADJUNTA

- Copia DNI

- Matriz de Consistencia

- Instrumento de Validación

- Resolución de proyecto de la universidad

28 ENE 2025

Reg. Document: 05837518

Reg. Expediente: 03297608

Folios: 14 Firma: 11.420

FIRMA

ANEXO 7

DOCUMENTOS DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO

	GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO	HOSPITAL TINGO MARÍA	UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION	
---	------------------------------	-------------------------	--	---

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Tingo Maria, 04 de Febrero del 2025.

CARTA DE AUTORIZACION N° 011 - 2025-GRH-GRDS-DIRESA-HTM/UADI.

Sra.
PEREZ SILVA, CAROLINA

Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION.

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle, el motivo de la presente es para comunicarle que mediante Proveído N° 010-2025-GRH-DRSH-HTM da viabilidad a su solicitud, por lo que la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, **AUTORIZA** la recolección de datos para su Trabajo de Investigación, Titulado **"PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN E LSERVICIO DE CIRUGIA, HOSPITAL TINGO MARIA, 2024"**.

Asimismo, deberá contar con su equipo de protección personal a la hora de ingresar a nuestro establecimiento de salud por su seguridad bajo responsabilidad; reportar sus hallazgos de recolección de datos obtenidos al término de su Investigación, además dejará 1 ejemplar de su trabajo de investigación.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



MAGALY PEREZ TARAZONA
OBSTETRA
COP N° 19455
PRESIDENTA DEL COMITÉ DE INVESTIGACION UADI

WGGR/MPT/aaag
C.c.Archivo

Reg. Doc.	05558216
Reg. Exp.	03297608

ANEXO 8

BASE DE DATOS

CS1	G_E	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	DPP1	DPP2	DPP3	DPP4	DPP5	DPRC6	DPRC7	DPRC8	DPCR9	DPCR10	DPCR11	DPCR12	DPCR13	DPPT14	DPPT15	DPPT16	DPPT17	DPPT18	DPPT19	DPPT20	DPPT21	DPPT22	DPPT23	DPH24	DPH25	DPH26	DPH27	DPH28	DPH29	DPH30	DPH31	DPH32
65	3	1	2	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	2	4	2	2	3	3	4	2	4	4	3	2	2	4	2	3	3	4	2
45	2	1	6	2	3	4	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	4	2
38	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4	2	3	1	1	2	2	2	3	1	3	2	1	2	3	4	3	2	2	4	2	3	3
47	2	1	2	2	3	1	4	3	2	2	3	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	2	4	4	3	2	3	2	3	1	3	2	1	3	2	3
50	2	1	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	4	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	2	4
61	3	1	2	2	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	4
37	2	2	4	2	3	4	4	3	2	2	3	4	4	2	4	3	2	2	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	2	2	4	4	3	2	2
80	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3
39	2	1	5	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
18	1	1	5	2	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
73	3	1	6	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
78	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2
18	1	2	4	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2

7 8	3	2	6	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2		
4 7	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	
2 6	1	1	4	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
7 4	3	2	1	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
4 9	2	2	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
4 0	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3
7 0	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	
3 9	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
5 7	2	1	4	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2
7 2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3
1 8	1	2	4	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3
6 8	3	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3
5 7	2	1	6	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
5 7	2	2	6	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
3 2	2	1	4	1	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
7 2	3	2	3	1	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
5 5	2	2	4	1	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	4	4	4	2

30	2	2	5	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
70	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
69	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
35	2	2	5	1	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	
26	1	2	4	1	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
19	1	2	4	2	2	4	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
58	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
46	2	2	2	1	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
40	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3
68	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
86	3	2	3	2	2	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
29	1	2	5	1	2	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
21	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	0	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	1	3	2	3	3	
59	2	2	3	1	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
27	1	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
76	3	1	1	1	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
40	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2

4 8	2	1	4	2	3	1	2	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3			
4 7	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3			
5 9	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4			
2 3	1	2	5	1	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3			
5 9	2	1	2	1	2	1	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
4 9	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	
5 6	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	
5 0	2	1	1	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
5 8	2	2	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
4 1	2	1	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
6 0	3	1	1	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2 4	1	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
8 4	3	1	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	
5 9	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
6 2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3
5 4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
4 5	2	1	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3

