



**UAP | UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS**

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

**“PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS USUARIOS ACERCA DE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS
DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN EN EL HOSPITAL DE
HUARAL - 2014”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA**

BACHILLER: LUIGUI ALFREDO, ARROYO BRUNO.

LIMA - PERÚ

2016

**“PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS USUARIOS ACERCA DE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS
DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN EN EL HOSPITAL DE
HUARAL - 2014”**

DEDICATORIA

Con todo el amor para mi madre y abuelo que siempre han estado presente en cada etapa de mi vida y ser guía y ejemplo a seguir.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por toda la oportunidad que me brinda día a día para poder seguir realizando mis objetivos propuestos, por darme salud y bienestar, por mantener a mi familia en unión y de dicha, agradezco a mi familia en general porque gracias al apoyo de cada uno de ellos a los consejos y motivación estoy logrando lo propuesto así mismo agradezco a mis padres por ser las personas que añoro y amo.

RESÚMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital De Huaral – 2014. Es una investigación descriptiva correlacional, se trabajó con una muestra de 120 pacientes, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert modificado de 36 ítems, organizado por las dimensiones: Interpersonal, científico-técnico y confort. La validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de (0,873); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de (0,966). La prueba de Hipótesis se realizó mediante el Chi Cuadrado con un valor de (72,43) y un nivel de significancia de $p < 0,05$.

La percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del Servicio de Medicina del Hospital de Huaral, es Media. Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas de las enfermeras, quienes señalan que SIEMPRE La enfermera mantiene desordenado el ambiente donde será atendido, La enfermera se encuentra inadecuadamente arreglada, La enfermera es poco comunicativa durante el procedimiento al que es sometido El personal de enfermería realiza los procedimientos con destreza durante la atención La enfermera mantiene desordenado el ambiente donde será atendido, Cuando descansa; las enfermeras interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos. A VECES. Las enfermeras permiten que Ud. Exprese sus preocupaciones y temores. Las enfermeras se dirigen a Ud. con un tono de voz suave, el ambiente donde Ud. permanece se encuentra ordenado y limpio, La enfermera comprende sus limitaciones por su enfermedad.

Palabras Claves: Percepción, Interpersonal, científico-técnico y confort

ABSTRAC

The objective of the present investigation was to determine the perception of the hospitalized patient about the quality of care provided by the nurses of the De Huaral Hospital medical service - 2014. This is a descriptive correlational research, with a sample of 120 patients. The collection of information was used a 36-item modified Likert questionnaire, organized by the dimensions: Interpersonal, scientific-technical and comfort. The validity of the instrument was performed by the test of agreement of the expert judgment obtaining a value of (0.873); Reliability was performed using the Cronbach's alpha with a value of (0.966). The Hypothesis test was performed using Chi Square with a value of (72.43) and a significance level of $p < 0.05$.

The perception of the hospitalized patient about the quality of care provided by the nurses of the Medical Service of the Hospital of Huaral, is Media. These levels are presented according to the responses of the nurses, who point out that ALWAYS The nurse maintains disorderly the environment where she will be attended, The nurse is inadequately arranged, The nurse is not very communicative during the procedure to which she is submitted Nursing staff Performs procedures with dexterity during care The nurse keeps the environment disorderly where she will be taken care of, when she rests; The nurses interrupt their rest several times to give them their medicines. SOMETIMES. Nurses allow you to express your concerns and fears. The nurses address you in a soft voice, the environment where you stay is neat and clean. The nurse understands your limitations because of your illness.

Keywords: Perception, Interpersonal, scientific-technical and comfort

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	i
ABSTRAC	ii
ÍNDICE	iii
INTRODUCCIÓN	v
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos de la investigación	
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación del estudio	5
1.5. Limitaciones de la investigación	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	10
2.2. Base teórica	15
2.3. Definición de términos	30
2.4. Hipótesis	30
2.5. Variable	31
2.5.1. Definición conceptual de la variable	31
2.5.2. Definición operacional de la variable	32
2.5.3. Operacionalización de la variable	33
CAPITULO III: METODOLOGIA	
3.1. Tipo y nivel de investigación	34

3.2. Descripción del ámbito de la investigación	34
3.3. Población y muestra	35
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	36
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	36
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	37
CAPÍTULO V: DISCUSION	42
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	
Matriz	
Instrumento	

INTRODUCCIÓN

En la calidad de los servicios de una institución participan diferentes miembros de equipo de salud, sin embargo los servicios de enfermería, debido a su amplia e importante intervención durante el proceso del cuidado integral a los pacientes, necesita conocer el proceso de calidad, a fin de propiciar una actitud consiente activa y combínate en su rol en la intervención a través de la atención humana, oportuna y continua.

Así también podemos observar que esta situación, hace que el profesional de enfermería, descuide la parte humana en la atención hacia los enfermos y familia, como son el respeto, la comunicación, empatía y/o interés en el mismo y se limitan solo a su cumplimiento de sus funciones diarias reduciendo su trabajo a una labor tecnicada y rutinaria.

Debemos recordar que enfermería es el profesional que permanece las 24 horas del día al lado del usuario-paciente por ello no debe limitarse a realizar actividades rutinarias y estresantes si no a prestar atención a la parte humana el usuario, brindando así una atención de calidad y calidez.

Por ello el presente estudio tiene como finalidad determinar la intensidad de la percepción que tiene los usuarios del servicio de hospitalización con respecto a la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería. El propósito está encaminado proporcionar información valedera a la institución que permite reorientar las actividades, mejorando la atención de enfermería a través de acciones específicas a fin de poder brindar una atención de mejor calidad.

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.

Capítulo IV: En él se hace mención a los resultados obtenidos después de procesar los datos.

Capítulo V: En él se realiza la discusión de los resultados obtenidos terminando con la presentación de las referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el contexto histórico político de América Latina, se vienen propiciando cambios en muchos ámbitos de la sociedad, especialmente en los sistemas de salud, influenciados por los avances científico, tecnológico, e innovadores, dirigidos a mejorar la calidad, la eficacia y la eficiencia de los sistemas de salud; sin embargo, no todos los países alcanzan tales metas.⁽¹⁾

Hoy se observa con gran preocupación el deterioro del sistema de salud, como se evidencia en la prensa escrita y hablada como los periódicos, la radio y televisión, por las constantes quejas de los usuarios de hospitales, en relación a la deficiente atención hospitalaria a causa de falta de recursos humanos, equipos, materiales e insumos necesarios para el desarrollo eficiente y eficaz del cuidado al usuario.

El término calidad es tan antigua como la producción de un bien o un servicio; según el empresario japonés Mathushita, quien creó el concepto de calidad empresarial, la define como: la producción de objetos sin errores. Inicialmente por los años 50, el tema de la calidad se convierte en todo un movimiento que revolucionó las empresas manufacturadas.

La Sociedad Americana para el Control de la Calidad, define como “la totalidad de funciones características que determinan la capacidad de satisfacer las necesidades de un cierto grupo de usuarios”.

Todo este movimiento sobre el tema de calidad, tuvo repercusiones en el área de salud, y es así como en la década del 60, surge el primer trabajo de la calidad de la atención, con el Doctor Avedis Donabedian, quien define a la calidad como una propiedad o conjunto de propiedades que la atención médica puede poseer en grados variables y aclaró que en la medida que cambie el concepto de lo que es la atención varía el concepto mismo de la calidad; es así como la investigación ha ido haciendo intentos de estudios cada vez más profundos acerca de la calidad de atención, en los distintos campos, incluyendo en el campo médico. ⁽⁴⁾

Enfermería es una de las disciplinas de la Salud, tiene como objetivo fundamental mejorar la calidad en la atención y resolución de problemas de salud del usuario/paciente, en un tiempo oportuno, sin adicionarle otras preocupaciones y el procurar el mayor bienestar posible del mismo, prestándole un servicio profesional eficiente y eficaz.

Los nuevos enfoques en salud sobre la calidad del cuidado, significa corresponder a las expectativas de los usuarios, motivo por el cual, el hecho de no brindar un cuidado de enfermería con calidad, trae consigo problemas para los usuarios, ya que, se sentirán insatisfechos, relacionándose claro está con la imagen y economía de la institución. ⁵

Medina Mandujano, Gladys (2006), estudio, sobre la calidad del cuidado. Encontró que había insatisfacción por falta de calidad del cuidado, en un

50% de los pacientes. La relación enfermera-paciente es uno de los aspectos más sensibles del cuidado. ⁽⁶⁾

El cuidado es el objeto del profesional de enfermería. La práctica del cuidado requiere de una forma particular de conocimiento y habilidades; situación en donde se observa, elabora y da sentido al quehacer profesional y donde las actitudes de la enfermera se encaminan a brindar satisfacción y bienestar al paciente.

El profesional de enfermería debe poseer ciertas características como: ser intelectual, basar sus conocimientos en pensamientos analíticos, habilidades, destreza, autonomía y a su vez controlar sus propias funciones, poseer seguridad, responsabilidad de sus actos y confianza en sí mismo para ayudar a las personas a conservar su salud. ⁽¹⁰⁾

Las enfermeras tienen la capacidad de observar, escuchar, apreciar, diagnosticar, monitorizar, tratar; pero sobre todo, es el cuidado de enfermería. La enfermera cada día se esmera por brindar un cuidado integral, con calidad y calidez, que garantice la satisfacción de las necesidades de salud del usuario/paciente.

Todo paciente, entra en un estado de tensión, tanto él como su familia sufren los efectos que conlleva este procedimiento invasivo, en algunos casos por desconocimiento, costo, temor sobre la vida.

Calidad de los servicios de enfermería se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios.

Para la evaluación de la calidad de los servicios de enfermería se determinó iniciar con la identificación de aquellos procedimientos que representarán motivos de quejas o inconformidades que estaban

especialmente vinculados directamente con la seguridad del paciente durante su estancia hospitalaria.

