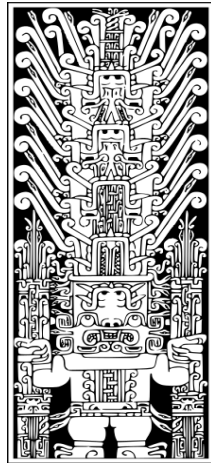


UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
FACULTAD DE MEDICINA “HIPOLITO UNANUE”
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA
OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS



CALIDAD DE ATENCION BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA
A LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA (H3) DEL
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

TESIS

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERIA

AUTORA:

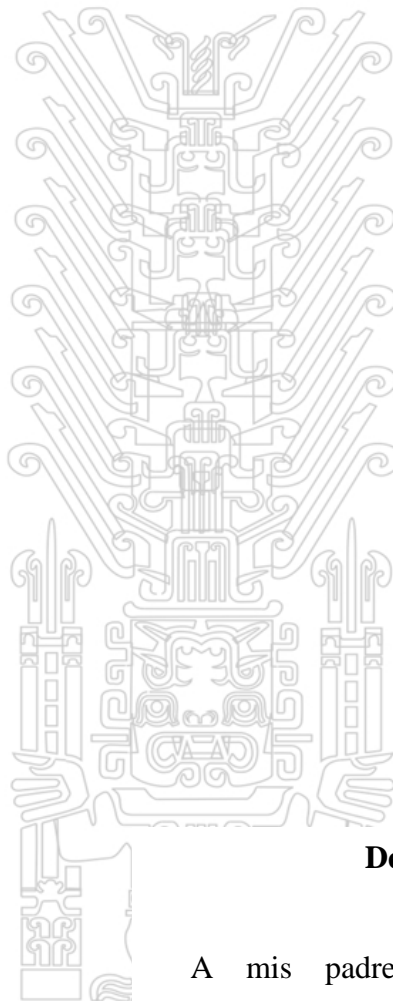
PICÓN FIGUEROA, KAREN CINTHIA

ASESOR

Lic. PIZARRO RODRIGUEZ, ANA ROSA

LIMA – PERÚ

2018



Dedicatoria

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Índice

| | |
|---|-----------|
| Caratula | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Índice..... | iii |
| Resumen | iv |
| Abstract | v |
| I. Introducción..... | 1 |
| Antecedentes..... | 1 |
| Marco teórico | 3 |
| Problema..... | 4 |
| II. Método | 5 |
| Tipo de estudio | 5 |
| Población | 6 |
| Técnicas e instrumento..... | 7 |
| Validez y confiabilidad del instrumento | 8 |
| Procedimiento de recolección de datos | 8 |
| III. Resultados..... | 9 |
| IV. Discusión | 14 |
| V. Conclusiones..... | 16 |
| VI. Recomendaciones..... | 17 |
| VII. Referencias Bibliográficas..... | 18 |
| VIII. Anexos | 20 |

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería a los pacientes hospitalizados del servicio de Cirugía (H3) del Hospital Nacional Dos de Mayo. Metodología: se realizó un estudio descriptivo, longitudinal y cuantitativo, en el que se encuestaron a 75 pacientes a través de 1 cuestionario en dos momentos, antes de la atención y después de la atención, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos fueron tabulados y graficados en Microsoft Excel. Resultados: los pacientes evaluaron sus expectativas de la calidad de atención de enfermería en un 51%, por otro parte la percepción que tuvieron después de la atención evaluó a la calidad en un 49%. Se pudo observar que en el aspecto científico - técnico los pacientes evaluaron en un 51% las expectativas de la calidad de atención que esperaban recibir, después de la atención evaluaron la calidad en un 49%. También se observó que, en el aspecto interpersonal, las expectativas y la percepción de la calidad de atención obtuvieron un 50% y lo mismo sucedió en los aspectos de confort, ambos fueron evaluados con un 50%. Conclusión: Se pudo determinar que las expectativas fueron mayores a la percepción que obtuvieron después de la atención, lo cual nos refiere que tuvieron un “Bajo nivel de calidad” en la atención de enfermería. En el aspecto científico-técnico, se obtuvo “Bajo nivel de calidad”, en el aspecto interpersonal se obtuvo “Modesto nivel de calidad” y de igual manera en el aspecto de confort.

Palabras clave: Calidad de atención, enfermería, hospitalizados.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the quality of care provided by the nursing professional to hospitalized patients of the Surgery Service (H3) of the National Hospital Dos de Mayo. Methodology: a descriptive, longitudinal and quantitative study was carried out, in which 75 patients were surveyed through 1 questionnaire at two moments, before care and after care, after compliance with inclusion criteria. The data was tabulated and plotted in Microsoft Excel. Results: the patients evaluated their expectations of the quality of nursing care in 51%, on the other hand the perception they had after the care evaluated the quality in 49%. It was observed that in the scientific - technical aspect the patients evaluated in 51% the expectations of the quality of attention that they expected to receive, after the attention they evaluated the quality in a 49%. It was also observed that in the interpersonal aspect, the expectations and the perception of the quality of attention obtained 50% and the same happened in the comfort aspects, both were evaluated with 50%. Conclusion: It was possible to determine that the expectations were greater than the perception obtained after the care, which tells us that they had a "Low level of quality" in nursing care. In the scientific-technical aspect, "Low level of quality" was obtained, in the interpersonal aspect "Modest level of quality" was obtained and in the same way in the aspect of comfort.

Key words: Quality of care, nursing, hospitalized.

I. Introducción

Antecedentes

Borré y Vega, en su investigación Calidad de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados, cuya muestra fue de 158 pacientes, obtuvo un mayor porcentaje (78%) en “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba”, un 17% en “Como me lo esperaba” y un 4% en “Peor y mucho peor de lo que esperaba”. El 48.7% de los pacientes se sintió “Muy satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho” y el 3% “Poco y nada satisfecho”. Por lo que pudo concluir que el 78% de los pacientes mostro niveles altos de calidad en la atención de enfermería, el 17% modestos niveles de calidad y el 4% bajo nivel de calidad. El 96.8% se sintió satisfecho con la atención y el 97% recomendaría el hospital (2014: 81).

Luego en el 2015, se obtuvo resultados favorables con respecto a la calidad de la atención brindada por el profesional de enfermería, dicha investigación se realizó en el centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares de Mateare durante el II semestre de dicho año, el estudio se aplico a 69 usuarios mediante 2 encuestas y una guía de observación, después de la aplicación se obtuvieron como resultados que la estructura del área donde reciben las consultas y la empatía de parte del personal fueron satisfactorias, por lo que se concluyó que en la guía de observación el personal de enfermería muestra bastante interés para dar una buena atención a las usuarias. Posterior a esto se recomendó que el personal del programa planificación familiar continúe con la buena empatía paciente-usuarias y continuar con la implementación de nuevas estrategias rumbo hacia la mejoría de la calidad de atención. (Urbina, Pérez & Gómez, 2016)

Un año después, en el 2016, se realizó una investigación denominada calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes de hospital San José, en el que se tomó como

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNFV

investigacion demostraron que al 77% de los pacientes no le gustaria ser atendido por la misma enfermera(o) de su última atención, tambien se pudo observar que al 80% de los pacientes considera que la atención no fue inmediata. Se pudo determinar que la calidad de la atención de enfermería percibida por los pacientes tiene que mejorar, por lo que se sugirió implementar un programa de monitoreo y mejora de la calidad de atención del personal de enfermería (Zaira & Madrid, 2017, parr.1)

Cataño y Chávez, (2016), realizaron una investigación: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de URPA del hospital regional docente Materno Infantil el Carmen, Junín- Huancayo, en el cual se aplicó dos cuestionarios, las cuales los llevaron a los siguientes resultados: En el área de calidad de atención de enfermería el 49% ubico a la calidad como “favorable”, el 43,1% como “medianamente favorable” y el 7,8% en el nivel “desfavorable”. En el área de satisfacción por el cuidado brindado por la enfermera en su atención, estuvieron muy satisfechos el 21,6%, satisfechos el 31,4%, el 19,6% se encuentran en cierto modo insatisfecho y por último el 2% se siente insatisfecho con la atención. Esto los lleva a concluir que la calidad de atención que proporciona el servicio de URPA establece una satisfacción moderadamente baja. (2017, parr. 1)

Ese mismo año, se realizó una investigación cuali-cuantitativa bajo el título de Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencia del Hospital General Puyo, en el país de Ecuador el cual se pudo determinar que la actitud del enfermero es “regular”, según la encuesta que se realizó se vio que no todos los profesionales de enfermería ponen en práctica las normas éticas, por lo que se calificó como “regular” la atención y el trato. También se evidencio la falta de trabajo en equipo y un alto estrés laboral. (Ante, 2017).