28	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
60	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
29	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3
47	2	1	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3
65	3	2	6	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3
31	2	1	2	1	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
34	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	
34	2	2	4	1	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	
20	1	1	5	1	2	4	3	2	2	1	3	2	1	3	2	3	2	4	1	2	2	3	1	2	3	2	3	0	2	1	1	2	2	1	0	3	2
45	2	1	5	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	3	2	2	3	1	3	2	3	0	3	2	2	3	2	2	2	3	3
23	1	1	4	2	3	1	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	0	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2
27	1	2	5	1	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
18	1	2	4	2	3	4	2	2	2	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	2	1	1	1	1	2
60	3	1	2	1	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
40	2	2	4	1	2	4	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	0	2	3	2	2	2	3	4	2	0	3	2	1	2	2	3	4	3	2
57	2	1	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
42	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2

4 2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
7 2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
2 1	1	1	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
1 8	1	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
6 4	3	1	1	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2
6 9	3	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	
4 5	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	
4 5	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	
6 1	3	2	1	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	
3 6	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
2 5	1	2	5	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	
3 7	2	2	5	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	
5 0	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	
4 9	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	
5 2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	
5 0	2	2	3	1	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	
2 8	1	2	1	2	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	

60	3	2	1	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	
27	1	1	2	2	2	3	2	2	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	2	4	3	1	1	2	3	2	2	3	3	2	4	4	3	2	2	1	1	3
30	2	1	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	1	1	1	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2	2	1	2	3
35	2	1	4	1	3	3	0	2	0	4	0	0	3	0	2	2	3	3	3	0	3	3	4	4	4	0	0	0	2	2	2	3	1	1	1	2	1	2
40	2	2	2	1	3	1	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	1	3	4	2	1	4	3	2	1	1	3	2	4	0	4	2	3	2	3	1	3	4
26	1	1	4	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
74	3	2	1	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
49	2	2	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
40	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3
70	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3
39	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
57	2	1	4	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2
72	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3
18	1	2	4	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3
68	3	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
18	1	2	4	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2
78	3	2	6	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2

4 7	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2		
2 6	1	1	4	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
7 4	3	2	1	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
4 9	2	2	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
4 0	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3
7 0	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	
3 9	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
5 7	2	1	4	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2
7 2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
1 8	1	2	4	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	
6 8	3	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
5 7	2	1	6	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
5 7	2	2	6	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
3 2	2	1	4	1	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
7 2	3	2	3	1	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
5 5	2	2	4	1	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	4	4	4	2	
3 0	2	2	5	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4

CONTINUACION DE BASE DE DATOS

DPE33	DPE34	DPE35	DPE36	DPE37	DPE38	DPE39	DPE40	DPE41	DPE42	PTJ_DPP	PTJ_DPRC	PTJ_DPPT	PTJ_DPH	PTJ_DPE	PTJ_PCA	DPP	DPRC	DPPT	DPH	DPE	PCA
3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	16	22	30	25	32	125	1	2	2	2	1	2
3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	16	23	29	27	31	126	1	2	2	1	1	4
4	3	3	2	4	2	2	2	4	4	15	23	19	26	30	113	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	14	25	31	20	23	113	2	1	1	3	2	2
4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	16	25	29	28	31	129	3	1	2	1	1	1
4	2	3	2	2	3	3	4	3	2	14	25	29	27	28	123	3	1	2	1	2	2
3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	14	24	31	26	24	119	3	2	1	2	2	2
2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	12	20	26	23	26	107	3	3	2	3	2	2
3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	13	21	26	23	25	108	2	3	2	3	3	3
2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	12	22	28	22	24	108	3	3	3	3	2	3
1	2	3	2	3	2	2	1	1	2	12	21	26	25	19	103	2	2	3	3	3	4
2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	12	20	26	21	24	103	2	2	2	3	4	2
2	2	1	2	2	2	2	0	1	2	12	18	22	19	16	87	2	3	4	2	3	2
2	2	3	2	3	2	3	1	1	2	14	16	20	19	21	90	3	3	3	3	2	2
2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	13	18	25	20	20	96	2	3	2	3	3	3
2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	12	19	26	21	22	100	3	3	3	2	2	3
2	2	3	2	3	2	3	0	1	2	12	19	27	22	20	100	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	2	3	0	1	2	10	19	25	22	20	96	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	14	21	27	23	23	108	3	2	3	3	2	2