Propósitos

- Identificar áreas de oportunidad para mejorar la atención que se brinda a los usuarios de los servicios de salud.
- Elaborar guías o protocolos que incluyan en prácticas de carácter preventivo, que eviten las ocurrencias de daños a los usuarios. Cuyo cumplimiento es responsabilidad directa de enfermería que son motivo de riesgo y daños innecesarios para el paciente que se realizan de manera cotidiana y prácticamente en todas las unidades operativas del sistema de salud que afectan negativamente la opinión de los usuarios. Cuya mejora pueda darse en el corto plazo. No requiere de inversiones importantes de recursos: económicos, tecnológicos o humanos. Conocemos el grado de cumplimiento en nuestra labor de Enfermería. Sabemos que grado de Calidad estamos aplicando.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital de Huaral - 2014?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital de Huaral – 2014.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital de Huaral – 2014, en la dimensión Técnico-Científico.
- Identificar la percepción que tienen los pacientes hospitalizados acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital de Huaral – 2014, en la dimensión interpersonal
- Identificar la percepción que tienen los pacientes hospitalizados acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital de Huaral – 2014, en la dimensión Entorno o Confort

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

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, aplicando principios, que surgen en cualquier nivel de experiencia y de esta manera cubrir las expectativas que tiene el paciente. La acción de cuidar deja de ser un proceso empírico, instintivo e innato y se convierte en proceso científico, sistemático y aprendido que implica no solo el acto de cuidar en si sino también, el hecho de cuidar y buscar la armonía de múltiples recursos, conocimientos y actitudes de la enfermera.

En nuestro país, uno de los principios rectores de la política de salud es la calidad del cuidado, ya que, se considera un derecho ciudadano; pero también, es utilizado como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios de salud, pues, proporciona información sobre la calidad percibida, en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

La calidad de atención es una de las variables más estudiadas en el campo hospitalario. Por ello si brindamos un cuidado con calidad y calidez lograremos mantener niveles altos de satisfacción del usuario, mejorar la calidad de vida, evitar enfermedades, aliviar el sufrimiento y restablecer la salud.

Es así que Enfermería como vocación de servicio está dedicada al bienestar social, en cooperación con otras disciplinas, su mística es el cuidado del hombre en todos los aspectos físico, mental, emocional y social. Su ejercicio tiene como propósito y compromiso profesional ayudar a que las personas obtengan conserven y restablezcan su salud.

El personal de enfermería desarrolla un rol muy importante con todos los pacientes, a quienes debe brindar una atención integral, considerando al paciente como un único ser, al cual debe brindar una atención con calidad, a fin de favorecer su pronto restablecimiento.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La primera limitación es que la población estudiada solo son las enfermeras que laboran en el servicio de hospitalización del Hospital de Huaral

La segunda limitación es que esta investigación solo servirá para el Hospital de Huaral del servicio de hospitalización.

La tercera limitación se basan en el carácter de tipo subjetivo de los pacientes, al emitir la percepción de la calidad del cuidado que reciben de las enfermeras que laboran en el servicio de Hospitalización del Hospital De Huaral, los resultados obtenidos sólo son válidos para el estudio.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes Internacionales

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. Estudio descriptivo, retrospectivo, transversal. Cuyo objetivo fue: Conocer el nivel de satisfacción de pacientes respecto a la atención de enfermería brindada; Identificar los aspectos del proceso asistencial de enfermería que generan mayor y menor satisfacción e Indagar que concepciones tienen los pacientes a cerca del significado de cuidado de enfermería. Se llegó a las siguientes conclusiones:

“El concepto calidad en el sentido de hacer las cosas bien, o lo mejor posible no es nuevo; sin embargo la filosofía que preside la obtención de la calidad, no se basa en la premisa de la simple mejora de los productos o servicios que se brindan, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del paciente. Se trata de la

consecución del equilibrio entre las necesidades del paciente y los servicios ofrecidos. Por lo que es necesario llevar a cabo un desarrollo permanente de programas de mejoramiento de los cuidados de enfermería que contemplen el conocimiento del problema, la capacidad instalada de recursos y la medida en que las necesidades del paciente son cubiertas. En este sentido, el monitoreo de la satisfacción de los pacientes en cuanto a los cuidados recibidos y la educación continua del personal se transforman en estrategias válidas para asegurar el cumplimiento de objetivos de calidad”.⁽¹¹⁾

Ponce Gómez, Judith, Reyes Morales Hortensia, Ponce Gómez Gandhi, en su estudio Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad médica de alta especialidad del Hospital UMAN. México 2006. Estudio de tipo descriptivo, cuyo objetivo fue describir los factores que intervienen en la calidad de atención de enfermería. Se llegó a las conclusiones;

“Las dimensiones de trato personal tienen un alto porcentaje de influencia. La variable satisfacción del usuario tiene relación en el sentido de que ofrece servicios de calidad que repercuten directamente en la satisfacción del usuario. Estudios como el presente permiten explorar las variables que inciden o participan en la calidad de la atención favoreciendo la toma de decisiones y estrategias que permitan modificar y mejorar la calidad de atención. Es importante hacer uso de instrumentos válidos y confiables que permitan reproducirse en otras poblaciones semejantes para dar fuerza a los resultados obtenidos y generalizarlos a poblaciones más amplias. El instrumento de medición de satisfacción del paciente es confiable, se adecua a cualquier nivel educativo y permite la comprensión de las preguntas”.⁽¹²⁾

Morales Rivas, M. (2008). En sus trabajos sobre “Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud villa candelaria”. Bolivia. Manifiesta. La calidad de atención en Salud es una de las mayores preocupaciones, quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud y una necesidad de quienes requieren de estos servicios. Plantea como objetivo principal: la evaluación de la percepción del usuario como medio de valoración del Centro de Salud Villa Candelaria desde la percepción de los usuarios. Teniendo como resultado lo siguiente: Tiempo de espera prolongado, que en el 95% de los casos supera los 30 minutos de tiempo estándar. El 58% se quejaron de falta de comodidades. Maltrato en fichaje en un 51%, maltrato en enfermería en 30%. La calidad de la atención médica fue percibida como buena por el 90% de los encuestados. Satisfacción por el trato recibido en un 73% de los encuestados. Percepción de calidad de atención en un 68%. Las fortalezas encontradas fue la accesibilidad (58%) costo (53%) calidad de atención de los médicos (47%).

Concluyendo, que la percepción de la calidad de la atención ofrecida en el servicio de consulta externa del Centro de Salud de Villa Candelaria es buena. Sin embargo, el tiempo que deben esperar para ser atendidos por el médico sobrepasa con mucho, el tiempo requerido para servicio de primer nivel urbano que es de 30 minutos. El tiempo de espera refleja la eficiencia y organización del sistema. La percepción de la calidad de la atención está relacionada con los tiempos de espera, las comodidades, las relaciones interpersonales, la accesibilidad y el costo. Encontrando como debilidades los prolongados tiempos de espera, incomodidad de la sala de espera, maltrato en enfermería y fichaje, falta de personal y falta de personal.¹

Arvizu, M. E.(2009). En sus trabajos sobre “Características de la atención de enfermería detectadas por el usuario del Instituto: estudio comparativo 2000-2005”. México. Expone, La satisfacción del paciente es de fundamental importancia como medida de la calidad de la atención porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del paciente, que son asuntos sobre los que éste es la autoridad última. El profesional de enfermería posee características distintivas que lo diferencian de otras profesiones, como son: el trato hacia el paciente, el humanismo, la comunicación asertiva, la amabilidad. Una mayor participación del personal en trabajos de investigación logrará identificar necesidades y deficiencias susceptibles de corregirse oportunamente, con el firme propósito de servir y ser mejores hasta alcanzar la calidad.³

NORA HERNÁNDEZ MARTÍNEZ 2010 Propósito y método del estudio: La satisfacción del paciente es un elemento fundamental en la evaluación de la calidad de los servicios de salud. Este estudio se realizó bajo el Marco Conceptual de la Satisfacción del Paciente con la Atención de Enfermería en el Servicio de Urgencias de Davis y Bush (1995), el cual considera dos dimensiones: cuidado e información. El propósito fue conocer la satisfacción del paciente con la atención de enfermería a su egreso de la unidad de urgencias de acuerdo a edad, escolaridad y sexo. El diseño de este estudio fue descriptivo, correlacional, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, la muestra se conformó por 194 participantes, con un nivel de significancia de .05 y una potencia de .08. Se aplicó una Cédula de Identificación del Paciente y la Escala de Satisfacción del Paciente con la Atención de Urgencias (Davis & Bush 1995), la cual mostró consistencia interna aceptable. Para el análisis estadístico se utilizaron las pruebas no paramétricas: Correlación de Spearman y U de Mann-Whitney. Contribución y conclusiones: Los hallazgos determinaron

que el cuidado fue la dimensión que predominó en la satisfacción del paciente (Media = 72.78). Los factores individuales edad y escolaridad se relacionaron con la satisfacción del paciente, se encontró asociación positiva entre la edad y la satisfacción del paciente ($r_s = .28, p < .001$), y asociación negativa en la escolaridad y la satisfacción del paciente ($r_s = -.15, p < .005$), respecto al sexo no existe diferencia significativa de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería. Como hallazgo adicional, la edad mostró efecto significativo con la satisfacción del paciente con la atención de enfermería ($t = 3.08, p = .002$). Se recomienda realizar estudios en diferentes grupos poblacionales, incorporando las variables estado civil, ocupación e internamientos previos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Paola Anahís Monchón Palacios El estudio titulado **Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-EsSalud Chiclayo, 2013**; es de tipo cuantitativo, descriptivo; tuvo como objetivo: Determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. La muestra fue aleatoria simple, constituido por 329 pacientes, el criterio de inclusión fue: pacientes que ingresaron por primera vez al servicio de Emergencia, excluyendo a pacientes inconscientes, con enfermedad psiquiátrica y menores de edad. Las bases teóricas se sustentan en Donavedian, López e instituciones como el Ministerio de Salud y la Organización Mundial de la Salud. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, validada a través de una prueba piloto, siendo el Alfa de Cronbach de 0,76. Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la

de más baja ponderación fue la dimensión de elementos tangibles con una brecha de -1,08. Se concluyó que el nivel de de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo. En todo momento se guardó respeto por los principios de la bioética personalista y los de rigor científico. Palabras claves: percepción, calidad, nivel de calidad, cuidado enfermero, servicio de emergencia.