Marco teórico

La calidad de atención es el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud (...) en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (MINSA, 2011: 15)

Como profesión, enfermería tiene la misión de brindar cuidados a los pacientes por medio de una atención de calidad, basada en “la atención oportuna, razonada, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a estándares definidos para un ejercicio profesional competente y responsable” (CEP, 2015:17).

Según Avedis Donabedian, son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta. El componente técnico, (...), el componente interpersonal, (...). Finalmente, el tercer componente lo constituyen los aspectos de confort, (...). (Net & Suñol, 2002)

- **Componente científico-técnico.** “Hace referencia 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 Bris, y otros, 2006:105).

Cuyas características son: Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población. Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de aplicación correcta de las normas y técnicas administrativas. Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados. Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias. 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 y minimizar los riesgos para la salud del usuario. Integralidad, 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. ((CEP), 2015:17)

- **Componente interpersonal.** Nos determina la relación que existe entre el profesional y el paciente, como también la información proporcionada en el aspecto logístico y sanitario. Esto significa que es el nivel de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el profesional, que tiene que ver con una relación interpersonal adecuada. (Romero Ameri & Durand Barreto, 2008)

Teniendo las siguientes características: Respeto, a la dignidad, a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona. 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. Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención. Ética, conducto basada en los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos-deontológicos que orientan el comportamiento y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud. ((CEP), 2015:17)

- **Componente del entorno (confort).** Está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes). (Romero Ameri & Durand Barreto, 2008)

Problema

Evaluar la calidad de atención nos ayuda a obtener conceptos y actitudes asociadas con la

atención recibida por el paciente, con los que se obtiene información que beneficia a la

No olvide citar esta tesis

UNFV

organización de salud, a los prestadores de salud y a los pacientes, lo cual ayuda a los gestores crear nuevos caminos de transformación e innovación.

El realizar este estudio nos ha llevado a determinar la calidad de atención, ya que esta direccionada a conocer el impacto de la atención de enfermería sobre los pacientes, que sin duda llevará a cabo una reflexión en el actuar del enfermero. Por lo que nos cuestionamos acerca de ¿Cómo es la calidad de atención brindada por el profesional de Enfermería a los pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo?

En este contexto, los objetivos de este estudio fueron identificar la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería; en las dimensiones, científico-técnico, interpersonal-espiritual y en los aspectos de confort.

II. Método

El estudio se realizó en el Servicio de Cirugía (H3) del Hospital Nacional Dos de Mayo, que se encuentra ubicado en el Parque Historia de la Medicina Peruana S/N Alt. Cdra. 13 Av. Grau - Cercado de Lima - Lima, Perú.

El Hospital Nacional Dos de Mayo, es una institución que pertenece al Ministerio de Salud categorizada en el nivel III-1, de referencia nacional y como tal brinda atención en todas las especialidades médicas y quirúrgicas, además de atención ambulatoria y servicios de hospitalización. Entre los servicios de hospitalización se encuentra el servicio de Cirugía (H3), el cual cuenta con 7 enfermeras entre asistenciales y administrativo.

Tipo de estudio

Se desarrolló un estudio descriptivo, con enfoque cuantitativo y corte longitudinal porque

Tesis publicada con autorización del autor
se fija a un grupo de personas para poder realizar la investigación.
No olvide citar esta tesis

UNFV

Población

Se tuvo una población de 93 pacientes, que ingresaron durante 1 mes al servicio de Cirugía (H3) del hospital Nacional Dos de Mayo. La muestra estuvo conformada por 75 pacientes que aceptaron participar y cumplían los criterios de inclusión.

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra:

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

Dónde:

n= Tamaño de la Muestra

N= Tamaño de la Población

P= Probabilidad de éxito =0.50

Q= Probabilidad de fracaso= 0.50

Z= 1.96 (corresponde al 95% de nivel de confianza)

E= Margen de error permitido del 5%= 0.05

Criterios de inclusión

- Pacientes que recién estén ingresando a hospitalizarse (primera encuesta).
- Pacientes hospitalizados que hayan sido atendidos por todos los profesionales de enfermería del servicio (tiempo de hospitalización mínimo 7 días, después de la primera encuesta)
- Pacientes que se encuentren despiertos, lucido y orientado con Glasgow 15.
- Pacientes que aceptaron participar en el estudio y firmaron el consentimiento informado (Anexo 8)

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes que lleven hospitalizados menos de 7 días.
- Pacientes que no se les haya aplicado la primera encuesta.
- Paciente que no aceptaron participar del estudio y no firmaron el consentimiento informado.

Técnicas e instrumento

En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta, el instrumento fue elaborado como tipo cuestionario y tipo Escala de Lickert modificada. Este instrumento consta de 2 partes, la primera de datos sociodemográficos y la segunda para determinar la calidad de atención, esta última se realiza en dos momentos.

- **Datos sociodemográfica** (Anexo 1), este instrumento consto de 05 ítems, entre preguntas abiertas y cerradas (sexo, edad, estado civil, grado de instrucción, ocupación actual).
- **Cuestionario de la calidad de atención** (Anexo 2), este instrumento presenta 28 ítems, los cuales estuvieron dimensionadas por: científico – técnico (14 ítems), interpersonal – espiritual (8 ítems) y aspectos de confort (6 ítems).

Las mediciones se realizaron de la siguiente manera:

Expectativas > Percepción \Rightarrow Bajo nivel de calidad de atención

Expectativas = Percepción \Rightarrow Modesto nivel de calidad de atención

Expectativas < Percepción \Rightarrow Alto nivel de calidad de atención

Validez y confiabilidad del instrumento

El instrumento de la presente investigación fue validado por el investigador mediante juicio de expertos y confiabilidad.

- **Validación por juicio de expertos**, la validación se realizó a través de juicios de expertos, esto nos dio a conocer si los contenidos del instrumento fueron coherentes con la relación entre las preguntas (ítems) y las dimensiones. En este estudio se contó con 5 jueces expertos.
- **Confiabilidad**, fue analizada usando datos estadísticos de una prueba piloto a 40 pacientes. Para estimar la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba de alfa de Crombach, donde obtuvo como resultado 0.8 de confiabilidad en el cuestionario de la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería.

Procedimiento de recolección de datos

Se recolectaron los datos en dos momentos; el primero fue antes de la atención, al ingreso del paciente a la hospitalización. El segundo fue después de la atención de todos los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de Cirugía (H3). Después de esto se revisó cada uno de los cuestionarios para verificar que no estén incompletos.

Se realizó la codificación, transformando los valores numéricos en porcentajes, luego se clasificó de acuerdo a las dimensiones y por último se presentó en tablas académicas y en gráficas.

El procesamiento de los datos se llevó a cabo en el programa de Microsoft Excel.

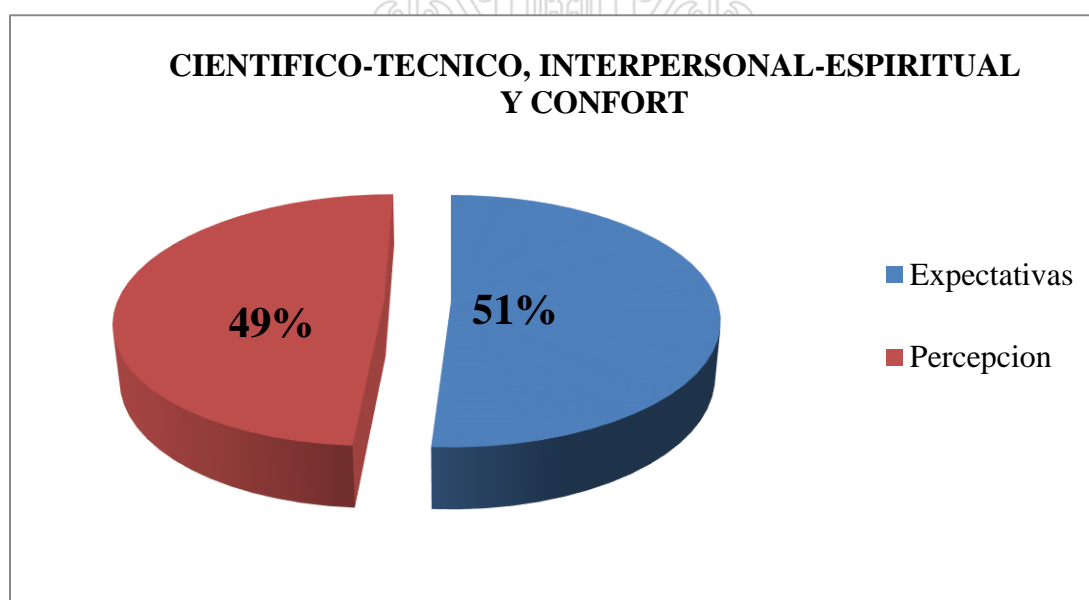
III. Resultados

Tabla 01.

