



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

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO(a) SEGÚN
OPINIÓN DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE
HOSPITALIZACIÓN II DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE
HUARAL- 2015”**

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

BACHILLER: ORTIZ ORTIZ, VICTOR HUGO

LIMA - PERÚ

2016

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO(a) SEGÚN OPINIÓN
DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN II
DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL- 2015**

DEDICATORIA

Dedico a dios, a mis padres y mis profesores por el apoyo brindado durante el tiempo de mis estudios, por la dedicación que nos brindan y el entusiasmo que me transmiten.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mis padres ´por brindarme su apoyo, cariño y esfuerzo para poder realizar esta investigación.

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la calidad de atención de enfermería según opinión de satisfacción de los pacientes en el servicio de hospitalización del Hospital de Huaral 2015. Fue un estudio No experimental – transversal porque la investigación se dará en un determinado tiempo. La muestra fueron 55 pacientes que asisten al Hospital de Huaral, obteniendo como resultado que según desde la opinión de los pacientes del Hospital de Huaral observamos que un 65% califica, la calidad de servicio regular de la atención de la enfermera, 15% bueno y 20% malo, se puede inferir que las opiniones están divididas y que el porcentaje del 65% puede ser una oportunidad para mejorar la calidad de atención. Entre sus principales conclusiones tenemos: que existe un 70% de calidad de servicio del enfermero regular, esto se debe a que existe una resistencia de confiabilidad del paciente a enfermero asimismo se observa un 25% bueno y 5% malo, se sigue con la inferencia que existe opiniones divididas.

Palabras clave: Calidad de atención, calidad de servicio, empatía.

ABSTRAC

The aim of the study was to determine the quality of nursing care in the opinion of patient satisfaction in hospital service Hospital Huaral 2015. Fue a non-experimental study - cross because research will occur in a given time. The sample consisted of 55 patients attending the Hospital of Huaral, resulting in which, according from the opinion of patients in the Hospital of Huaral observed that 65% rate, the quality of regular care nurse, 15% good and 20% bad, we can infer that the opinions are divided and that the percentage of 65% may be an opportunity to improve the quality of care its main conclusions are: that there is a 70% service quality regular nurse, this is because there is a resistance reliability nurse patient also 25% good, and 5% bad, it follows with the inference that there is divided opinion is observed.

Keywords: Quality of care, quality of service, empathy.

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	5
1.3. Objetivos de la investigación	
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación de la Investigación	6
CAPITULOII: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	8
2.2. Base teórica	18
2.3. Definición de términos	33
2.4. Hipótesis	35
2.5. Variables	36
2.5.1. Definición conceptual de la variable	36
2.5.2. Operacionalización de la variable	37
CAPITULOIII: METODOLOGIA	
3.1. Tipo y nivel de investigación	37
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	39
3.3. Población y muestra	39
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	43

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	43
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	45
CAPÍTULO V: DISCUSION	49
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	
Matriz	
Instrumento	

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se realiza con el propósito de conocer por fuentes directas y confiables los problemas que ocasionan la insatisfacción de los pacientes hospitalizado en relación al cuidado que reciben por parte de los enfermeros que realizan el ejercicio de sus funciones en el servicio de hospitalización II del Hospital San Juan Bautista de Huaral.

El desarrollo del proyecto está basado en acciones y resultados que se observan en muchos hospitales de nuestro país, donde la población en su mayoría son migrantes de zonas andinas de nuestra región, por lo que tienen diferente cultura, éstos pacientes cuando pasan a ser hospitalizados muchas veces no sienten que sus necesidades sean satisfechos por la atención que reciben por parte del enfermero(a), se busca en esta investigación plantear alternativas que puedan cambiar el comportamiento del enfermero(a), cambiar la imagen que se tiene por el maltrato que sufren los pacientes, tanto moralmente como físicamente en el Hospital de Huaral, se busca que aporten información actualizada a los departamentos de enfermería para que se tomen en cuenta dichos problemas con el único objetivo de mejorar el cuidado de calidad al paciente.

El estudio se desarrolla basado en tesis de investigación que fueron desarrollados en la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, y otras como libros virtuales, boletines de información, revistas, periódicos, fuentes de las cuales se extrajo puntos importantes que ayudan a sustentar mi redacción en la presente tesis.

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.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad de atención que reciben los pacientes que se encuentran en una unidad de hospitalización de países desarrollados donde la tecnología es la herramienta fundamental para la atención de los pacientes, pues buscan que brindar un cuidado domiciliario, países como estados unidos, Italia, España, países que ofrecen trabajo a profesionales de enfermería capacitados en cuidados a pacientes geriátricos, hacen que la calidad de vida de pacientes hospitalizados sea mucho mejor, muy aparte, que son países donde el alimento del día son embolsados por lo cual priorizan en invertir en el área de salud, educación y seguridad por considerar que son los pilares para el desarrollo de una nación.

Para Mira y Aranaz“la metodologíamás recomendable para medir la calidad, es la que combina técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa así como el empleo de instrumentos que contengan elementos que faciliten la evaluación de las percepciones de los pacientes

con la experiencia sobre si determinados hechos de buena práctica se han dado. Los investigadores de éste ámbito de conocimiento han avanzado en el diseño de instrumentos de medida de la satisfacción para evaluar la calidad de los servicios, apareciendo diversos test, que con el tiempo se han difundido en diversas áreas, incluso en el ámbito hospitalario”.