Liliam Claudia Romero Ameri 2008 “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”, tiene como objetivo determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina, identificar la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en las dimensiones interpersonal y de entorno (confort). El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra se obtuvo mediante el muestreo aleatorio simple conformado por 60 pacientes. El instrumento que se utilizó fue un formulario tipo cuestionario y tipo Escala de Lickert modificada, la técnica fue la entrevista. Los hallazgos más significativos de la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es en un 31.67% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad, relacionado en gran parte hacia la dimensión interpersonal. Referente a las dimensiones: en la dimensión interpersonal la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera es en un 38.33% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad y en la dimensión del entorno (confort) la percepción del paciente comparte entre lo medianamente desfavorable y lo medianamente favorable un 28.33%, no presentándose en esta dimensión la tendencia a lo negativo. Se evidencia que los pacientes en su mayoría perciben de forma desfavorable la atención que brinda la enfermera, pero se debe resaltar que hay un buen porcentaje que percibe la atención de manera

favorable, lo cual hay que reconocer e incentivar para que sea un ejemplo a seguir. PALABRAS CLAVES: Percepción del paciente, Calidad de atención, Enfermería y el cuidado.

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. 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”.⁽¹³⁾

Fernández Malaspina, Jorge Francisco en la tesis: "Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del Hospital Militar Geriátrico (HMG)". 2006 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 2003. 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”.⁽¹⁴⁾

Morí Belleza, Grace Estefanía cuyo estudio “Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción que perciben los Pacientes sometidos al procedimientos invasivos en la Unidad de Cuidados Intensivos del 7B del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Es Salud”. Lima - Perú. 2007. EEPLT. Estudio cuantitativa observacional, prospectivo de diseño descriptivo de corte transversal y de nivel aplicativo, cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción que perciben los pacientes sometidos a procedimientos invasivos en la unidad de cuidados intensivos, como instrumento se utilizó la lista de cotejo y la escala de liker modificada, de igual manera se utilizó la técnica de observación, y la prueba de confiabilidad, obteniendo los resultados por el coeficiente Alfa de Crombach. Siendo la principal conclusión:

“El nivel de satisfacción que perciben los familiares es medio y con tendencia a un nivel de satisfacción alto respecto a la atención percibida de la enfermera en la unidad de cuidados intensivos del HNERM, siendo más alta la dimensión interpersonal respecto a la dimensión de calidad”.⁽¹⁵⁾

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1. Calidad

Calidad es definido como la medida que se le da a un servicio/producto, también cuando se ha logrado resolver un problema, satisfacer una necesidad o formar parte de la cadena por la que se agrega valor.

Edwards Deming⁽¹⁶⁾ define que: "La calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua".

Kaoru Ishikawa⁽¹⁷⁾ define a la calidad como: "Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor".

Para Águeda⁽¹⁸⁾ Es un conjunto de propiedades, circunstancias, caracteres, atributos, rasgos y demás apreciaciones humana, inherentes o adquiridas por el objeto valorado: persona, cosa, función empresarial, producto, servicio proceso, estilo, función empresarial, etc, que permitan distinguir las peculiaridades del objeto y de su productor y estimarle respeto a sotos objetos de su especie.

Dentro de las concepciones sobre calidad, Deming, calidad, significa hacer lo correcto en la manera correcta. En el campo de la salud, esto significa ofrecer una gama de servicios que sean seguros, eficaces, que cubran las necesidades y los deseos del cliente o usuario. También es ofrecer los mayores beneficios a la salud, con la menor cantidad de riesgo, a la mayor cantidad de personas, dados los recursos disponibles.⁽¹⁶⁾

Para el Ministerio de Salud (2001), calidad, es un fenómeno que no ocurre siempre y se da cuando un producto (bien o servicio) logra satisfacer las expectativas de un cliente o usuario.⁽¹⁹⁾

En cambio, para la Organización Mundial de la Salud (1983), la calidad de atención, consiste en el desempeño adecuado de intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de producir un impacto sobre las fases de la mortalidad, morbilidad, minusvalía y desnutrición.⁽²⁰⁾

Varo, Jaime⁽²¹⁾ nos dice que “Calidad” es el conjunto de principios, y estrategia global, que intenta movilizar a toda institución con el fin de obtener una mejor satisfacción del paciente al menor costo. Implica un cambio profundo en la cultura corporativa y determina un modelo de gestión y estilo de dirección hacia la excelencia en todos los niveles. Es un proceso de mejora continua con su base en el mejor conocimiento y control de todo el sistema: diseño, procesos, ejecución, información y proveedores, de tal forma que el producto o servicio esté en correctas condiciones de uso, garantizada su efectividad y que incluso exceda las expectativas de los pacientes y familiares.

De ésta forma el concepto de calidad se resume en los siguientes principios:

- La calidad es hacer bien el trabajo todas las veces desde el comienzo y por lo tanto sin defecto.
- La calidad es reducir los costos inútiles.
- La calidad es prevenir errores.
- La calidad es responder a las necesidades de los clientes internos y externos.

Bustamante García, Nidia⁽²²⁾ manifiesta que para valorar la calidad es necesario analizar algunos puntos en los servicios, tales como: documentación del usuario las labores administrativas, trato al paciente en la admisión de emergencia, accesibilidad al servicio, recursos humanos, recursos materiales,

trabajo en equipo. Cuando la institución cumpla con todos o la mayoría de estos requisitos, estaremos hablando de que hay calidad, en caso contrario estos se traducen o se convierten en puntos críticos que conllevan a generar problemas de índole administrativo, personal y con el paciente.

Donabian Avedis⁽²³⁾ afirma que la calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario, mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada, tomando en cuenta los requerimientos del paciente.

Una organización sólo alcanzará el éxito a medio plazo si es capaz de comprender y mejorar continuamente su capacidad de satisfacer y superar las necesidades y expectativas de sus clientes.

Con lo anterior se puede concluir que la calidad se define como: Un proceso de mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad.

El concepto de calidad es utilizado desde las primeras civilizaciones donde el hombre era nómada y su medio de vida era la caza y la recolección de frutos, en ese entonces la calidad se basaba en inspeccionar y seleccionar lo mejor.

Pero el concepto de calidad tomo mayor importancia por los años 50's donde aparece Edwards Deming quien fue el más importante en el estudio de la calidad, se le reconoce que logró cambiar la mentalidad de los japoneses al hacerles entender que la calidad es un "arma estratégica".⁽²⁾

También Edward Deming sostiene que, "Calidad es hacer lo correcto en forma correcta, de inmediato".⁽²⁾ El grado de calidad

es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de beneficios que riesgos.

2.2.2. Sistema de gestión de la calidad en salud

Está definido como el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyan a dirigir monitorear sus unidades prestadoras de salud en lo relativo a la calidad de atención. ⁽²⁴⁾

Al igual que la OMS define la calidad de atención como alto grado de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos y mínimo riesgo para el paciente e impacto en la salud, alto grado de satisfacción de parte de los pacientes.

La calidad es pues, un tema de reciente desarrollo, ahora ya no se puede hablar de hacer las cosas bien sino de mantener un nivel de calidad adecuado durante la realización de un servicio; la búsqueda de la calidad del servicio es ni más ni menos, que la elaboración progresiva de un conjunto de acuerdos imprescindibles (analizar lo que tenemos para ofrecer y de que herramientas nos valemos para ejecutarlo, entre otros) para que la intervención profesional pueda llevarse a cabo. Representa entonces una instancia realmente creativa, ya que integra aspectos técnicos, conceptuales y de comportamiento.

El Ministerio de Salud, en lo relativo al sistema de gestión de la Calidad ha procedido al establecimiento de los principios, políticas, objetivos, estrategias y componentes de calidad. Este sistema está en el marco de los lineamientos de Políticas del Sector que se traducen en políticas de calidad, la gestión de la calidad es un componente de la gestión institucional que determina y aplica dicha política expresada formalmente por la Alta Dirección, como una calidad que constituye una construcción

histórica, social y cultural que demanda de manera continua nuestra creatividad y emprendimiento.

Entonces la función que distingue a la enfermera es el cuidar a la persona sana o enferma, mediante actividades que contribuyen a mantener la salud o a recuperarla, en todo caso a un bien morir; es función de la enfermera desempeñar su labor con eficiencia y calidad.

Si bien es cierto, la calidad en salud puede ser analizada desde tres perspectivas: de los usuarios, de los encargados de proporcionar los servicios y de la sociedad en general; pero la calidad en la atención en salud se mide bajo la perspectiva del usuario, quien al sentir satisfecho sus necesidades expresa un equilibrio biopsicosocial. A este fin se dirige el trabajo de enfermería.

2.2.3. Calidad en salud

No es fácil describir qué se entiende por calidad en salud. Todo producto, bien o servicio, tiene dos maneras como puede percibirse su nivel de calidad: existe un primer criterio denominado como calidad técnica y otro conocido como calidad funcional. La primera está referida al cumplimiento de todos los requisitos indispensables que se desarrollan acordes con lo estrictamente científico, es decir, con el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica. Mirando desde otro lado del tema, la calidad funcional es conocida como la manera como es brindado el servicio, como la persona percibe que es atendida.

