



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**PERCEPCION DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL DE  
EMERGENCIAS GRAU HOSPITALIZACION DE MEDICINA EN LA  
SECCIÓN DEL 6TO “A” Y 7MO “B” EN EL TERCER TRIMESTRE  
DEL AÑO 2014**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**BACHILLER: CHAVEZ MARISCAL, JOCELYN**

**LIMA - PERÚ**

**2016**

**PERCEPCION DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL DE  
EMERGENCIAS GRAU HOSPITALIZACION DE MEDICINA EN LA  
SECCIÓN DEL 6TO “A” Y 7MO “B” EN EL TERCER TRIMESTRE  
DEL AÑO 2014**

## ÍNDICE

	Pag.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	i
<b>ÍNDICE</b>	iii
<b>RESUMEN</b>	iv
<b>ABSTRACT</b>	v
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	9
1.2. Formulación del problema	11
1.2.1 Problema general	11
1.2.2 Problema específico	11
1.3. Objetivos de la investigación	12
1.3.1. Objetivos generales	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.4. Justificación del estudio	13
1.5. Limitaciones de la investigación	13
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del estudio	14
2.2. Bases teóricas	21
2.3. Definición de términos	27
2.4. Hipótesis	28

2.5. Variable	29
2.5.1 Definición conceptual de la variable	29
2.5.2 Definición operacional de la variable	29
2.5.3 Operacionalización de la variable	30

**CAPÍTULO III: MATERIAL Y MÉTODO**

3.1 Tipo y nivel de investigación	31
3.2 Descripción del ámbito de la investigación	31
3.3 Población y muestra	31
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	32
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento	33
3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos	33

**CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

**CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

**CONCLUSIONES**

**RECOMENDACIONES**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**ANEXOS**

Matriz

Instrumento

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar el nivel de percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 44 pacientes, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario de alternativa múltiple tipo Likert de 20 ítems, la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de 0,805; la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de 0,907, la prueba de hipótesis se realizó mediante el Chi-Cuadrado, con un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

### **CONCLUSIONES:**

El nivel de percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau servicio de hospitalización de medicina en la sección del 6to a y 7mo b, es Medio en un 59%(26), Bajo en un 25%(11) y Alto en un 16%(7). El valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado ( $X_c^2$ ) es de 18,3; con un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

**PALABRAS CLAVES:** Percepción, calidad de atención de la enfermera.

## **ABSTRACT**

This research aims to: Determine the level of perception about the quality of care provided by the nurse at the Hospital Grau Emergency Medical Service Hospital in section 6TH 7TH A and B in the third quarter of 2014. it is a descriptive investigation, we worked with a sample of 44 patients, for the gathering of information a multiple-choice Likert of 20 items was used, the validity of the instrument was performed using the test match the expert opinion obtained a value of 0.805; reliability was performed using Cronbach's alpha with a value of 0.907, hypothesis testing was performed using Chi-square, with a significance level of  $p < 0.05$ .

### **CONCLUSIONS:**

The level of perception about the quality of care provided by the nurse in the Emergency Hospital Grau inpatient service of medicine at the 7th ay 6th section b is across 59% (26) under 25% (11) and Alto by 16% (7). The value obtained from the Chi Square Calculated (XC 2) is 18.3; with a significance level of  $p < 0.05$ .

**KEY WORDS:** *Perception, quality of care, nurse*

## INTRODUCCIÓN

La enfermera proporciona bienestar y cuidados al ser humano, con el objetivo primordial de lograr la satisfacción del paciente. La enfermera es un ser capaz de entender su propia conducta para luego entender a otras personas y ayudarlas a identificar sus necesidades y dificultades, la acción de cuidar deja de ser un proceso empírico, instintivo e innato y se convierte en un proceso científico, sistemático y aprendido que implica no solo conocimientos si no también actitudes.

En nuestro país, uno de los principios rectores de la política de salud es la calidad del cuidado, utilizado como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios de salud.

Dar un servicio de calidad implica ser capaces de brindar una atención en forma eficaz y eficiente a los pacientes, desde el momento que ingresan, la enfermera tiene como fin comprometerse con el enfermo como lo hace una madre con su hijo enfermo.

La presente investigación para fines de estudio contiene

Capítulo I: El problema de investigación, Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación del estudio, Limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable

Capítulo III: Metodología, Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y el Plan de recolección y procesamiento de datos. Luego los aspectos administrativos en el cual se aprecia el presupuesto de la investigación y el cronograma de actividades terminando con la presentación de la referencias bibliográficas y anexos.



## **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La enfermería como disciplina surge en 1860 con Florence Nightingale, quien es la pionera en sentar las bases de la enfermería moderna, es decir de la formación científica de las enfermeras. Nightingale junto a un grupo de enfermeras pudieron brindar cuidados con esmero y dedicación a los soldados de la guerra de Crimea, dando como resultado la mejoría de muchos de ellos, siendo pocos los que morían, lo que hizo notar frente a la sociedad la imagen e importancia del trabajo de la enfermera.

Con el pasar de los años surgen nuevos modelos de atención o cuidado para ejercer la profesión, pero todos ellos hablan de la relación enfermera – paciente y de la atención que se les debe brindar, buscando siempre una atención de calidad, técnica, científica y humanística.

En el desarrollo de la profesión ocurrieron muchos eventos importantes; a nivel mundial se crearon las asociaciones y colegios de enfermeras, los cuales velan por la atención del paciente correcta e indicada, así como mejorar las relaciones interpersonales entre la enfermera y el paciente, mientras se encuentre hospitalizado.

Así también en diversos países del mundo se han realizado evaluaciones sobre la atención que brindan los profesionales de salud y en especial de la enfermera, como es el caso del estudio realizado en México por Judith y Gandhi Ponce y Hortensia Reyes (2002), en donde se busca describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de la enfermera.

Los estudios que evalúan la calidad de la atención de la enfermera buscan no sólo mejorar lo bueno, sino busca la excelencia con el objetivo de identificar factores negativos y áreas críticas formulando estrategias orientadas a disminuir éstos factores hasta eliminarlos definitivamente.

Con la globalización que se vive en el mundo actual y los constates cambios que ha originado, los profesionales de salud, tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población; exigiéndole al profesional de enfermería una atención de calidad fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, mediante la aplicación de juicios y razonamientos acertados en un sistema de valores claros y convenientes demostrando responsabilidad en el quehacer de sus funciones ya que el paciente tiene derecho a recibir la mejor calidad de atención.

Es así que el Ministerio de Salud y los entes acreditados de profesionales en enfermería buscan una mejora en la atención de calidad, esto se puede evidenciar mediante la implementación de proyectos y estrategias establecidas, donde se impulsan y promueven ideas y acciones.

La calidad de atención está considerada para su implementación y garantía dentro de los lineamientos del MINSA y el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) con un fundamento que direcciona a los profesionales de salud al momento de brindar atención al paciente que acude para ser atendido en algún establecimiento de salud.

Así que la interacción enfermera-paciente es un punto importante de la calidad de cuidados brindados al paciente .Para que se establezca una buena relación, la enfermera debe comprometerse a identificar y resolver las necesidades que considere convenientes como ser humano, y este a confiar y seguir las recomendaciones.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es el nivel de percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención en el componente interpersonal que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención en el componente técnico que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014?

- ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención en el componente del entorno que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

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

Determinar el nivel de percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención en el componente interpersonal que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014.
- Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención en el componente técnico que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014.
- Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención en el componente del entorno que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014.

## **1.4. JUSTIFICACION Y LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

### **1.4.1. Justificación**

El estudio a realizarse se justifica con un Servicio que cumpla en su totalidad con los lineamientos de la Política de Salud, que la modernidad y la sociedad exige para cumplir con la visión y objetivo, que es la construcción de un Sector Salud con calidad y eficacia. Pese a la reconocida importancia que tiene la calidad con que se ofrecen los servicios de Salud, hasta la fecha ha habido limitados esfuerzos de mejora continua que la garanticen. La Garantía de Calidad, dependiente del Ministerio de Salud (MINSA), no ha logrado sistematizar la implementación de la calidad continua en los servicios de salud, existiendo solo experiencias aisladas a niveles locales. Se ha dicho que la calidad consiste en brindar servicios de salud que respondan a las necesidades de los usuarios, esto depende de su percepción en cuánto a satisfacción se refiere como también del conocimiento, actitud y recursos de los prestadores de servicios. El estudio se centra en la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2014. Con este estudio se trata de demostrar la percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios externos se lograr.

### **1.4.2. Limitaciones**

Los resultados de esta investigación no pueden ser generalizada a todo el grupo etario del hospital, ya que solo se trabajó con adultos joven y adulto mayor.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

**Lic. Ma. De los Ángeles Marroquín Cardona de la Universidad Autónoma de Nuevo León Facultad de Enfermería en México, año 2004**,realizo un estudio sobre “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SALA DE PRIMER CONTACTO” Propósito y Método de Estudio: El propósito del estudio fue describir la percepción de la calidad de la atención del paciente, mediante la metodología cualitativa por medio de una entrevista semiestructurada a 30 participantes que estaban recibiendo atención en la sala de primer contacto en el servicio de urgencias. Los participantes se seleccionaron por conveniencia. Las entrevistas se grabaron y transcribieron literalmente, los datos obtenidos se analizaron a través de la teoría fundamentada línea por línea formando códigos abiertos, los cuáles se renombraron y surgieron los códigos axiales, estos se

agruparon en categorías, las cuáles al revisar en un segundo momento surgió una categoría con ocho subcategorías. Los principales aspectos que se indagaron fueron con las siguientes preguntas: a) ¿Cómo percibió la atención que acaba de recibir?, b) ¿Quiénes son las personas que lo acaban de asistir?, c) ¿Qué le parece la información que ha recibido?, d) ¿Qué le parece el tiempo para ser atendido?, e) ¿Cuénteme, cómo se siente aquí en urgencias? (1)

**Caligiore, Iván y Díaz, Javier en Venezuela, en 1999**, realizaron un estudio titulado, “Satisfacción del Usuario del Área de Hospitalización de los Hospitales del Tercer Nivel Mérida Venezuela”. Los objetivos fueron: Determinar la opinión del usuario de los servicios de Hospitalización de adultos con relación a la atención de salud recibida en un hospital de tercer nivel de atención de Mérida, y destacar la opinión del usuario sobre la calidad de la atención de enfermería. El método utilizado fue el descriptivo, longitudinal y de campo. La población estuvo conformado por 468 usuarios adultos. La muestra estuvo conformada por 210 usuarios la que se obtuvo a través del muestreo aleatorio simple. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Las conclusiones entre otras fueron:

“La mayoría de los usuarios encuestados (83%) que estuvieron hospitalizados en los servicios durante 1999, consideran que la atención recibida es buena ya que la misma ha cubierto sus expectativas. El 58% de los usuarios opinan que el personal (médicos y enfermeras) que lo atendieron fueron corteses y colaboradores. De igual manera consideran que el personal de enfermería los trato de forma amable y amigable. El total de usuarios de la muestra señalan que cuando acudieron al hospital y solicitaron atención médica fueron

atendidos, pero sin embargo hay que destacar que la mitad de ellos manifiestan que se les atendió rápidamente al llegar a la emergencia y luego fueron trasladados al servicio de hospitalización correspondiente. En relación al cumplimiento oportuno de los medicamentos indicados durante su estadía hospitalaria, el 89% manifestó de forma positiva y el resto respondió que lo recibió ocasionalmente por carecer de medios para obtener los mismos. (2)

**Morales Torres, Modesta en España, en el 2004**, realizó un estudio titulado, “Calidad de Atención desde la Perspectiva del Paciente”. El propósito fue: Definir desde el punto de vista de los usuarios que dimensiones de la atención son relevantes para considerar que se ha recibido una buena atención o una atención de calidad; así mismo, conocer si existen otros aspectos además de los correspondientes a la atención de enfermería que les parezcan importantes. Es un estudio tipo cualitativo exploratorio que usó como método la teoría fundamentada. La muestra estuvo conformada por 30 pacientes que estuvieron hospitalizados en el servicio de cirugía general y fueron entrevistados a su egreso en sus domicilios. La técnica fue la entrevista con una guía semiestructurada. Las conclusiones entre otras fueron:

“Los resultados mostraron que los usuarios pudieron identificar la dimensión técnica y la dimensión interpersonal, donde señalaron algunos aspectos que deben ser reforzados ya que no son buenos sino regulares, como el manejo del dolor, la continuidad de la atención, la competencia del personal de enfermería y la información proporcionada en la dimensión técnica. Pero también hay puntos que el usuario califica como regulares en la dimensión interpersonal como el trato que brinda el personal de enfermería. Además se encontraron dos categorías más que se relacionan a la percepción general de la



atención, las que corresponden a la infraestructura y servicios otorgados por otros departamentos. En infraestructura se encontró la falta de ropa, medicamentos y deficiencias en el mobiliario; en lo referente a los servicios otorgados por otros departamentos se encontró relevante el trato y el tiempo de espera. Estos hallazgos se consideran áreas de oportunidad para mejorar la atención en pacientes hospitalizados”. (3)

**Ponce Gómez, Judith; Reyes Morales, Hortensia y Ponce Gómez, Gandhy en México, en el 2002,** realizaron un estudio titulado, “Satisfacción laboral y Calidad de Atención de Enfermería en una unidad Médica de Alta Especialidad”. El objetivo general fue: describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de la enfermera. El método fue descriptivo, exploratorio y transversal. La muestra estuvo conformada por 182 pacientes elegidos al azar. La técnica fue la encuesta. Las conclusiones entre otras fueron: “A mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente. La satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal, en tal sentido que si el personal se siente cómodo con su jornada y experiencia laboral, ofrece servicios de calidad que repercuten directamente en la percepción de calidad del usuario.”(4)

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Carmen Rosa Alvarado Zúñiga, en Perú, en el 2010, se realizó un estudio de **Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Medicina.** El proceso de modernización del sector salud y con relación al tema de calidad tiene un marcado cambio en el que hacer de las actividades

de enfermería y que se vio reflejado en los diversos indicadores de salud como eficiencia, eficacia, efectividad, que miden cada proceso de la gestión.

El objetivo del presente estudio fue determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital de Barranca Junio-Diciembre 2010.