La Calidad de atención que ofrece el profesional de enfermería en los ambientes internos de un hospital siempre van a ser la imagen que se va a impregnar en la mente de cada usuario, dándoles seguridad por lo cual el servicio que se ofrece al paciente debe ser eficaz, sin embargo con el transcurrir de los años nuestra realidad es otra en cada hospital, con cada usuario, siempre se encontrara la insatisfacción del paciente, y el servicio de hospitalización II del Hospital San Juan Bautista de Huaral no es la excepción, con el ingreso de tecnologías mediante la globalización se busca corregir este problema que se presenta en muchos de nuestros hospitales, esto sumado al mal funcionamiento con que se encuentran los recursos hospitalarios, y la mala distribución de los recursos financieros ocasionan que el servicio que se ofrece no llegan a satisfacer las necesidades que sufre el paciente y la familia, pues son las opiniones y voz de dichos individuos los que se hacen presente en cada centro hospitalario y son los que pueden lograr el cambio en los profesionales si fuesen escuchados en su momento, a esto se suma también que la falta de investigaciones en nuestro país no permite ciertamente encontrar cuales serían exactamente los factores para que el personal de enfermería desarrolle un cuidado ineficiente en el ejercicio de su profesión ,pues no necesariamente el enfermero debe dedicarse al cuidado de la salud del paciente, sino que el enfermero como ser humano también necesita ser evaluado para conocer o descartar problemas de estrés laboral en dichos trabajadores. Motivos que podrían estar causando el déficit de calidad de servicio a los pacientes.

“Para poder calificar y diferenciar a la enfermera no sólo depende de su educación recibida sino del trato e interés por el paciente como persona. Pues el paciente es el único quien sabrá si sus necesidades han sido satisfechas o no y a raíz de esto el descubrirá sus expectativas y percepciones, las cuales dependerán de factores externos (experiencias visuales, auditivas, táctiles, nivel socio-económico).factores internos (condiciones culturales y nivel de conocimiento) y características personales”.

Durante el desarrollo del ejercicio profesional se observa que la atención del enfermero (o), se centra básicamente en la parte asistencial física y administración efectiva del tratamiento en sus diferentes patologías, descuidándose la parte educativa y psicológica que se debe impartir a todos los pacientes que se encuentran en tratamiento y recuperación. La observación en cuanto al grado de satisfacción que refieren los pacientes atendidos en el servicio de hospitalización, ha motivado a realizar la presente investigación para determinar cuál es la Calidad de atención del Enfermero(a) según opinión de los pacientes hospitalizados en el Hospital San Juan Bautista de Huaral formulándose como problema.

“Algunos pacientes no diferencian con claridad cuál era la función que desempeña el profesional de enfermería, así mismo las características hospitalarias influyen en la opinión de éste sobre la calidad de atención prestada. Se intenta definir a la enfermera como una profesional dirigida a satisfacer las necesidades del “Ser Humano”, en la salud y enfermedad.

Conceptuando al paciente como un todo funcional que tiene necesidades físicas, emocionales, psicológicas, intelectuales, sociales y espirituales”.

La misión que tiene todo profesional de salud es proporcionar cuidados de salud a la población; por lo cual se exige al profesional de enfermería una atención de calidad fundada en una sólida base de conocimientos

científicos y habilidades, mediante la aplicación de juicios y razonamientos acertados basados en valores claros demostrando responsabilidad en el desarrollo de sus funciones.

La enseñanza del paciente y sus familiares sobre los múltiples aspectos de los diferentes tratamientos y requiere valoraciones e intervenciones de enfermería eficientes, la enfermera debe motivar al paciente y su familia para que formen parte de la planificación de la atención y su realización, y de esta forma promover en forma efectiva el autocuidado del paciente frente al tratamiento de su enfermedad.

Por lo cual después de tanto pensar llego a la conclusión de plantear este problema en el servicio del Hospital San Juan Bautista de Huaral.

El Hospital de San Juan Bautista de Huaral atiende a una población aproximada de 62394 personas procedentes de los diversos centros poblados como son Querencia, Trébol, Túpac Amaru, Cabuyal, Huerta Margaret, Jecuan, Centenario, Lumbra, Cuyo y poblaciones de la serranía de Huaral, también ofrece la atención de una población flotante cercana a las 3, 119 personas del distrito de Chancay, Aucallama y Santa Rosa.

Al ser un hospital de nivel II, cuenta con un centro de hospitalización que alberga a los pacientes que necesitan atención en su mayoría quirúrgicas patologías crónicas de mediana complejidad; Este departamento de hospitalización II, está conformado por los servicios de cirugía, medicina, pediatra, traumatología, contando con un staff de 29 médicos. Especialistas, 10 anesthesiólogos, 8 enfermeras y 12 técnicos en enfermería.

En la provincia de Huaral Los individuos que van a consulta y se hospitalizan para estudios o en algunas casos terminan posteriormente en realizarse algún tipo de procedimiento quirúrgico por su enfermedad, en su mayoría suelen presentar rasgos de preocupaciones las cuales son; no saber cómo será su estadía en el servicio, si ocurrirá alguna complicación,

si se les permitirá ver a sus familiares, si hubiese que operarse qué médico realizará la operación, el enfermero será bueno o malo, estos pacientes cuando son hospitalizados se preocupan por la atención que recibirán de todo los profesionales, sin embargo cuando se retiran del servicio ya recuperado siempre tendrán en su tema de conversación al personaje clásico, el enfermero, pues es el profesional de enfermería el que más tiempo pasa con el paciente, estos pacientes se preguntan cada mañana si recibirán sus medicinas a la hora, como será el ambiente, que enfermero estará de turno, sin embargo poco o nada se hace por tomar en cuenta el lado emocional del paciente que por varios presentan preocupaciones, que en muchas oportunidades no favorece en nada a la intervención del paciente, estas son las condiciones en las cuales es importante que la atención del enfermero sea de calidad para disipar el miedo que preocupa al paciente lo cual no ayudará en su recuperación. Solo así el enfermero será calificado como un profesional que brinda calidad de atención y por consiguiente la población disminuirá su miedo al momento de ingresar para realizarse algún tipo de procedimiento en el Hospital de Huaral.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la calidad de atención de enfermería según opinión de satisfacción de los pacientes en el servicio de hospitalización II del Hospital de Huaral, 2015?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Determinar la calidad de atención de enfermería según opinión de satisfacción de los pacientes en el servicio de Hospitalización II en el Hospital San Juan Bautista de Huaral – 2015.

