



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**“CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN
DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
CIRUGÍA, HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2017”**

Presentado por la Bachiller:

Hanco Mamani Elizabeth

Para optar al Título profesional de

Licenciada en Enfermería

Asesor:

Dr. Luis Alberto Chihuantito Abal

Cusco – Perú

2017



Título : CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2017.

Autor : - Elizabeth Hanco Mamani

Fecha : 29-11-2017

RESUMEN

La investigación: “**CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2017**”, tuvo como objetivo: Determinar la calidad de atención desde la percepción de pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía, del Hospital Regional del Cusco, 2017, la metodología fue de tipo descriptivo y transversal, con una muestra de 60 pacientes hospitalizados. La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento fue la encuesta - SERVQUAL.

RESULTADOS: Del total de pacientes encuestados 53% son de sexo masculino y 47% son de sexo femenino, 44% tienen de 18 a 45 años y 56% tienen más de 46 años, 42% tienen primaria, 30% secundaria y 3% superior universitaria, 57% hablan Castellano y Quechua, 37% de los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Regional del Cusco proceden de la ciudad del Cusco y 63% proceden de fuera de la ciudad del Cusco, 45% de los pacientes hospitalizados tuvieron una permanencia de 3 a 5 días, 37% permaneció de 6 a 9 días y 18% más de 10 días.

Respecto a la percepción del paciente, 52% de los pacientes hospitalizados tienen una percepción adecuada sobre los elementos tangibles, 49% perciben de manera regular la fiabilidad de la calidad de atención, 53% percibe de manera regular la capacidad de respuesta, 51% percibe de manera adecuada la seguridad en la calidad de atención al igual que la empatía respectivamente. En conclusión la percepción de la calidad de atención en el servicio de Cirugía del Hospital es percibida de manera regular en el 52% de los pacientes, 42% tienen una percepción adecuada y sólo 6% tienen una percepción inadecuada de la calidad de atención en el servicio de cirugía.

Palabras claves: Percepción, calidad de atención, cirugía.



ABSTRACT

The Medical Research: "**QUALITY OF ATTENTION FROM THE PERCEPTION OF HOSPITALIZED PEOPLE IN THE SURGERY SERVICE, CUSCO REGIONAL HOSPITAL, 2017**". The purpose of this study was to determine the quality of care from the precepts of hospitalized patients in the surgery service at the regional hospital of Cusco in 2017. The methodology was descriptive and transversal, with a sample of 60 hospitalized patients. The technique used was the interview and the instrument was a survey. **RESULTS:** Of the total number of patients surveyed, 53% are male and 47% are female, 44% are between 18 and 45 years old, 56% are over 46 years old, and 42% are primary, 30% are secondary and 3% are university students. , 57% speak Spanish and Quechua, 37% of patients hospitalized in the surgical service of the CUSCO Regional Hospital come from the city of Cusco and 63% come around from the city of Cusco, 45% of hospitalized patients had a stay from 3 to 5 days, 37% remained from 6 to 9 days and 18% more than 9 days.

Regarding patient perception, 52% of hospitalized patients have an adequate perception of the tangible elements, 49% perceive on a regular basis the reliability of the quality of care, 53% regularly perceive the responsiveness, 51% perceive in an adequate way the security in the quality of attention as the empathy respectively. In conclusion, the perception of the quality of care in the Hospital Surgery service is perceived on a regular basis in 52% of the patients, 42% have adequate perception and only 6% have an inadequate perception of the quality of care in the surgery service

Key words: perception, quality of care, surgery.