La muestra se asignó a los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital de Barranca. Se ejecutó un estudio Descriptivo, transversal ya que esta investigación busca establecer la calidad de atención, Se usó un cuestionario para encuestar a los pacientes hospitalizados, el cual se hallaba organizado con preguntas cerradas estructuradas, asociados a la percepción del paciente sobre la atención que brinda la enfermera.

Luego de recolectar los datos, estos fueron procesados a través del Programa computarizado SPSS en versión 15.0 presentándose en cuadros estadísticos para su respectivo análisis e interpretación de la investigación.

En la investigación se afirma que en cuanto al componente de cuidados con calidad el 35% de los pacientes percibieron como casi siempre los cuidados de enfermería libre de riesgos. La percepción del paciente en cuanto al componente interpersonal en el servicio de medicina es no percibida 28%. El componente entorno es casi siempre percibida en un 35% demostrándose que los cuidados de la atención de enfermería son aceptables. Conclusiones: Con relación a los cuidados con calidez un

alto porcentaje no percibe la atención de enfermería con calidad. En cuanto a la oportunidad los pacientes perciben como siempre 30% y casi siempre 33% como oportuna la atención de enfermería. Los cuidados con calidad continuos el 33% manifiesta que nunca recibió cuidados con calidad continuos, y un 31% manifestó como siempre que los cuidados continuo.

El 35% de los pacientes percibieron como casi siempre los cuidados de enfermería libre de riesgos.

La percepción del paciente en cuanto al componente interpersonal en el servicio de medicina es no percibida 28%. El componente entorno es casi siempre percibida en un 35% demostrándose que los cuidados de la atención de enfermería son aceptables. (5)

Leonor Espinoza Medalla, Karim Huerta Barrenechea, Junior Pantoja Quiche, Walter Velásquez Carmona, Denisse Cubas Cubas, Alí Ramos Valencia, en Huacho –Perú, en el 2010 realizo un estudio de “El cuidado humanizado y la percepción del paciente en el Hospital Es Salud Huacho. Octubre de 2010”El presente estudio muestra la percepción del cuidado humanizado de los pacientes hospitalizados en el Hospital Gustavo Lanatta Luján de EsSalud Huacho, durante octubre de 2010. En la siguiente investigación descriptiva tipo transversal se realizó una encuesta a 65 pacientes de ambos sexos mayores de 18 años, con un tiempo mayor de 24 horas de hospitalización en los servicios de medicina, obstetricia y cirugía. Los resultados muestran que algunas veces se percibe un 44% de apoyo en el cuidado, un

47,7% de apoyo emocional, un 35,4% de apoyo físico, un 32,2% de cualidades de enfermería, un 30,8% de pro actividad, un 52,3% de empatía y un 55,4% de disponibilidad en el cuidado. Un 36,9% nunca percibió una priorización en su cuidado. Se concluye, pues, que existe una baja percepción del cuidado humanizado por parte del profesional de enfermería hacia los pacientes, lo que evidencia una atención de baja calidad. Conclusión Se determinó que existe una percepción muy baja del cuidado que realiza el profesional de enfermería en favor de los pacientes, percepción basada en el hecho de que solo algunas veces se aplican los criterios para un cuidado humanizado y una adecuada calidad en la atención.(6)

**Fernández Malaspina, Jorge Francisco** en la tesis: "Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del Hospital Militar Geriátrico (HMG)". 2010 UNMSM-FM-UNIDAD DE POST GRADO. Cuyos objetivos fueron: Medir el grado de satisfacción del usuario externo de los consultorios externos del Hospital Militar Geriátrico durante el primer trimestre del 2010. Determinar en los servicios de consulte externa el grado de satisfacción e insatisfacción. Correlacionar las características demográficas de los usuarios y su satisfacción. Descriptivo observacional de corte transversal, de base institucional, realizado en el Hospital Militar Geriátrico a los usuarios de consultorios externos. Las conclusiones a las que se llegaron:

“En promedio el usuario externo se encuentra medianamente satisfecho. En lo que se refiere a los recursos y al trato recibido se consideran medianamente satisfechos. Sobre las condiciones de limpieza, privacidad, asientos, ventilación, iluminación y sanitarios se consideran satisfechos. La única esfera donde se consideran

insatisfechos es en el tiempo de espera. En forma subjetiva la mayor cantidad de encuestados consideran buenos los servicios que se da en consultorios externos”.<sup>(14)</sup>

**Martínez Montoya, Patricia** “Calidad de atención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos 2C del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. ESSALUD” Lima – Perú. 2012. El presente estudio de tipo descriptivo, analítico y prospectivo cuyos objetivos fueron: Determinar y medir los indicadores de calidad de atención de la enfermera. Realizar el monitoreo, supervisión y evaluación de los indicadores de calidad. Los resultados obtenidos se sitúan en un nivel aceptable dentro del contexto de los estándares admitidos sobre indicadores de calidad de atención en Cuidados Intensivos. Podemos concluir:

“Existe la necesidad de aplicar un sistema de control, monitoreo y evaluación de la calidad de atención, mediante indicadores en la Unidad de Cuidados Intensivos”.<sup>(13)</sup>

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **Calidad**

Es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. (1)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente”.(2)

La calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda.(3)

De acuerdo con las teorías más aceptadas, el nivel de satisfacción de los servicios sanitarios está claramente relacionado con el grado de adecuación, (conformidad o discrepancia), entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido. La satisfacción del paciente (usuario) debe ser un objetivo irrenunciable para enfermería, el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencia o disconformidades.

### **CALIDAD DE ATENCIÓN**

“La calidad de atención técnica consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios”. (Dr. Avenis Donabedian 1980). (4)

“La calidad de la atención es el encuentro paciente – proveedor, debe definirse como el grado en el que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en salud, juzgado por la expectativa de resultados que se podrían atribuir a la atención en el presente”. (5)

Según Donabedian la calidad de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales:

- Componente técnico: hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, Competencia Profesional, Eficiencia, Continuidad, Accesibilidad y Seguridad.
- Componente interpersonal: se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinadamente en la satisfacción del paciente.
- 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). (6)

Para el paciente, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse de manera cortés y en el momento que lo necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en la eficacia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y comodidad. (7)

## **CONCEPTO DE ENFERMERÍA**

El concepto de enfermería ha sufrido cambios y modificaciones con los años debido a la evolución de la sociedad, tecnología y ciencia en general.

Florence Nightingale inicia conceptualizando a la “Enfermería como algo que no es meramente técnica sino un proceso que incorpora alma, mente e imaginación creativa, el espíritu sensible y comprensión inteligente que constituye el fundamento real de los cuidados de enfermería”.(8)

## **ATENCIÓN DE CALIDAD EN ENFERMERÍA**

La calidad de la atención de enfermería se define como: “.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 propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería.(9)

Para el Colegio de Enfermeras del Perú, la calidad de cuidados de enfermería se considera como un trabajo endógeno, no se impone ni basta que el eje esté empeñado en ello (SENGE 1999). Es una tarea donde participa todo el equipo de trabajo siendo la contribución de cada persona importante para el logro de resultados, es decir, se trata de crear una cultura de calidad de la atención que brinden los servicios de enfermería, aplicando mecanismos autorreguladores que privilegien la crítica constructiva, la auto superación y la satisfacción por el trabajo bien hecho. (10)

## **GENERALIDADES SOBRE PERCEPCIÓN**

La percepción es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones. Selección: el individuo percibe parte de los estímulos que recibe de acuerdo con sus características personales, es decir, que interviene, aunque sea de forma inconsciente seleccionando los



mensajes que le llegan. Generalmente los individuos perciben de forma distorsionada los mensajes, captando sólo los aspectos agradables o los que responden a sus necesidades e intereses.