1.3.2 Objetivo Específico

- Identificar la calidad de servicio del enfermero(a) en la dimensión de confiabilidad, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Hospitalización II en el Hospital San Juan Bautista de Huaral - 2015.
- Identificar la calidad de los cuidados del enfermero en la dimensión de la capacidad de respuesta, relacionado con la satisfacción de sus necesidades del paciente hospitalizado en el servicio de Hospitalización II en el Hospital San Juan Bautista de Huaral - 2015.
- Determinar la calidad de ejercicio laboral del enfermero(a) y su influencia en la dimensión de empatía del paciente hospitalizado en el servicio de Hospitalización II en el Hospital San Juan Bautista de Huaral - 2015.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Para aceptar el término Calidad en la Atención de Salud requiere una explicación de las diferentes dimensiones y los ejes fundamentales desde donde se puede reconocer la calidad de un sistema de salud. Esto implica reconocer que en lugar de un problema teórico, uno se enfrenta con el paradigma de distinguir que la calidad es parte de un ineludible compromiso profesional, el de poner a disposición de los que deben tomar decisiones un marco de acción para lograr la excelencia y mejorar la Calidad de Atención en Salud. Debido al proceso de globalización que vive el mundo y los constantes acontecimientos que se suscitan en las entidades que brindan servicios de salud, es importante que el enfermero como uno de sus miembros tenga un manejo adecuado del paciente, considerando que las relaciones interpersonales con el paciente deben ser oportunas, continuas, dinámicas y libres de riesgo; así todo lo que el

paciente perciba lo expresara y permitirá de esta manera medir la calidad de atención que brinda el enfermero(a) en el Hospital San Juan Bautista de Huaral.

El trabajo de investigación será realizado en el Hospital San Juan Bautista de Huaral en el año 2015, por lo que a través de nuestra práctica profesional hemos podido apreciar una evidente falta de Calidad en los cuidados de enfermería que se le ofrece a los pacientes que se encuentran hospitalizados en dicha unidad de servicio, por tal motivo se recomienda mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales entre el personal y pacientes para brindar una mayor confiabilidad al enfermo.

Se realizará el proyecto de investigación, porque se pretende lograr en el paciente Hospitalizado una adecuada atención de enfermería con calidad y eficiencia, lograr una disminución de estrés en el paciente, y tener una mejor visión de la calidad de atención que se brinda en el Hospital San Juan Bautista De Huaral.

El proyecto está orientado a proporcionar información actualizada al personal directivo de la institución, así como al departamento de enfermería y al servicio de medicina a fin de que se puedan formular estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención mediante talleres y/o cursos de actualización, dirigidos al personal de enfermería.

La capacitación al personal que brinda la atención directa debe ser constante y eficiente, de esta manera se asegura una satisfacción del servicio recibido y su retorno será más aceptable, el proceso de globalización que enmarca esta nueva historia en el que se está viviendo pone como una exigencia laboral brindar una atención de calidad al paciente que acude a recibir servicios de salud.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Blanca Esthela Reyes Gómez. “Satisfacción de la Atención en la Consulta General a Usuarios Mayores de 15 años, Centro de Salud Flor Del Campo, Tegucigalpa, Honduras”. En el año 2004, *Se realizó un estudio de tipo descriptivo de corte trasversal estuvo constituida por 60 usuarios seleccionados la técnica utilizada un instrumento tipo entrevista que se le aplico a los usuarios entrevistados.*

Posteriormente se procedió a analizar los datos obtenidos y fueron procesados mediante el método computarizado de EPI-INFO 6. este estudio tuvo como Objetivo: determinar la satisfacción por la atención brindada en la consulta general en el Centro de Salud flor del Campo Municipio del Distrito Central, Honduras. , llegando a la siguiente conclusión:

En relación con las características sociodemográficas de los (as) usuarios que asistieron a consulta general al Centro de Salud Flor

del Campo, Tegucigalpa, la mayoría de ellos fueron personas jóvenes entre los 15 y 24 años, predominando el sexo femenino y con un nivel de escolaridad de secundaria incompleta, uno de los aspectos más relevantes que se analizaron en el presente estudio para evaluar la satisfacción de los usuarios con la atención brindada durante la consulta general en el centro de salud mencionado fue el tiempo de espera y la duración de contacto en el proceso de atención, reflejando que en archivo esperaron más de media hora y en clínica hora y media, sin embargo la duración del tiempo de contacto fue menos en archivo que en clínica y cabe destacar que el tiempo de contacto con el médico fue un promedio de 10 minutos.

El nivel de satisfacción por la atención brindada en cada uno de los contactos en el Centro de Salud mencionado, expresaron haberse sentido satisfechos en orden de prioridad, en farmacia todos expresaron que la atención brindada fue adecuada permitiendo un alto grado de satisfacción; en segundo orden resultó ser la Clínica, seguido por la preclínica; el lugar donde menos satisfacción percibieron por la atención brindada fue en Archivo.

***Misael Buitrago Gonzáles.*” Satisfacción de los Clientes con Los Servicios Hospitalario en el Área de Mayagüez Puerto Rico”. En el año (2007) se seleccionó una muestra de conveniente de 51 participantes El instrumento para la colección de datos utilizado es el thekeyQualityCharacteristicsAssessmentforHospitals, y el objetivo: es para determinar el grado de satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en un hospital del Área de Mayagüez. Se formularon las siguientes hipótesis: 1) Existe diferencia en la satisfacción de los clientes y la forma como el personal del hospital los trata,2)A nivel general, las facilidades del**

hospital influyen en el grado de satisfacción de los clientes y 3) A mayor comunicación, mayor grado de satisfacción de los clientes.

Conclusiones: los resultados obtenidos, reflejan la satisfacción de los clientes, conforme a los ocho factores del instrumento utilizado. En general se identificó que las mujeres con 65 años o más y los hombres entre 54 y 65 años tienden a estar más satisfechos que aquellos de menor edad. Las mujeres son más perceptivas de un conjunto de factores propuesto para medir la satisfacción.

En general se concluye que los participantes del estudio se encontraban satisfechos con el trato del personal del hospital, con las facilidades del hospital y en cierta medida con la comunicación ya que no se encontraron diferencias significativas entre las variables del estudio.

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Moreno C. (2007). "Calidad de la atención recibida en el Consultorio de imagenología en la Clínica Pablo Bermúdez, Essalud".