2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	14	16	23	20	23	96	3	3	3	2	2	2
2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	12	18	24	23	23	100	3	2	3	3	3	2
2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	14	21	28	22	19	104	2	3	3	2	3	3
2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	12	20	28	22	21	103	3	3	2	3	2	3
2	2	3	2	2	2	3	0	1	2	12	18	27	19	19	95	3	2	2	3	3	2
2	2	3	3	2	3	3	0	1	2	14	19	27	22	21	103	3	4	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	11	16	18	20	19	84	2	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	13	20	24	20	21	98	2	3	4	2	3	2
4	2	3	4	3	4	3	2	2	2	16	29	35	33	29	142	1	1	1	1	3	1
1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	12	15	17	17	16	77	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	17	23	30	25	29	124	1	2	2	2	2	3
3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	17	28	33	31	35	144	1	1	1	1	1	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	15	20	29	21	20	105	2	2	3	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	15	19	27	20	20	101	3	3	4	2	3	2
3	2	2	4	4	3	1	1	2	3	13	20	28	22	25	108	3	3	3	4	2	4
3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	11	16	24	19	17	87	2	3	3	2	4	2
1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	13	17	25	24	13	92	3	2	2	2	4	2
2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	15	16	28	18	22	99	3	3	3	3	2	2
4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	18	27	36	32	37	150	3	1	1	1	1	1
2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	13	19	27	23	23	105	2	2	3	3	2	2
2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	13	21	25	23	20	102	2	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	9	13	24	21	21	88	3	3	3	3	4	2
3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	16	28	35	33	34	146	1	1	1	3	4	1
1	2	2	3	3	3	1	2	2	3	10	21	30	17	22	100	3	2	2	3	2	2
2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	12	24	31	25	25	117	2	3	3	2	3	4
1	2	3	3	3	2	2	4	4	2	10	19	25	22	26	102	3	2	3	3	2	2

4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	19	29	37	32	38	155	1	3	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	13	21	25	17	22	100	3	3	3	3	2	3
3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	13	20	27	21	24	105	2	3	3	2	3	2
3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	12	18	25	22	24	101	3	2	2	2	2	2
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	14	25	35	33	37	144	3	1	1	1	1	1
2	2	3	2	3	2	3	1	1	4	12	20	25	22	23	102	3	2	2	2	2	3
4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	18	29	36	32	33	148	1	1	1	1	1	3
2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	14	19	24	18	24	99	2	2	2	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	12	20	25	22	25	104	3	2	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	19	25	22	20	100	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	15	24	30	22	25	116	2	3	2	3	2	2
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	20	32	37	35	37	161	1	1	1	3	1	1
3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	14	21	33	27	33	128	2	3	1	1	1	1
3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	15	17	30	18	23	103	2	3	2	3	2	2
2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	14	20	26	20	20	100	3	2	3	3	3	3
2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	14	20	25	21	18	98	3	3	3	2	3	2
2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	14	22	28	22	20	106	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	15	20	24	25	19	103	2	3	2	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	13	21	27	23	24	108	2	3	3	3	2	2
2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	13	21	28	21	21	104	3	3	2	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	14	21	26	24	19	104	3	2	3	2	3	2
2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	13	16	23	19	23	94	3	3	3	3	3	2
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	13	21	28	22	21	105	2	2	3	3	3	3
1	0	2	2	1	2	3	1	2	2	13	21	27	20	16	97	1	3	2	3	3	3
1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	13	20	29	25	21	108	3	3	3	3	3	3
1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	13	22	26	20	21	102	2	2	2	3	2	3