Organización: los estímulos seleccionados se organizan y clasifican en la mente del individuo configurando un mensaje. La escuela de la Gestalt estableció unos principios de organización de los estímulos según el agrupamiento, contraste, ambigüedad, etc. Interpretación: esta fase proporciona significación de los estímulos organizados. La interpretación depende de los factores internos de la persona, de su experiencia e interacción con el entorno. (11)

La percepción de los individuos tiene como características el ser subjetiva, selectiva y temporal. Subjetiva: ya que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro. Selectiva: en la percepción es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir; y Temporal: ya que es un fenómeno a corto plazo. La forma en que los individuos llevan a cabo el proceso de percepción evoluciona a medida que se enriquecen las experiencias, o varían las necesidades y motivaciones de los mismos. Y se compone de dos tipos de inputs, que son las sensaciones y los inputs internos. Las sensaciones que son la respuesta de los órganos sensoriales a los estímulos externos. La sensibilidad de los individuos a los estímulos depende de su capacidad receptiva y de la naturaleza del estímulo. Los inputs internos que caracterizan a cada persona y que cargan de distinto significado a los estímulos; algunos de ellos son la necesidad, motivación y experiencia. (12)

La percepción es considerada un proceso cíclico de carácter activo, constructivo, relacionado con procesos cognitivos superiores y que transcurre en el tiempo. La percepción es un proceso complejo que depende de la información que el mundo da, como de la fisiología y las experiencias

de quien percibe; estas afectan tanto al acto perceptivo mismo, por la alteración de los sistemas perceptivos, como a otros procesos superiores, como son las motivaciones y las expectativas.(13)

## **ROL DE LA ENFERMERA**

El rol de la enfermera como miembro del equipo de salud es importante ya que su habilidad es el complemento necesario, en todas las ramificaciones del campo de la medicina, contribuyendo con sus conocimientos y experiencias, brindando al paciente los cuidados en los aspectos: psicológicos, espiritual y juicio cultural. De modo que debe comprender lo que el paciente y su familia experimentan sobre la enfermedad y su tratamiento, con el fin de administrar los cuidados óptimos.(14)

La enfermera dentro del servicio de medicina general tiene como finalidad ofrecer servicios asistenciales efectivos, con sentido humanitario dirigidos al cuidado de la salud del paciente y familia; con acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación. (15)

## **TEORICAS QUE DAN SUSTENTO A LA INVESTIGACIÓN**

### **FLORENCE NIGTHINGALE**

La enfermería tiene el deber de ofrecer una atención de la mayor calidad posible, pues esto, es fundamental y esencial en toda organización, basada en que la enfermera como profesional tiene como esencia fundamental el cuidado de la persona.

La atención de enfermería comprende un conjunto de actividades y juicios dirigidos al restablecimiento del equilibrio de los sistemas humanos, el cual se lleva a cabo a través de la relación enfermera-paciente, que incluya a la vez la comunicación interpersonal entre ellos y con otros miembros del equipo de salud.

## **LENINGER, MADELEINE**

Considera los cuidados como uno de los conceptos más poderosos y fenómenos más distintivos de la enfermería. Sin embargo, estos conceptos e ideas deben ser documentados, entendidos y empleados de forma plena, convirtiéndolos en el eje principal de la terapia de enfermería. La calidad de atención, es lo que a menudo buscan los pacientes cuando acuden a los diferentes servicios de salud, al personal sanitario y especialmente, cuando acuden a una enfermera.

Por la naturaleza de su función, la enfermera es el profesional que continuamente se relaciona con los pacientes, con quienes deben de compartir una mutua y equitativa responsabilidad y autoridad, en el proceso de atención que le brinda a través de la interrelación enfermera-paciente, debe favorecer nuevas situaciones que le hagan comportarse de una manera saludable ya que, las percepciones y sentimientos que tenga acerca de ellos afectan la forma en que se relaciona.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

A continuación se presenta la definición de algunos términos a fin de facilitar su comprensión:

**PERCEPCIÓN.-** Es el conjunto de conocimientos adquiridos mediante nuestros sentidos, que nos permiten apreciar lo que está en nuestro entorno y lo que pasa en él.

**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.-** Es la respuesta expresada del paciente sobre la impresión obtenida a través de los sentidos acerca del cuidado que le brinda la enfermera. El cual se obtiene mediante una escala de Lickert modificada y validada en favorable, medianamente favorable, medianamente desfavorable y desfavorable.

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN.-** Es la respuesta expresada por el paciente sobre como aprecia su entorno y las relaciones interpersonales durante la atención que reciba del profesional de enfermería.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis General**

- Existe el nivel Medio de percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014.

### **2.4.2. Hipótesis Secundarios:**

- Existe el nivel Medio de percepción de la calidad de atención en el componente interpersonal que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014.
- Existe el nivel Medio de percepción de la calidad de atención en el componente técnico que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014.
- Existe el nivel Medio de percepción de la calidad de atención en el componente del entorno que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014.

## **2.5. VARIABLES**

La variable utilizada en el presente estudio es:

### **Univariable**

Percepción de la calidad de atención.

#### **2.5.1. Definición conceptual de la variable**

**Percepción del paciente:** Es la respuesta expresada del paciente sobre la impresión obtenida a través de los sentidos acerca del cuidado que le brinda la enfermera. El cual se obtiene mediante una escala de Lickert modificada y validada en favorable, medianamente favorable, medianamente desfavorable y desfavorable.

**Calidad de atención:** Es la respuesta expresada por el paciente sobre como aprecia su entorno y las relaciones interpersonales durante la atención que reciba del profesional de enfermería.

#### **2.5.2. Definición operacional de las variables**

##### **Calidad de atención de la enfermera**

Es la práctica de actividades específicas de la enfermera al paciente

##### **Percepción del paciente**

Es el resultado – éxito de la efectividad de la atención dada por la enfermera al paciente.

### 2.5.3. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>VARIABLE UNIVARIABLE:</b>  Percepción de la calidad de atención	COMPONENTE INTERPERSONAL	1. Presentación de la enfermera a cargo del paciente. 2. Saludo cordial por parte del personal 3. Orientan sobre las técnicas que usan para los procedimientos que realizan 4. Brindan atención inmediata frente a la necesidad que presente el paciente	Ordinal
	COMPONENTE TECNICO	1. cuidado oportuno 2. cuidado seguro 3. brinda los cuidados necesarios para satisfacer su salud.	
	COMPONENTE DEL ENTORNO (CONFORT).	1. Iluminación adecuada de su ambiente 2. Le muestran al paciente el ambiente que va a ocupar. 3. Le brindan sus alimentos de acuerdo a lo indicado. 4. Se considera la privacidad del paciente.	

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

#### **Tipo de Investigación**

La presente investigación es de tipo no experimental. Porque no se manipularán las variables de estudio.

#### **Nivel de Investigación**

El presente estudio es de nivel descriptivo y de corte transversal ya que permite presentar la información tal y como se presenta en un tiempo y espacio determinado.