Objetivo:

Evaluar la calidad del servicio a través del grado de satisfacción del usuario externo e identificar oportunidades de mejora en función de los mayores niveles de insatisfacción para el usuario externo.

Diseño:

Descriptivo simple.

Muestra y Localización:

200 mujeres pacientes de la Clínica Pablo Bermúdez

Instrumentos:

Un formulario tipo encuesta.

Resultados:

Que puede deberse a muchas razones entre ellas a la sobredemanda que hace deficiente la oferta del servicio.

“La atención que se ofrece en una clínica es más directa entre paciente y enfermero por lo que la oferta es más alta, a diferencia de años anteriores”.

Los resultados encontrados en esta tesis ayudaron en el desarrollo de mi trabajo para poder identificar factores que se estuvieron obviando en la opinión desfavorable que tienen los pacientes con respecto a la atención del enfermero, pues es en los consultorios el lugar donde el paciente llega alguna vez a recibir atención pudiendo percibir la calidad de atención que recibirán si quedan hospitalizados.

Jamanca M, Morales M. (2006).”Calidad de atención en Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional Materno Perinatal 2006-Lima”.

Objetivo:

Fue determinar la calidad de atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional Perinatal.

Diseño:

Descriptivo, corte transversal, correlacional.

Muestra y Localización:

La muestra fue de 300 madres.

Instrumentos:

La encuesta y el Cuestionario.

Resultados:

3/4 del personal de enfermería se identifican con la institución, conocen su misión, se sienten motivadas a realizar trabajo con calidad, pero hay insuficiente personal para la atención, no existe.

Este trabajo aporta en el desarrollo de mi tesis por que los pacientes que se complican en el desarrollo de su patología durante su estadía en el servicio de hospitalización, requieren una asistencia más supervisada y monitoreada a cada segundo por lo que muchas veces el servicio que se da es más tedioso y estresante provocando algunos cambios de respuesta del enfermero(a), la familia muchas veces opina que en este lugar no existen personal suficiente para brindar la atención. Por lo cual fallecen sus familiares.

Tarazona. R. (2007). "Percepción de la calidad de atención de salud sexual y reproductiva en adolescentes del Hospital de San Juan de Lurigancho de octubre a diciembre 2007".

Objetivo:

Determinar la percepción de calidad de atención de las adolescentes en los consultorios de salud sexual y reproductiva y establecer la relación entre las características de las adolescentes.

Diseño:

Descriptivo de corte transversal, retrospectivo.

Muestra y Localización:

La muestra fue de 100 usuarias adolescentes del hospital san Juan de Lurigancho.

Instrumentos:

La encuesta y la Escala de Lickert modificada.

Resultados:

de acuerdo al método de SERVQUAL, las dimensiones con mayor nivel de insatisfacción fueron confiabilidad y capacidad de respuesta, que encierra la habilidad para ejecutar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa, la disposición para ayudar a las adolescentes y para prestarles un servicio rápido, el consultorio con mayor nivel de insatisfacción fue el CPN— Ginecología y el de mayor nivel insatisfacción el de planificación familiar, los adolescentes consideran la atención y horario diferencial, las adolescentes con menor grado de instrucción presentan menor grado de insatisfacción, las adolescentes con mayor número de gestaciones presentan mayor expectativa de calidad de atención.

Esta tesis ayudo a esclarecer conceptos ignorados en el desarrollo del tema, pues es importante reconocer que los usuarios adolescentes son los afectados con frecuencia porque no se atreven a brindar su sugerencia u opinión sobre el tipo de atención que reciben en el hospital. Muchas veces porque desconocen sus propios derechos.

Quispe A. (2008). "Opinión que tiene los pacientes del Servicio de Medicina General sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza".

Objetivo

Determinar la opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería y como objetivos específicos: en las dimensiones; técnico, interpersonal y de confort.

Diseño:

Descriptivo simple de corte transversal.

Muestra y Localización:

La población fue de 255 pacientes hospitalizados en los ambientes de medicina general.

Instrumentos:

Se utilizó un formulario tipo escala de Lickert y la entrevista.

Resultados

Los hallazgos más significativos fueron que la opinión de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería es en su mayoría medianamente favorable tanto en la dimensión técnica, interpersonal y de confort de la calidad.

La sobrepoblación existente muchas veces hace que la atención pierda su calidez, son en los servicios de medicina donde los pacientes están orientados y logran detectar la mala praxis del enfermero(a), muchas veces la opinión que se encuentra es la falta de comunicación del enfermero(a) al paciente.

Timaná L. (2006).”Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2006”.

Objetivo:

Analizar y recoger la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención que recibe en el servicio de emergencia con relación a la estructura, proceso y resultados.

Diseño:

Analítico tipo explicativo, prospectivo de corte transversal.

Muestra y Localización:

La población fue de 314 usuarios.

Instrumentos:

La encuesta y un cuestionario.

Resultados:

La percepción de los usuarios sobre estructura del servicio de emergencia del HNDAC, es de regular calidad, sobre calidez del servicio es de regular calidad. Los usuarios perciben la capacidad de respuesta del servicio como de mala calidad, pero después de recibir el servicio refieren sentirse mejor. La percepción de la calidad de la atención global de los usuarios, está relacionada con la estructura del servicio de emergencia, con la capacidad de respuesta y la calidez del servicio ofrecido así como con los resultados de la atención.

El trabajo me ayudo para tomar en cuenta que el ambiente seguro ayudara emocionalmente al profesional para brindar calidad en el

desarrollo de sus funciones, es importante tener en cuenta que un ambiente seguro ofrecerá calidad de vida.

Vicuña M. (2005). "Evaluación del nivel de satisfacción sobre la calidad del servicio en usuarios hospitalizados y su familiar acompañante en el servicio de obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unánue".

Objetivo:

Obtener la aprobación de su satisfacción en la atención del servicio de obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue".

