

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA**

**Percepción del usuario acerca de la calidad de atención  
del cuidado que brinda la enfermera en Centro  
Quirúrgico del Hospital de Ventanilla**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro  
Quirúrgico

**AUTOR**

Rosmery Lisbeth MARTINEZ VILCHEZ

**ASESOR**

Juana Elena DURAND BARRETO

Lima - Perú

2018

## RESUMEN

**AUTOR: MARTINEZ VILCHEZ ROSMERY LISBETH**

**ASESOR: JUANA ELENA DURAND BARRETO**

El objetivo del estudio fue determinar la percepción del usuario acerca de la calidad de atención del cuidado que brinda la enfermera en Centro Quirúrgico del Hospital de Ventanilla 2017. **Material y Método.** El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal, la población estuvo conformada por 200 pacientes y la muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico de proporciones para población finita quedando conformada por 49. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert modificada aplicado previo consentimiento informado. **Resultados.** Del 100% (49), 88% (43) es medianamente favorable, 8% (4) desfavorable y 4% (2) favorable. En la dimensión interpersonal 84% (41) medianamente favorable, 14% (7) desfavorable y 2% (1) favorable; en la dimensión entorno 84% (41) medianamente favorable, 8% (4) desfavorable y 8% (4) favorable. Los ítems medianamente favorable en el componente interpersonal 35% (17) refieren que se muestra indiferente; y en el componente entorno 29% (14) los ambientes son cómodos y 33% (16) el servicio cuenta con materiales y equipos para la atención; los ítems favorables a nivel interpersonal 80% (39) expresan que la enfermera toma en cuenta sus opiniones, en el componente entorno 78% (38) los ambientes son adecuados y 76% (37) se preocupa por su comodidad y descanso; lo desfavorable en el componente interpersonal 8% (4) refiere que no atiende sus necesidades en forma amable y cortés, y en el componente entorno 2% (1) no ofrece las condiciones para proteger su privacidad. **Conclusiones.** La mayoría refieren que es de medianamente favorable a favorable en el componente interpersonal porque manifiestan que la enfermera se muestra indiferente, lo atiende cuando tiene dolor; en el componente entorno los ambientes son cómodos y adecuados, cuentan con materiales y equipos necesarios; seguido por un mínimo porcentaje desfavorable en el componente interpersonal ya que no permite que exprese sus preocupaciones y temores, mientras que en el componente entorno no proteger su privacidad, ni cuando lo prepara para la cirugía.

**PALABRAS CLAVES.** Percepción del Usuario, Calidad de atención, Cuidados de Enfermería. Enfermería en Centro Quirúrgico.

## SUMMARY

**AUTHOR : MARTINEZ VILCHEZ ROSMERY LISBETH**

**ADVISER : JUANA ELENA DURAND BARRETO**

The **objective** of the study was to determine the user's perception of the quality of care provided by the nurse in the Hospital de Ventanilla Surgical Center 2017. **Material and Method.** The study was of application level, quantitative type, simple descriptive method of cross section, the population consisted of 200 patients and the sample was obtained by probabilistic sampling of proportions for finite population being made up of 49. The technique was the survey and the instrument a modified Likert scale applied prior informed consent. **Results** Of 100% (49), 88% (43) is medium favorable, 8% (4) unfavorable and 4% (2) favorable. In the interpersonal dimension 84% (41) moderately favorable, 14% (7) unfavorable and 2% (1) favorable; in the environment 84% (41) moderately favorable, 8% (4) unfavorable and 8% (4) favorable. The average favorable items in the interpersonal component 35% (17) refer that it is indifferent; and in the environment component 29% (14) the environments are comfortable and 33% (16) the service has materials and equipment for the attention; the favorable items at interpersonal level 80% (39) express that the nurse takes into account their opinions, in the 78% environment component (38) the environments are adequate and 76% (37) cares about their comfort and rest; the unfavorable in the interpersonal component 8% (4) refers that it does not attend to their needs in a kind and courteous manner, and in the component environment 2% (1) does not offer the conditions to protect their privacy. **Conclusions** The majority refer that it is of moderately favorable to favorable in the interpersonal component because they show that the nurse is indifferent, she attends to it when she has pain; in the environment component the environments are comfortable and adequate, they have the necessary materials and equipment; followed by a minimum unfavorable percentage in the interpersonal component since it does not allow him to express his worries and fears, while in the environment component he does not protect his privacy, nor when he prepares him for surgery.

**KEYWORDS:** Perception of the User, Quality of care, Nursing Care. Nursing in Surgical Center.