Diferencia de los valores totales entre expectativas y percepción, del total de las dimensiones (científico-técnico, interpersonal-espiritual y confort), sobre la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía (H3) del Hospital Nacional Dos de Mayo.

| | CIENTIFICO-TECNICO. INTRAPERSONAL-ESPIRITUAL Y DE CONFORT | | TOTAL |
|------------|---|------------|-------|
| | EXPECTATIVAS | PERCEPCION | |
| CANTIDAD | 3662 | 3576 | 7238 |
| PORCENTAJE | 51% | 49% | 100% |

Figura 01.



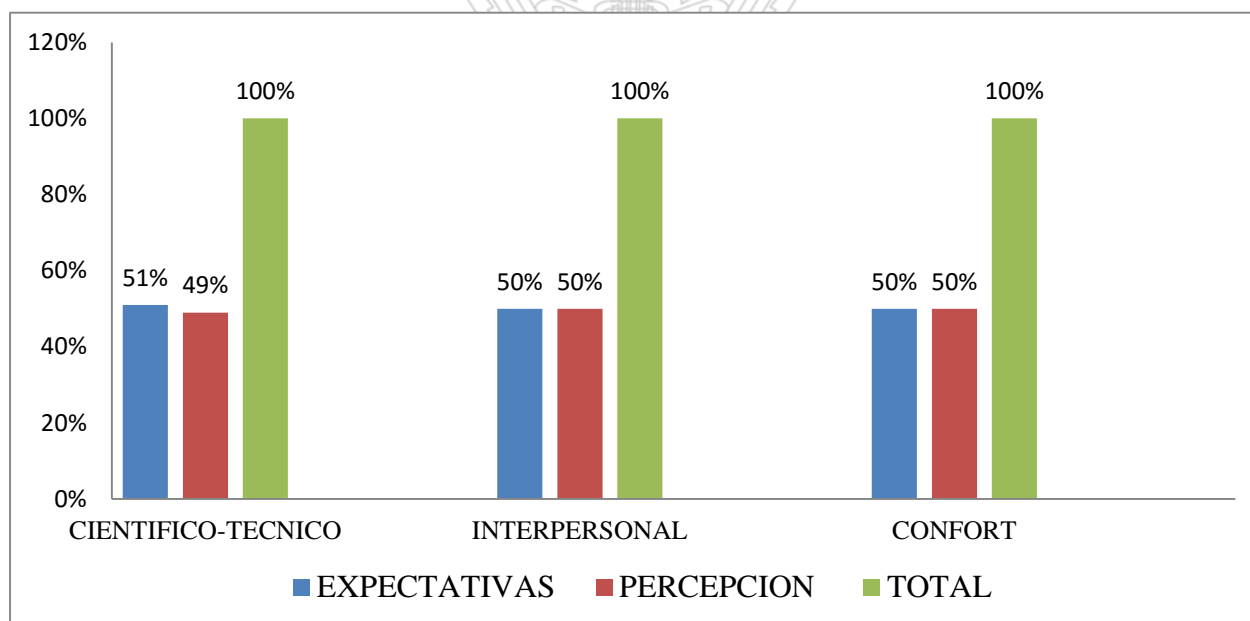
En el total de las expectativas se obtuvo un porcentaje de 51%, por otra parte en el total de la percepción se tuvo un porcentaje de 49%, ambos fueron los totales en las 3 dimensiones.

Tabla 02.

Diferencias de los valores totales entre expectativas y percepción en las dimensiones de científico-técnico, interpersonal-espiritual y en los aspectos de confort.

| | CIENTIFICO-TECNICO | | INTERPERSONAL | | CONFORT | |
|---------------------|--------------------|------------|---------------|------------|----------|------------|
| | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
| EXPECTATIVAS | 1832 | 51% | 1027 | 50% | 803 | 50% |
| PERCEPCION | 1774 | 49% | 1012 | 50% | 790 | 50% |
| TOTAL | 3606 | 100% | 2039 | 100% | 1593 | 100% |

Figura 02.



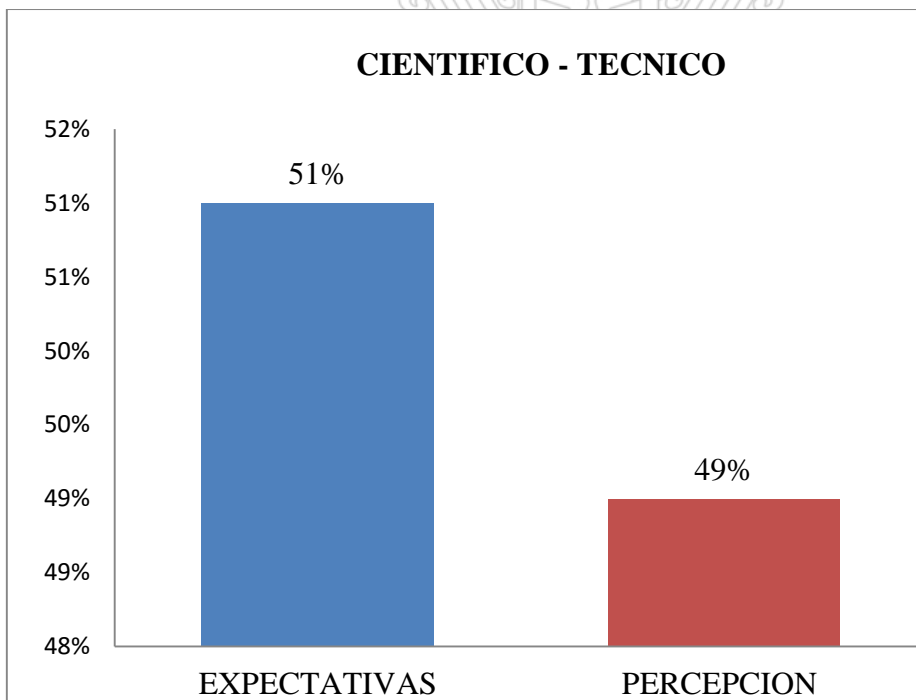
Los valores que se obtuvieron fueron los siguientes: en la dimensión científico-técnico, las expectativas lograron un 51% y la percepción 49%; en la dimensión interpersonal, las expectativas y la percepción obtuvieron un mismo valor de 50% y en la dimensión confort,

Tabla 03.

Diferencia de los valores totales entre la expectativa y percepción de la calidad de atención brindada por enfermería, con respecto a la dimensión de científico-técnico.

| CIENTIFICO-TECNICO | | |
|---------------------------|----------|------------|
| | Cantidad | Porcentaje |
| EXPECTATIVAS | 1832 | 51% |
| PERCEPCION | 1774 | 49% |
| TOTAL | 3606 | 100% |

Figura 03.



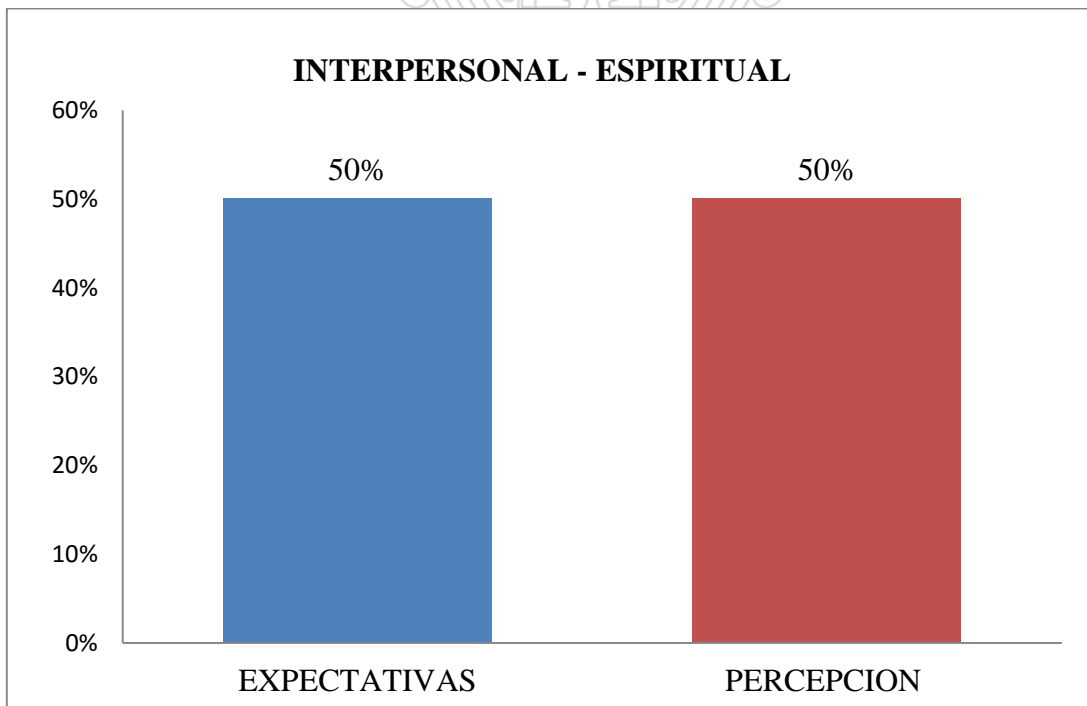
Se obtuvo como resultado en las expectativas un 51% y en la percepción un 49%.