Diseño:

Descriptivo transversal

Muestra y Localización:

Con 66 pacientes de hospitalización y 34 acompañantes del servicio de obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Instrumentos:

Encuesta y cuestionario

Resultados:

Percibieron altos niveles de satisfacción por la atención a la paciente (86.6% pacientes y 72.4% familiares). El motivo de sustento de satisfacción más frecuente señalado fue la calidez en la atención (84.5% pacientes vs 47.7% de acompañantes), (92.5% de usuarios con quejas). Elementos tangibles: Insuficiencia de camas para recibir a las pacientes (34.9) y ausencia de cambio de ropa en forma diaria (37%). En el eje de capacidad de respuesta, demora del paciente para atender a los pedidos.

La presente tesis apoyo en el desarrollo de mi proyecto ya que se pudo analizar la importancia que tiene la calidez de la atención que ofrece el enfermero es fundamental en la recuperación físico y emocional del paciente.

Romero L. (2008). "Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – 2008".

Objetivo:

Determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en las dimensiones interpersonales y de entorno.

Diseño:

Aplicativo, tipo cualitativo, Método descriptivo de corte transversal.

Muestra y Localización:

Muestreo aleatorio simple conformado por 60 pacientes

Instrumentos:

Formulario tipo cuestionario y tipo escala de Likert modificada y se utilizó la entrevista.

Resultados:

Las opiniones de la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el enfermero fueron en un 37- 61% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad, relacionado en gran parte hacia la dimensión interpersonal. Un 38.33% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad, y lo medianamente favorable un 28.33%, no representándose en esta dimensión la tendencia a lo negativo.

La tesis que se analiza ayuda en confirmar lo que mi trabajo explica, la percepción del paciente frente a la atención que brinda el enfermero en todas sus dimensiones es de suma importancia, es la única manera de saber cuánto nos falta para llegar a ofrecer una atención de calidad.

Preguntar al paciente como prefieren que lo llamen, sentarse con éste, ser jovial. Ofrecer alternativas razonables y encontrar la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios de su estado de salud.

La tesis apoya en el desarrollo de mis trabajos para analizar y aplicar mis preguntas pues es importante tener en cuenta las palabras de los pacientes para sacar las interrogantes que nos plantearemos a desarrollar, en mi trabajo sirvieron de mucha ayuda.

2.2 BASE TEÓRICA

Teoría de Jean Watson (1950-1998)

En mi tesis la teoría WATSON aporta en el desarrollo de una relación de ayuda confianza entre la enfermera y el paciente, refiere que es crucial para el cuidado interpersonal. Una relación donde exista confianza entre ambas partes fomenta y acepta la expresión tanto de los sentimientos positivos como de los negativos. Implica coherencia entre lo que se dice y lo que se escucha implica ser real, honesto, genuino y auténtico. Watson refiere que la empatía es la capacidad para la experiencia y, por tanto, sirve para comprender las percepciones y sensaciones de otra persona y para comunicar muchas comprensiones.

Watson explica que los conceptos que ella definió para aportar nuevos significados al paradigma enfermero “derivan de sus experiencias

clínicas, empíricas, combinadas con su fondo filosófico, intelectual y experimental; por eso su trabajo inicial surgió de sus propios valores creencias y percepciones sobre la personalidad, vida, salud y curación”.

Watson atribuye su énfasis en las cualidades interpersonales y transpersonales de coherencia, empatía y calidez a las visiones de Carl Rogers y escritores psicológicos transpersonales más recientes.

Watson cree que las enfermeras no están para controlar y manipular a los demás, sino para entender, también cree que es esencial una base sólida en humanidades para el proceso de cuidado holístico de los pacientes , Cree que el estudio de humanidades expande la mente y aumenta las habilidades para pensar y para el crecimiento personal. Watson compara el estado actual de la enfermera con las danaidas mitológicas, que intentaban llenar una jarra rota solo para ver como fluir el agua por las partes rotas. Uno de los 10 factores de cuidados continúa constituyendo el centro de la enfermería, emergiendo hacia un lenguaje más fluido y evolucionado.

El trabajo de Watson se ha considerado una norma, un modelo conceptual, un marco y una teoría.

En su primer libro Watson nombra los principales supuestos de la ciencia en la enfermería y uno de estos supuestos dice:

- El cuidado eficaz promueve la salud y el crecimiento personal o familiar.
- El cuidado comprende factores de cuidados que resultan de satisfacer ciertas necesidades humanas.
- Las respuestas derivadas del cuidado aceptan a la persona no sólo como es, sino como la persona puede llegar a ser.

En su segundo libro Watson afirma que “Tanto la formación en enfermería como el sistema de suministro de cuidado de salud deben basarse en los valores humanos y deben preocuparse por el bienestar de los demás”. Por lo tanto uno de los supuestos relacionados a los valores del cuidado humano fue:

- El cuidado de uno mismo es prerequisite para el cuidado de los demás.
- El cuidado es el elemento central unificador de la práctica enfermera: la esencia de la enfermera.
- Solo mediante prácticas interpersonales el cuidado humano se puede demostrar y practicar de manera eficaz.

2.2.1. Calidad.

La calidad de es el conjunto de prioridades y características de un producto o servicio que le confiere en aptitud para satisfacer necesidades.

Aiquipa (2003) afirma que “calidad, es ser eficiente, eficaz, es tener competencia, tener respeto al usuario y la familia, la calidad es practicar ser puntual, es mejorar siempre, preocupándonos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tengan confianza en el servicio que se les brinda.”

Peiró y Vicente (2003) refieren “Hacer lo correcto en la forma correcta, de inmediato, la calidad es el conjunto de prioridades y características de un producto o servicio que le confiere en aptitud para satisfacer necesidades. La calidad no se puede alcanzar por medio de la aplicación de controles que se efectúen sobre el mismo para medir la calidad debe ser introducida al servicio como valor agregado. Esto quiere decir que la calidad se produce

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

2.2.1.1 Calidad de atención.

Cuando la atención se brinda a tiempo sin demora tratando de obtener cooperación y participación de los pacientes en decisiones relacionadas al proceso de prestación de los cuidados mediante actividades de prevención, detección y tratamiento oportuno basados en principios científicos.