4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	19	29	34	29	37	148	1	1	3	1	1	3
0	2	1	2	3	2	2	0	0	2	11	18	20	14	14	77	2	2	3	3	3	3
0	2	3	2	3	3	3	1	2	3	14	23	21	22	22	102	3	3	2	3	3	2
2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	13	22	26	23	24	108	3	2	3	3	2	2
3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	19	28	35	34	37	153	1	1	1	1	1	1
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	8	13	10	12	18	61	3	3	4	3	3	3
4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	18	27	38	33	37	153	1	1	1	1	1	1
0	2	3	2	3	3	3	2	1	3	11	13	23	21	22	90	2	3	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3	1	0	1	2	13	21	25	23	21	103	2	2	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	14	21	27	22	21	105	3	2	3	3	2	3
2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	12	19	27	24	24	106	3	3	4	4	4	3
2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	15	20	26	25	23	109	3	3	3	2	2	3
2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	15	21	28	24	21	109	3	2	3	3	3	2
3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	13	21	26	24	20	104	3	2	3	3	3	2
2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	11	18	23	21	22	95	2	3	2	3	3	2
2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	14	22	25	23	26	110	2	3	2	2	2	3
2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	13	21	26	22	25	107	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	13	22	27	22	23	107	2	2	2	2	2	2
3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	14	20	26	24	25	109	2	2	3	2	3	3
3	2	2	3	2	3	3	1	0	2	14	22	27	22	21	106	2	3	2	2	3	3
2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	13	19	25	21	23	101	4	2	2	3	2	2
2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	14	21	23	21	21	107	2	4	1	2	2	3
2	2	3	2	2	2	2	0	1	2	12	21	35	21	18	107	2	2	1	2	3	3
3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	14	23	26	20	23	106	3	2	2	4	2	2
3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	15	20	27	23	24	109	2	3	2	2	2	3
2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	14	21	26	22	22	105	2	3	3	2	2	2

2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	11	22	25	18	16	92	2	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	11	20	24	22	20	97	3	2	2	2	3	3
3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	15	23	24	22	25	109	3	2	2	2	2	3
3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	13	21	27	25	30	116	2	2	2	2	2	2
1	2	1	2	3	3	3	4	0	0	6	16	20	15	19	76	3	3	3	3	3	3
3	2	4	2	3	3	2	4	2	4	16	19	23	22	29	109	1	2	2	2	2	2
2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	12	19	26	21	22	100	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	3	2	3	0	1	2	12	19	27	22	20	100	2	2	3	3	3	3
2	2	3	2	3	2	3	0	1	2	10	19	25	22	20	96	3	3	3	2	3	3
2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	14	21	27	23	23	108	2	2	2	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	14	16	23	20	23	96	2	3	2	3	2	3
2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	12	18	24	23	23	100	4	2	2	2	3	3
2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	14	21	28	22	19	104	4	2	2	3	3	3
2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	12	20	28	22	21	103	4	3	2	3	2	2
2	2	3	2	2	2	3	0	1	2	12	18	27	19	19	95	2	4	3	2	3	2
2	2	3	3	2	3	3	0	1	2	14	19	27	22	21	103	2	4	3	2	2	3
2	2	1	2	2	2	2	0	1	2	12	18	22	19	16	87	2	2	2	4	3	3
2	2	3	2	3	2	3	1	1	2	14	16	20	19	21	90	2	3	3	4	3	3
2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	13	18	25	20	20	96	3	2	2	4	3	2
2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	12	19	26	21	22	100	3	2	4	3	3	3
2	2	3	2	3	2	3	0	1	2	12	19	27	22	20	100	2	2	4	2	3	3
2	2	3	2	3	2	3	0	1	2	10	19	25	22	20	96	3	2	2	3	3	2
2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	14	21	27	23	23	108	2	2	2	3	2	2
2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	14	16	23	20	23	96	3	3	2	3	3	3
2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	12	18	24	23	23	100	3	2	2	2	2	3
2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	14	21	28	22	19	104	2	2	3	3	3	3

2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	12	20	28	22	21	103	2	3	3	3	3	2
2	2	3	2	2	2	3	0	1	2	12	18	27	19	19	95	2	4	2	2	3	2
2	2	3	3	2	3	3	0	1	2	14	19	27	22	21	103	2	4	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	11	16	18	20	19	84	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	13	20	24	20	21	98	3	2	2	2	2	2
4	2	3	4	3	4	3	2	2	2	16	29	35	33	29	142	1	1	1	1	3	1
1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	12	15	17	17	16	77	2	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	17	23	30	25	29	124	1	2	2	3	2	2
3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	17	28	33	31	35	144	1	1	1	1	1	1

ANEXO 9

CONSTANCIA DE REPORTE TURNITIN

51. PEREZ SILVA, Carolina.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	22%	11%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	2%
4	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004