La condición técnica de la calidad en salud es toda acción profesional que debe ser siempre aplicada guardando los más

altos índices de refinamiento en lo que concierne al contenido técnico-científico prestado.

Respecto a la identificación de la calidad funcional en salud, las cosas se ven un poco difusas por qué no se conoce que hayan sido definidos los parámetros en los que se podría fundamentar para calificar si determinado servicio profesional ha guardado adecuados estándares de calidad funcional o subjetiva.

En lo referente al sector salud se han difundido varias definiciones, entre las más relevantes tenemos a MJ Roemer y C. Montoya Aguilar, QMS - 1988; que nos dicen que calidad en salud: Es el desempeño apropiado (acorde con las normas) de las intervenciones que se saben son seguras, que la sociedad en cuestión puede costear y que tiene la capacidad de producir un impacto, sobre la mortalidad, la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición. ⁽²⁵⁾

Donabedian nos dice proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica. ⁽²³⁾

También Avedis Donabedian define la calidad como: "La aplicación de la ciencia y tecnología médica en forma tal que maximice los beneficios de la salud de la población sin aumentar en forma proporcional sus riesgos". ⁽²³⁾

Evaluación de la Calidad Asistencial se evalúa a través de su estructura, proceso y resultado. La evaluación tiene cuatro componentes: identificar, cuantificar, valorar y comparar. En consecuencia, uno de los pasos iniciales para evaluar la calidad

asistencial es medido. La evaluación de la calidad se define como la comparación de una situación previamente determinada como deseable, con la realidad, el análisis de los motivos de discrepancia y la sugerencia de los cambios necesarios para evitarla, comprobando posteriormente su eficacia.

2.2.4. Calidad de atención de enfermería

La calidad del cuidado abarca desde el nacimiento hasta la muerte; incluyendo los periodos de la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en el compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, por ello la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y/o conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud con alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida.

La calidad no es un concepto absoluto, de acuerdo a criterios y estándares de beneficios factibles. Dar un servicio de calidad implica ser capaces de brindar un servicio en forma eficiente a nuestros pacientes.

En primer lugar la enfermera debe tener en cuenta que con su profesión, se compromete con el enfermo, por justicia, a la atención necesaria a lo largo del proceso salud - enfermedad. Con sentido profesional responsable que lo llevará a respetar siempre los principios de la ética profesional. Como regla de oro se debe tratar al enfermo como cada uno quisiera ser tratado y comprenderle como quisiéramos ser comprendidos.

Según el colegio de enfermeros del Perú: la atención de enfermería de calidad se logra desde el primer momento de relación entre enfermero-paciente, hay una buena comunicación basada principalmente en la entrevista, información recolectada

que oriente al enfermero a realizar un diagnóstico preciso, procedimientos que serán evaluados permanentemente para asegurar la responsabilidad por la calidad de los cuidados de enfermería.⁽²⁷⁾

Objetivos de la atención de enfermería

La función de enfermería es conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de la salud del paciente. La calidad no es un concepto absoluto, de acuerdo a criterios y estándares de beneficios factibles. Dar un servicio de calidad implica ser capaces de brindar un servicio en forma eficiente a nuestros pacientes.

La profesión de enfermería, considera como objetivo principal la prestación de una atención integral de calidad.

Es por ello que la atención de calidad de enfermería, según Nelly Aibar, reúne las siguientes características, que constituyen una constante universal y son: oportuna, continua, segura y humanizada

2.2.5. La naturaleza del cuidar

Está íntimamente ligada a la naturaleza humana, es el primer acto de vida. Cuidar es el proceso social que forma parte de la propia experiencia, ayuda a la supervivencia y hace posible la existencia, no solo las enfermeras cuidan, pero es el cuidar que sintetiza y da sentido a la palabra enfermera. Desde el siglo XIX, la profesión de enfermería comienza a tener una interrelación con la práctica médica; desde este punto de la historia el cuerpo del ser humano pasó a ser objeto del médico y el ambiente del enfermo a la práctica de enfermería.

A partir de allí se desarrollaron los conceptos dominantes de la disciplina: persona, entorno, salud y la disciplina de la enfermería. Es cuando las teóricas de enfermería proponen el concepto de cuidado como aquella relación existente entre el cuidador – como la persona que entrega cuidado- y la persona cuidada, componentes claves de esta interacción. (13)

El cuidado entendido por algunas autoras es la acción encaminada a hacer algo por alguien, rasgo humano, imperativo moral, afecto, interacción personal e intervención terapéutica, forma de amor, de expresión de sentimientos volcados en un hacer, el cuidado ayuda al otro a crecer, a realizarse y a enfrentar dificultades propias de la vida”, es decir, el cuidado es un proceso recíproco, interactivo e interpersonal que involucra el bienestar tanto del que recibe como del que otorga el cuidado, pues permite la preservación de la especie en la historia y espacio.(14)

Leininger (1978) afirma que el cuidado se refiere a aquellos actos facilitadores de asistencia o soporte que vayan dirigidos a otro ser humano o grupo con necesidades reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar las condiciones de vida humana.

Por ello la enfermera se desempeña en la práctica clínica o asistencial, administrativa, educativa o docencia y de investigación por parte de los profesionales de enfermería”. (15)

Desde la mirada existencialista, Watson considera la persona como “un ser en el mundo”, como una unidad de mente, cuerpo y espíritu, que experimenta y percibe conceptualmente el gestalt, es el locus de la existencia humana y el sujeto de cuidado de enfermería.

Watson ha estudiado también el cuidado de enfermería con enfoques filosóficos (existencial – fenomenológico) y con base espiritual, y ve el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería, en otras palabras, el cuidado humano como relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo.

Watson articula las premisas teóricas, conjuntamente con las premisas básicas de la ciencia de la enfermería. En donde el cuidado (y la enfermería) han existido en todas las sociedades. La actitud de asistencia se ha transmitido a través de la cultura de la profesión como una forma única de hacer frente al entorno. La oportunidad que han tenido enfermeras(os) de obtener una formación superior y de analizar, a un nivel superior, los problemas y los asuntos de su profesión, han permitido a la enfermería combinar su orientación humanística con los aspectos científicos. La claridad de la expresión de ayuda y de los sentimientos, es el mejor camino para experimentar la unión y asegurar que algún nivel de comprensión sea logrado entre la enfermera - persona y paciente - persona. El grado de comprensión es definido por la profundidad de la unión transpersonal lograda, donde la enfermera y el paciente mantienen su calidad de persona conjuntamente con su rol. El grado de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado”. La enfermera que desea ser genuina debe combinar la sinceridad y la honestidad dentro del contexto del acto de cuidado. Estas premisas son reflejo de los aspectos interpersonales transpersonales, espirituales, reflejando la integración de sus creencias, valores sobre la vida humana.

2.2.6. Dimensiones de la calidad de atención

Como no existe una definición única de la calidad; tomaremos las referencias de Donabedian, que según el propósito de nuestra investigación son las más acertadas y guardan una cierta concordancia la cual comprende las siguientes dimensiones:

Dimensión Técnico Científico: Es la aplicación de la ciencia, las habilidades y prácticas en el profesional de salud. Se ha tratado desde los mismos comienzos de la medicina siempre en búsqueda de las mejores acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente en la balanza calidad-ética, riesgo-beneficio, principios que inspiraron trabajos como los de Nigthingale cuando consiguió disminuir las tasas de mortalidad de los pacientes hospitalizados, durante la guerra de Crimea o como el del análisis de la efectividad de las intervenciones quirúrgicas que era el interés fundamental de Codman a principios de siglo. Donabedian Avedis (1980) manifiesta que la dimensión técnica, es la aplicación de la ciencia y tecnología de la medicina y de las otras ciencias de la salud, en el manejo de un problema personal de salud, lo que implica la ejecución de todos los procedimientos y tratamientos con destreza.

Es decir hace referencia al conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios; sus características básicas son:

- Efectividad, que es el logro de los mejores resultados (efectos).
- Eficacia, es la aplicación correcta de las normas de la prestación del servicio.
- Eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener el resultado esperado.
- Continuidad, prestación interrumpida del servicio, sin paralización.

- Seguridad, con los menores riesgos posibles.
- Integridad, el usuario recibe la atención que su caso requiere.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos.
- Deontológico, que originan la conducta de los profesionales de la salud.

Dimensiones Interpersonales: Referida a la interacción del paciente con el profesional de salud. Son aquellas que nos ayudan a crecer como individuos, respetando la forma de ser de los demás y sin dejar de ser nosotros mismos. Lograr la satisfacción del usuario en la dimensión interpersonal, es un aspecto crucial, sobre todo, en el campo de la atención de la salud, es claro que ser paciente no es lo mismo que ser exclusivamente un consumidor de servicios, la connotación de experimentar una dolencia, preocupación frente a un posible diagnóstico y pronóstico inesperado, a los efectos de un tratamiento, son hechos que enfrentan a la persona a variadas reacciones y expectativas, que de ninguna manera se pueden obviar. Se refiere al aspecto humanístico de la atención, es decir las relaciones que encontramos entre operadores y usuarios.

Tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona: información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario; Interés manifiesto de la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; amabilidad y empatía, trato cordial y cálido.
- Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad a través de demostraciones de respeto y confidencialidad, cortesía responsabilidad y empatía.
- También es importante una comunicación afectiva.

Unas relaciones interpersonales inadecuadas pueden reducir la efectividad de la atención de enfermería.

Dimensión del Entorno o Confort: se refiere a las condiciones de comodidad que ofrecemos en el servicio para los usuarios, por ejemplo: el suministro de alimentos, los servicios de limpieza y orden de los ambientes, etc. Es una de las principales obligaciones del personal de enfermería, el prestar los cuidados necesarios para que el paciente hospitalizado se encuentre tan cómodo como sea posible.