Según Donabedian (1990).La calidad de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales:

Componente técnico:

Hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, Competencia Profesional, Eficiencia, Continuidad, Accesibilidad y Seguridad.

Componente interpersonal:

Este componente lo conforman el paciente – enfermero mediante la relación de empatía que se consigue para el trabajo logístico y sanitario esta relación debe existir con respeto confianza cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que se brinde y se reciba influyendo en la satisfacción del paciente.

Componente del entorno (confort):

El entorno que se ofrece al paciente durante su estadía en los servicios de hospitalización son factores importantes para obtener en ellos una satisfacción frente a sus problemas físicos o psicológicos.

El componente está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes

El secretario de Salud (2002) reporta que en el mercado competitivo, en el cual vivimos actualmente, brinda un gran valor a la capacidad de atención del usuario haciéndose imperativo que los profesionales de salud generen calidad en la atención para satisfacer las expectativas y necesidades del usuario. Los usuarios, aún sin sentirse capacitado para evaluar los aspectos intrínsecos del acto sanitario, son cada vez más conscientes de sus derechos y plantean con mayor

exigencia las bondades perceptibles de la atención sanitaria

Bustamante (1996) Refiere que la calidad de atención se define sobre de la base de dos variables, la satisfacción de los usuarios y el mínimo de las fallas atribuibles a los servicios de salud, considerando que los componentes en la definición de calidad comprenden aspectos relacionados con clientes, la organización y su ambiente o entorno que significa elemento tales como: técnico (procedimientos, tratamiento, tecnología, etc.), Interpersonales (relación terapéutica: Paciente equipo de salud, dignidad del paciente), entorno (otros servicios),

Boletín del CEP (2001) considera La calidad del cuidado del enfermero en el Perú como el trabajo endógeno, no se impone ni basta que el jefe este empeñado en ella (SENGE 1999). Es una tarea en que participa todo el equipo de trabajo, en el sentido que la contribución de cada persona es importante para el logro de los resultados, es decir se trata de crear una cultura de calidad de la atención que brinda los servicios de enfermería, aplicando los mecanismos autor regulatorios que privilegien la crítica constructiva, la auto superación y la satisfacción del trabajo bien hecho”.

Para Watson (1988) aclara “El eje central de enfermería es el ejercicio de cuidar”, por lo que se debe ofrecer un cuidado de enfermería holístico, ya que el hombrees único e indivisible y ha de cuidarse en todas sus dimensiones, puesto que si falla la atención en una de ellas, se produce un desequilibrio repercutiendo en las demás dimensiones”.

Medina (1996) sostiene: “Cuidar es prestar una especial consideración a la dimensión psicológica y moral de la salud y la enfermedad... satisfaciendo la necesidad humana de estima a través de la manifestación del compromiso y el interés de cuidar”.

2.2.1.2 Calidad en salud

Cuando hablamos de calidad en salud nos referimos a las diferencias de servicio que identifican a un determinado establecimiento y no tanto por la atención del enfermero, como eje fundamental del cuidado de enfermería.

Evaluación e intervención en caso de enfermedades o de lesiones que ponen en peligro la vida o la integridad corporal.

Para la facilidad del estudio en esta ocasión se ha dimensionado a la calidad en salud en cuatro dimensiones:

❖ Dimensión Humana

Dueñas (2009), “refiere que hay una dimensión o un aspecto de la calidad de la atención en salud que, a pesar de ser la más importante y prioritaria ha sido por completo olvidada y relegada a un bajo nivel en esta ola de las teorías y gestión de la calidad de los servicios de salud. Esta dimensión es la dimensión humana, aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindarle atención y garantizarle la salud del ser humano”

❖ **Dimensión Oportuna**

Donabedian (1990) sostiene que “La dimensión oportuna está referida a los aspectos científicos de la atención de salud y sus características de eficacia, efectividad, eficiencias e integridad en la atención que brindan los recursos humanos, si se cuenta con la infraestructura y equipos necesarios para los estudios, uso de recursos disponibles, el tratamiento en general, sí se logran los objetivos trazados en solucionar los problemas de salud de los usuarios”.

❖ **Dimensión Segura**

Según el Ministerio de Salud (2009) sostiene que “La dimensión segura de la calidad, es determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizan los riesgos para la salud del usuario. Se refiere a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generen valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y elementos de confianza que percibe el usuario. Por lo tanto la dimensión de seguridad o segura, se refiere a la confianza que tiene el usuario al recibir la atención de salud, que va desde la comodidad del ambiente, limpieza, si es confortable, privado, costo de la prestación de salud si es accesible o no”.

❖ **Dimensión Continua**

Orrego y Ortiz (2001) refieren que “La atención brindada en forma permanente según sus necesidades y evitando complicaciones se denomina atención de calidad continua; está dado por una atención sin interrupción y en forma permanente según las necesidades del paciente, con la ayuda del equipo de profesionales de salud, donde se brindarán educación al paciente sobre la naturaleza de su enfermedad y riesgos que presentan, así mismo la importancia de los tratamientos y procedimientos a los que será sometido, explicar aspectos relacionados a la dieta, valorar el estado de dependencia funcional continuamente y preocuparse por su mejoría”

2.2.1.3 Rol del Enfermero

El enfermero cumple un rol muy importante en el cuidado del paciente, especialmente en el que se encuentra hospedado en el servicio de hospitalización muchas veces abandonado por la propia familia. El momento preciso para que se sienten en confianza e inician una relación amical conforme reciban la atención, pues no solo es de tipo administrativo el rol del enfermero sino también asistencial, investigativo y docente. Y psicólogo.

Susan, Leddy y John (1989) refieren que “El rol de la enfermera como miembro del equipo de salud es importante ya que su habilidad es el complemento necesario, en todas las ramificaciones del campo de la medicina, contribuyendo con sus conocimientos y

experiencias, brindando al paciente los cuidados en los aspectos: psicológicos, espiritual y juicio cultural. De modo que debe comprender lo que el paciente y su familia experimentan sobre la enfermedad y su tratamiento, con el fin de administrar los cuidados óptimos”

Enfermería Global. Publico en su página que “El manejo del paciente de alto riesgo consiste en que la enfermera debe estar preparada para conocer rápidamente las distintas patologías concomitantes manejo de la farmacología específica, sus diluciones y administración, efectos secundarios y colaterales, utilización de respiradores, interpretación de gases arteriales en sangre y otros análisis específicos. Estar adiestrado en RCP, sondas vesicales y nasogástrica. Interpretación del monitoreo electrocardiográfico, etc.”

