



Facultad de Medicina “Hipólito Unanue”

CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN  
EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, 2019.

Líneas de Investigación: Salud Pública

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

**AUTORA**

Espinoza Rojas, Brígida Cleopatra

**ASESOR**

Mg. Atuncar Tasayco, Urbano Mauro

**JURADO**

Dra. Bello Vidal, Catalina Olimpia

Mg. Castilla Vicente, Teresa Jesus

Dra. Ramirez Julcarima, Melva Nancy

Lima - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

Al creador del universo Dios que guía mi vida, a mi hermano mayor que está en el cielo y siempre está presente en mi corazón.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios mi padre celestial por todo, a mis docentes de esta carrera universitaria que fueron parte de mi formación profesional por brindarme sus enseñanzas, paciencia y experiencias.

Asimismo agradezco a mi familia por su apoyo, compañía y amor, a mis amigas por sus consejos, ánimos recibidos que son de bendición en mi vida.

## ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTOS.....	II
ÍNDICE.....	III
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Descripción y formulación del problema.....	2
1.1.1. Formulación del problema.....	4
1.2. Antecedentes.....	4
1.2.1. Antecedentes Internacionales.....	4
1.2.2. Antecedentes Nacionales.....	6
1.3. Objetivos.....	7
1.3.1. General.....	7
1.3.2. Específicos.....	8
1.4. Justificación.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	10
III. MÉTODO.....	19
3.1. Tipo de Investigación.....	19
3.2. Ámbito Temporal y Espacial.....	19
3.3. Variable.....	19
3.4. Población y muestra.....	19
3.5. Instrumentos.....	20

3.6. Procedimientos.....	21
3.7. Análisis de datos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
VIII. REFERENCIAS.....	35
IX. ANEXOS.....	41
9.1. Anexo 1. Instrumento.....	41
9.2. Anexo 2. Consentimiento Informado.....	44
9.3. Anexo 3. Operacionalización de Variables.....	46
9.4. Anexo 4. Matriz de Consistencia.....	48
9.5. Anexo 5. Calculo de Muestra.....	50
9.6. Anexo 6. Prueba de Valides.....	51
9.7. Anexo 7. Prueba de Confiabilidad.....	52
9.8. Anexo 8. Solicitud.....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad de los pacientes en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa – 2019.....	22
Tabla 2. Sexo de los pacientes en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa - 2019.....	23
Tabla 3. Grado de instrucción de los pacientes en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa - 2019.....	24
Tabla 4. Tiempo de hospitalización de los pacientes en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa - 2019.....	25
Tabla 5. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según los pacientes en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa - 2019.....	26
Tabla 6. Calidad de atención que brinda el profesional en el componente científico- técnico según los pacientes en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa – 2019.....	27
Tabla 7. Calidad de atención que brinda el profesional en el componente interpersonal según los pacientes en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa - 2019.....	28
Tabla 8. Calidad de atención que brinda el profesional en el componente entorno según los pacientes en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa - 2019.....	29

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los pacientes en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa - 2019.....	22
Figura 2. Sexo de los pacientes en el servicio de medicina del Hospital 3 Santa Rosa - 2019.....	23
Figura 3. Grado de instrucción de los pacientes en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa - 2019.....	24
Figura 4. Tiempo de hospitalización de los pacientes en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa - 2019.....	25
Figura 5. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según los pacientes en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa - 2019.....	26
Figura 6. Calidad de atención que brinda el profesional en el componente científico- técnico según los pacientes en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa - 2019.....	27
Figura 7. Calidad de atención que brinda el profesional en el componente interpersonal según los pacientes en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa - 2019.....	28
Figura 8. Calidad de atención que brinda el profesional en el componente entorno según los pacientes en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa - 2019.....	29

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, 2019.

**Metodología:** Se realizó un estudio descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 60 pacientes. Se utilizó un cuestionario tipo lickert de 22 preguntas.

**Resultados:** Del total de pacientes el 50% percibe la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería de forma regular, mientras que el 30% indicaron que fue adecuada y un 20% considero inadecuada. En el componente científico - técnico el 76,7% de pacientes manifestaron recibir calidad de atención adecuada, el 13,3% indicaron que fue regular y un porcentaje de 10% considero inadecuada. En el componente interpersonal se observó que el 56,7% de pacientes manifestaron recibir atención de calidad regular y el 33,3% indicaron que fue adecuada, mientras un 10% considero inadecuada; Asimismo en el componente del entorno (confort) el 63,3% de usuarios hospitalizados manifestaron recibir atención de calidad regular, mientras que un 23,3% indicaron que fue adecuada y el 13,4% considero inadecuada. **Conclusión:** La mayoría de los pacientes hospitalizados perciben la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería de forma “Regular”; en el componente científico-técnico fue “Adecuada”; componente interpersonal “Regular” y componente entorno “Regular”.

**Palabras claves:** Calidad, atención, enfermería

### ABSTRACT

The objective of this study was to determine the quality of care provided by the nursing professional in the medical service of the Hospital Santa Rosa, 2019. Methodology: A descriptive, quantitative, and cross-sectional study was conducted. The sample consisted of 60 patients. . A 22-question lickert questionnaire was used. Results: Of the total of patients, 50% perceive the quality of care provided by the nursing professional on a regular basis, while 30% indicated that it was adequate and 20% considered it inadequate. In the scientific-technical component, 76.7% of patients reported receiving adequate quality of care, 13.3% indicated that it was regular and a percentage of 10% considered it inadequate. In the interpersonal component, it was observed that 56.7% of patients reported receiving regular quality care and 33.3% indicated that it was adequate, while 10% considered it inadequate; Likewise, in the environment (comfort) component, 63.3% of hospitalized users reported receiving regular quality care, while 23.3% indicated that it was adequate and 13.4% considered it inadequate. Conclusion: Most hospitalized patients perceive the quality of care provided by the nursing professional on a “Regular” basis; in the scientific-technical component it was "Adequate"; interpersonal component "Regular" and environment component "Regular".

**Keywords:** Quality, care, nursing

## I. Introducción

La calidad de atención es esencial dentro de un nosocomio donde el profesional de enfermería cumple un rol importante, está al cuidado de pacientes; coopera en el bienestar físico, emocional y social de los usuarios hospitalizados conforme a la necesidad y situación de salud en que se encuentran.

La atención que brinda el profesional de enfermería con calidad demostrando su saber técnico, científico y humanístico es fundamental ya que promueve mayores niveles de salud, influye en la satisfacción del usuario. El presente estudio proporciona información sobre la calidad de atención que brinda enfermería en el servicio de medicina según lo que perciben los pacientes hospitalizados.

Esta investigación se ha estructurado de la siguiente manera: En el primer capítulo se realizó la descripción y formulación del problema que abarca a nivel mundial, internacional, nacional y local. Además se hizo los antecedentes, objetivos y justificación. En el segundo capítulo va la elaboración del marco teórico en el cual se habla sobre la base teórica, dimensiones, define las variables y todo lo relacionado al tema de estudio.

En relación al tercer capítulo se desarrolló el método donde se expuso sobre el tipo de investigación, ámbito temporal y espacial, variables, población y muestra, instrumentos, procedimientos y Análisis de datos.

Se elaboró en el cuarto capítulo los resultados teniendo en cuenta los objetivos planteados en dicha investigación su representación fue en tablas, gráficos. Asimismo en el quinto capítulo se realizó la discusión de resultados.

En cuanto al sexto capítulo se realizó las conclusiones los cuales respondieron a los objetivos generales y específicos que se planteó, luego en el séptimo capítulo se redactó las recomendaciones según cada una de las conclusiones. Finalmente en los capítulos octavo y noveno se elaboraron las referencias y anexos respectivamente.

## 1.1. Descripción y Formulación del Problema

La Organización Mundial de la Salud en su constitución afirma: “Toda persona tiene derecho al más elevado nivel de salud alcanzable y ha introducido la calidad de atención como un propósito del macro proyecto de salud para todas las personas, dentro del cual se tiene en consideración la percepción y la satisfacción de los pacientes” (Citado por Espinoza, 2010).

Enfermería es fundamental para llevar a cabo un real cambio en la cobertura y calidad de prestaciones sanitarias, la atención que se brinda en salud es notable en el mundo como una de las prestaciones sanitarias con mayor petición social, los que brinda enfermería forma parte de la mayor cobertura en todos los niveles de atención (Puebla y Ramírez, 2009).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2004, reconoció la comunicación usuario-enfermero como un área de peligro en el interior del servicio de hospitalización, determina diferentes mejoras para que enfermería proporcione un cuidado holístico, con la finalidad de producir una mayor disposición de dialogo y escucha para reconocer las necesidades de forma asertiva del usuario, llevar a la práctica una valoración más minuciosa empleando una terminología clara y fácil para el paciente ya que la comunicación es el fundamento y centro de los cuidados de enfermería (Citado por Badillo et al, 2018).

A nivel mundial las instituciones de salud todos los días se esfuerzan por el reconocimiento de la calidad como un progreso de mejora permanente que ofrece excelentes logros. La manifestación del esfuerzo consiste en que la calidad pueda observarse desde dos puntos de vista: La objetiva relacionada a los elementos técnicos y principales de la entidad; La subjetiva, orientada a la condición del usuario para decidir sobre los servicios brindados de acuerdo a la situación de estar satisfecho o insatisfecho. En relación al punto de vista subjetivo la calidad varía y está en función de quien la recibe.

En Colombia, con los cambios en el ámbito de la salud a través de leyes se ha tenido la intención de asegurar la calidad que brindan los servicios de salud. Pero todavía están los obstáculos en la atención que es influenciada por la calidad brindada y la satisfacción de la persona. A pesar de que dicho obstáculo está relacionado con distintas causas, usualmente se oculta en el trabajo que hacen distintos miembros del personal de salud, donde se halla el profesional de enfermería, que es el recurso humano más abundante del sector salud (Lenis y Manrique, 2015).