Madeleine Leininger, considera que lo principal de la asistencia, el conocimiento y la práctica en la enfermería son los cuidados; en ellos incluye las actividades asistenciales, de apoyo o de capacitación dirigidas a una persona o grupo con necesidades evidentes o previsibles. Además, afirma que los cuidados culturalmente congruentes, son los que dejan al paciente convencido de que ha recibido unos “buenos cuidados” y son una poderosa fuerza sanadora para la salud.⁽²⁸⁾

Florence Nightingale, definía enfermedad, como el camino que utiliza la naturaleza para desembarcarse de los efectos o condiciones, que han interferido en la salud, diciendo que la salud es no solamente estar bien, sino ser capaz de usar bien toda la energía que poseemos. Describió lo que para ella era la función propia de enfermería: poner al paciente en las mejores condiciones, para que la naturaleza actúe sobre él, sólo la naturaleza puede curar. Lo que hacen los cuidados de enfermería, es poner al enfermo en su obra.⁽²⁹⁾

Virginia Henderson, define a la enfermería en términos funcionales como: La única función de una enfermera es ayudar al individuo sano y enfermo., en la realización de aquellas actividades que contribuyan a su salud, su recuperación o una

muerte tranquila, que esté realizaría si tuviese la fuerza, la voluntad y el conocimiento necesario, y hacer esto de tal manera que le ayude a ser independiente lo antes posible.⁽³⁰⁾

Nola Pender considera que la percepción que el individuo tiene de su propia capacidad para modificar su salud, puede motivar su deseo de salud. La convicción por parte del individuo de que una conducta es posible pueda influir la realización de dicha conducta. El individuo define lo que para él significa salud, la cual puede ir desde la ausencia de enfermedad hasta un alto nivel de bienestar, puede influir las modificaciones conductuales que este intente realizar. El encontrarse bien o el encontrarse enfermo en un determinado momento puede determinar la probabilidad de que se inicien conductas promotoras de la salud. Los individuos pueden sentirse más inclinados a iniciar o mantener conductas promotoras de la salud cuando consideran que los beneficios de dichas conductas son altos.⁽³¹⁾

Peplau nos dice que la calidad del cuidado de Enfermería está orientada a satisfacer las necesidades en forma integral en el ser humano, según una perspectiva centrada en la relación interpersonal. La interacción enfermera- paciente se trata de una relación humana entre una persona (enferma o una persona que tiene necesidad de ayuda) y nuestro fin es reconocer sus necesidades de ayuda y responderle a éstas mediante la utilización de sus conocimientos y de sí misma, siendo uno de los aspectos más sensibles del cuidado y suele ser determinante en la percepción positiva o negativa de la atención de enfermería.⁽³²⁾

Toda persona cuando está enferma y es hospitalizado requieren de cuidados que compensen las limitaciones y estimulen su respuesta al daño, es así que la enfermera debe propiciar comportamientos que generen empatía, confianza, empoderamiento, socialización, mediante acciones de

comunicación, orientación, información, educación al paciente son indispensables para lograr la calidad. La naturaleza de la interacción propicia involucramiento, recíproco de dar y recibir entre cuidador y persona cuidada, indispensable en la asistencia de Enfermería.

2.2.7. Percepción

Percepción es el conocimiento de las respuestas sensoriales, los estímulos visuales son siempre los mismos, cambiando únicamente la interpretación o evaluación de los estímulos.

Percibir por lo tanto es un proceso equiparable a discriminar o diferenciar son tres los componentes que intervienen en este proceso estando entre otros si estrechamente asociados.

Proceso de recepción sensorial: Sin una recepción sensorial es imposible la percepción sean estos receptores visuales auditivos, gustativos entre otros intervinientes habitualmente no está limitada a un solo campo sensorial si no que se realiza simultáneamente en varias aéreas.

Procesos de simbolización: la percepción esta siempre asociado a un concepto hay que una aprehensión inmediato de un significado de un símbolo intelecto.

Proceso emocional: muchas percepciones pueden dejarnos indiferentes pero otras pueden ir estrechamente asociadas a un proceso emocional proporcionándonos un placer o emoción agrado o desagrado. ⁽³⁴⁾

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Cuidado:** Es un sentido general, cuidado se refiere a aquellos actos facilitadores, de asistencia o soporte que van dirigido a otro ser humano o grupo con necesidades reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar las condiciones de vida humana.
- **Enfermería:** Es la ciencia del cuidado de la salud del ser humano sano o enfermo, en todos los contextos.
- **Cuidados de enfermería:** Son todas las acciones que realiza la enfermera para ayudar a la persona hospitalizada a satisfacer sus necesidades interferidas.
- **Calidad:** Orienta el cuidado de la enfermera para prestar una ayuda eficiente y efectiva a la persona, familia y comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnicos –científicos, sociales, humanos y éticos.
- **Calidad de atención:** Es la atención que brinda el personal de salud realizando actividades que Estén orientadas a solucionar los problemas de salud del paciente.
- **Paciente:** Es la persona que sufre dolor o malestar, es decir es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud.

2.4. HIPOTESIS

2.4.1 Hipótesis General

La percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital de Huaral – 2014, es Medio.

2.4.2 Hipótesis específicas

- La percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de Medicina del servicio de Medicina del Hospital de Huaral en la dimensión Técnico-Científico, es medio
- La percepción que tienen los pacientes hospitalizados acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital de Huaral en la dimensión interpersonal, es bajo
- La percepción que tienen los pacientes hospitalizados acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital de Huaral en la dimensión Entorno o Confort, es Bajo.

2.5. VARIABLE

Percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de Atención

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Calidad de atención de la enfermera es el conjunto de funciones fundamentales en la relación interpersonal y en el dominio de un alto nivel de lo técnico – científico humano y ético, orientada a comprender al otro en el entorno en el que se desenvuelve, interviene en la prevención, curación y rehabilitación de la persona en el proceso salud – enfermedad que asegure una atención segura, oportuna y libre de riesgo, y se expresa finalmente en el grado de satisfacción que se produce en un balance entre lo que el paciente espera recibir y lo que realmente recibe de la enfermera.

2.5.2. Definición operacional de la variable

La Percepción es lo que el paciente percibe con respecto a la calidad de atención que le brinda la enfermera, es decir aquellos actos que se realizan correctamente y facilitan la satisfacción de las necesidades del paciente tanto físicamente psicológicamente y socialmente.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de nivel aplicativo, con un enfoque cuantitativo, no experimental, de diseño descriptivo, porque describe la realidad a estudiar. Es de Corte transversal porque el estudio se realizó en un momento dado del tiempo porque se recolecta la información del trabajo de investigación.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se realizó en el Hospital de Huaral en el servicio de hospitalización, el hospital está ubicado en la Calle Tacna N° 120 Urb. San Juan I Lima – Huaral. Este hospital cuenta con las especialidades de pediatría, neonatología, cirugía, medicina, ginecología, oftalmología, hospitalización y entre otros servicios.

3.3. POBLACION Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población estuvo constituida por los 120 pacientes del servicio de hospitalización del Hospital de Huaral internados durante el desarrollo del estudio.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por los 120 pacientes del servicio de hospitalización del Hospital de Huaral internados durante los meses de Setiembre a Noviembre del 2014.

Criterios de inclusión:

- Pacientes hospitalizados más de 48 horas durante los meses de Setiembre a Noviembre en el servicio de hospitalización.
- Pacientes mayores de 30 años y menores de 70 años de edad.
- Pacientes en buen estado mental.
- Pacientes de ambos géneros.
- Pacientes que deseen participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Pacientes hospitalizados menor a 48 horas durante los meses de Setiembre a Noviembre en el servicio de hospitalización.
- Pacientes menores de 30 años y mayores de 70 años de edad.
- Pacientes en estado de coma o con problemas mentales.
- Pacientes que no deseen participar en el estudio.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento un cuestionario para medir la percepción de la calidad de atención que brindan las enfermeras al paciente del servicio de hospitalización se aplicó la escala de Likert modificada.

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validez del instrumento fue dado a través de los jueces expertos, donde participaron 10 profesionales, esto permitió los reajustes necesarios al instrumento; para luego realizar una prueba piloto para la validez del instrumento el mismo que fue de carácter anónimo cuidando así la individualidad y privacidad de los pacientes participantes.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

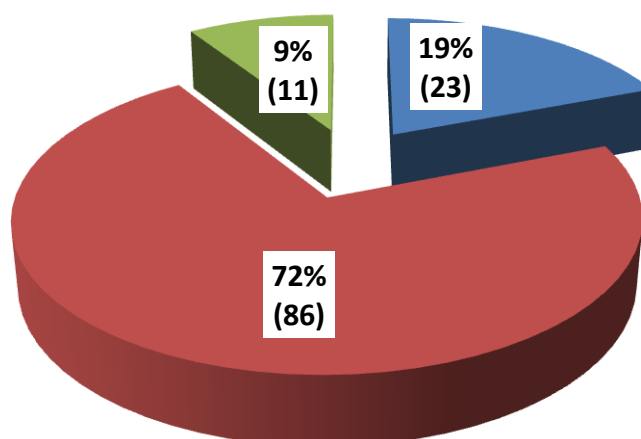
Para la recolección de los datos se pidió la autorización del Medico Jefe del Servicio y a la Enfermera Jefa del servicio a fin de obtener las facilidades necesarias para la recolección de información. La recolección de datos se inició durante los meses de Septiembre a Noviembre del 2014.

Una vez recolectado los datos se elaboró el cuadro de códigos y puntajes con el paquete estadístico SPSS 17 a fin de procesar los datos y presentarlo en tablas y gráficos estadísticos.