Tabla 04.

Diferencia de los valores totales entre la expectativa y percepción de la calidad de atención brindada por enfermería, con respecto a la dimensión interpersonal-espiritual.

| INTERPERSONAL | | |
|----------------------|----------|------------|
| | Cantidad | Porcentaje |
| EXPECTATIVAS | 1027 | 50% |
| PERCEPCION | 1012 | 50% |
| TOTAL | 2039 | 100% |

Figura 04.



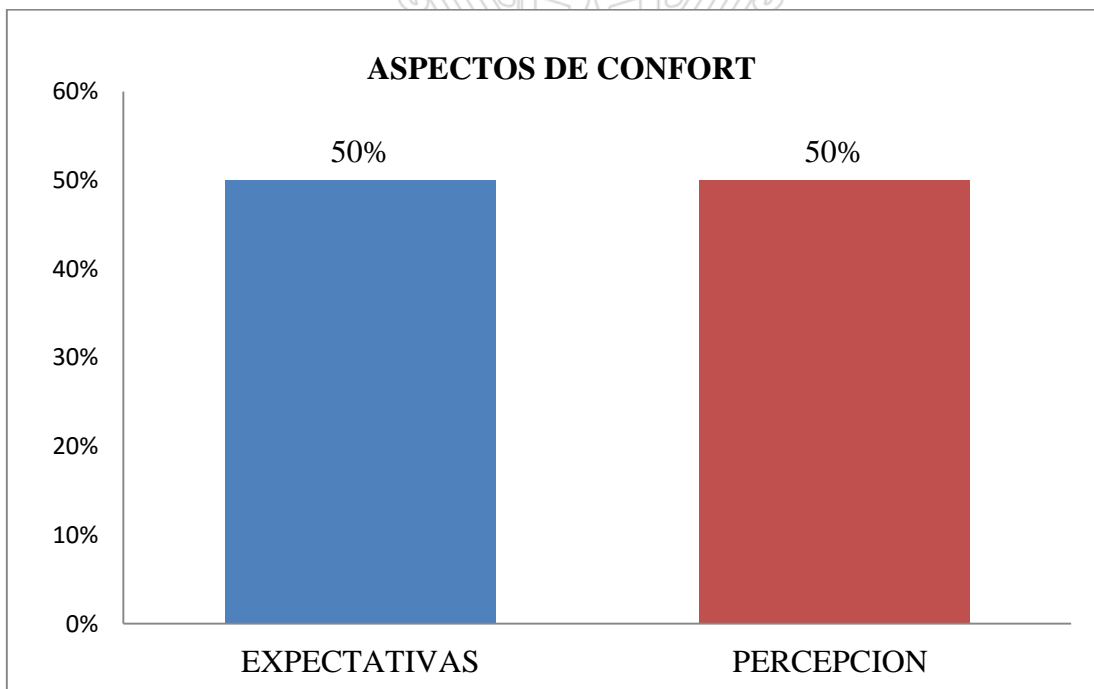
Los valores fueron los siguientes: en las expectativas un 50% y en la percepción un 50%.

Tabla 05.

Diferencia de los valores totales entre la expectativa y percepción de la calidad de atención brindada por enfermería, con respecto a la dimensión de aspectos de confort.

| ASOPECTOS DE CONFORT | | |
|-----------------------------|----------|------------|
| | Cantidad | Porcentaje |
| EXPECTATIVAS | 803 | 50% |
| PERCEPCION | 790 | 50% |
| TOTAL | 1593 | 100% |

Figura 05.



Se obtuvo en expectativas un 50% y en percepción un 50%

IV. Discusión

En la actualidad el control de la calidad de la atención sanitaria se ha convertido en un importante marcador para poder determinar el grado de calidad deseado, midiendo los resultados para así corregir y solucionar los problemas logrando la mejora constante de la atención.

La presente investigación, centra su interés en conocer el nivel de calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes hospitalizados en un determinado servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo, basándose en 3 aspectos de la atención tales como, científico técnico, interpersonal – espiritual y en los aspectos de confort. Los hallazgos en esta investigación revelaron que la atención general brindada por el profesional de enfermería fue de “Bajo nivel de calidad de atención”, ya que las expectativas que tenían los pacientes respecto a la calidad de atención fueron mayores que la percepción que tuvieron después de la atención. También se descubrió que la calidad de la atención en la dimensión científico-técnico fue de “Bajo nivel de calidad de atención”, esto nos define que las expectativas que tuvieron los pacientes previa atención, en el área científica técnica, fue mayor que la percepción que obtuvieron después de la atención que se brindó, lo cual nos demuestra que debe haber una mejoría en este aspecto.

Sin embargo, no toda la calidad fue de bajo nivel, ya que en las dimensiones interpersonal-espiritual y en los aspectos de confort, se halló que la calidad de atención fue de “Modesto nivel de calidad de atención”, ya que los valores de las expectativas y la percepción fueron las mismas, lo cual nos indica que la calidad de atención fue como el paciente se lo esperaba, pero no del todo suficiente y que se puede mejorar.

Estos resultados fueron similares a los reportados por Ante, donde los pacientes calificaron

Tesis la atención y el trato recibido por el profesional de enfermería como regular, lo cual se
No olvide citar esta tesis

UNFV

asemeja a los resultados de esta investigación en las dimensiones de interpersonal-espiritual y en los aspectos de confort.

Por otro parte, los resultados difieren a lo obtenidos por Borré & Vega (2014); quienes, en su estudio, Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados, encontraron un alto nivel de calidad, donde sobresalió “Mucho mejor de lo que esperaba” durante los meses de Agosto y Octubre. Además, el mayor porcentaje de los pacientes se mostraron satisfechos con la atención, lo cual guarda relación con el alto nivel de calidad percibida.

De igual manera la investigación de Urbina, Pérez & Gómez (2015) nos mostró que el proceso de atención de enfermería que se realizó en el programa de planificación familiar, según usuarias fue satisfactoria encontrándose entre los items: la enfermera saluda amablemente, la enfermera se identifica con usted, la enfermera se dirige por su nombre, la enfermera le explica los procedimientos y la enfermera lo trata con respeto; dicho resultado satisfactorio nos indica que la calidad que percibieron fue buena.

El siguiente año; 2016, otros investigadores tales como Zaira & Madrid realizaron una investigación en cuyos resultados se obtuvo un bajo valor en el nivel de la calidad de atención de dimensión interpersonal los cuales fueron diferentes a los de esta investigación ya que se obtuvieron un nivel de modesta calidad de atención. Por otra parte obtuvieron un alto nivel de calidad en el aspecto de efectividad, siendo esta última una característica de la dimensión científico-técnico, lo cual difiere a los resultados de esta investigación por obtener un bajo nivel de calidad de atención en la dimensión científico-técnico.

Ese mismo año, Cataño & Chávez, observaron en su investigación; calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de URPA del Hospital Regional Docente

Materno Infantil El Carmen, que la calidad de atención de enfermería fue “favorable”, lo cual es diferente a esta investigación ya que se obtuvo un “bajo nivel de calidad de atención”.