Carmona (2016), menciona a través de su estudio realizado en Perú que frecuentemente los pacientes tienen miedo, están afligidos buscan información o están ansiosos por los exámenes o procedimientos, dentro de su temor prima que no se les dice todo lo relacionado con su enfermedad, perciben a los profesionales de enfermería de muchas formas: como personas cuidadoras, personas excesivamente ocupadas para prepararse y comentarles lo que pasa, personas frías y poco competentes o como alguien que los trata a modo de terceras personas.

Desafortunadamente es bastante usual ver que en muchas oportunidades el personal de salud deja el área humana en su trabajo resultando en conclusión una inadecuada conexión o afinidad entre personal de salud- paciente esto implica ocasionar desconfianza en las personas a ser atendidas (Romero, 2008).

La Calidad debe atender no solo el área biológica y sintomática del paciente, sino de igual modo aquellas esferas subjetivas, emotivas, espirituales y culturales. En ese enfoque, enfermería debe dirigir siempre su servicio al cuidado holístico con sensibilidad y responsabilidad ética considerando la dignidad humana de cada ser (Echevarría, 2017).

Considerando que la calidad de atención que percibe el paciente sobre lo que brinda enfermería son distintas de acuerdo a las cualidades de los pacientes, costumbres, perspectiva, las causas personales y de enfermedad es esencial una evaluación según lo que el

paciente percibe, con el objetivo de hacer ajustes y el seguimiento a la calidad de atención ofrecida (Cárdenas et al, 2017).

En el servicio de Medicina del Hospital Santa Rosa durante las prácticas hospitalarias al interactuar con los pacientes estos refieren: “Señorita en la noche estuve con vómitos y la enfermera se demoró en venir a atenderme” “No puedo dormir bien en las noches por el ruido que hace la otra paciente, ya quiero irme a mi casa” “Señorita creo que mis venas son muy delgadas porque la enfermera se tardó en encontrarla” “La enfermera pocas veces me informa sobre los medicamentos que estoy recibiendo” “No hay mucha oportunidad para conversar con la enfermera”. Un familiar de la paciente manifiesta: “Soy hija de la señora parece que no le han puesto a mi mamá su medicina porque sigue con dolor”. Asimismo a la revisión del cuaderno de ingresos, se encontró que los pacientes diagnosticados principalmente con enfermedades transmisibles y crónicas tenían una estancia hospitalaria prolongada.

Debido a lo encontrado en el hospital en mención es que se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, 2019?

### ***1.1.1. Formulación del problema:***

¿Cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, 2019?

## **1.2. Antecedentes.**

### ***1.2.1. Antecedentes Internacionales***

Llano y Hermida (2016) en su investigación que llevó como título: Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito. Noviembre 2015-febrero 2016. Tuvo como finalidad establecer el grado de satisfacción relacionado con la calidad de atención de enfermería en usuarios del nosocomio mencionado anteriormente. Metodología: La investigación fue descriptivo/transversal, se trabajó con una muestra de cincuenta usuarios

del servicio de cirugía en la ciudad de Quito, Ecuador. Se empleó la entrevista como técnica y un cuestionario como instrumento. Conclusión: La calidad de atención de la enfermera fue excelente según los pacientes ya que estuvieron satisfechos con el cuidado recibido.

Romero, Contreras y Moncada (2016) en su estudio denominado “Relación entre cuidado humanizado por enfermería con la hospitalización de pacientes”. Tuvo como fin determinar la relación entre la hospitalización y cuidado humanizado de enfermería en pacientes. El estudio fue transversal, se realizó en el Hospital Universitario del Caribe en la ciudad de Cartagena, la muestra fue de 132 usuarios. Se empleó la encuesta sobre datos de hospitalización socio-demográfica y el instrumento de comportamiento del cuidado humano de enfermería de acuerdo a la percepción, como resultado se obtuvieron: El tiempo que los usuarios permanecieron hospitalizados fue de 11,5 días y conforme a lo percibido por los usuarios acerca del trato humano fue de 55.4% excelente, 35% bueno, 7.9% aceptable y malo 1.7%. Conclusión: Finalmente los autores concluyen que el servicio de hospitalización y el estado de salud de los pacientes en el nosocomio están relacionados significativamente con el cuidado humano de enfermería que los pacientes hospitalizados perciben.

Lenis y Manrique (2015) en su estudio denominado “Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados”. La finalidad fue determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Clínica Privada de Barranquilla, Colombia. Método: La investigación fue cuantitativo, descriptivo/ transversal. Se trabajó con una muestra de 147 usuarios, se empleó el cuestionario como instrumento. Resultados: Las dimensiones de satisfacción y experiencias de los usuarios con el cuidado de enfermería se obtuvo que fue mayor al 70 %. Finalmente se concluye que los usuarios tuvieron una percepción positiva y la calidad del cuidado de enfermería en la clínica fue buena.

### *1.2.2. Antecedentes Nacionales*

Chujandama (2019) en su estudio denominado “Percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II –2 Tarapoto, marzo – agosto 2018”. Tuvo como objetivo determinar los cuidados de enfermería según la percepción del adulto mayor. Método: Fue cuantitativo, descriptivo, prospectivo, de corte transversal. Se trabajó con una muestra de ciento treinta y dos adultos mayores del servicio de medicina, además se empleó como instrumento el cuestionario. Resultados: Fue favorable en las siguientes dimensiones: Biológica en un 97.7%, psicológica 95.5% y sociocultural 97,7%. Asimismo fue indiferente en las dimensiones ya mencionadas en un 1.5%, 3.8% y 1.5% respectivamente. Conclusión: La percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería fue favorable en un 98,5%, indiferente y desfavorable en un 0,8%.

García (2019) en su estudio denominado “Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue-2018”. Tuvo como objetivo determinar la percepción del usuario hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera. Método: El estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal, se trabajó con una muestra de treinta usuarios del servicio, empleo la encuesta como instrumento. Resultado: En el componente científico - técnico el 86.6% considera que la atención se da de forma regular, 13.3% bueno y 0% fue malo. Componente interpersonal el 63.3% de los pacientes considera que es de manera regular, 36.6% bueno y 0% fue malo. Asimismo en el componente del entorno el 56.60% considera que la atención de la calidad que se da es de forma regular, el 33.30% considera que es buena y solo el 10% considera que es mala. Conclusión: Finalmente la autora concluye que la atención de calidad en general fue de forma regular.

Carmona (2016) en su investigación denominado: “Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general. Hospital Regional de Cajamarca-2015”. Tuvo como fin determinar la calidad del cuidado de

enfermería percibido por usuarios hospitalizados en el nosocomio mencionado anteriormente. La investigación fue descriptivo/ transversal, la muestra fue de 65 usuarios del servicio de cirugía general, se empleó la entrevista como técnica y un cuestionario como instrumento. Resultados: Del total de usuarios, el 44,6% percibe el cuidado de forma regular (no buena), a la vez que de acuerdo a lo percibido por los usuarios de manera mala y buena tuvieron el mismo resultado de 27,7%. La calidad del cuidado del profesional de enfermería, en la dimensión entorno se obtuvo como regular en un 56,9%, en cuanto a la dimensión humana fue 47,75% de nivel regular y la técnico-científica de 46,2% (regular). Finalmente se concluye que la calidad del cuidado brindado por enfermería fue de forma regular (no buena).

Silva, Ramón y Vergaray (2015) en su investigación denominado: “Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un Hospital Público”. Tuvo como objetivo determinar y asociar la atención de enfermería de acuerdo a la percepción del usuario hospitalizado con las variables sociodemográficas y estancia hospitalaria. Método: La investigación fue cuantitativa, descriptiva y transversal, se trabajó con una muestra de 50 usuarios del servicio de medicina en la ciudad de Callao (Lima). Se empleó el cuestionario de perfil social y atención de enfermería según percibido por los usuarios. Resultado: Predomina el sexo femenino entre 40 y 49 años, estado civil solteros y con secundaria completa, con menos de 5 días de hospitalización, en los componentes técnico e interpersonal se obtuvo como resultado que la atención de enfermería fue medianamente favorable, en cuanto al componente confort fue desfavorable. Conclusión: La atención de enfermería en general fue medianamente favorable.

### **1.3. Objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivo General:***

Determinar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, 2019.

### ***1.3.2. Objetivos Específicos:***

Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el componente científico- técnico en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, 2019.

Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el componente interpersonal en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, 2019.

Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el componente del entorno en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, 2019.

### **1.4. Justificación**

La calidad de atención es uno de los ejes fundamentales en el trato hacia el usuario dentro de un nosocomio, por lo que buscar su mejor percepción reflejará el trabajo ejecutado del profesional enfermero.

Considerando la comunicación usuario-enfermero como parte de la calidad. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2004, reconoció la comunicación usuario-enfermero como un área de peligro en el interior del servicio de hospitalización, determina diferentes mejorías para que enfermería proporcione un cuidado holístico, con la finalidad de producir una mayor disposición de dialogo y escucha para reconocer las necesidades de forma asertiva del usuario, llevar a la práctica una valoración más minuciosa empleando una terminología clara y fácil para el paciente ya que la comunicación es el fundamento y centro de los cuidados de enfermería (Citado por Badillo et al, 2018).

En el Hospital Santa Rosa la atención del personal de enfermería es percibido de diferentes formas ya sea por los mismos pacientes y familiares a nivel de procedimientos, interacción, atención al llamado y del entorno. Motivo por el cual esta investigación se realiza debido a la demanda de una calidad de atención de acuerdo al grado de dependencia que tenga el paciente. Permitirá conocer y determinar si realmente la atención de calidad está en las mejores condiciones científicas, técnicas y humanizadas. Asimismo analizar los puntos bajos, conocer los defectos en el cuidado que brinda enfermería de modo que se mejore la

eficiencia, eficacia de la atención; práctica en el personal de enfermería y el usuario hospitalizado quede satisfecho con su recuperación durante su estancia hospitalaria con el más alto índice de bienestar físico, emocional que debe estar disminuido debido a la enfermedad, de manera que se mantenga excelente la opinión de los pacientes acerca del cuidado recibido. De esta manera será beneficiado tanto el paciente hospitalizado al recibir un cuidado enfermero de calidad como el personal de enfermería, puesto que afianzará su práctica y empoderamiento profesional.