2.2.3 Opinión de los pacientes en el Servicio de Hospitalización

La opinión del paciente son datos primordiales que se toman en cuenta para cambiar la calidad de atención que se ofrece en un servicio de hospital, se podría decir que es el punto de inicio para elaborar el plan de atención en cuidados frente a los problemas que el paciente percibe.

La Universidad Nacional de san Antonio Abad del Cusco (2003) indica que “La opinión es la impresión que tiene el cliente o usuario(a) respecto al logro con que se cumplen sus expectativas, en la satisfacción de sus necesidades, por parte del personal de enfermería

La OPN (2007) comenta, qué“ La necesidad objetiva, muchos la perciben como el único faro capaz de guiar la política institucional,

hoy en día donde se demanda los usuarios es necesario un proveedor de servicios que proporcionen atención con eficacia y calidad en esto implica conocer las necesidades a través del personal de enfermería estableciendo prioridades de atención y actitud del que presta atención oportuna para la satisfacción del cliente y tiene significado de identificar las principales determinantes de la calidad, manejar las expectativas respetando su opinión, ganar la confianza del usuario, crear sistemas de apoyo confiables para responder a incidentes críticos se requiere confianza y habilidad suficiente para actuar con independencia manejar quejas lo más pronto y lo mejor posible.

Además el usuario tiene derecho a los cuidados adecuados y respetuosos, obtener del enfermero(a) información adecuada antes de realizar algún procedimiento, información completa con respecto a su diagnóstico, derecho a opinar sobre su rehabilitación, rechazar tratamiento hasta los límites permitidos, oportunidad, discreción, infraestructura y equipo, ser informado si el hospital se propone a experimentar con su persona que afecte sus cuidados, conocer normas y reglas del hospital, si un usuario(a) esta por tiempo indefinido dentro del establecimiento de salud.

Bermejo (2000) refiere “Se identifique al paciente por su nombre, para fomentar un ambiente de confianza de esta manera satisfacer sus necesidades y expectativas que cada uno de ellos tiene. Las necesidades corresponden a aquellas que sin lugar a duda, el cliente espera ver satisfechas, es difícil que el cliente sienta la necesidad de algo que no entra dentro de su marco de referencia; esta es la razón por la que el cliente siempre la formula en sus propios términos”

Muñoz (2004) manifiesta “Las expectativas requieren el concurso de habilidades eficaces y actitudes positivas por parte del personal en contacto con el cliente. El cliente se forma siempre una opinión sobre la atención que recibe. Para formarse una percepción global de la calidad, fundamentalmente en aquello que es capaz de entender y percibir con claridad; esencialmente relacionadas con las formas de cómo se le presta el servicio o se le entrega el producto, por lo cual es muy difícil alcanzar un nivel de servicio aceptable de calidad”

2.2.3.1 Percepción

La percepción en una persona incluye procesos más complejos que el simple procesamiento de la información; así, cuando se trata de evaluar a otras personas a través de nuestra percepción intervienen componentes emocionales y cognitivos que afectan el significado o interpretación que podríamos dar a los estímulos del objeto percibido.

Infocop online (2000) indica “La percepción es el conjunto de actividades que entraña el proceso psicofísico de la visión al recibir consciente o inconscientemente las distintas señales que emanan del mundo circundante y que permiten o provocan estados, reacciones etc., también conscientes e inconscientes”, Krech menciona que “para recibir y juzgar a las personas, en el primer paso es formar una impresión acerca de ella, esta impresión dirige nuestras reacciones e influye en la relación interpersonal”

MINSA (1999) publica y comenta en uno de sus párrafos que “La percepción es el proceso cognitivo, que interpreta de un modo directo la realidad. Esta interpretación se realiza en base a los sentidos y a la interpretación de los factores, internos, luego generaran respuestas mentales, es decir imágenes que corresponden a objetos sensibles comprendido en dos procesos.

La recopilación o selección de toda información que nos llega, reduciendo la complejidad y facilitando su almacenamiento en la memoria.

Un intento de más allá para predecir a continuación futuros de este modo reducir sorpresas.

La percepción es algo más que el procesamiento de la información del exterior captada por nuestros sentidos y está condicionada por el sentir o el estado anímico de la persona así como su experiencia previa, comprensión y la información que éste tenga de una situación en sí, además de la calidad del primer contacto que tenga con la persona y sufre la influencia de estímulos externos y factores internos; motivo por el cual no todos percibimos o interpretamos un hecho o fenómeno de la misma forma”

Camacho (2008) comenta “La percepción en una persona incluye procesos más complejos que el simple procesamiento de la información; así, cuando se trata de evaluar a otras personas a través de nuestra percepción intervienen componentes emocionales y cognitivos que afectan el significado o

interpretación que podríamos dar a los estímulos del objeto percibido. Cuando una persona se hospitaliza en alguna institución de salud, ingresa como profesional o no, como miembro de una familia, sea padre, madre o hermano, como ciudadano de un país, etc.; llevando consigo sus costumbres, principios y valores, de los cuales, no podemos desligarle. Según sea el problema, las necesidades de los pacientes varían de acuerdo con características propias de el mismo sucede con la interpretación que haga a los acontecimientos que le ocurren durante el tiempo que se encuentra hospitalizado.

Siendo así, vamos a encontrar diversas percepciones emitidos por diferentes pacientes acerca del cuidado que realiza la enfermera desde la primera impresión, originada a partir de la recepción sensorial, mediante la visión, la audición, el tacto, etc. que experimenta el paciente acerca de los cuidados de enfermería”

2.2.4 Pacientes Hospitalizados

2.2.4.1 Satisfacción del Paciente

La misión que tiene el enfermero durante el desarrollo de su ejercicio profesional es de satisfacer las necesidades del paciente.