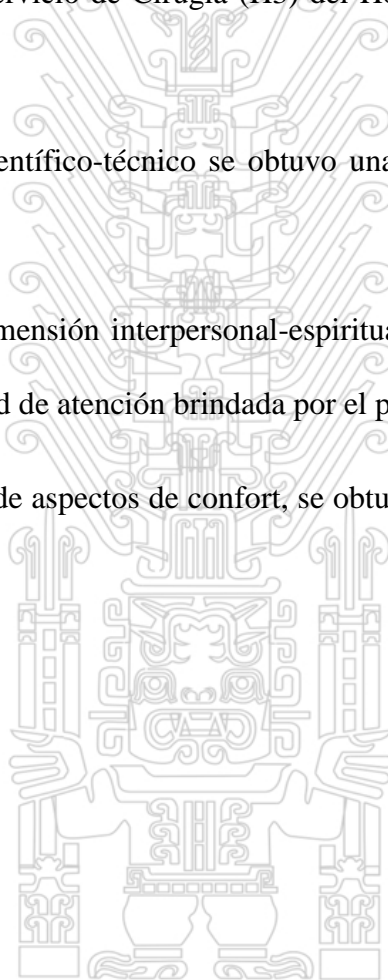
V. Conclusiones

A nivel global la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería a los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía (H3) del Hospital Nacional Dos de Mayo fue de bajo nivel.

En cuanto a la dimensión científico-técnico se obtuvo una calidad de atención de nivel bajo.

En el segundo análisis, la dimensión interpersonal-espiritual, se observa que el nivel fue modesto con respecto a la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería.

Finalmente, en la dimensión de aspectos de confort, se obtuvo el nivel de modesta calidad de atención.

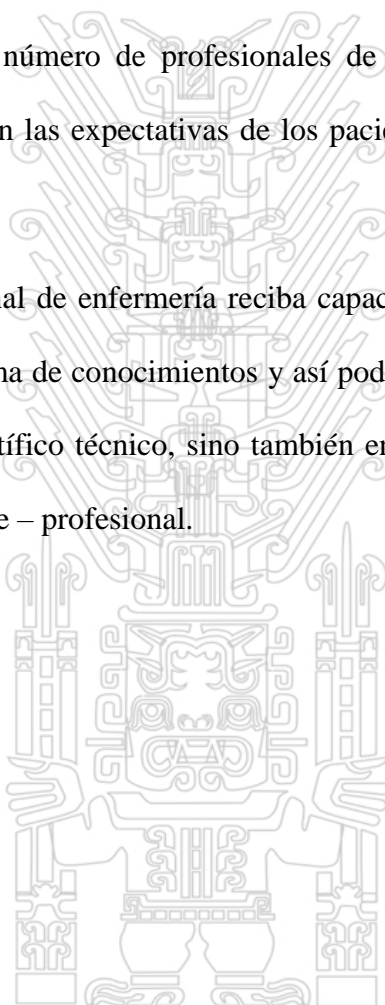


VI. Recomendaciones

Las autoridades del hospital Nacional Dos de Mayo deberían realizar más investigaciones sobre la calidad de la atención y tener un seguimiento a través de auditorías constantes, además se podría realizar programas de escucha a los pacientes y así poder descubrir específicamente cuáles son las carencias respecto a la atención que el profesional de enfermería le brinda.

Sería favorable aumentar el número de profesionales de enfermería en el Servicio de Cirugía (H3), ya que se cubrirían las expectativas de los pacientes al tener mayor alcance a estos profesionales.

Es necesario que el profesional de enfermería reciba capacitaciones constantemente para poder mejorar o aumentar la gama de conocimientos y así poder aplicarlo en su labor del día a día, no solo en el ámbito científico técnico, sino también en el aspecto interpersonal para mejorar la comunicación paciente – profesional.



VII. Referencias Bibliográficas

- (CEP), C. d. (2015). *Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero*. Lima: Colegio de enfermeros del Perú.
- Ante Vega, W. M. (JULIO de 2017). *Repositorio Institucional UNIANDES*. Obtenido de Repositorio Institucional UNIANDES :
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6327>
- Borré Ortiz , Y. M., & Vega Vega, Y. (diciembre de 2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. (M. Gutiérrez Henríquez, Ed.) *Ciencia y Enfermería XX*, vol.20 (no.3), 81-94.
- Cataño Crisostomo, D. P., & Chavez Clemente, B. (2017). *Repositorio de Institucional de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan*. Obtenido de Repositorio de Institucional de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan :
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2655>
- Gassó Bris, T., Navarro Espigares, J. L., Castilla Álvarez, D., Fernández de la Fuente, N., Perea-Milla Lopez, E., Desongles Corrales , J., . . . Silva García , L. (2006). *Facultativos Especialistas de area de los centros hospitalarios de alta resolucion de Andalucia*. España: MAD, S.L.
- MINSA. (2011). *Guía Técnica para la Evaluacion de la satisfacción de Usuarios Externo en loa Establecimientos y Servicios Medicos de apoyo*. Lima: MINSA.
- Net, A., & Suñol, R. (2002). *ANP de la Fundacion, A Donabediam*. Obtenido de http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf.

Romero Ameri, L. C., & Durand Barreto, J. (2008). *CYBERTESIS repositorio de tesis digitales* . Obtenido de

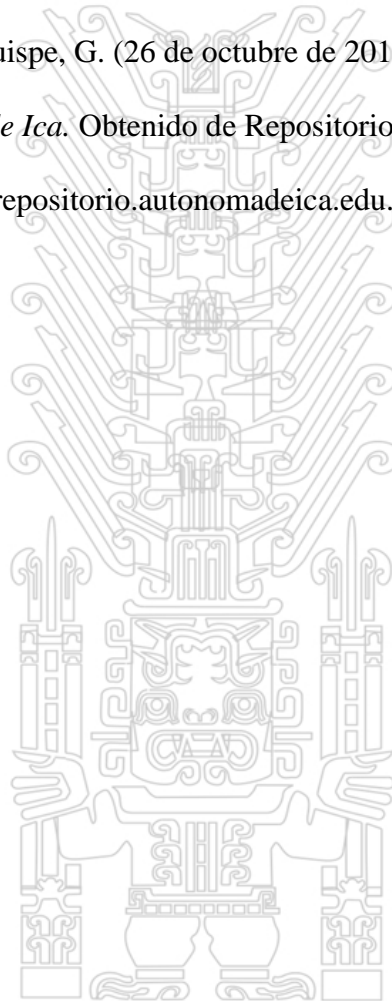
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/Romero_al.pdf

Urbina Duarte , M. V., Pérez Hernández , J. O., & Gómez Aguirre , T. D. (23 de agosto de 2016). *Repositorio Institucional UNAM* . Obtenido de Repositorio Institucional

UNAM : <http://repositorio.unan.edu.ni/2293/>

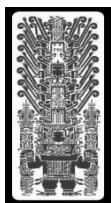
Zaira Sacsi, M. D., & Madrid Quispe, G. (26 de octubre de 2017). *Repositorio Institucional Universidad Autonoma de Ica*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad

Autonoma de Ica: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/128>



VIII. Anexos

Anexo 1



CALIDAD DE ATENCION BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE EFERMERIA A LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA (H3) DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

PRESENTACIÓN:

N° Encuesta: _____

Estimado usuario, su opinión importa en este trabajo de investigación realizado de usted para usted, con el objetivo de conocer bajo su opinión la calidad de atención que le brinda el profesional de enfermería del servicio de cirugía (h3) del Hospital Nacional Dos de Mayo. Agradeceremos su participación.

INSTRUCCIONES:

Sírvase a responder con sinceridad leyendo cuidadosamente cada pregunta y marcando con una (X) en el casillero correspondiente. Recuerde que sus respuestas son totalmente confidenciales.

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Sexo: F M Grado de instrucción:

Edad:

Estado civil:

| | |
|-------------|--|
| Soltero(a) | |
| Casado(a) | |
| Conviviente | |
| Separado(a) | |
| Viudo(a) | |

| | |
|-------------------------------|--|
| Analfabeto | |
| Primaria com. | |
| Primaria incom. | |
| Secundaria com. | |
| Secundaria incom. | |
| Superior técnico com. | |
| Superior técnico incom. | |
| Superior universitario com. | |
| Superior universitario incom. | |

Anexo 2

CUESTIONARIOS DE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA

Expectativas que tiene el paciente de la calidad de atención de enfermería

| | | |
|--|-------|--------|
| Servicio del hospital: Hospitalización de Cirugía H3 | Cama: | Fecha: |
|--|-------|--------|

INSTRUCCIONES:

Sírvase a responder con sinceridad leyendo cuidadosamente cada pregunta y marcando con una (X) en el casillero correspondiente, que se refieren a la calidad de atención que usted espera recibir en el servicio de Cirugía de H3. Marca NUNCA (0) cuando usted nunca ha esperado recibir esa atención, A VECES (1) cuando espera recibir la atención algunas veces y marque SIEMPRE (2) cuando espera que siempre le brinden dicha atención. Recuerde que sus respuestas son totalmente confidenciales.