## II. Marco Teórico

### 2.1. Bases Teóricas sobre el Tema de Investigación

Avedis Donabedian, considerado un experto en cuanto a la calidad de prestaciones sanitarias, conceptualiza como calidad al atributo de atención que brindan las instituciones de salud, esto puede producirse de diferentes grados y se define el logro de los mayores beneficios posibles en la atención de índole médica (Llano y Hermida, 2016).

Donabedian (1994) sostiene que previa a la evaluación de la calidad de salud en la atención se debe plantear los objetivos claros y los medios necesarios para que dichos objetivos sean alcanzables, vale recalcar que en la atención a la salud el mantenerla, promoverla y restaurarla es el eje principal (Citado por Chávez y Molina, 2015). Asimismo dicha calidad fomenta, favorece y asegura mayores niveles de salud así como bienestar en la población (Ortega y Suarez, 2009).

Existen distintos paradigmas y metodologías diferentes para optimizar la calidad, donde sigue siendo positivo la designación de personas al mando para dirigir los servicios. Donabedian menciona que toda estrategia o suma de esfuerzos que se utilice será de carácter exitoso (Lizana et al 2018).

La calidad aumenta el nivel de bienestar del paciente. Donabedian también sostiene que el estudio de servicios sanitarios se deben dar en tres ejes: Estructura, proceso y resultado, relacionado con tres dimensiones directas: Técnica, Interpersonal y Confort (Pat y Soto, 2017).

### 2.2. Dimensiones de la calidad de atención

Para Donabedian la calidad de los servicios en salud consta de tres dimensiones:

**Componente Técnico:** Es la aplicación de todos los medios necesarios en busca de beneficios que conlleven a procesos de tratamiento y diagnósticos a tiempo tales como la ciencia y la tecnología, a través de una organización previa con el fin de garantizar una buena atención (Lizana et al, 2018).

Científico-técnico. Se refiere a la capacidad de los profesionales de emplear el más avanzado nivel de conocimientos y tecnología disponible para proporcionar salud y satisfacción a los usuarios (Gassó et al 2006, p.105).

De acuerdo al colegio de enfermeros del Perú (2015), esta dimensión tiene las siguientes características fundamentales de: Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población y eficacia, orientada al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de aplicación correcta de las normas y técnicas administrativas, también eficiencia que es el uso adecuado de los recursos estimados. Además, continuidad por la prestación ininterrumpida del servicio sin paralizaciones o repeticiones innecesarias, asimismo seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios, minimizar los riesgos para la salud del usuario. Integralidad de manera que el usuario reciba todas las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por su condición de salud del acompañante.

### **Indicadores**

- Eficiencia: Es el uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados (Carruitero et al, 2015).
- Procedimiento: Conjunto de acciones ordenadas y orientadas a la consecución de una meta. Incluye destrezas, técnicas y estrategias (Sáez, 1998).
- Profesionalismo en su Trabajo: Significa una vocación, intensamente moral por cuanto su único propósito es el bien del paciente y de la sociedad. Esto significa que la ética y el profesionalismo constituyen el fundamento de su actividad (Patiño, 2011).

**Componente interpersonal:** Considerado como la interrelación personal de salud-paciente, en este caso y para fines de esta investigación más claramente es la relación

entablada entre el profesional de enfermería y el usuario, en dónde la comunicación debe jugar un rol importante si de calidad hablamos (Romero, 2008).

Lizana, Piscoya y Quichiz (2018) sostienen que el usuario espera del personal de salud en el trato brindado discreción, confianza, empatía, responsabilidad, etc. Según el colegio de enfermeros del Perú (2015), esta dimensión tiene las siguientes características fundamentales de: Respeto a la dignidad, derechos, cultura y a las características individuales de la persona, asimismo información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella. Interés y consideración manifiesta en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es asimismo válido para el usuario interno, también amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención. Ética que es el conducto basada en los valores aceptados por la sociedad, así como los principios ético-deontológicos que orientan el comportamiento, los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

### **Indicadores**

- Valores: Son aquellas virtudes, principios o cualidades que determinan a un individuo a una acción que se cree especialmente positiva o de mucha prevalencia dentro de un grupo social. Son cualidades que resaltan en cada persona y que, a su vez lo promueve a optar por un tipo de comportamiento en base a sus creencias, intereses y sentimientos (Yirda, 2019)
- Relación Interpersonal: Es la interacción que se establece entre dos o más personas de forma recíproca, donde la comunicación es un componente esencial de esa interacción. Lo conforman las vivencias, emociones, sentimientos, las motivaciones, habilidades, actitudes, etc. Puede ser verbal y no verbal, permite alcanzar ciertos objetivos necesarios para el desarrollo personal (Pérez y Gardey, 2008).
- Confianza: Relación que se establece entre dos personas, es una destreza emocional que requiere juicio, atención vigilante, acción consciente; envuelve todos los intrincados aspectos de las relaciones humanas (Leonor et al 2010).

- **Empatía:** Entendida como la capacidad para poder comprender los sentimientos y acciones de las demás personas, de tal forma se puede comprender su dolor, sus estados emocionales, su sufrimiento, etc. Dicha acción se da de forma inconsciente e inmediata (Raffino, 2019).

**Componente del Entorno (confort):** Referida a las condiciones del medio en el que se ejecuta los servicios de salud, en este caso los nosocomios u hospitales. El conjunto de objetos y circunstancias deben satisfacer al usuario generando su bienestar como: La privacidad, el orden, la iluminación, ventilación y servicios básicos públicos óptimos (Romero, 2008).

### **Indicadores**

- **Comodidad:** Sensación de alivio al malestar, a un estado de tranquilidad y satisfacción, o a cualquier sentimiento que haga la vida fácil o agradable (Gonzales et al 2017).
- **Seguridad:** Según la RAE, es la cualidad de seguro, libre y exento de todo peligro. Estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad.
- **Ambiente:** El conjunto de elementos físicos, químicos, biológicos y de factores sociales, capaces de causar efectos directos o indirectos, a corto o largo plazo, sobre los seres vivos y las actividades humanas (Giannuzzo, 2010).

### **2.3. Concepto de Enfermería**

Dorotea Orem define que enfermería es el servicio humano, que se proporciona cuando la persona no puede cuidarse por sí misma para conservar la salud, la vida y el bienestar, por esta razón es proveer directa asistencia a los usuarios en su autocuidado, según

sus grados de dependencia, por las situaciones individuales de incapacidades (Citado por Prado et al, 2014).

Florence Nigthingale conceptualiza “Enfermería como algo que no es meramente técnica sino un proceso que integra alma, mente e imaginación creativa, el espíritu sensible y comprensión inteligente que conforma la base real de los cuidados de enfermería”.

Asimismo, Virginia Henderson en 1960 manifiesta: “La enfermería como el grupo de actividades que ayudan a restaurar la independencia del ser humano lo más rápido posible”.

Sor Callista Roy define la enfermería como “un sistema de conocimientos teóricos que determinan un proceso de análisis y actividades asociados con los cuidados del individuo real o potencialmente enfermo” (Espinoza et al, 2017).

La Organización Mundial de la Salud (2015), menciona que enfermería comprende el cuidado otorgado a comunidades, familias y personas en todo tipo de situación, tanto sanos como enfermos, abarcando temas como promoción de la salud, prevención de enfermedad y atenciones dirigidas a usuarios específicos como los de condición de estado terminal o discapacitados.

#### **2.4. Cuidado de Enfermería**

Espino (1982) lo define como un servicio que el profesional enfermero realiza durante toda la vida del ser humano desde su nacimiento hasta su muerte, empleando el método científico en el llamado “Proceso de Enfermería”.

Según el colegio de enfermeros del Perú (2015) el cuidado enfermero es el conjunto de funciones que ejecuta la enfermera para la atención de la persona plasmadas en el manejo interpersonal con el usuario y el uso del método científico técnico adecuado del proceso de enfermería orientado a entender al ser humano en su contexto habitual actuando terapéuticamente en la curación, prevención y rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad.

El cuidado debe ser parte de la vida humana y debe estar presente en toda la etapa de vida de las personas. A través del tiempo se fue convirtiendo en la esencia del enfermero y pasó de ser una actividad racional a una más sofisticada (Chujandama, 2016).

El paciente en el servicio de hospitalización es cuidado por la enfermera(o), lo cual su esencia muchas veces no se percibe y el usuario debido a su proceso de enfermedad no tiene un buen confort. De manera que el cuidado de enfermería debe ser holístico con eficiencia y eficacia generando el bienestar, satisfacción de los pacientes.

## **2.5. Concepto de Calidad**

Como calidad se tiene distintos conceptos, siendo el más común la capacidad de cubrir las necesidades por parte del cliente que desea ello (Morocco, 2018).

Para Altamirano y Chávez (2012) la calidad es un proceso ordenado desde la organización hasta la ejecución de un servicio para cubrir las necesidades de los usuarios o clientes, en este caso los pacientes al recibir un servicio de salud para ser beneficiado y cubrir sus expectativas.

La calidad en salud, nivel por el cual los servicios de salud aumentan la posibilidad del logro de sus objetivos deseados, es consistente con el conocimiento del profesional; de manera que los servicios sanitarios se ejecuten de forma correcta.

## **2.6. Calidad de la atención de Enfermería:**

Bajo el mismo régimen es toda actividad que realiza la enfermera en pro del usuario para cubrir su demanda física, psicológica, espiritual y biológica concierne una adecuada calidad de atención (Cutipa, 2016).

Dicho cuidado se centra mucho en el trato individualizado al paciente de acuerdo a la necesidad y situación de salud con el objetivo de mejorar la condición de vida humana. (Lizana et al, 2018). Asimismo debido a cómo influye la atención de calidad y dependiendo de esta en el paciente, lo recepcionará como mala o buena.