### **3.2. DESCRIPCION DEL AMBITO DE INVESTIGACION**

El Hospital de Emergencias Grau es de Tipo III, ubicado en el Cercado de Lima: Av. Grau 351, se trabajara en el servicio de hospitalización de medicina en la sección del 6to y 7mo A.

### **3.3. POBLACION Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1. Población**

La población o universo bajo estudio estuvo conformada por 44 pacientes de 18 a 90 años de edad, del Hospital de Emergencias Grau.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra estuvo compuesta por 44pacientes. El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia.

## **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.4.1. Técnicas**

La técnica que se aplicará es la encuesta, para recoger información sobre percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera.

La técnica que se utilizará fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario y escala de Lickert modificada, el cual consta de introducción, instrucciones, datos generales y el contenido que cuenta con 20 ítems con 3 alternativas de respuesta: siempre, a veces, nunca .El mismo que se sometido a validez de contenido mediante el juicio de expertos proporcionada por 4 profesionales del área de salud entre enfermeras docentes, asistenciales y administrativas, quienes proporcionaron sus sugerencias sometidas a la tabla de concordancia.

Se solicitará los permisos respectivos al médico jefe para realizar la investigación. Se aplicará el instrumento, considerando una permanencia en la unidad solo por las mañanas para evaluar tanto la calidad de atención que brinda la enfermera como la satisfacción de los pacientes

### **3.4.2. Instrumentos**

El instrumento será el cuestionario con un total de 20 preguntas cerradas, mediante la escala de Likert.



### **3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

La validez del instrumento se dio a través de los jueces expertos, donde participaron profesionales de la salud, entre ellos enfermeras y médicos que laboran en el hospital, cuyas opiniones y recomendaciones sirvieron para realizar los reajustes necesarios al instrumento

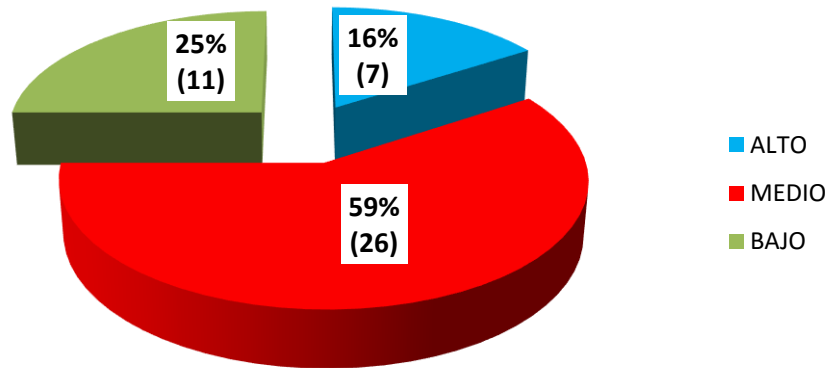
### **3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Para la recolección de los datos se contará con la autorización del Jefe de la Unidad de Neumología, luego se realizarán coordinaciones con cada una de los pacientes que forman parte del estudio, con el fin de asegurar su participación.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### GRAFICA 1

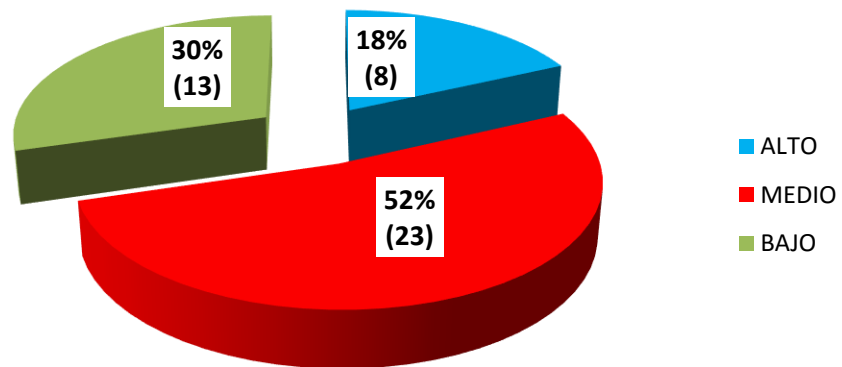
**NIVEL DE PERCEPCIÓN ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA EN LA SECCIÓN DEL 6TO A Y 7MO B EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2014.**



Según los resultados presentados en la Grafica 1, el nivel de percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau servicio de hospitalización de medicina en la sección del 6to A y 7mo Bes Medio en un 59%(26), Bajo en un 25%(11) y Alto en un 16%(7).

## GRAFICA 2

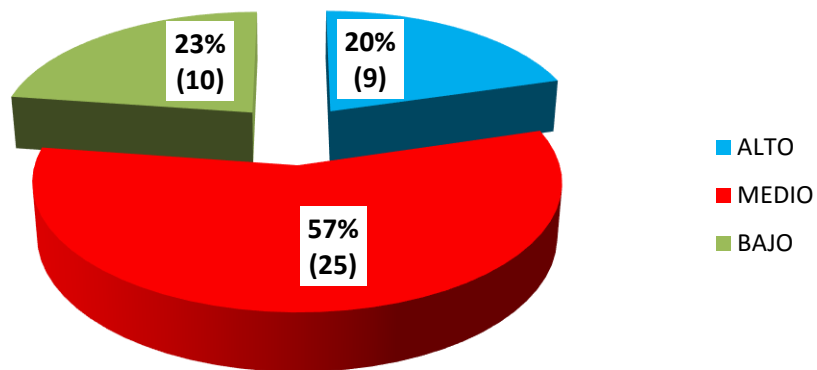
**NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL COMPONENTE INTERPERSONAL QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA EN LA SECCIÓN DEL 6TO A Y 7MO B EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2014.**



Según los resultados presentados en la Grafica 2, el nivel de percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en lo físico en el Hospital de Emergencias Grau servicio de hospitalización de medicina en la sección del 6to A y 7mo B es Medio en un 52%(23), Bajo en un 30%(13) y Alto en un 18%(8).

### GRAFICA 3

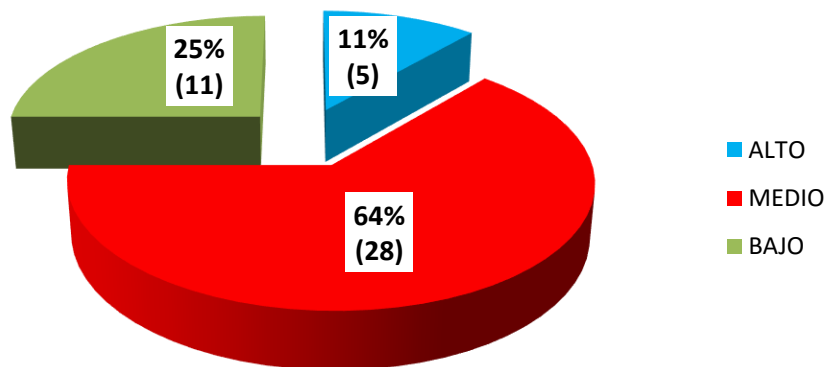
**NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL COMPONENTE TECNICO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA EN LA SECCIÓN DEL 6TO A Y 7MO B EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2014.**



Según los resultados presentados en la Grafica 3, el nivel de percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en lo emocional en el Hospital de Emergencias Grau servicio de hospitalización de medicina en la sección del 6to A y 7mo B es Medio en un 57%(25), Bajo en un 23%(10) y Alto en un 20%(9).