| CIENTIFICO – TECNICO | | | | |
|----------------------|--|--------------|----------------|----------------|
| Nº | PREGUNTAS | NUNCA (0) | A VECES (1) | SIEMPRE (2) |
| 01 | Que el profesional de enfermería se identifique con usted. | | | |
| 02 | Que el profesional de enfermería lo examine físicamente (valoración céfalo - caudal) | | | |
| 03 | Que el profesional de enfermería utilice la técnica de lavado de manos y los momentos en los que se debe realizar. | | | |
| 04 | Que el profesional de enfermería utilice mascarilla. | | | |
| 05 | Que el profesional de enfermería utilice mandilón. | | | |
| 06 | Que el profesional de enfermería utilice guantes. | | | |
| 07 | Que el profesional de enfermería utilice | | | |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNFV

| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| | gorro. | | | |
| 08 | Que el profesional de enfermería le pregunte sobre su alimentación. | | | |
| 09 | Que el profesional de enfermería acuda con rapidez al llamado ante algún malestar. | | | |
| 10 | Que el profesional de enfermería cumpla con el horario de su tratamiento. | | | |
| 11 | Que el profesional de enfermería le informe sobre las posibles complicaciones que se pueden presentar antes de la administración de un medicamento. | | | |
| 12 | Que el profesional de enfermería le explique e informe sobre el procedimiento que se le realizará. | | | |
| 13 | Que el profesional de enfermería le pregunte sobre su eliminación (diuresis, deposición y etc) | | | |
| 14 | Que el profesional de enfermería le responda a sus dudas respecto a su enfermedad, | | | |

INTRAPERSONAL – ESPIRITUAL

EXPECTATIVAS

| N° | PREGUNTAS | NUNCA (0) | A VECES (1) | SIEMPRE (2) |
|----|---|--------------|----------------|----------------|
| 01 | Que el profesional de enfermería utilice un tono de voz adecuado, cuando se dirige a usted. | | | |
| 02 | Que el profesional de enfermería muestre interés por cómo se siente. | | | |
| 03 | Que el profesional de enfermería se dirija a usted por su nombre. | | | |
| 04 | Que el profesional de enfermería le brinde algún consejo emocional. | | | |
| 05 | Que el profesional de enfermería le pregunte que tal descanso (dormir). | | | |
| 06 | Que el profesional de enfermería le brinde algún apoyo espiritual. | | | |
| 07 | Que el profesional de enfermería se preocupe porque si usted recibe visita. | | | |
| 08 | Que el profesional de enfermería sea respetuoso con usted. | | | |

ASPECTOS DE CONFORT

EXPECTATIVAS

| N° | PREGUNTAS | NUNCA (0) | A VECES (1) | SIEMPRE (2) |
|----|--|--------------|----------------|----------------|
| 01 | Que el profesional de enfermería se preocupe por su aseo personal. | | | |
| 02 | Que el profesional de enfermería se preocupe por que usted pueda conciliar el sueño. | | | |
| 03 | Que el profesional de enfermería le proporcione orden en el ambiente. | | | |
| 04 | Que el profesional de enfermería le proporcione limpieza en el ambiente. | | | |
| 05 | Que el profesional de enfermería acuda a su llamado ante alguna incomodidad. | | | |
| 06 | Que el profesional de enfermería se preocupe por su privacidad en todo momento. | | | |

Percepción que tuvo el paciente de la calidad de atención de enfermería

| | | |
|--|-------|--------|
| Servicio del hospital: Hospitalización de Cirugía H3 | Cama: | Fecha: |
|--|-------|--------|

INSTRUCCIONES:

Sírvase a responder con sinceridad leyendo cuidadosamente cada pregunta y marcando con una (X) en el casillero correspondiente, que se refieren a la calidad de atención que usted recibió en el servicio de Cirugía de H3. Marca NUNCA (0) cuando usted nunca recibió esa atención, A VECES (1) cuando recibió la atención algunas veces y marque SIEMPRE (2) cuando recibió siempre dicha atención. Recuerde que sus respuestas son totalmente confidenciales.

CIENTIFICO – TECNICO

PERCEPCION

| N° | PREGUNTAS | NUNCA (0) | A VECES (1) | SIEMPRE (2) |
|----|--|--------------|----------------|----------------|
| 01 | ¿El profesional de enfermería se identificó con usted? | | | |
| 02 | ¿El profesional de enfermería lo examinó físicamente (valoración céfalo - caudal)? | | | |
| 03 | ¿El profesional de enfermería utilizó la técnica de lavado de manos y en los momentos en los que se debe realizar? | | | |
| 04 | ¿El profesional de enfermería utilizó mascarilla? | | | |
| 05 | ¿El profesional de enfermería utilizó mandilón? | | | |
| 06 | ¿El profesional de enfermería utilizó guantes? | | | |
| 07 | ¿El profesional de enfermería utilizó gorro? | | | |
| 08 | ¿El profesional de enfermería le preguntó sobre su alimentación? | | | |
| 09 | ¿El profesional de enfermería acudió con rapidez a su llamado ante alguna molestia? | | | |
| 10 | ¿El profesional de enfermería cumplió con el horario de su tratamiento? | | | |
| 11 | ¿El profesional de enfermería le informó sobre las posibles complicaciones que se pueden presentar antes de la administración de su medicamento? | | | |
| 12 | ¿El profesional de enfermería le explicó e informó sobre el procedimiento que se le realizará? | | | |
| 13 | ¿El profesional de enfermería le preguntó sobre su eliminación (diuresis, deposición y etc)? | | | |
| 14 | ¿El profesional de enfermería le respondió a sus dudas respecto a su enfermedad? | | | |

INTRAPERSONAL – ESPIRITUAL**PERCEPCION**

| N° | PREGUNTAS | NUNCA (0) | A VECES (1) | SIEMPRE (2) |
|----|--|--------------|----------------|----------------|
| 01 | ¿El profesional de enfermería utilizó un tono de voz adecuado cuando se dirigió a usted? | | | |
| 02 | ¿El profesional de enfermería mostró interés por cómo se sintió? | | | |
| 03 | ¿El profesional de enfermería se dirigió a usted por su nombre? | | | |
| 04 | ¿El profesional de enfermería le brindó algún consejo emocional? | | | |
| 05 | ¿El profesional de enfermería le preguntó que tal descanso (dormir)? | | | |
| 06 | ¿El profesional de enfermería le brindó algún apoyo espiritual? | | | |
| 07 | ¿El profesional de enfermería se preocupó porque si usted recibió visita? | | | |
| 08 | ¿El profesional de enfermería fue respetuoso con usted? | | | |

ASPECTOS DE CONFORT**PERCEPCION**

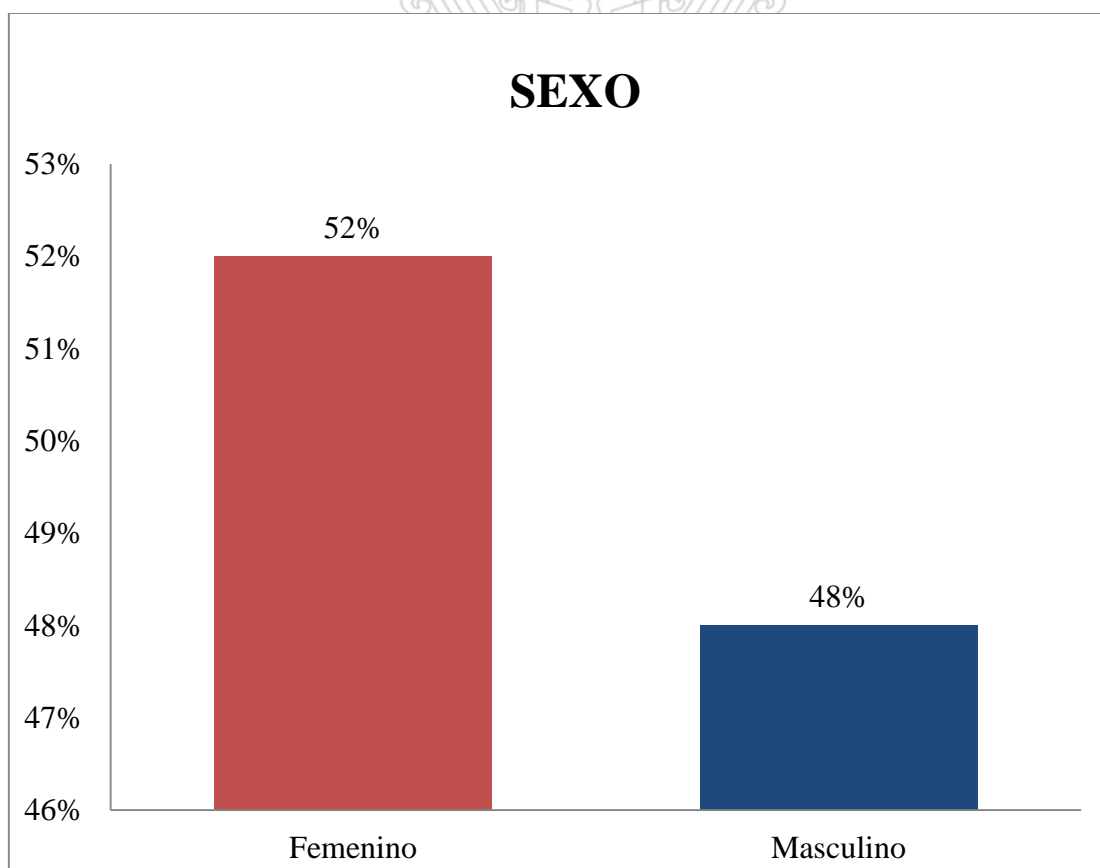
| N° | PREGUNTAS | NUNCA (0) | A VECES (1) | SIEMPRE (2) |
|----|---|--------------|----------------|----------------|
| 01 | ¿El profesional de enfermería se preocupó por su aseo personal? | | | |
| 02 | ¿El profesional de enfermería se preocupó por que usted pueda conciliar el sueño? | | | |
| 03 | ¿El profesional de enfermería le proporcionó orden en el ambiente? | | | |
| 04 | ¿El profesional de enfermería le proporcionó limpieza en el ambiente? | | | |
| 05 | ¿El profesional de enfermería acudió a su llamado ante alguna incomodidad? | | | |
| 06 | ¿El profesional de enfermería se preocupó por su privacidad en todo momento? | | | |