La Comisión Interinstitucional de enfermería define la calidad de los servicios de enfermería como “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios” (Ortega y Suarez, 2009, p.8), para que el cuidado sea efectivo y seguro es necesario una planeación óptima. Las acciones seguras producen un efecto positivo sobre la salud de los pacientes, mortalidad, morbilidad, incapacidad y complicaciones; determinan la garantía de la calidad.

### ***2.6.1. Perfil de Enfermería***

El profesional de enfermería está capacitado(a) para brindar cuidados a través del proceso de atención de enfermería a la persona sana y con problemas de salud, en los diferentes niveles de atención, con calidad, calidez; comprenderá al individuo como un ser bio-psico-social. Deberá poseer capacidades para: Gerenciar servicios de salud y de enfermería, trabajar en equipos multidisciplinarios, desarrollar procesos de comunicación efectivos, abordar procesos de promoción de la salud y dirigir la educación permanente de salud en general, además deberá tener valores como actitudes de solidaridad, iniciativa, compromiso social, capacidad propositiva y responsabilidad (Reyes, 2015).

La carrera de enfermería como tal concierne cualidades inherentes a los profesionales que la ejercen, cualidades que son irrenunciables a la profesión que deben mantenerse a lo largo de ella, como la capacidad de adaptación a las diversas situaciones de los pacientes, provistos de cuidados. Adicionalmente también se requiere talento técnico, humano y científico para educar al paciente y con ello cubrir las necesidades individuales del individuo como parte de un sistema articulado del entorno, familia y comunidad (Carmona, 2016).

### ***2.6.2. Enfermería en el servicio de Medicina***

La Hospitalización es el ingreso de un paciente en un centro sanitario para ocupar una plaza o cama y recibir atención especializada hasta el momento de alta hospitalaria. El

servicio de medicina está conformado por un equipo de profesionales capacitados en la atención de salud para lograr la pronta recuperación de los pacientes donde el papel de enfermería es importante ya que contribuye con sus conocimientos y experiencias con el propósito de brindar los cuidados óptimamente.

La enfermera en hospitalización del servicio de medicina general tiene como objetivo asistir a los pacientes de forma humanizada mediante cuidados dirigidos a restablecer y rehabilitar su salud (Espinoza et al, 2017).

La función de los profesionales enfermeros(as) en el servicio de medicina general atraviesa el paso del proceso de atención de enfermería, iniciando con la valoración del usuario mediante el examen físico y toma de todos los datos objetivos y subjetivos para prevenir riesgos reales y potenciales. Es aquí donde el apoyo psicológico, preparación previa a los procedimientos y trato cordial va asumiendo cada vez más un rol importante. Sumado a ello es indispensable que la enfermera maneje lo científico a la patología del cual sufre su paciente para poder contrarrestar las posibles complicaciones, Así como las actividades de administración y gestión que se dan por la coordinación, comunicación e información que realiza enfermería con los demás miembros del equipo de salud (Romero, 2008).

## **2.7. Etapas de vida de los pacientes en el servicio de Medicina**

Según el Ministerio de salud del Perú se clasifica en:

**Jóvenes (18- 29 años):** Ya han completado su desarrollo y crecimiento, pero aún no tiene la suficiente experiencia en el mundo adulto, la mayoría con estudios concluidos y con activa participación social. Tienen trabajo y tienen o han tenido relaciones de pareja: pocos se han casado, los demás tienen en miras adquirir responsabilidades de familia propia (Mansilla, 2000)

**Adulto (30 -59 años):** Se es perceptibles cambios físicos como la presencia de algunas canas, primeras arrugas, falta de tono muscular, etc. A nivel intelectual se alcanza el desarrollo máximo y a nivel familiar predomina las interrelaciones con la pareja. A medida

que pasa el tiempo tanto el climaterio como la andropausia se hacen evidentes contraponiéndose con el actual modelo de "juventud", principalmente a nivel laboral dónde se sienten desplazados. Derivándose problemas sociales (Mansilla, 2000).

**Adulto Mayor (mayor de 60 años):** El proceso de climaterio o andropausia en este periodo ha terminado, a nivel laboral la mayoría de personas ya inician su proceso de jubilación y sienten el abandono de los miembros del hogar o alejamiento, por lo que en algunas ocasiones puede generarse todo tipo de crisis a nivel económico o existencial (Mansilla, 2000).

## 2.8. Definiciones

**Persona:** Según Florence Nightingale es un ser humano afectado por el entorno y bajo la intervención de una enfermera(o), denomina a la persona como paciente.

**Paciente:** Individuo previsto como un ser pasivo que recepciona los cuidados, con ciertas especificidades del autocuidado, sobre sus opiniones y gustos (Carmona, 2016).

**Percepción del Paciente:** La percepción es un proceso mental, cognitivo que mediante los sentidos permite recibir información y formar representaciones más o menos real del medio como conceptos, opiniones. También hay muchos factores que influyen en la percepción de la salud personal: El estado fisiológico de la persona, la personalidad, el soporte que tiene, estado civil, el bienestar psicológico (Ventocilla, 2017).

**Satisfacción del paciente:** Considera como la experiencia de la cobertura de necesidad y expectativa que siente el paciente por parte del personal de salud que lo atendió al ingresar a una unidad de servicio (Pat y Soto, 2017). Como variable predispone una conducta en el paciente hacia los profesionales de salud mediante la aparición de actitudes en función a lo percibido en el trato (Ríos y Ávila, 2004).

### **III. Método**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo ya que se obtuvo los resultados mediante un instrumento validado, de tipo descriptivo porque se presentaron los hechos tal cuales se dan. Diseño no experimental porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente la variable, de corte transversal puesto que se recolectó los datos en un tiempo único (Hernández et al, 2010).

#### **3.2. Ámbito Temporal y Espacial**

El estudio se realizó en un periodo de tiempo desde el mes de noviembre 2019 a febrero 2020.

En el Hospital Santa Rosa, institución prestadora de servicios de salud, que abarca todas las etapas del ciclo de vida. Se encuentra ubicado en Av. Simón Bolívar 8, del distrito de Pueblo Libre 15084.

#### **3.3. Variables**

Calidad de atención.

#### **3.4. Población y Muestra**

Población: Integrada por 70 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa.

Muestra: De tipo probabilístico, se obtuvo mediante la fórmula para población finita donde los valores fueron: Nivel de confianza elegido 95% (1.96), el margen de error permitido 5% (0.05), proporción positiva 0.5, proporción negativa 0.5 y la población 70. El resultado de la muestra fue 60 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina.

Criterio de Inclusión:

- Pacientes de edades entre 18 a 70 años.
- Pacientes Lucidos. orientados en tiempo, espacio y persona.
- Pacientes de ambos sexos: Varones y mujeres.

- Pacientes que acepten participar de la encuesta previo consentimiento informado.

#### Criterios de exclusión y Eliminación

- Pacientes mayores de 70 años.
- Paciente con alteración neurológica y sensorial.
- Pacientes que no deseen participar en el estudio.

### **3.5. Instrumentos**

Para medir la variable calidad de atención se tomó como referencia el cuestionario “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” elaborada por la autora Romero Ameri Liliam Claudia, fue estructurado por 28 ítems lo cual se adaptó y modifico para fines del estudio. El instrumento adaptado consta de 22 ítems dividido en tres dimensiones según Avedis Donabedian: Componente científico-técnico ( ítem 1,2,3,4,5,6,7), componente interpersonal ( ítem 8,9,10,11,12,13,14,15) y componente del entorno ( ítem 16,17, 18,19,20,21,22) consistió en una escala tipo Likert, tuvo 3 alternativas de respuesta: nunca, a veces, siempre; con un valor numérico de 0,1 y 2 respectivamente.

#### **3.5.1. Validez y confiabilidad**

El instrumento fue planteado a juicio de expertos compuesto por 5 profesionales de enfermería especialistas en el tema investigado, las sugerencias y observaciones fueron tomadas en cuenta para realizar los cambios correspondientes para su validez. Posteriormente se realizó la prueba binomial lo cual hizo concluir que el instrumento fue válido con un valor de 0.04.

Para fines de la confiabilidad se llevó a cabo una prueba piloto, realizada a quince pacientes con características similares en el Hospital Hipólito Unanue y luego se ejecutó la prueba estadística de Alfa de Crombach, obteniéndose un valor de 0.812 lo cual demostró que es un instrumento confiable.

### **3.6. Procedimientos**

Proceso de recolección de datos:

- Se solicitó permiso a la unidad de investigación y docencia del Hospital Santa Rosa para la autorización de la aplicación del proyecto de investigación.
- Se coordinó con la jefa de enfermeras del servicio de medicina para la toma de recolección de datos.
- Asimismo se coordinó con los usuarios del servicio en mención la importancia del estudio para obtener el consentimiento informado.

### **3.7 Análisis de Datos**

Después de la toma de datos se procedió a tabularlos mediante la elaboración de una matriz y seguidamente fue procesado en el programa estadístico SPSS v 25. Los resultados se presentaron en tablas y gráficos para su mejor análisis e interpretación.

#### IV. Resultados

**Tabla 1.**

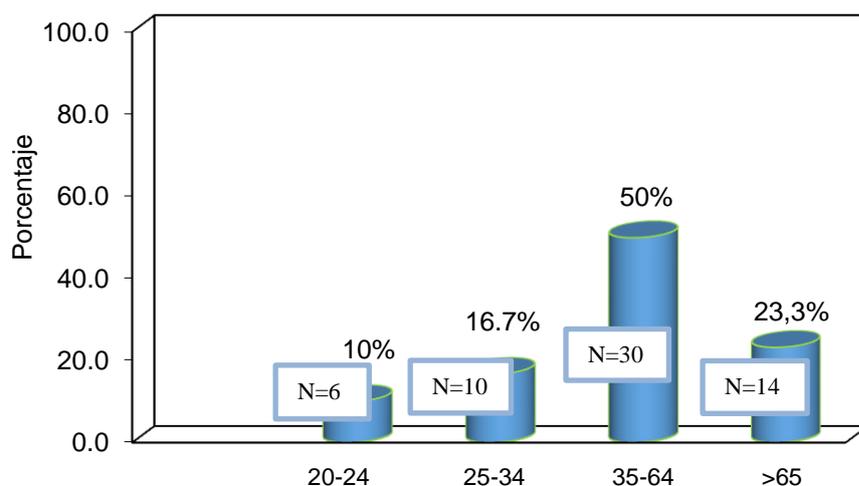
*Edad de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa Rosa-2019.*

Edad	N	%
20-24 años	6	10,0
25-34 años	10	16,7
35 -64 años	30	50,0
Mayor de 65 años	14	23,3
Total	60	100,0

*Nota.* Elaboración propia, datos obtenidos a través del cuestionario.