#### GRAFICA 4

**NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL COMPONENTE DEL ENTORNO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA EN LA SECCIÓN DEL 6TO A Y 7MO B EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2014.**



Según los resultados presentados en la Grafica 4, el nivel de percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en lo socioeconómico en el Hospital de Emergencias Grau servicio de hospitalización de medicina en la sección del 6to A y 7mo B es Medio en un 64%(28), Bajo en un 25%(11) y Alto en un 11%(5).

## PRUEBA DE HIPOTESIS

### Prueba de la Hipótesis General:

Ha: Existe el nivel Medio de percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014.

Ho: Existe el nivel Medio de percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014.

Ha  $\neq$  Ho

$\alpha=0,05$  (5%)

Tabla 1: Prueba de la Hipótesis General mediante el Chi Cuadrado ( $X^2$ )

	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>TOTAL</b>
Observadas	7	19	34	60
Esperadas	20	20	20	
(O-E) <sup>2</sup>	169	1	196	
(O-E) <sup>2</sup> /E	8,45	0,05	9,8	

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, el valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado ( $X_c^2$ ) es de 18,3; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla ( $X_{\tau}^2$ ) de 5,53; como el Chi Cuadrado de Tabla es menor que el Chi Cuadrado Calculado ( $X_{\tau}^2 < X_c^2$ ), entonces se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alternativa (Ha), con un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

Siendo cierto que: Existe el nivel Medio de percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014.

## DISCUSION DE RESULTADOS

El nivel de percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau servicio de hospitalización de medicina en la sección del 6to a y 7mo b, es Medio en un 59%(26), Bajo en un 25%(11) y Alto en un 16%(7).El valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado ( $X_c^2$ ) es de 18,3; con un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .Coincidiendo con Caligiore, Iván y Díaz, Javier (1999), Las conclusiones entre otras fueron:“ La mayoría de los usuarios encuestados (83%) que estuvieron hospitalizados en los servicios durante 1999, consideran que la atención recibida es buena ya que la misma ha cubierto sus expectativas. El 58% de los usuarios opinan que el personal (médicos y enfermeras) que lo atendieron fueron corteses y colaboradores. De igual manera consideran que el personal de enfermería los trato de forma amable y amigable. El total de usuarios de la muestra señalan que cuando acudieron al hospital y solicitaron atención médica fueron atendidos, pero sin embargo hay que destacar que la mitad de ellos manifiestan que se les atendió rápidamente al llegar a la emergencia y luego fueron trasladados al servicio de hospitalización correspondiente. En relación al cumplimiento oportuno de los medicamentos indicados durante su estadía hospitalaria, el 89% manifestó de forma positiva y el resto respondió que lo recibió ocasionalmente por carecer de medios para obtener los mismos. Coincidiendo además con Morales T., Modesta (2004)Las conclusiones entre otras fueron:“ Los resultados mostraron que los usuarios pudieron identificar la dimensión técnica y la dimensión interpersonal, donde señalaron algunos aspectos que deben ser reforzados ya que no son buenos sino regulares, como el manejo del dolor, la continuidad de la atención, la competencia del personal de enfermería y la información proporcionada en la dimensión técnica. Pero también hay puntos que el usuario califica como regulares en la dimensión interpersonal como el trato que brinda el personal de enfermería. Además se encontraron dos categorías más que se relacionan a la percepción general de la atención, las que corresponden a la infraestructura y servicios otorgados por otros departamentos. En infraestructura se encontró la falta de ropa,

medicamentos y deficiencias en el mobiliario; en lo referente a los servicios otorgados por otros departamentos se encontró relevante el trato y el tiempo de espera. Estos hallazgos se consideran áreas de oportunidad para mejorar la atención en pacientes hospitalizados”.

El nivel de percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en lo físico en el Hospital de Emergencias Grau servicio de hospitalización de medicina en la sección del 6to a y 7mo b, es Medio en un 52%(23), Bajo en un 30%(13) y Alto en un 18%(8). Coincidiendo con Ponce G., Judith; Reyes M., Hortensia y Ponce G., Gandhi (2002) Las conclusiones entre otras fueron:“ A mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente. La satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal, en tal sentido que si el personal se siente cómodo con su jornada y experiencia laboral, ofrece servicios de calidad que repercuten directamente en la percepción de calidad del usuario.” Coincidiendo además con Alvarado Zúñiga Carmen Rosa, (2010) En la investigación se afirma que en cuanto al componente de cuidados con calidad el 35% de los pacientes percibieron como casi siempre los cuidados de enfermería libre de riesgos. La percepción del paciente en cuanto al componente interpersonal en el servicio de medicina es no percibida 28%. El componente entorno es casi siempre percibida en un 35% demostrándose que los cuidados de la atención de enfermería son aceptables. Conclusiones: Con relación a los cuidados con calidez un alto porcentaje no percibe la atención de enfermería con calidad. En cuanto a la oportunidad los pacientes perciben como siempre 30% y casi siempre 33% como oportuna la atención de enfermería. Los cuidados con calidad continuos el 33% manifiesta que nunca recibió cuidados con calidad continuos, y un 31% manifestó como siempre que los cuidados continuo. El 35% de los pacientes percibieron como casi siempre los cuidados de enfermería libre de riesgos. La percepción del paciente en cuanto al componente



interpersonal en el servicio de medicina es no percibida 28%. El componente entorno es casi siempre percibida en un 35% demostrándose que los cuidados de la atención de enfermería son aceptables.

El nivel de percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en lo emocional en el Hospital de Emergencias Grau servicio de hospitalización de medicina en la sección del 6to a y 7mo b, es Medio en un 57%(25), Bajo en un 23%(10) y Alto en un 20%(9). Coincidiendo con Espinoza Medalla Leonor, Huerta Barrenechea Karim, Pantoja Quiche Junior, Velásquez Carmona Walter, Cubas Cubas Denisse, Ramos Valencia Alí, (2010) Los resultados muestran que algunas veces se percibe un 44% de apoyo en el cuidado, un 47,7% de apoyo emocional, un 35,4% de apoyo físico, un 32,2% de cualidades de enfermería, un 30,8% de proactividad, un 52,3% de empatía y un 55,4% de disponibilidad en el cuidado. Un 36,9% nunca percibió una priorización en su cuidado. Se concluye, pues, que existe una baja percepción del cuidado humanizado por parte del profesional de enfermería hacia los pacientes, lo que evidencia una atención de baja calidad. Conclusión Se determinó que existe una percepción muy baja del cuidado que realiza el profesional de enfermería en favor de los pacientes, percepción basada en el hecho de que solo algunas veces se aplican los criterios para un cuidado humanizado y una adecuada calidad en la atención.(6)

El nivel de percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en lo socioeconómico en el Hospital de Emergencias Grau servicio de hospitalización de medicina en la sección del 6to a y 7mo b, es Medio en un 64%(28), Bajo en un 25%(11) y Alto en un 11%(5). Coincidiendo con Fernández M. Jorge F.(2010). Las conclusiones a las que se llegaron: “En promedio el usuario externo se encuentra medianamente satisfecho. En lo que se refiere a los recursos y al trato recibido se consideran medianamente satisfechos. Sobre las condiciones de limpieza, privacidad, asientos, ventilación, iluminación y sanitarios se consideran

satisfechos. La única esfera donde se consideran insatisfechos es en el tiempo de espera. En forma subjetiva la mayor cantidad de encuestados consideran buenos los servicios que se da en consultorios externos”. Coincidiendo además con Martínez M., Patricia (2012) concluir: Existe la necesidad de aplicar un sistema de control, monitoreo y evaluación de la calidad de atención, mediante indicadores en la Unidad de Cuidados Intensivos”.