CAPITULO IV: RESULTADOS

GRAFICO N° 1

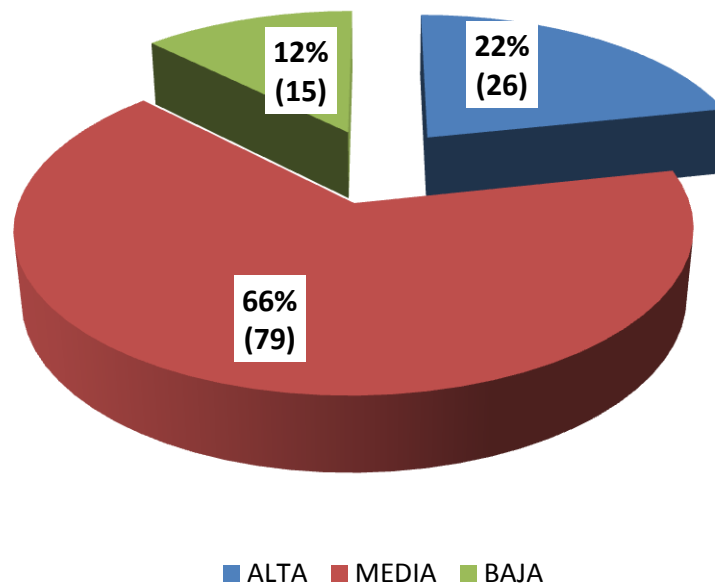
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE HUARAL - 2014



■ ALTA ■ MEDIA ■ BAJA

Según los resultados presentados en la Gráfica 1, la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del Servicio de Medicina del Hospital de Huaral, es Media en un 72%(86), Alta en un 19%(23) y Baja en un 9%(11).

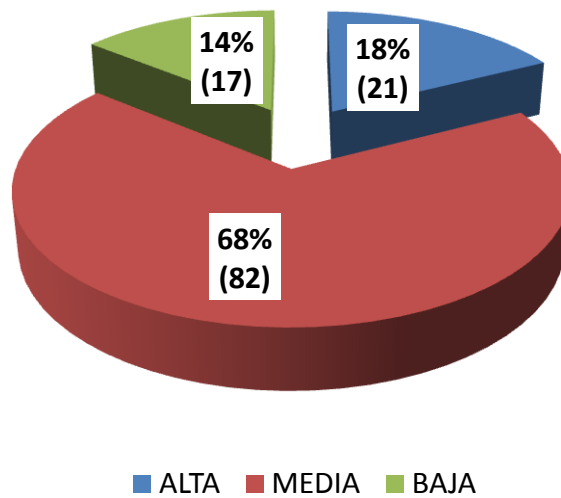
GRAFICO N° 2
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO ACERCA DE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE
MEDICINA EN LA DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICO



Según los resultados presentados en la Gráfica 2, la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del Servicio de Medicina del Hospital de Huaral en la dimensión científica-técnica, es Media en un 66%(79), Alta en un 22%(26) y Baja en un 12%(15).

GRAFICO N° 3

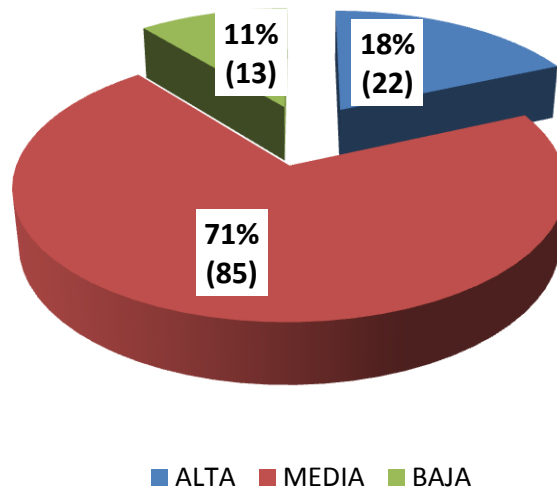
PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA EN LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL



Según los resultados presentados en la Gráfica 3, la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del Servicio de Medicina del Hospital de Huaral en la dimensión interpersonal, es Media en un 68%(82), Alta en un 18%(21) y Baja en un 14%(17).

GRAFICO N° 4

PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA EN LA DIMENSIÓN ENTORNO O CONFORT



Según los resultados presentados en la Gráfica 4, la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del Servicio de Medicina del Hospital de Huaral en la dimensión entorno o confort, es Media en un 71%(85), Alta en un 18%(22) y Baja en un 11%(13).

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Prueba de la Hipótesis General

Ha: La percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital De Huaral – 2014, es Medio

Ho: La percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital De Huaral – 2014, No es Medio

Ha ≠ Ho

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

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

	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Observadas	23	72	11	120
Esperadas	30	30	30	
(O-E) ²	49	1764	361	
(O-E) ² /E	1,63	58,8	12	

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, el valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado (X_C^2) es de 72,43; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla (X_T^2) de 5,53; como el Chi Cuadrado de Tabla es menor que el Chi Cuadrado Calculado ($X_T^2 < X_C^2$), entonces se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alterna (Ha).

Siendo cierto que: La percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital De Huaral – 2014, es Medio

CAPITULO V: DISCUSIÓN

La percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del Servicio de Medicina del Hospital de Huaral, es Media en un 72%(86), Alta en un 19%(23) y Baja en un 9%(11). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas de las enfermeras, quienes señalan que SIEMPRE La enfermera mantiene desordenado el ambiente donde será atendido, La enfermera se encuentra inadecuadamente arreglada, La enfermera es poco comunicativa durante el procedimiento al que es sometido El personal de enfermería realiza los procedimientos con destreza durante la atención La enfermera mantiene desordenado el ambiente donde será atendido, Cuando descansa; las enfermeras interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos. A VECES. Las enfermeras permiten que Ud. Expresar sus preocupaciones y temores Las enfermeras se dirigen a Ud. con un tono de voz suave, el ambiente donde Ud. permanece se encuentra ordenado y limpio, La enfermera comprende sus limitaciones por su enfermedad Durante su estancia en el hospital Ud. Se siente tranquila por la atención que le brinda la enfermera. Coincidiendo con Galeano y Otros (2010), llegaron a las siguientes conclusiones: “El concepto calidad en el sentido de hacer las cosas bien, o lo mejor posible no es nuevo; sin embargo la filosofía que preside la obtención de la calidad, no se basa en la premisa de la

simple mejora de los productos o servicios que se brindan, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del paciente. Se trata de la consecución del equilibrio entre las necesidades del paciente y los servicios ofrecidos. Por lo que es necesario llevar a cabo un desarrollo permanente de programas de mejoramiento de los cuidados de enfermería que contemplen el conocimiento del problema, la capacidad instalada de recursos y la medida en que las necesidades del paciente son cubiertas. En este sentido, el monitoreo de la satisfacción de los pacientes en cuanto a los cuidados recibidos y la educación continua del personal se transforman en estrategias válidas para asegurar el cumplimiento de objetivos de calidad”. Coincidiendo además con Ponce y Otros (2011), llegaron a las conclusiones; “Las dimensiones de trato personal tienen un alto porcentaje de influencia. La variable satisfacción del usuario tiene relación en el sentido de que ofrece servicios de calidad que repercuten directamente en la satisfacción del usuario. Estudios como el presente permiten explorar las variables que inciden o participan en la calidad de la atención favoreciendo la toma de decisiones y estrategias que permitan modificar y mejorar la calidad de atención. Es importante hacer uso de instrumentos válidos y confiables que permitan reproducirse en otras poblaciones semejantes para dar fuerza a los resultados obtenidos y generalizarlos a poblaciones más amplias. El instrumento de medición de satisfacción del paciente es confiable, se adecua a cualquier nivel educativo y permite la comprensión de las preguntas”.

La percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del Servicio de Medicina del Hospital de Huaral en la dimensión científica-técnica, es Media en un 66%(79), Alta en un 22%(26) y Baja en un 12%(15). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas de las enfermeras, quienes señalan que SIEMPRE La enfermera mantiene desordenado el ambiente donde será atendido, La enfermera se encuentra inadecuadamente arreglada, La enfermera mantiene los ambientes con las ventanas cerradas, La enfermera cuenta con el material adecuado durante la atención. A VECES. Las enfermeras permiten que Ud. Exprese sus preocupaciones y temores Las enfermeras se dirigen a Ud. con un tono de

voz suave La enfermera se dirige a usted con expresiones de prepotencia. La enfermera ignora la privacidad durante la atención Cuando sus familiares lo visitan las enfermeras tienen un trato cordial hacia ellos Siente Ud. confianza cuando la enfermera le administra sus medicamentos. NUNCA Ud. observa que las enfermeras respetan sus costumbres y creencias. Cuando las enfermeras se dirigen a Ud. Lo miran directamente y realizan gestos amables, La enfermera le explica los cuidados que debe tener antes de salir de alta. Las enfermeras solicitan su colaboración al momento que van a realizarle algún procedimiento. Coincidiendo con Morales (2008). Teniendo como resultado el siguiente: Tiempo de espera prolongado, que en el 95% de los casos supera los 30 minutos de tiempo standard. El 58% se quejaron de falta de comodidades. Maltrato en fichaje en un 51%, maltrato en enfermería en 30%. La calidad de la atención médica fue percibida como buena por el 90% de los encuestados. Satisfacción por el trato recibido en un 73% de los encuestados. Percepción de calidad de atención en un 68%. Las fortalezas encontradas fue la accesibilidad (58%) costo (53%) calidad de atención de los médicos (47%). Concluyendo, que la percepción de la calidad de la atención ofrecida en el servicio de consulta externa del Centro de Salud de Villa Candelaria es buena. Sin embargo, el tiempo que deben esperar para ser atendidos por el médico sobrepasa con mucho, el tiempo requerido para servicio de primer nivel urbano que es de 30 minutos. El tiempo de espera refleja la eficiencia y organización del sistema. La percepción de la calidad de la atención está relacionada con los tiempos de espera, las comodidades, las relaciones interpersonales, la accesibilidad y el costo. Encontrando como debilidades los prolongados tiempos de espera, incomodidad de la sala de espera, maltrato en enfermería y fichaje, falta de personal y falta de personal. Coincidiendo además con Arvizu (2009), La satisfacción del paciente es de fundamental importancia como medida de la calidad de la atención porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del paciente, que son asuntos sobre los que éste es la autoridad última. El profesional de enfermería posee características distintivas que lo diferencian de otras profesiones, como son: el trato hacia el paciente, el humanismo, la comunicación asertiva, la

amabilidad. Una mayor participación del personal en trabajos de investigación logrará identificar necesidades y deficiencias susceptibles de corregirse oportunamente, con el firme propósito de servir y ser mejores hasta alcanzar la calidad.

La percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del Servicio de Medicina del Hospital de Huaral en la dimensión interpersonal, es Media en un 68%(82), Alta en un 18%(21) y Baja en un 14%(17). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas de las enfermeras, quienes señalan que SIEMPRE La enfermera es poco comunicativa durante el procedimiento al que es sometido El personal de enfermería realiza los procedimientos con destreza durante la atención La enfermera mantiene desordenado el ambiente donde será atendido, La enfermera se encuentra inadecuadamente arreglada, La enfermera mantiene los ambientes con las ventanas cerradas, La enfermera cuenta con el material adecuado durante la atención. A VECES el ambiente donde Ud. permanece se encuentra ordenado y limpio, La enfermera comprende sus limitaciones por su enfermedad Durante su estancia en el hospital Ud. Se siente tranquila por la atención que le brinda la enfermera Las enfermeras muestran interés y/o se preocupan cuando Ud. se encuentra triste. Las enfermeras permiten que Ud. Exprese sus preocupaciones y temores Las enfermeras se dirigen a Ud. con un tono de voz suave La enfermera se dirige a usted con expresiones de prepotencia. La enfermera ignora la privacidad durante la atención Cuando sus familiares lo visitan las enfermeras tienen un trato cordial hacia ellos Siente Ud. confianza cuando la enfermera le administra sus medicamentos. NUNCA Le satisface la rapidez que tiene la enfermera para atenderlo, Las enfermeras se muestran amables al momento de atenderlos Cuando Ud. realiza una pregunta a la enfermera le contesta con términos sencillos que Ud. pueda entender La enfermera lo saluda antes de atenderlo, La enfermera le explica acerca de los medicamentos que se le van a administrar. Ud. observa que las enfermeras respetan sus costumbres y creencias. Cuando las enfermeras se dirigen a Ud. Lo miran directamente y realizan gestos amables, La enfermera le explica los cuidados que debe tener antes de salir de alta. Las

enfermeras solicitan su colaboración al momento que van a realizarle algún procedimiento. Coincidiendo con HERNÁNDEZ (2010) conclusiones: Los hallazgos determinaron que el cuidado fue la dimensión que predominó en la satisfacción del paciente (Media = 72.78). Los factores individuales edad y escolaridad se relacionaron con la satisfacción del paciente, se encontró asociación positiva entre la edad y la satisfacción del paciente ($r_s = .28, p < .001$), y asociación negativa en la escolaridad y la satisfacción del paciente ($r_s = -.15, p < .005$), respecto al sexo no existe diferencia significativa de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería. Como hallazgo adicional, la edad mostró efecto significativo con la satisfacción del paciente con la atención de enfermería ($t = -3.08, p = .002$). Se recomienda realizar estudios en diferentes grupos poblacionales, incorporando las variables estado civil, ocupación e internamientos previos. Coincidiendo además con Monchón (2013) Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la de más baja ponderación fue la dimensión de elementos tangibles con una brecha de -1,08. Se concluyó que el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo. En todo momento se guardó respeto por los principios de la bioética personalista y los de rigor científico.

La percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del Servicio de Medicina del Hospital de Huaral en la dimensión entorno o confort, es Media en un 71%(85), Alta en un 18%(22) y Baja en un 11%(13). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas de las enfermeras, quienes señalan que SIEMPRE Cuando descansa; las enfermeras interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos, asimismo lo llaman por el número de cama donde se encuentra. A VECES lo saludan al ingresar a su ambiente, se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario, lo llaman por su nombre, muestran preocupación por que se les brinde los alimentos adecuados y a la

hora indicada.. La enfermera lo expone a vista de todos cuando le realiza la administración de medicamentos. NUNCA se preocupan por cuidar su privacidad, Si tiene mucho dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella no lo hace de manera inmediata y no se preocupan facilitarle su descanso. Coincidiendo con Romero (2008) Los hallazgos más significativos de la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es en un 31.67% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad, en gran parte hacia la dimensión interpersonal. Referente a las dimensiones: en la dimensión interpersonal la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera es en un 38.33% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad y en la dimensión del entorno (confort) la percepción del paciente comparte entre lo medianamente desfavorable y lo medianamente favorable un 28.33%, no presentándose en esta dimensión la tendencia a lo negativo. Se evidencia que los pacientes en su mayoría perciben de forma desfavorable la atención que brinda la enfermera, pero se debe resaltar que hay un buen porcentaje que percibe la atención de manera favorable, lo cual hay que reconocer e incentivar para que sea un ejemplo a seguir. Coincidiendo además con Martínez (2005). 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”.

CONCLUSIONES

- La percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del Servicio de Medicina del Hospital de Huaral, es Media. Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas de las enfermeras, quienes señalan que siempre la enfermera mantiene desordenado el ambiente donde será atendido, la enfermera se encuentra inadecuadamente arreglada, la enfermera es poco comunicativa durante el procedimiento al que es sometido, el personal de enfermería realiza los procedimientos con destreza durante la atención, la enfermera mantiene desordenado el ambiente donde será atendido, cuando descansa; las enfermeras interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos. A veces las enfermeras permiten que Ud. exprese sus preocupaciones y temores, las enfermeras se dirigen a Ud. con un tono de voz suave, el ambiente donde Ud. permanece se encuentra ordenado y limpio, la enfermera comprende sus limitaciones por su enfermedad.
- La percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del Servicio de Medicina del Hospital de Huaral en la dimensión científica-técnica, es Media. Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas de las enfermeras, quienes señalan que siempre la enfermera mantiene desordenado el ambiente donde será atendido, la enfermera se encuentra inadecuadamente arreglada, la enfermera mantiene los ambientes con las ventanas cerradas, a veces las enfermeras permiten que Ud. exprese sus preocupaciones y temores, las enfermeras se dirigen a Ud. con un tono de voz suave, la enfermera se dirige a usted con expresiones de prepotencia, la enfermera ignora la privacidad durante la atención, nunca Ud. observa que las enfermeras respetan sus costumbres y creencia, cuando las enfermeras se dirigen a Ud. lo miran directamente y realizan gestos amables, la enfermera le explica los cuidados que debe tener antes de salir de alta.

- La percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del Servicio de Medicina del Hospital de Huaral en la dimensión interpersonal, es Media en un 68%(82), Alta en un 18%(21) y Baja en un 14%(17). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas de las enfermeras, quienes señalan que siempre la enfermera es poco comunicativa durante el procedimiento al que es sometido, el personal de enfermería realiza los procedimientos con destreza durante la atención, la enfermera mantiene desordenado el ambiente donde será atendido, a veces el ambiente donde Ud. permanece se encuentra ordenado y limpio, la enfermera comprende sus limitaciones por su enfermedad, durante su estancia en el hospital Ud. se siente tranquila por la atención que le brinda la enfermera, las enfermeras muestran interés y/o se preocupan cuando Ud. se encuentra triste, nunca le satisface la rapidez que tiene la enfermera para atenderlo, las enfermeras se muestran amables al momento de atenderlos cuando Ud. realiza una pregunta a la enfermera le contesta con términos sencillos que Ud. pueda entender atención de enfermería.
- La percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del Servicio de Medicina del Hospital de Huaral en la dimensión entorno o confort, es Media. Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas de las enfermeras, quienes señalan que siempre cuando descansa; las enfermeras interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos, a veces lo saludan al ingresar a su ambiente, se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario, lo llaman por su nombre, muestran preocupación por que se les brinde los alimentos adecuados y a la hora indicada. Nunca se preocupan por cuidar su privacidad, Si tiene mucho dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella no lo hace de manera inmediata.

RECOMENDACIONES

- Promover que el Servicio de Medicina del Hospital de Huaral elabore o diseñe estrategias orientadas a reflexionar y/o capacitar al personal de enfermería, sobre el trato y/o satisfacción al usuario, para que pueda contribuir a mejorar la percepción en la calidad de atención que brinda al usuario.
- Realizar estudios sobre las relaciones interpersonales y formas de comunicación más efectivas para el trato con los pacientes, orientado a mejorar la calidad de atención al paciente.
- Elaborar guías de procedimientos orientados a mejorar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería del Servicio de Medicina en la dimensión científica-técnica.
- Realizar estudios similares al presente, utilizando enfoques cualitativos para poder profundizar más en el tema.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Demings, Edwards. Principios elementales del control de la calidad. 1982.
2. Donabedian, Avedis. Calidad en la Atención. EEUU. 1996
3. Ibid., p. 97
4. Velandia Mora, Ana Luisa, Sanchez H,B. Peña B. Venegas C. El arte en la ciencia del cuidado. Bogota. Edit. Guadalupe. 2006
5. THE "PROBLEM SOLVED" IN RE WRIGHT AND IN RE DILLON. Chris P. Konkol. Disponible en:
http://www.ipmall.org/hosted_resources/IDEA/31_IDEA/31_IDEA_131_Konkol.pdf
6. Piccard. Citado por Mercado, Carmen. Cuidado humano: corazón de la enfermería. Revista Impulso, Junio 1998. p. 25
7. Nieto y Cols. Valoración de las necesidades y expectativa de los pacientes respecto a enfermería. Revista de enfermería clínica, noviembre 1998, Volumen 8, Nº 6. Editorial DOYMA.
8. 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
9. 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.
10. Demings, Edwards. Op.cit., p. 82.
11. MINSAL. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Resolución Ministerial. Lima – Perú. Editorial. Ministerio de Salud. 2001
12. OMS (1983). Calidad de Atención. México. Editorial Manual Moderno S.A
13. Sierra Herrera, María Teresa " Percepción del cuidado de enfermería en diferentes instituciones hospitalarias de la ciudad de Bogotá: clínica country, hospital materno infantil en junio del 2006 en Bogotá.