**Figura 1.**

*Edad de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa Rosa- 2019.*



*Nota.* Elaboración propia, datos obtenidos a través del cuestionario.

Descripción: De acuerdo al presente gráfico sobre las edades que prevalecieron se obtuvieron los siguientes resultados: Mayores de 65 años el 23,3%, de 35 a 64 años 50%, 25 a 34 años el 16,7% y 20 a 24 años el 10%.

**Tabla 2.**

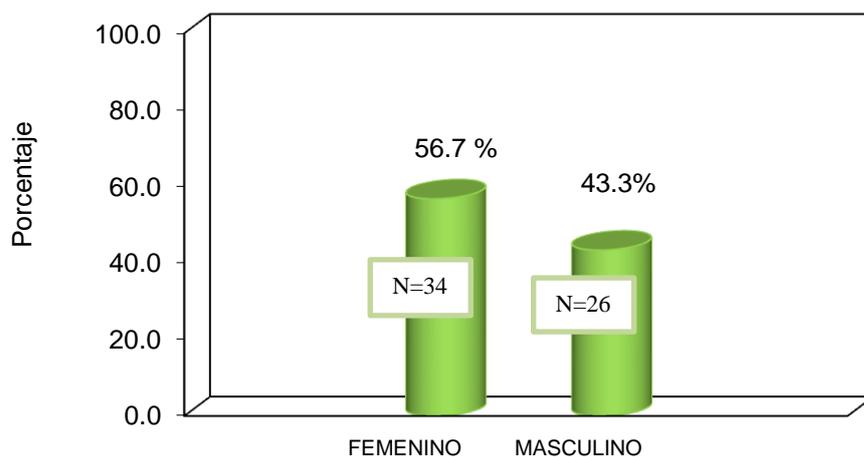
*Sexo de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa Rosa-2019.*

Sexo	N	%
Femenino	34	56,7
Masculino	26	43,3
Total	60	100,0

*Nota.* Elaboración propia, datos obtenidos a través del cuestionario.

**Figura 2.**

*Sexo de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa Rosa- 2019.*



*Nota.* Elaboración propia, datos obtenidos a través del cuestionario.

Descripción: Según el sexo de los pacientes hospitalizados se obtuvieron que la cantidad de usuarios varones corresponde al 43,3% y el 56,7% a mujeres.

**Tabla 3.**

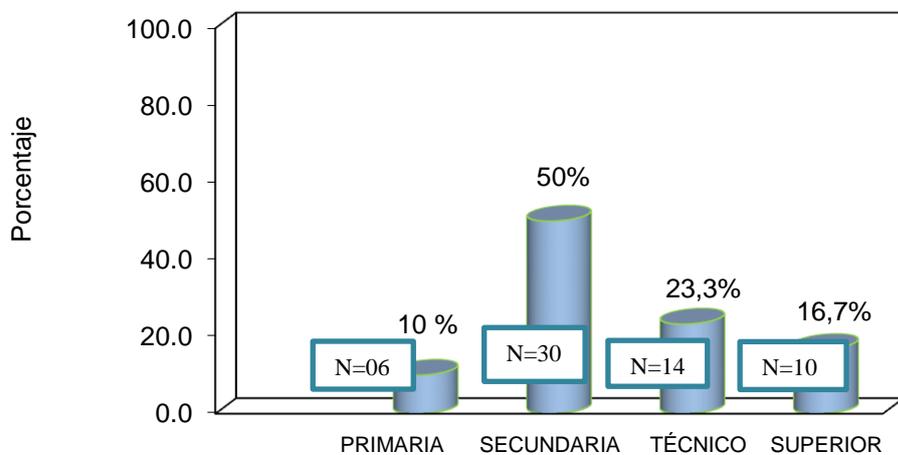
*Grado de instrucción de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa Rosa-2019.*

Grado de instrucción	N	%
Primaria	6	10,0
Secundaria	30	50,0
Técnico	14	23,3
Superior	10	16,7
Total	60	100,0

*Nota.* Elaboración propia, datos obtenidos a través del cuestionario.

**Figura 3.**

*Grado de instrucción de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa Rosa-2019.*



*Nota.* Elaboración propia, datos obtenidos a través del cuestionario.

Descripción: Según el grado de instrucción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina, se obtuvieron los siguientes resultados: El 10% primaria completa, 50% secundaria completa, 23,3% técnico y el 16,7% superior.

**Tabla 4.**

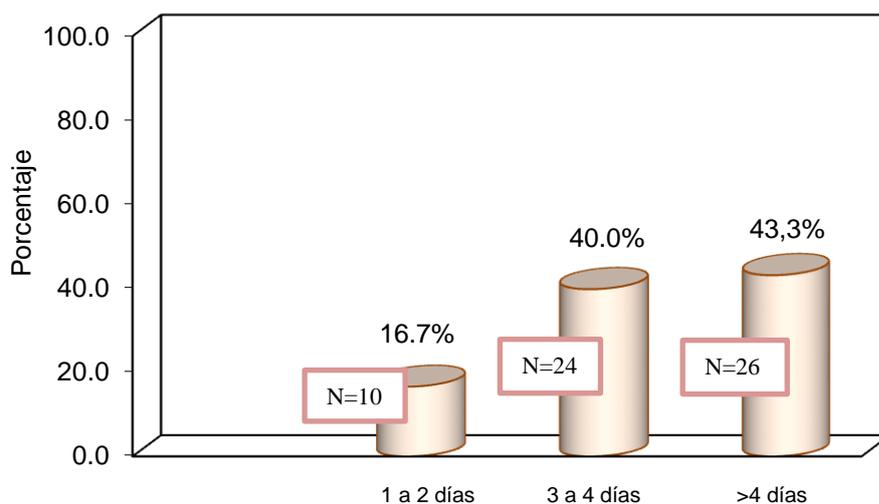
*Tiempo de hospitalización de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa Rosa-2019*

Tiempo de hospitalización	N	%
1 a 2 días	10	16,7
3 a 4 días	24	40,0
Más de 4 días	26	43,3
Total	60	100,0

*Nota.* Elaboración propia, datos obtenidos a través del cuestionario.

**Figura 4.**

*Tiempo de hospitalización de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa Rosa-2019.*



*Nota.* Elaboración propia, datos obtenidos a través del cuestionario.

Descripción: En el presente gráfico según el tiempo de hospitalización que estuvieron los pacientes en el servicio de medicina los resultados fueron: El 16,7% de 1 a 2 días, 40% de 3 a 4 días y 43,3% más de 4 días.

**Tabla 5.**

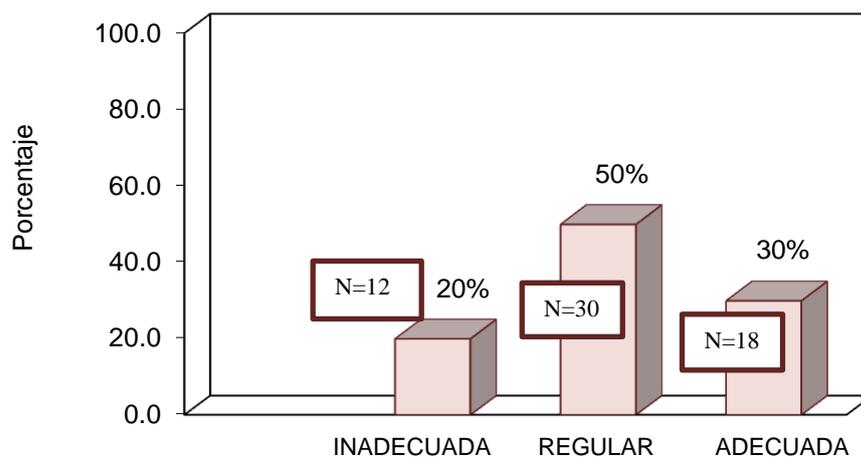
*Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa Rosa-2019*

Nivel de Calidad	N	%
Inadecuada	12	20,0
Regular	30	50,0
Adecuada	18	30,0
Total	60	100,0

*Nota.* Elaboración propia, datos obtenidos a través del cuestionario.

**Figura 5.**

*Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa Rosa-2019*



*Nota.* Elaboración propia, datos obtenidos a través del cuestionario.

Descripción: En el presente gráfico sobre la calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes hospitalizados se muestra que el 50% de los usuarios tuvo una percepción de forma regular con respecto a la atención recibida en el servicio de medicina, el 30% de pacientes percibió de manera adecuada y un 20% consideró que es inadecuada.