Anexo 3

Tabla 06.

| SEXO | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|-----------|-------------|
| Femenino | 39 | 52% |
| Masculino | 36 | 48% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Figura 06.

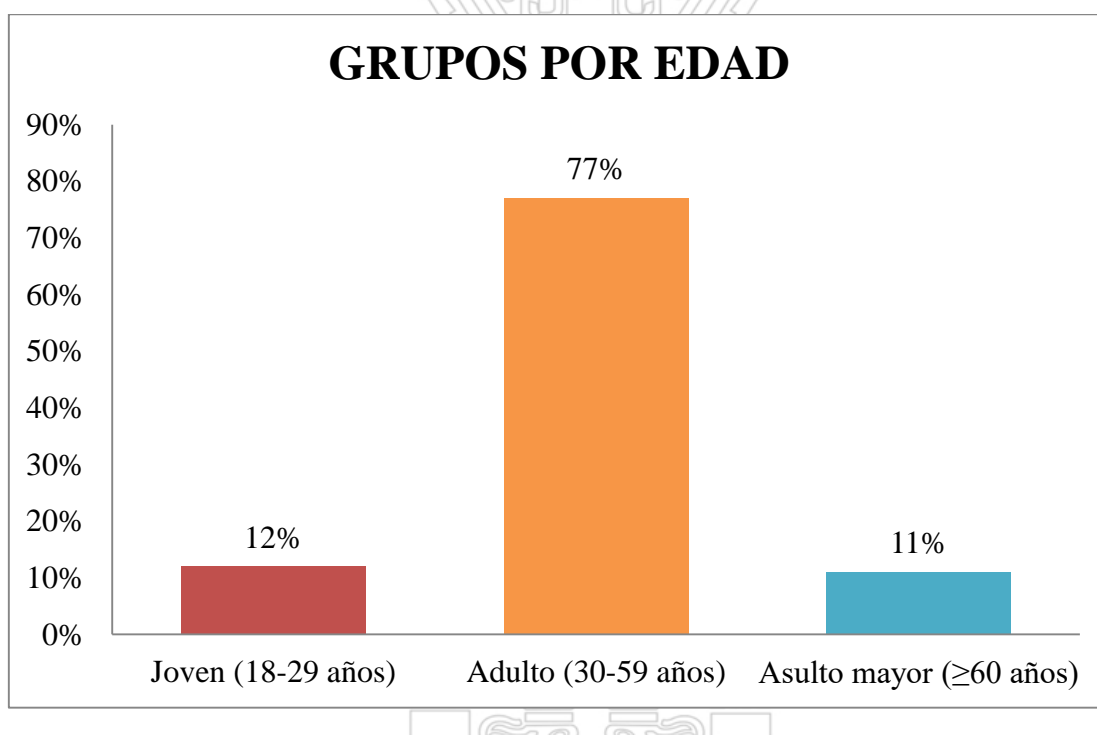


Anexo 4

Tabla 07.

| GRUPOS POR EDAD | Cantidad | Porcentaje |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Joven (18-29 años) | 9 | 12% |
| Adulto (30-59 años) | 58 | 77% |
| Adulto mayor (≥ 60 años) | 8 | 11% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Figura 07.

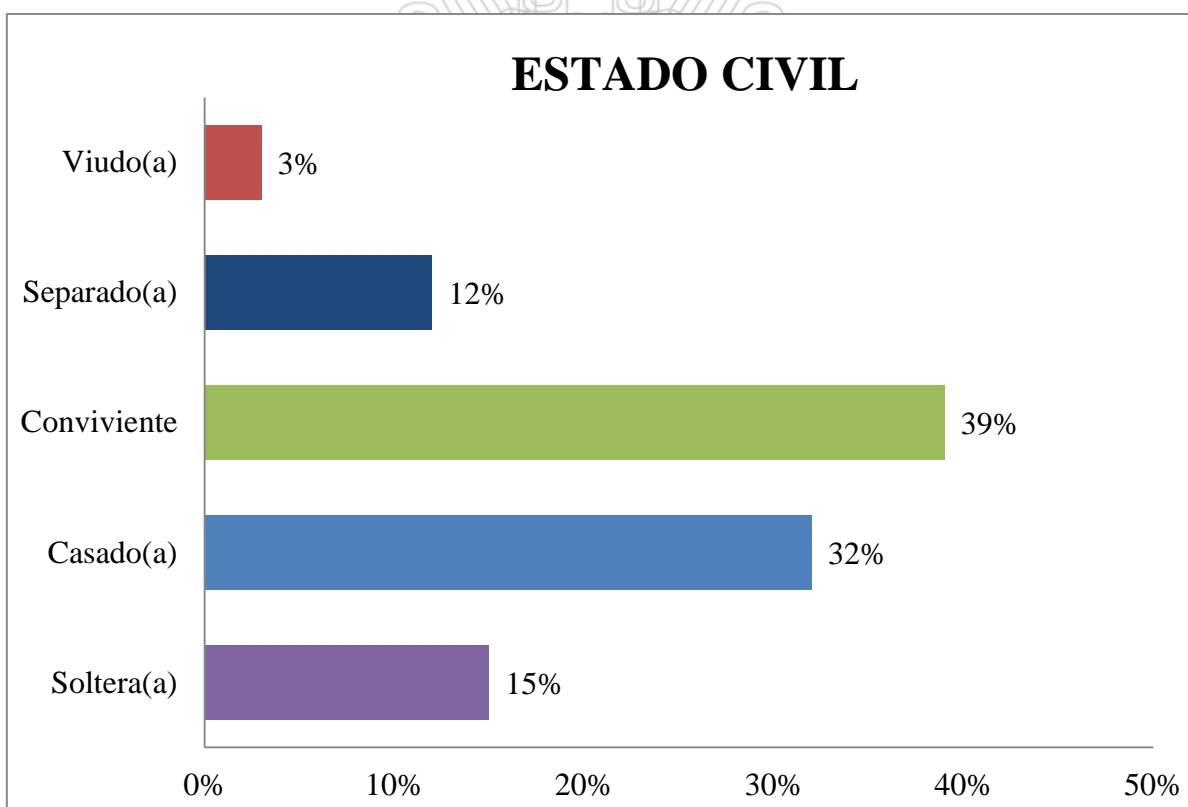


Anexo 5

Tabla 08.

| ESTADO CIVIL | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|-----------|-------------|
| Soltera(a) | 11 | 15% |
| Casado(a) | 24 | 32% |
| Conviviente | 29 | 39% |
| Separado(a) | 9 | 12% |
| Viudo(a) | 2 | 3% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Figura 08.