14. VELÁSQUEZ Leora y Sotelo (2006) Calidad de atención en el instituto nacional de neurología
15. Bautista r; Luz Marina Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados en el servicio de especialidades médicas empresa social del estado francisco de Paula "en agosto de 2005 en Colombia.
16. Montero Duthil, Débora, Ferrero Codesal, Ma Angeles. Calidad Percibida de los Cuidados de Enfermería en el Paciente de Cirugía Vascular" [Tesis de Licenciatura] Hospital Universitario Doce de Octubre. Madrid. 2005
17. Pillancarl Leyton, Paz Giovanna. Percepciones y expectativas del usuario externo del Centro de Salud Familiar Niebla. [tesis de licenciatura] UACH-FM-EE. Barcelona. 2003
18. Caugiore Ivan, Díaz Javier. Satisfacción del Usuario del Área de Hospitalización de los Hospitales del Tercer Nivel. Mérida Venezuela. 1999
19. TIMANA Yunque Liliana Z. Percepción de la calidad de atención del paciente del servicio de emergencia del hospital nacional Daniel Alcides Carrión – callao .Perú en marzo del 2006, en Lima –Perú
20. Demings, Edwards. Op.cit., p. 82.
21. MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Resolución Ministerial. Lima – Perú. Editorial. Ministerio de Salud. 2001
22. OMS (1983). Calidad de Atención. México. Editorial Manual Moderno S.A
23. Varo, Jaime. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios.- Madrid. Ed. Díaz de Santos. 1984. p 4
24. 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
25. Donabedian, Avedis. Op.cit.,p. 98
26. Zeithalm V, A. Calidad Total en la Gestión de Servicios. Chile. 2004
27. Colegio de enfermeros del Perú

28. Marriner Tomey, A. Modelo y Teorías de Enfermería, 2003. Pág. 439 – 460
29. Ibid., p.69 – 85
30. Deutsch M, Krauss R. Teorías en psicología social. 1972 Pág.166
31. Marriner Tomey, A. Op.cit.,p.446
32. Arroyo De Cordero, Graciela “Humanismo en Enfermería” Rev. Enfermería IMSS. 2000 No 8. Vol. (2) pp.62
33. Tomey Marriner. Modelos y Teorías de Enfermería Capitulo “El Arte de Ayuda de la Enfermería” Editorial Mosby/Doyma 3ª edición. México 1994.
34. Leninger Madeleine. Cuidados Culturales de la Diversidad y la Universalidad. Citada por Alice Welch, Judith Alexander y Deborah A. Dougherty. En MARRINER Tomey, Ann y RAILE A. Martha. Modelos y Teorías de Enfermería, 1999. Pág. 444
35. THE "PROBLEM SOLVED" IN RE WRIGHT AND IN RE DILLON. Chris P. Konkol. Disponible en:
http://www.ipmall.org/hosted_resources/IDEA/31_IDEA/31_IDEA_131_Konkol.pdf
36. Kaoru Ishikawa. Teoría de Calidad. Disponible en:
http://www.wikilearning.com/curso_gratis/teorias_de_calidad-aportaciones_de_kaoru_ishikawa/11500-10
37. Kaoru Ishikawa. Filosofía de la Calidad. Disponible en:
<http://www.mitecnologico.com/Main/FilosofiaDeKaorulshikawa>
38. 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>
39. Ministerio De Salud. Manual de Relaciones Interpersonales Proyecto Salud Y Nutrición Básica.1996
40. Ariza C. "Es posible humanizar la atención de Enfermería al paciente en estado crítico". Actual Enfer. 1998; 1(4)

ANEXOS



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

ANEXO 1

Instrumento

Estimada(o) Señor (a):

El presente instrumento es de carácter anónimo, tiene como objetivo conocer la percepción que tiene usted acerca de la calidad de atención que les brindan las enfermeras del servicio de hospitalización. Por ello se pide a usted responda los siguientes enunciados con veracidad.

Datos generales:

Edad:años

Género: Femenino ()
Masculino ()

Estado civil: Soltero () Conviviente ()
Viudo () Casado ()
Divorciado () Separado ()

Grado de instrucción: Primaria C () Primaria I ()
Secundaria C () Secundaria I ()
Superior C () Superior I ()
Analfabeto ()

Condición laboral: Independiente () Dependiente ()
Ama de casa () Su casa ()

Datos Específicos:

A continuación se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque.

Siempre = 1

Nunca = 2

A veces = 3

Calidad de Atención	1	2	3
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las enfermeras lo saludan al ingresar a su ambiente 2. Las enfermeras se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario 3. Las enfermeras lo llaman a Ud. por su nombre 4. Las enfermeras lo llaman a Ud. Por el número de cama donde se encuentra 5. Observa Ud. que las enfermeras se preocupan por cuidar su privacidad 6. Si usted tiene mucho dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata 7. La enfermera lo expone a vista de todos cuando le realiza la administración de medicamentos 8. Cuando Ud. descansa; las enfermeras interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos 9. Observa que las enfermeras se preocupan por qué Ud. descanse 10. Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras se preocupan por disminuirlo y facilitarle su descanso. 11. Las enfermeras muestran preocupación por que se les brinde los alimentos adecuados y a la hora indicada 12. Las enfermeras muestran preocupación por administrarle sus medicamentos adecuadamente y a la hora indicada. 13. El ambiente donde Ud. permanece se encuentra ordenado y limpio 14. La enfermera comprende sus limitaciones por su enfermedad 15. Le satisface la rapidez que tiene la enfermera para atenderlo 16. Durante su estancia en el hospital Ud. Se siente tranquila por la atención que le brinda la enfermera 17. Las enfermeras muestran interés y/o se preocupan cuando Ud. se encuentra triste. 18. Las enfermeras se muestran amables al momento de atenderlos 19. Las enfermeras permiten que Ud. Exprese sus preocupaciones y temores 20. Cuando Ud. realiza una pregunta a la enfermera le contesta con términos sencillos que Ud. pueda entender 21. Las enfermeras se dirigen a Ud. con un tono de voz suave 22. Cuando sus familiares lo visitan las enfermeras tienen un trato cordial hacia ellos 23. La enfermera le explica acerca de los medicamentos que se le van a administrar 24. Si usted no entendió lo explicado y le pide a la enfermera que 			

<p>se lo repita nuevamente lo realiza</p> <p>25. Siente Ud. confianza cuando la enfermera le administra sus medicamentos</p> <p>26. Ud. observa que las enfermeras respetan sus costumbres y creencias</p> <p>27. Cuando las enfermeras se dirigen a Ud. Lo miran directamente y realizan gestos amables</p> <p>28. La enfermera le explica los cuidados que debe tener antes de salir de alta</p> <p>29. Las enfermeras solicitan su colaboración al momento que van a realizarle algún procedimiento</p> <p>30. La enfermera es poco comunicativa durante el procedimiento al que es sometido</p> <p>31. El personal de enfermería realiza los procedimientos con destreza durante la atención</p> <p>32. La enfermera mantiene desordenado el ambiente donde será atendido</p> <p>33. La enfermera lo saluda antes de atenderlo</p> <p>34. La enfermera se encuentra inadecuadamente arreglada</p> <p>35. La enfermera se dirige a usted con expresiones de prepotencia</p> <p>36. La enfermera ignora la privacidad durante la atención</p> <p>37. La enfermera mantiene los ambientes con las ventanas cerradas</p> <p>38. La enfermera cuenta con el material adecuado durante la atención.</p>			
---	--	--	--

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Percepción que tienen los pacientes hospitalizados acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de Medicina en el Hospital de Huaral 2014”

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES
<p>Problema general ¿Cuál es la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras en el servicio de hospitalización del Hospital De Huaral -2014?</p>	<p>Objetivo general Determinar la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras en el servicio de hospitalización del Hospital De Huaral -2014</p> <p>Objetivos específicos Identificar la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de hospitalización en la dimensión Técnico-Científico</p> <p>Identificar la percepción que tienen los pacientes hospitalizados acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de hospitalización en la dimensión interpersonal</p> <p>Identificar la percepción que tienen los pacientes hospitalizados acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras del servicio de hospitalización en la dimensión Entorno o Confort</p>	<p>Variable Independiente percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención que brindan las enfermeras</p>

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Percepción de la calidad de atención de la enfermera	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico-Científico ▪ Interpersonal ▪ Entorno o Confort 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidad y destreza para ofrecer cuidados de enfermería. ▪ Dominio de conocimientos teóricos sobre el cuidado. ▪ Dominio de conocimientos científico que deberá poseer la enfermera en su labor diaria. ▪ Administración adecuada de medicamentos.(pre-intra-post procedimiento) ▪ Control adecuado de signos vitales. ▪ Saluda y llama por su nombre. ▪ Trato cortés y amable con el paciente. ▪ Respeto a la intimidad del paciente. ▪ Dedicar tiempo para escuchar al paciente. ▪ Está pendiente de las necesidades del paciente. ▪ Trabajar con sencillez y humildad. ▪ Aclarar la duda de los pacientes. ▪ Preocupación por su mejoría ▪ Apoyo espiritual ▪ Brindar comodidades para el descanso del paciente. ▪ Aseo del paciente. ▪ Orden y limpieza de la habitación. ▪ Ventilación e iluminación adecuada ▪ Brindar información al alta del paciente