**Tabla 6.**

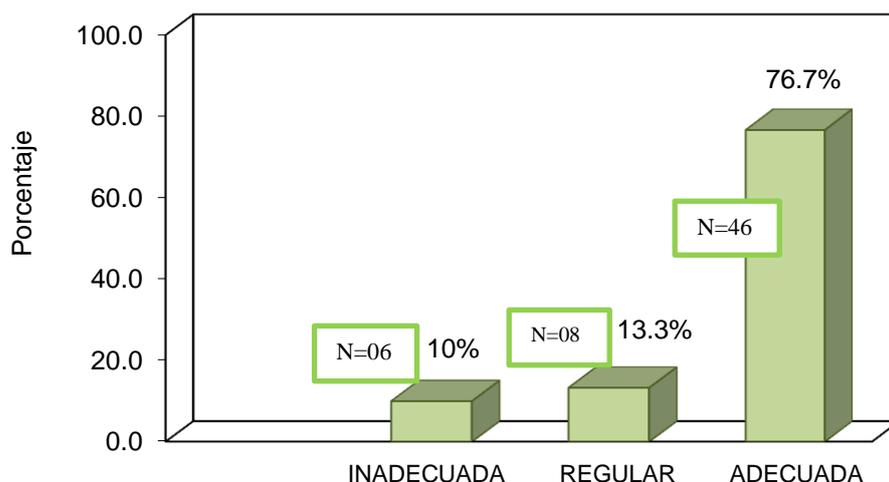
*Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Componente científico-técnico según los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa Rosa-2019.*

Componente Científico- Técnico	N	%
Inadecuada	6	10,0
Regular	8	13,3
Adecuada	46	76,7
Total	60	100,0

*Nota.* Elaboración Propia, datos obtenidos a través del cuestionario.

**Figura 6.**

*Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Componente científico-técnico según los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa Rosa-2019*



*Nota.* Elaboración Propia, datos obtenidos a través del cuestionario.

Descripción: De acuerdo al componente científico – técnico en el gráfico se muestra que el 76,7% de los pacientes hospitalizados percibe la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería de manera adecuada, el 13,3% de pacientes percibió de forma regular y el 10% consideró que es inadecuado.

**Tabla 7.**

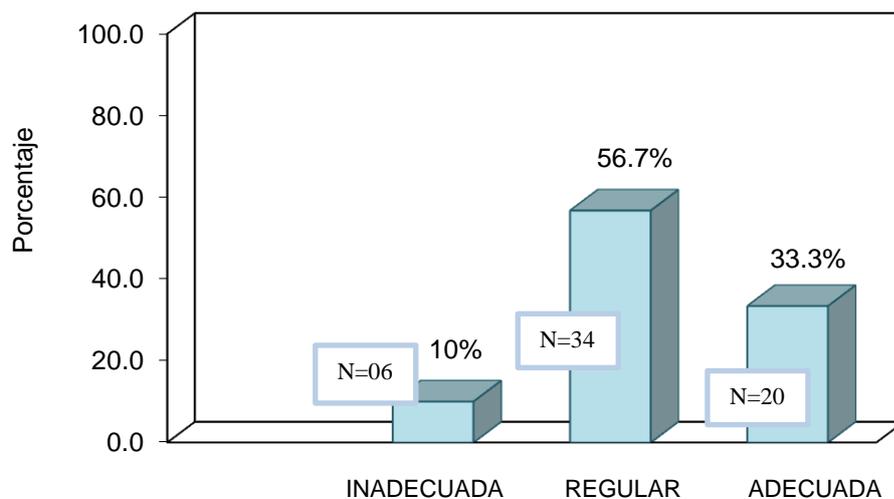
*Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Componente interpersonal según los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa Rosa- 2019.*

Componente Interpersonal	N	%
Inadecuada	6	10,0
Regular	34	56,7
Adecuada	20	33,3
Total	60	100,0

*Nota.* Elaboración Propia, datos obtenidos a través del cuestionario.

**Figura 7.**

*Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Componente interpersonal según los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa Rosa-2019.*



*Nota.* Elaboración Propia, datos obtenidos a través del cuestionario.

Descripción: De acuerdo al componente interpersonal el presente gráfico nos muestra que el 56.7% de los pacientes percibe la calidad de atención que brinda enfermería de forma regular, el 33.3% de pacientes percibió de manera adecuada y un 10% consideró que es inadecuada.

**Tabla 8.**

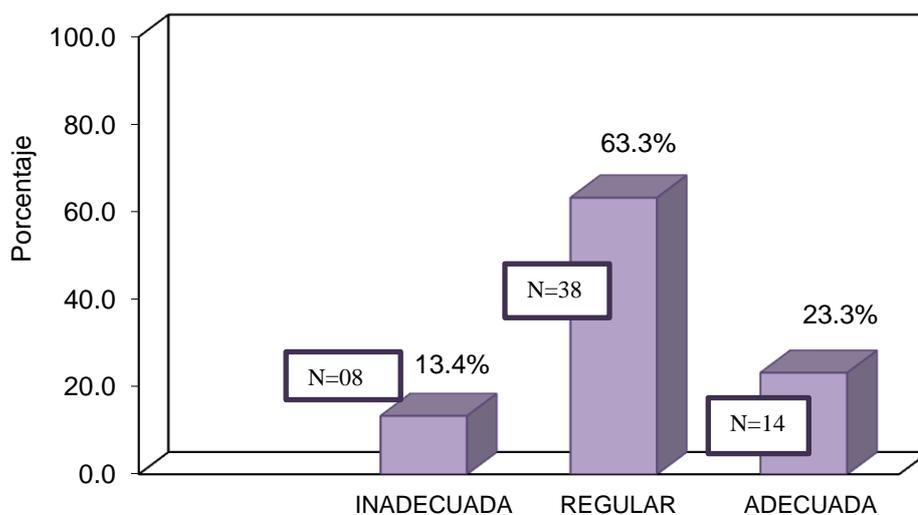
*Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Componente del entorno según los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa Rosa-2019.*

Componente del Entorno	N	%
Inadecuada	8	13,4
Regular	38	63,3
Adecuada	14	23,3
Total	60	100,0

*Nota.* Elaboración Propia, datos obtenidos a través del cuestionario.

**Figura 8.**

*Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Componente del entorno según los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa Rosa-2019.*



*Nota.* Elaboración Propia, datos obtenidos a través del cuestionario.

Descripción: En el presente gráfico relacionado al componente entorno el 63,3% de los usuarios percibe la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería de forma regular, el 23,3% de pacientes percibió de manera adecuada y el 13,4% consideró que es inadecuada.

## V. Discusión de Resultados

El presente estudio tuvo como objetivo general: “Determinar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, 2019”; cuyo resultado fue que el 50% de los pacientes hospitalizados percibe la calidad de atención de forma regular, el 30% de manera adecuada y el 20% considera que fue inadecuada, lo cual según lo hallado en esta investigación se revela que la calidad de atención fue regular, ya que la percepción de no todos los pacientes fue buena con respecto a la atención que recibieron del profesional de enfermería.

De acuerdo al resultado mencionado no concuerda con el estudio de Llano y Hermida (2016), ellos encontraron que la calidad de atención de enfermería fue excelente según los pacientes ya que estuvieron satisfechos con la atención recibida en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés en la ciudad de Quito, Ecuador. Asimismo, es discordante a la investigación de Lenis y Manrique (2015) quienes hallaron que la calidad de cuidado de enfermería percibido por los usuarios hospitalizados en una Clínica de Colombia fue buena donde la población en que se trabajó fue de 147 pacientes, los usuarios tuvieron una percepción positiva en las dimensiones de satisfacción y experiencias de los usuarios con el cuidado de enfermería. También difiere al estudio de Chujandama (2019) quien encontró que la percepción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del nosocomio de Tarapoto en Perú fue favorable en un 98.5%, indiferente y desfavorable en un 0.8%.

Sin embargo, es congruente al estudio de García (2019), encontró que la calidad de atención según percibido por el paciente hospitalizado en el servicio de urología del Hospital Hipólito Unanue fue de forma regular, asimismo es similar a la investigación de Carmona (2016), quien halló que la calidad de cuidado del profesional de enfermería según los pacientes del Hospital de Cajamarca fue regular (no buena) en un 44.6%, de manera mala y buena tuvieron el mismo resultado de 27.7%. También es acorde al estudio de Silva, Ramón

y Vergaray (2015), ellos encontraron que la atención de enfermería fue medianamente favorable de acuerdo a lo percibido por los usuarios en un nosocomio público de la ciudad del Callao, Lima. Ante lo expuesto, significa un obstáculo para hablar de una buena calidad de atención, el hecho de que se ve en la práctica como se despersonaliza el cuidado por los documentos y registros que llena enfermería o por el número de pacientes a atender y otras funciones que generan sobrecarga de trabajo han hecho que a veces la atención que brinda enfermería al paciente hospitalizado no sea holístico y percibido de forma regular, lo cual es idóneo para plantear estrategias de modo que se mejore dicha calidad.

En cuanto al componente científico- técnico esta investigación tuvo como resultado que la calidad de atención fue adecuada según los pacientes en un 76.7%, esto es diferente al estudio de Silva, Ramón y Vergaray (2015), quienes encontraron en este componente que la atención de enfermería fue medianamente favorable en un 52%, ya que prevaleció que la enfermera solo a veces es organizada a lo largo de su atención al paciente. Asimismo, no es acorde a lo que encontró la autora García (2019) en su estudio identificó que la calidad de atención fue de forma regular en un 86.6%, lo cual implica que la enfermera solo a veces cumple con el manejo eficiente en la atención al usuario hospitalizado. También difiere a lo dicho por Carmona (2016) quién en este componente mencionado identificó que la calidad de cuidado fue regular en un 46.2%, ello revela que el accionar del profesional de enfermería en el cuidado al paciente no fue de buena calidad con destreza, efectividad, eficacia, eficiencia, etc.

En el componente interpersonal esta investigación tuvo como resultado que la calidad de atención fue regular en un 56.7%, esto es similar al estudio de Silva, Ramón y Vergaray (2015), encontraron en este componente que la atención de enfermería fue medianamente favorable en un 46%. Asimismo, es acorde a lo que encontró en su estudio la autora García (2019) identificó que la calidad de atención fue de forma regular en un 63.3%. También es congruente con el estudio de Carmona (2016) quien halló en este mismo componente que la

calidad de cuidado fue de nivel regular en un 47.75%. Dichos resultados demuestran que en el proceso de atención a veces enfermería deja el área emocional del paciente hospitalizado, ello conlleva que no haya buena interrelación entre enfermería-paciente y que la atención, cuidado percibido por el usuario hospitalizado no sea buena.