## **CONCLUSIONES**

El nivel de percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau servicio de hospitalización de medicina en la sección del 6to a y 7mo b, es Medio en un 59%(26), Bajo en un 25%(11) y Alto en un 16%(7).El valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado ( $X_c^2$ ) es de 18,3; con un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

El nivel de percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en lo físico en el Hospital de Emergencias Grau servicio de hospitalización de medicina en la sección del 6to a y 7mo b, es Medio en un 52%(23), Bajo en un 30%(13) y Alto en un 18%(8).

El nivel de percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en lo emocional en el Hospital de Emergencias Grau servicio de hospitalización de medicina en la sección del 6to a y 7mo b, es Medio en un 57%(25), Bajo en un 23%(10) y Alto en un 20%(9).

El nivel de percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en lo socioeconómico en el Hospital de Emergencias Grau servicio de hospitalización de medicina en la sección del 6to a y 7mo b es Medio en un 64%(28), Bajo en un 25%(11) y Alto en un 11%(5).

## **RECOMENDACIONES**

Evaluar sistemáticamente la calidad de la atención de Enfermería con base en la percepción de los pacientes y analizar la tendencia de los resultados, con el fin de revisar, fortalecer y/o mejorar los factores que determinan la calidad de la atención en el Hospital de Emergencias Grau.

Es importante resaltar que el instrumento mide la calidad percibida por parte de los pacientes, por tanto, se debe complementar con otros instrumentos adicionales a fin de acopiar toda la información que debe tenerse para garantizar además la calidad técnico científica planteada por Florence Nigthingale así como otras medidas entre las que se sugieren las opiniones de los propios profesionales del Hospital de Emergencias Grau.

Sensibilizar al personal de Enfermería en cuanto a aspectos de interrelación, con el propósito de mejorar la comunicación y coordinación con el resto del equipo y los usuarios para ofrecer una mejor atención.

Realizar estudios comparativos con otras instituciones públicas de la salud o el país para determinar los factores que inciden positiva o negativamente en la calidad de la atención de Enfermería.

Sugerir que en la formación del pregrado de la Escuela de Enfermería de la UAP se fomente la inclusión de temáticas relacionadas con la evaluación y medición de la calidad de la atención de Enfermería, como también el uso de instrumentos confiables y validados para tal fin, con el objetivo de fomentar el mejoramiento continuo desde la práctica formativa y profesional de Enfermería.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alzate Posada, Martha Lucia. Gerencia en el cuidado de enfermería. Grupo cuidado Facultad de enfermería Universidad nacional de Colombia. Bogotá-Colombia. 1998.
2. Demings, Edwards. Principios elementales del control de la calidad. 1982.
3. Donabedian, Avedis. Calidad en la Atención. EEUU.1996. Disponible en: <http://www.fadq.org/Portals/0/Investigacion/Monografico%20Avedis%201parte.pdf> [citado el 21 de enero del 2011].
4. Motiel. Calidad en los servicios de Salud. 2004. Revista Cubana de Enfermería, enero-abril, 1995. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/enf/vol11\\_1\\_95/enf01195.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/enf/vol11_1_95/enf01195.htm). [citado el 19 de enero del 2011].
5. Medina Mandujano, Gladis. Relación de percepción del paciente y Calidad de Interacción según la Teoría de Peplau. [Tesis de Licenciatura]. Hospital Dos de Mayo.2006
6. Velandia Mora, Ana Luisa, Sánchez H, B. Peña B. Venegas C. El arte en la ciencia del cuidado. Bogotá. Edit. Guadalupe. 2006

9. Galeano, Humberto; Furlán, Claudia; Auchter, Mónica; Balbuena, Mirtha; Zacarías, Gladis; Zacarías, Lidia, en su investigación titulada “Nivel de satisfacción y la calidad de atención de enfermería en consultorios externos del Hospital Pediátrico Juan Pablo II, Corrientes - Argentina. 2006. <http://www.unne.edu.ar/Web/cyt/cyt2006/03-Medicas/2006-M-134.pdf> [citado el 12 de febrero del 2011].
10. Ponce Gómez, Judith, Reyes Morales Hortensia, Ponce Gómez Gandhi, en su estudio calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en una unidad médica de alta especialidad del Hospital UMAN. México 2006 [http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/E6F6E172-7D31-487E-AA75-93624C46A339/0/AC\\_1.pdf](http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/E6F6E172-7D31-487E-AA75-93624C46A339/0/AC_1.pdf) [citado el 11 de enero del 2011].
11. Martínez Montoya, Patricia “Calidad de atención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos 2C del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. ESSALUD” Lima – Perú. 2005. [http://www.uciperu.com/docs/calidad\\_de\\_atencion\\_UCI.pdf](http://www.uciperu.com/docs/calidad_de_atencion_UCI.pdf) [citado el 17 de febrero del 2011].
12. Fernández Malaspina, Jorge Francisco Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del Hospital Militar Geriátrico. [Tesis de Maestría]. Lima. 2003
13. Aiquipa Mendoza. Ana Cecilia. Calidad de atención de enfermería según opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia en la Unidad de Tratamiento Multidisciplinario del ÍNEN. [Tesis de especialidad]. Lima. 2003.
14. MINSAL. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Resolución Ministerial. Lima – Perú. Editorial. Ministerio de Salud. 2001
15. OMS (1983). Calidad de Atención. México. Editorial Manual Moderno S.A

16. Varo, Jaime. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios.- Madrid. Ed. Díaz de Santos. 1984. p 4
17. Bustamante García, Nidia Katherin. Percepción que tiene los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Militar [Tesis de Licenciatura] Lima. 2005
18. Zeithalm V, A. Calidad Total en la Gestión de Servicios. Chile. 2004
19. Deutsch M, Krauss R. Teorías en psicología social. 1972 Pág.166
20. Marriner Tomey, A. Op.cit., p.446
21. MJ Roemer y C. Montoya Aguilar, QMS Proyecto QUALI: un estudio de la calidad de la estructura en los equipos de atención primaria (EAP) de Cataluña. Published in Aten Primaria. 2000; 25:74-83. - vol.25 núm. 03. Disponible en: <http://www.elsevier.es/en/node/1998634> [citado el 2 de enero del 2011].