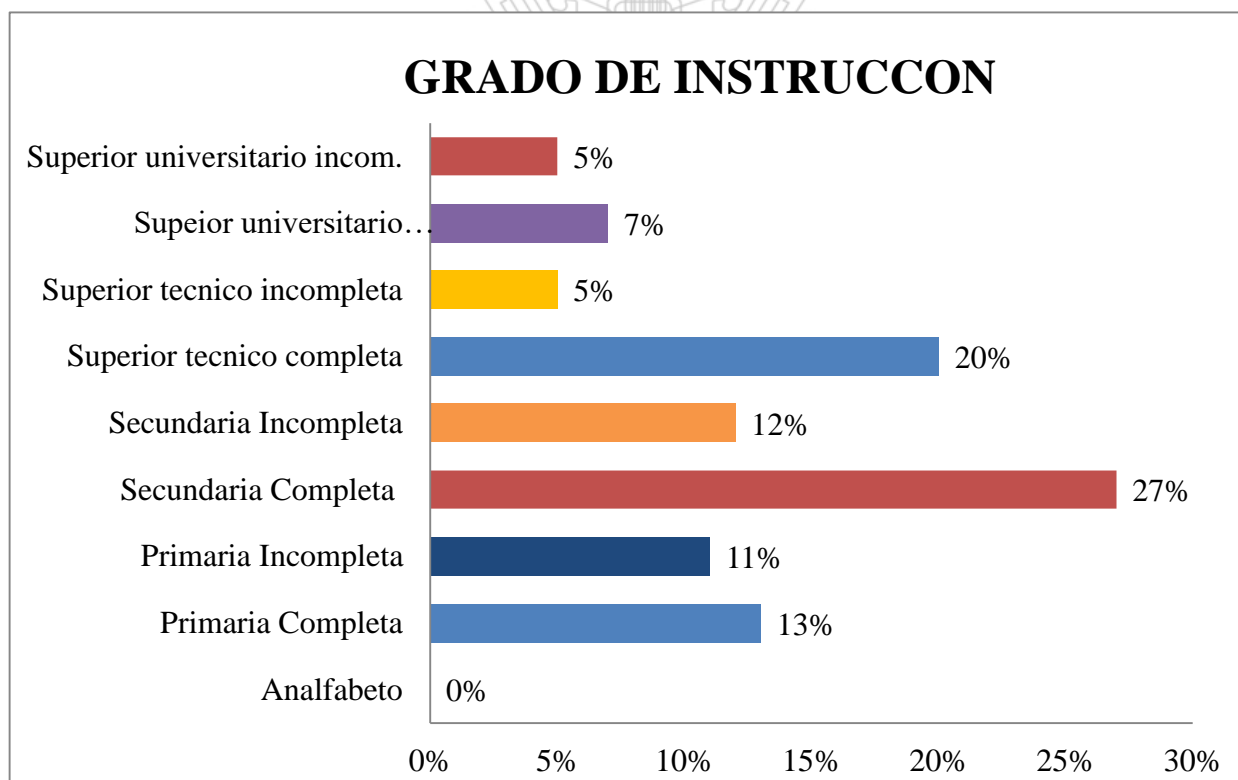


Anexo 6

Tabla 09.

| GRADO DE INSTRUCCIÓN | Cantidad | Porcentaje |
|---------------------------------|-----------|-------------|
| Analfabeto | 0 | 0% |
| Primaria Completa | 10 | 13% |
| Primaria Incompleta | 8 | 11% |
| Secundaria Completa | 20 | 27% |
| Secundaria Incompleta | 9 | 12% |
| Superior técnico completa | 15 | 20% |
| Superior técnico incompleta | 4 | 5% |
| Superior universitario completa | 5 | 7% |
| Superior universitario incom. | 4 | 5% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Figura 09.

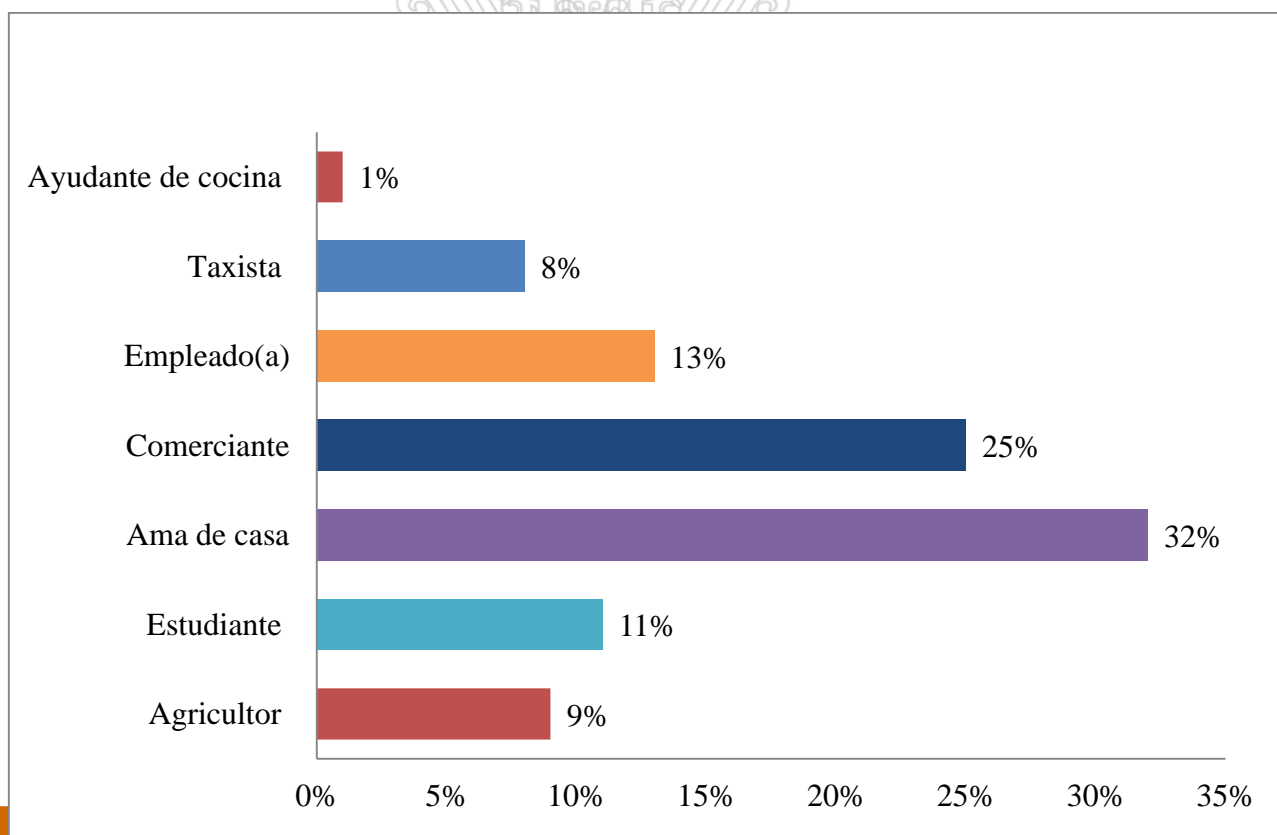


Anexo 7

Tabla 10.

| OCUPACION ACUAL | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|-----------------|-------------------|
| Agricultor | 7 | 9% |
| Estudiante | 8 | 11% |
| Ama de casa | 24 | 32% |
| Comerciante | 19 | 25% |
| Empleado(a) | 10 | 13% |
| Taxista | 6 | 8% |
| Ayudante de cocina | 1 | 1% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Figura 10.



Anexo 8

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Nacional Federico Villarreal

Investigador: Karen Picón Figueroa

Título: Calidad de atención brindada por el profesional de enfermería a los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía (h3) del Hospital Nacional Dos de Mayo

Estimado Sr(a), estamos trabajando en un estudio que pretende medir la calidad de atención que le brinda el profesional de enfermería, con el beneficio de mejorar dicha atención, contribuyendo en el mejoramiento de su salud. Sus respuestas son secretas y serán conducidas con la más rigurosa privacidad. Le aseguro que la información dada no será usada con ningún fin ajeno al propósito de este trabajo. Agradecemos de antemano su valiosa colaboración en este estudio.

CONSENTIMIENTO

Yo declaro haber sido informado (a) sobre los objetivos de la investigación, el procedimiento a seguir y que mis respuestas serán reservadas, por lo cual voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el estudio.

Firma del investigador

Firma del participante

Lima, de del 2017

Anexo 9

Operacionalización de Variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES |
|-----------|--|-------------------------------|---|
| Calidad | Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios más adecuado para conseguir una atención sanitaria optima y lograr el mejor resultado con el mínimo de riesgo y la máxima satisfacción del paciente | Científico - técnico | Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Seguridad Integralidad |
| | | Interpersonal – espiritual | Respeto Información Interés y consideración Amabilidad Ética |
| | | Aspectos de confort | Orden Ventilación Iluminación Suministro de alimentos Privacidad |