En cuanto al componente del entorno esta investigación tuvo como resultado que la calidad de atención fue regular en un 63.3% esto difiere al estudio de Silva, Ramón y Vergaray (2015), identificaron en este componente que la atención de enfermería fue desfavorable en un 80%. Sin embargo, es similar al estudio de García (2019) quien encontró que la calidad de atención fue de forma regular en un 56.60%. También es acorde a la investigación de Carmona (2016) que halló que la calidad de cuidado fue regular en un 56.9%. Los resultados expuestos, demuestran que el entorno del medio de convivencia hospitalario regularmente no genera bienestar en el usuario hospitalizado, lo cual implica que los pacientes no tengan una percepción buena de la atención y cuidado que reciben del profesional de enfermería.

## VI. Conclusiones

1. En la investigación realizada de acuerdo a la variable calidad de atención se concluye que la mayoría de los pacientes perciben la atención que brinda el profesional de enfermería de forma regular.
2. En el componente interpersonal se concluye que el 56,7% (34) de los pacientes perciben la atención de calidad de manera regular, es decir no hay una buena interacción entre la enfermera y el usuario, disminuyendo así los niveles de empatía y confianza para afianzar dicha relación.
3. Asimismo, en el componente entorno del medio de convivencia hospitalario, el paciente percibe en un 63,3%(38) la atención recibida que corresponde a un nivel regular.
4. En cuanto al componente científico – técnico es decir el accionar de la enfermera con destreza, habilidad, eficiencia, eficacia, etc. se obtuvo que el 76.7% (46) de los pacientes percibe de manera adecuada la atención recibida.

## **VII. Recomendaciones**

1. Se recomienda realizar capacitaciones relacionadas a la competitividad del profesional de enfermería basados en elevar el nivel de capacidades cognitivas y procedimentales en el cuidado del paciente para alcanzar un alto nivel de calidad.
2. Se recomienda fortalecer habilidades blandas como las habilidades sociales, de comunicación y trabajo en equipo en la enfermera(o) mediante cursos de coaching esto permitirá mejorar sus relaciones interpersonales con el paciente, asuma el cuidado no como un trabajo sino como parte de una realización profesional.
3. Se sugiere la programación de terapias de relajación, actividades educativas y lúdicas, distracciones a través de la Televisión, revistas, etc. dirigidas al paciente para evitar los factores condicionantes que alteran su adecuada recuperación.
4. Se recomienda al personal de enfermería continuar con el seguimiento de protocolos y guías de procedimiento de manera que estas se realicen con óptima calidad para que la atención brindada al paciente hospitalizado sea eficiente.

### VIII. Referencias

- Badillo, S., Carvajal, P., Rueda, K., y Sierra S., (2018). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en Bucaramanga- Estudio Piloto. [Universidad Cooperativa de Colombia].  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11310/4/2019\\_Percepci%c3%b3n\\_Calidad\\_Cuidado.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11310/4/2019_Percepci%c3%b3n_Calidad_Cuidado.pdf)
- Carmona, J. (2016). Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de Cirugía general del hospital regional de Cajamarca- 2015. (*Tesis de maestría*). [Universidad Nacional de Cajamarca].  
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1439/PERCEPCI%c3%93N%20DE%20LOS%20PACIENTES%20SOBRE%20LA%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMER%c3%8dA%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20CIRUG%c3%8dA%20GENERAL.%20HOSPITAL%20REGIONAL%20DE%20CAJAMARCA%20%202015..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cárdenas, M., Cobeñas, C., y García J. (2017). Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, Lima. (*Tesis de Especialidad*). [Universidad Peruana Cayetano Heredia].  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad\\_CardenasMatto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cutipa, C., (2016). Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia Adultos, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. (*Tesis de especialidad*). [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8302/Cutipa\\_chc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8302/Cutipa_chc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Chujandama, L. (2019). Percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital II –2 Tarapoto, Marzo – Agosto 2018. (*Tesis de Licenciatura*). [Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto].  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3385/ENFERMERIA%20-%20Lisve%20Chujandama%20Sangama.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carruitero, B., Celi, R., Reyes, M., Quiñones, H., Gil, Arminda., Montero, M.,...Cabello, A. (2015). Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero. *Colegio de Enfermeros del Perú*.<http://www.ceppasco.com/doc2/Normas-Gesti%C3%B3n-del-cuidadoenero2015.pdf>
- Calle, S. (2013). Las relaciones Interpersonales. *Faro de Vigo*. Recuperado de <https://www.farodevigo.es/opinion/2013/11/20/relaciones-interpersonales/917593.html>
- Chávez, A., y Molina, J. (2015). Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014. (*Tesis de Maestría*). [Universidad de el Salvador].  
<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
- Espinoza, E. (2010). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de cirugía en el hospital de emergencias Grau- 2010. (*Tesis de licenciatura*). [Universidad San Martín de Porres].  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2435/espinoza\\_e.pdf;jsessionid=D3C626B6B638CCBAB80B010532899477?sequence=1](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2435/espinoza_e.pdf;jsessionid=D3C626B6B638CCBAB80B010532899477?sequence=1)
- Echevarría, H. (2017). Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. *Cuidado y Salud*. 3(1):239-248.  
[file:///C:/Users/Marcelino/Downloads/1421-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3105-1-10-20180525%20\(22\).pdf](file:///C:/Users/Marcelino/Downloads/1421-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3105-1-10-20180525%20(22).pdf)

- Espinoza, M., Chávez, E., y Robles, M. (2016). Calidad del Cuidado que brinda el Profesional de Enfermería, desde la percepción de las puérperas en el Servicio de Ginecología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco. (*Tesis de Especialidad*) [Universidad Nacional Hermilio Valdizán].  
<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/3785/2EN.NEO%20035%20E88.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Giannuzzo, Amelia. (2010). Los estudios sobre el ambiente y la ciencia ambiental. *Scientiae Studia*, 8 (1), 129-156. <https://doi.org/10.1590/S1678-31662010000100006>
- Gonzales, A., Montalvo, A., y Herrera, A. (2017). Comodidad de los pacientes hospitalizados en unidad de cuidado intensivo e intermediario. *Enfermería Global*. 16(1). <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v16n45/1695-6141-eg-16-45-00266.pdf>
- García, A. (2019). Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue-2018. (*Tesis de Licenciatura*). [Universidad Nacional Federico Villareal].  
[http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2841/UNFV\\_GARCIA\\_LUDE%c3%91A\\_ANDREA%20YESICA\\_TITULO\\_PROFESIONAL\\_2019.pdf](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2841/UNFV_GARCIA_LUDE%c3%91A_ANDREA%20YESICA_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf)
- Gassó, T., Navarro, J., Castilla., Fernández, N., Milla, E., Desongles, J.,...Silva, L. (2006). Facultativos Especialistas de área de los centros hospitalarios de alta resolución de Andalucía. España: MAD, S.L.  
<https://books.google.com.pe/books?id=7hsDUASJjsAC&pg=PA5&lpg=PA5&dq=Ga>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta edición). México: Mc Graw-Hill.  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

- Llano, C. y Hermida, P. (2016). Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de Satisfacción de los Pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito. Noviembre 2015-Febrero 2016. (*Tesis de Licenciatura*). [Universidad Central del Ecuador].  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6233/1/T-UCE-0006-032.pdf>
- Lenis, A., y Manrique, G. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica Privada de Barranquilla (Colombia). *Aquichan*. 15 (3): 413-425. Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>
- Lizana, D., Piscoya, F., y Quichiz, S. (2018). Calidad de Atención que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima– Perú 2018. (*Tesis de especialidad*). [Universidad Peruana Cayetano Heredia].  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_De\\_lia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad_LizanaUbaldo_De_lia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Leonor, M., Rojas, J., y Segure, T. (2010). Confianza: Un valor necesario y ausente en la educación chilena. *Perfiles Educativos*, 132 (129), 30-46.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982010000300003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982010000300003)
- Morroco, E. (2017). Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017 (*Tesis de licenciatura*). [Universidad Nacional del Altiplano].  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco\\_Quispe\\_Evelyn\\_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mansilla, M. (2000). Etapas del Desarrollo Humano. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(2). [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion\\_psicologia/v03\\_n2/pdf/a08v3n2.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v03_n2/pdf/a08v3n2.pdf)

- Ortega, M., y Suarez, G. (2009). Manual de evaluación de la calidad del servicio en enfermería. 2da Edición. Panamericana.  
<https://books.google.com.pe/books?id=Xgh0A9bF6YMC&printsec=frontcover&hl=e>
- Organización Mundial de la Salud. (2015). Enfermería. Recuperado de  
<https://www.who.int/topics/nursing/es/>
- Prado, L., González, M., Paz, N., y Romero K. (2014). La Teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. *Artículo de Revisión*.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v36n6/rme040614.pdf>
- Puebla, D., Ramírez, A., Ramos, P., y Moreno, M. (2009). Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería. *Experiencias de la Práctica* 17 (2): 97-102. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092g.pdf>
- Pat, M., y Soto, E. (2017). Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 25(2):119-23 <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf>
- Patiño, J. (2011). Profesionalismo en Enfermería. *Encolombia*. Recuperado de  
<https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-141/profesionalismoenenfermeria/>.
- Rosales, G. (2016). Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia (*Tesis de maestría*). [Universidad Cesar Vallejo].  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Romero L. (2008). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (*Tesis de Licenciatura*). [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/482/Romero\\_al.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/482/Romero_al.pdf?sequence=1)

Rios, J., y Ávila, T. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. *Investigación y Educación en Enfermería*. 22 (2), 128-137, [file:///C:/Users/Marcelino/Downloads/art%C3%ADculo\\_redalyc\\_105216892010%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Marcelino/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_105216892010%20(1).pdf).