# **ANEXOS**



### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO:** “PERCEPCION DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU HOSPITALIZACION DE MEDICINA EN LA SECCIÓN DEL 6TO “A” Y 7MO “B” EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2014”

<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES / SUBINDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<p><b>GENERAL:</b> ¿Cuál es el nivel de percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014?</p>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar el nivel de percepción acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014.</p>	<p><b>GENERAL:</b> A mayor información acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el hospital de emergencias Grau se podrá manifestar la conformidad del paciente de la atención que se le brindó.</p>	<p><b>VARIABLE UNIDEPENDIENTE</b>  Percepción de la Calidad de atención</p>	<p><b>COMPONENTE INTERPERSONAL</b> -Presentación de la enfermera a cargo del paciente. -Saludo cordial por parte del personal. -Orientan sobre las técnicas que usan para los procedimientos que realizan. -Brindan atención inmediata frente a la necesidad que presente el paciente</p>	<p>Questionario Escala de Likert.</p>
<p><b>ESPECIFICO:</b> ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención en el componente interpersonal que</p>	<p><b>ESPECIFICO</b> Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención en el componente interpersonal que brinda la enfermera</p>	<p><b>ESPECIFICO:</b> Existe el nivel de percepción de la calidad de atención en el componente interpersonal que brinda la enfermera en</p>		<p><b>COMPONENTE TECNICO</b> -cuidado oportuno -cuidado seguro -Orientación sobre los cuidados de la autonomía y salud dela paciente</p>	

<p>brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014?</p>	<p>en el Hospital de Emergencias Grau Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014.</p>	<p>el hospital de emergencias Grau en el tercer trimestre el año 2014.</p>		<p>después del alta.</p> <p><b>COMPONENTE DEL ENTORNO</b></p> <p>-Iluminación adecuada de su ambiente -Le muestran al paciente el ambiente que va a ocupar. -Le brindan sus alimentos de acuerdo a lo indicado. -Se considera la privacidad del paciente.</p>	
<p>¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención en el componente técnico que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014?</p>	<p>Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención en el componente técnico que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014.</p>	<p>Existe el nivel de percepción de la calidad de atención en el componente técnico que brinda la enfermera en hospital de emergencias Grau en el tercer trimestre el año 2014.</p>			
<p>¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención en el componente del</p>	<p>Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención en el componente del entorno que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau</p>	<p>Existe el nivel de percepción de la calidad de atención en el componente del entorno que brinda la enfermera en el hospital de emergencias Grau en el tercer trimestre el año 2014.</p>			

entorno que brinda la enfermera en el Hospital de Emergencias Grau Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014?	Servicio de Hospitalización de Medicina en la Sección del 6TO A y 7MO B en el Tercer Trimestre del año 2014.				
---	--	--	--	--	--

## ANEXO 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

**TITULO:** “PERCEPCION DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU HOSPITALIZACION DE MEDICINA EN LA SECCIÓN DEL 6TO “A” Y 7MO “B” EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2014”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>VARIABLE UNIDEPENDIENTE:</b>  Percepción dela calidad de atención	COMPONENTE INTERPERSONAL	1. Presentación de la enfermera a cargo del paciente. 2. Saludo cordial por parte del personal 3. Orientan sobre las técnicas que usan para los procedimientos que realizan 4. Brindan atención inmediata frente a la necesidad que presente el paciente	Ordinal
	COMPONENTE TECNICO	1. cuidado oportuno 2. cuidado seguro 3. brinda los cuidados necesarios para restablecer su salud.	
	COMPONENTE DEL ENTORNO (CONFORT).	1 Iluminación adecuada de su ambiente 2. Le muestran al paciente el ambiente que va a ocupar. 3. Le brindan sus alimentos de acuerdo a lo indicado. 4. Se considera la privacidad del paciente.	

### **ANEXO 3**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

“PERCEPCION DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU HOSPITALIZACION DE MEDICINA EN LA SECCIÓN DEL 6TO “A” Y 7MO “B” EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2014”

**NOMBRE:** Felix Alberto Orihuela Ortiz

- ✓ La participación en el proyecto es voluntario.
- ✓ Ninguna persona vera tus respuestas.
- ✓ Después de la encuesta, el investigador quitara la hoja en la que aparece tu nombre (el consentimiento informado). A partir de ese momento, nunca se usara tu nombre en el proyecto.
- ✓ Al colocar tu huella dactilar, aceptas participar en el presente trabajo de investigación.

---

**FIRMA**

## ANEXO 4: ENCUESTAS – CUESTIONARIO – ENTREVISTA

“PERCEPCION DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU HOSPITALIZACION DE MEDICINA EN LA SECCIÓN DEL 6TO “A” Y 7MO “B” EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2014”

Elaborado por: CHAVEZ MARISCAL JOCELYN

### TEST

\*El siguiente test está basado en preguntas sencillas, se le pide por favor responder con sinceridad.

\*Marcar con un aspa (X) La respuesta que usted crea conveniente.

Nº	PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Las enfermeras(os) lo saludan al ingresar a su ambiente.			
2	Las enfermeras(os) se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario.			
3	Las enfermeras(os) lo llaman a Ud., por su nombre.			
4	Las enfermeras(os) se muestran amables al momento de atenderlos.			
5	Las enfermeras(os) lo llaman a Ud., por el número de cama donde se encuentra.			
6	Las enfermeras(os) permiten que Ud., exprese sus preocupaciones y temores.			
7	Cuando Ud., tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera(o) acude de manera inmediata.			
8	Cuando Ud., le realiza una pregunta a la enfermera(o), le contesta con términos sencillos que pueda Ud., entender.			

9	Si Ud., tiene mucho dolor y le pide a la enfermera(o) que lo atienda, ella (él) lo hace de manera inmediata.			
10	Cuando sus familiares lo visitan, las enfermeras(os) tienen un trato cordial hacia ellos.			
11	Las enfermeras(os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento.			
12	Ud., observa que las enfermeras(os) respetan sus costumbres y creencias.			
13	Cuando las enfermeras(os) se dirigen a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables.			
14	Las enfermeras(os) preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene en forma periódica y regular.			
15	Observa Ud., que las enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad.			
16	Cuando Ud., descansa; las enfermeras(os) interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos.			
17	Observa Ud., que las enfermeras(os) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización.			
18	Las enfermeras(os) muestran preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados.			
19	Observa que las enfermeras(os) se preocupan porque la iluminación y ventilación del ambiente sea la adecuada.			
20	Las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde está Ud. hospitalizado se encuentre limpio.			



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

LIC: Andrea Paola Jurado Cabrera

**Presente:**

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela Académico Profesional de la Universidad Alas Peruanas; luego para manifestarle, que estoy desarrollando la tesis titulada: “ Influencia de la actividad física en la obesidad en escolares de 9 a 14 años de la Institución Educativa Cesar Vallejo en el tercer trimestre-2013”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “**cuestionario de la actividad física en la obesidad en escolares**”; de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.

ATENTAMENTE

De investigadora: CHAVEZ MARSICAL JOCELYN



**FICHAS DE VALIDACIÓN**  
**INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO**

**DATOS GENERALES**

1.1. Título de la Investigación: PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA EN LA SECCIÓN DEL 6TO “A” Y 7MO “A” EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2014.

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de Evaluación: Cuestionario Influencia de la Actividad física en la Obesidad en escolares

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado													61							
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables															72					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia DE LA SALUD																78				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																72				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																72				

6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			61								
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																											
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																											
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																											
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																											

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

**674**

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Andrea Paola Jurado Cabrera	<b>DNI N°</b> 42445151
<b>Teléfono/Celular:</b>	980693044	
<b>N° de Colegiatura</b>	67648	

\_\_\_\_\_  
Firma

Chosica - 23 de abril del 2014