Reyes, I., (2015). Perfil genérico para la formación de profesionales de enfermería en el salvador. [https://www.paho.org/els/dmdocuments/DOCUMENTO\\_FINAL%20\\_PERFIL\\_ENFERMERIA.pdf?ua=1&ua=1](https://www.paho.org/els/dmdocuments/DOCUMENTO_FINAL%20_PERFIL_ENFERMERIA.pdf?ua=1&ua=1)

Raffino, M. (2019). Concepto de Empatía. *Concepto.de*. Recuperado de <https://concepto.de/empatia-2/>

Romero, E., Contreras, I., y Moncada, A. (2016). Relación entre Cuidado Humanizado por Enfermería con la Hospitalización de Pacientes. *Hacia la Promoción de la Salud*, 21(1), 26 - 36. [Universidad de Cartagena]. DOI: 10.17151/hpsal.2016.21.1.3

Silva, J., Ramón, S., Vergaray, S., Palacios, V., y Partezani R. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería Universitaria*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706315000020>.

Sáez, C. (1998). Los procedimientos. Recuperado de <file:///C:/Users/Marcelino/Documents/Los%20Procedimientos.pdf>

Ventocilla, F. (2017). Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Observación del Hospital de Emergencia Casimiro Ulloa. (*Tesis de Especialidad*). [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6302/Ventocilla\\_mf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6302/Ventocilla_mf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yirda, A. (2019). Valores. *ConceptoDefinición*. Recuperado de <https://conceptodefinicion.de/valores/>

## IX. Anexos

### Anexo 1: Cuestionario

#### CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, 2019.

#### I. PRESENTACIÓN:

Estimado Sra. (o) soy estudiante de la escuela profesional de enfermería de la Universidad Nacional Federico Villareal en esta oportunidad me dirijo a usted para hacerle llegar el presente cuestionario que tiene como finalidad obtener información sobre su apreciación en torno a la calidad de atención que brinda la enfermera(o) de este servicio. Asimismo se le informa que este instrumento es anónimo y los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación. Agradezco anticipadamente su participación y colaboración.

#### II. DATOS GENERALES:

Edad:      Sexo:

Grado de instrucción: Primaria ( ) secundaria ( ) técnico ( ) profesional ( )

Dx. Medico:

Soporte familiar:      Si ( )                      No ( )

Tiempo de hospitalización:

#### III. CONTENIDO:

PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. ¿Las enfermera(os) cuando le realizan algún procedimiento se muestran segura?			
2. ¿Las enfermera(os) le explican sobre el procedimiento que van a realizarle?			
3. ¿Las enfermera(os) dan respuestas adecuadas frente a las preguntas que hace acerca de su enfermedad?			
4. ¿Las enfermera(os) dan respuestas entendibles respecto al medicamento que le está administrando?			

5. ¿Las enfermera(os) cumplen con el horario de tratamiento?			
6. ¿Las enfermera(os) le atienden oportunamente cuando usted necesita o solicita algo, sin demora?			
7. ¿Las enfermera(os) muestran preocupación porque se le brinde alimentos adecuados?			
8. ¿Cuándo las enfermera(os) se acercan a usted le saludan y le llaman por su nombre?			
9. ¿Las enfermera(os) muestran respeto por sus creencias, costumbres o su cultura?			
10. ¿Las enfermera(os) responden amablemente a sus preguntas?			
11. ¿Cuándo las enfermera(os) se comunican con usted lo hacen con un lenguaje claro y amable?			
12. ¿Cuándo su familia viene en el tiempo de visita, las enfermera(os) se comunican adecuadamente con ellos?			
13. ¿Las enfermera(os) generan que usted dialogue con otros pacientes?			
14. ¿Las enfermera(os) le brindaron algún consejo emocional?			
15. ¿Las enfermera(os) mantienen una relación cercana y agradable durante el tiempo que le cuida?			
16. ¿Las enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad?			

17. ¿El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación y ventilación?			
18. ¿El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado está ordenado y limpio?			
19. ¿El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad?			
20. ¿La cama donde se encuentra usted es cómodo?			
21. ¿Usted se siente seguro en el lugar que se encuentra?			
22. ¿El ruido del ambiente donde se encuentra hospitalizado le incomoda o molesta?			

## Anexo 2

### Consentimiento Informado para Participantes de la Investigación

Título de Investigación: Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, 2019.

Este estudio es realizado por Brígida C. Espinoza Rojas estudiante de enfermería de la Universidad Nacional Federico Villareal.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente.....minutos de su tiempo, la participación en este estudio es estrictamente voluntaria y la información que se recolecte será confidencial, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista que brinde serán anónimos. Si tiene alguna duda sobre la encuesta, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede dejar de participar en cualquier momento lo cual no le perjudicará de ninguna forma.

Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradezco su participación.

Yo.....acepto participar voluntariamente en esta investigación, realizado por.....he sido informado (a) de este estudio. Me han indicado también que tendré que responder al cuestionario, preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente.....minutos.

Reconozco que la información que yo provea durante mi participación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo realizarlas libremente.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregado y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

---

Nombre del Participante

---

Firma del Participante

## Anexo 3

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR FINAL
Calidad de atención	La Calidad de atención es la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el	Componente científico - técnico	Capacidad del profesional de emplear conocimientos y tecnología para proporcionar salud, satisfacción a los usuarios, de manera que evidencie su labor con eficiencia, habilidad en el procedimiento y profesionalismo.	-Eficiencia -Procedimiento -Profesionalismo en su trabajo	Ordinal	Inadecuada Regular Adecuada
		Componente interpersonal	La atención que brinda el profesional de enfermería conlleva al trato e interrelación con el paciente, donde debe existir valores, buena relación interpersonal, confianza y empatía hacia el paciente.	-Valores -Relación interpersonal -Confianza -Empatía	Ordinal	Inadecuada Regular Adecuada

	propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería	Componente del entorno (confort)	Los medios de la institución hospitalaria, elementos del entorno del paciente que le proporcionan una atención más confortable, implica un nivel de bienestar, comodidad, seguridad para el usuario hospitalizado.	-Comodidad -Ambiente -Seguridad	Ordinal	Inadecuada Regular Adecuada
--	--	----------------------------------	--	---------------------------------------	---------	-----------------------------------

## Anexo 4

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Problema General: ¿Cuál es la Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, 2019?	Determinar la Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, 2019.	Calidad de atención	Componente científico – técnico	-Eficiencia -Procedimiento -Profesionalismo en su trabajo	1 al 7
	- Identificar la Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el componente científico- técnico en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, 2019.  - Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el		Componente interpersonal	-Valores -Relación interpersonal -Confianza -Empatía	8 al 15

	<p>componente interpersonal en el servicio de medicina del hospital Santa Rosa, 2019.</p> <p>- Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el componente del entorno en el servicio de medicina del hospital Santa Rosa, 2019.</p>		<p>Componente del entorno (Confort)</p>	<p>-Comodidad</p> <p>-Ambiente</p> <p>-Seguridad</p>	<p>16 al 22</p>
--	--	--	---	--	-----------------

### Anexo 5. Cálculo de la muestra:

Para que se determine la muestra se llevó a cabo la estadística probabilística a través de la siguiente formula:

$$\eta = \frac{z^2 pqN}{\varepsilon^2(N-1) + z^2 pq}$$

Dónde:

$z = 1.96$ , es el valor de confianza

$p = 0.5$ , Proporción positiva

$q = 0.5$  Proporción negativa

$\varepsilon = 5\%$  Error máximo permitido. (0.05)

$N = 70$  Población

$\eta =$  Tamaño de muestra

$$\eta = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(70)}{(0.05)^2(70-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{(3.8416)(17.5)}{(0.0025)(69) + (3.84)(0.25)}$$

$$\eta = \frac{67.228}{0.1725+0.96} =$$

$$\eta = \frac{67.228}{1.1325} = 59.5$$

$$\eta = \mathbf{60}$$

La muestra fue de 60 pacientes

## Anexo 6

## PRUEBA DE VALIDEZ

Preguntas	Jueces					S	P valor Probabilidad por Item
	1	2	3	4	5		
1	1	1	1	1	1	5	0,0312
2	1	1	1	1	1	5	0,0312
3	1	1	1	1	1	5	0,0312
4	1	1	1	1	1	5	0,0312
5	1	1	1	1	1	5	0,0312
6	1	1	1	1	1	5	0,0312
7	0	1	1	1	1	4	0,1562
8	1	1	1	1	1	5	0,0312
9	1	1	1	1	1	5	0,0312
10	1	1	1	1	1	5	0,0312

$$\frac{\Sigma 0.437}{10} = 0.0437$$

P valor 0,04

Numero de Item = 10

Debido a que el p valor es 0,04 menor a 0,05 se afirma que el instrumento es Válido

## Anexo 7

### PRUEBA DE CONFIABILIDAD CÁLCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALPHA DE CRONBACH

#### PROCEDIMIENTO

Para encontrar el grado de consistencia interna que posee el instrumento Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Santa Rosa, 2019. Se hizo uso del coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach, aplicándose la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde

- $S_i^2$  : Es la varianza de la suma de los ítems.
- $\sum S_t^2$  : Sumatoria de la varianza de los ítems.
- $k$  : Es el número de preguntas o ítems.

$$\alpha = (22/22-1) (0.78)$$

$$\alpha = (22 / 21) (0.78) = (1.04) (0.78)$$

$$\alpha = 0.812$$

Para que un instrumento sea confiable tiene que ser:  $\alpha > 0.7$ , por lo tanto, el instrumento a utilizar es confiable al tener como  $\alpha = 0,812$ .

**Anexo 8: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN**

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL SANTA ROSA

Yo Brígida Cleopatra Espinoza Rojas con DNI: 73310744, con domicilio en Asos. Los olivos de san Vicente Mz. D Lt. 5 del distrito San Martin de Porres, soy estudiante de la escuela profesional de enfermería de la Universidad Nacional Federico Villareal, me presento ante usted con el debido respeto y expongo: Actualmente me encuentro realizando mi tesis por lo cual solicito que me autorice el campo de investigación para la ejecución de mi proyecto que se titula “Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Santa Rosa”. Con el objetivo de contribuir con un aporte científico, que repercuta positivamente en la atención que brinda el profesional de enfermería al paciente hospitalizado.

Adjunto: Proyecto de investigación.

Atentamente

Pueblo Libre 10 de noviembre del 2019

.....  
Brígida C. Espinoza Rojas  
DNI: 73310744