Pues dependerá mucho la calidad de atención que ofrezca el enfermero para que el paciente obtenga su tranquilidad.

Feigenbau (1989) aporta que “La satisfacción del paciente debe ser tomado en cuenta por la enfermera. Toda vez que el profesional de enfermería satisface las necesidades del paciente y por ello debe hacerlo presentándole de manera cortés en el momento que lo necesite a fin de lograr la eficiencia, competencia profesional, eficacia, continuidad y seguridad, así mismo debe mantener una buena relación interpersonal basado en el trato digno, el respeto, la confianza, empatía, seguridad e información y debe proporcionar comodidad durante su estadía”.

Mendoza A. (2004) aporta “La buena atención de enfermería brindada al paciente en tratamiento hospitalizado tiene vital importancia, debido a que ello promoverá mayor seguridad y tranquilidad y satisfacción si el paciente necesitara una nueva hospitalización, así mismo contribuye a que el paciente eleve su estimación personal con sus ´potencialidades y limitaciones que crea poseer ya que estos pacientes son conscientes del pronóstico que conlleva el tratamiento de una enfermedad”.

Ponce Gómez (2006) reporta que “La relación entre la satisfacción del paciente por dimensión reportó que la amabilidad y la oportunidad de la atención son los rubros de menor nivel, este dato ha reportado en otros estudios que el buen trato o amabilidad fue el principal motivo relacionado con la buena o excelente calidad de atención; no cabe duda que para los usuarios no importando el sistema de salud a que acudan, ya sea privado o público lo más importante es el trato que se les brinda así como

una atención oportuna, es decir, en el momento necesario”

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- ❖ **Atención oportuna.** Se define como la atención que se le brinda al paciente en el momento que lo solicite, y conforme con su tratamiento.
- ❖ **Bienestar Físico.** Buen estado de salud y motricidad de los miembros y tejidos que conforman el cuerpo humano.
- ❖ **Calidad:** Es una actividad adecuada y oportuna que desempeña el profesional de enfermería en brindar un cuidado especializado a su paciente.
- ❖ **Calidad de atención de enfermería:** Es el uso adecuado del conocimiento, habilidad y compasión y debe reunir las siguientes características: eficacia, eficiencia, humana, oportuna, segura, adecuada a la demanda, disponible, accesible y continua.
- ❖ **Comodidad.** Confort que ofrece la estructura física del establecimiento, como limpieza, el orden, la privacidad, la operatividad, buscando la recuperación del paciente.
- ❖ **Cuidados de enfermería:** Conjunto de acciones fundadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo científico-técnico, orientadas a comprender y a ayudar al otro en el entorno que se desenvuelve.
- ❖ **Enfermería.** Profesión dinámica, dedicada a mantener el bienestar físico psicosocial y espiritual de las personas. / Persona con un conjunto de conocimientos y acciones

necesarias para brindar y prestar atención de enfermería a las personas que lo requieran.

- ❖ **Eficiencia.** Capacidad de suministrar el mayor beneficio al paciente utilizando los recursos con los que se cuenta.
- ❖ **Enfermera:** Es el profesional de salud encargado de brindar un cuidado con calidad y entablar una relación adecuada enfermera y paciente.
- ❖ **Enfermedad:** Se denomina enfermedad al proceso y a la fase que atraviesan los seres vivos cuando padecen una afección que atenta contra su bienestar al modificar su condición ontológica de salud. Esta situación puede desencadenarse por múltiples razones, ya sean de carácter intrínseco o extrínseco al organismo con evidencias de enfermedad.
- ❖ **Carácter Intrínseco.:** Incluye la relación que existe entre el enfermero y el paciente (realización profesional, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad).
- ❖ **Carácter Extrínseco.:** Incluyen las políticas, la administración de la institución, relación enfermero- paciente, remuneración, la supervisión y las condiciones de trabajo.
- ❖ **Relación Enfermera-paciente:** Es la interacción mutua que surge entre el paciente y la enfermera, que lleva un vínculo de confianza y armonía.
- ❖ **Paciente.** Individuo que asiste a consulta con un profesional de la salud, por presentar un mal estado de salud tanto física como mental, dicese también de la persona que demuestra mucha paciencia por algo.

- ❖ **Percepción del usuario:** Es el proceso resultante de la interacción entre condiciones de estímulos y los factores internos propios de quien percibe la atención de enfermería.
- ❖ **Percepción:** Es la respuesta expresada por el paciente frente a una sensación subjetiva y objetiva propia de su pensamiento.
- ❖ **Satisfacción:** Es aquella sensación que el individuo experimenta a lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen, es decir, satisfacción es la sensación del término del relativo de una motivación que busca sus objetivos.
- ❖ **Usuario externo:** Individuo al cual se brinda la atención de enfermería.

2.4.HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

La relación que existe entre la calidad de atención del enfermero(a), la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización del Hospital de Huaral es directa.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- ❖ La calidad de atención del enfermero(a), aumenta la conducta de la satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital de Huaral.
- ❖ La calidad de atención del enfermero(a), se relaciona con la satisfacción del paciente del servicio de hospitalización del Hospital de Huaral en forma directa.

- ❖ La calidad de atención del enfermero(a), influye incrementando la presencia de la satisfacción del paciente del servicio de hospitalización del Hospital de Huaral en la realidad.

2.5. VARIABLES

Variable Independiente

Calidad de atención del enfermero(a).

La calidad de atención del enfermero es autónomo, cada profesional desarrolla el ejercicio de su profesión, actualmente el enfermero busca su propio beneficio y no lo que le distingue a la enfermería, la esencia del cuidar al enfermo por lo cual se diferencia como profesional y ayuda de esta manera a que la institución sea aceptada por la población.

2.5.1. Definición Conceptual de la variable

Calidad de atención: Es el uso adecuado del conocimiento, habilidad y compasión y debe reunir las siguientes características: eficacia, eficiencia, humana, oportuna, segura, adecuada a la demanda, disponible, accesible y continua

Opinión del paciente: Es el resultado de la primera impresión que recibe el paciente de un servicio o persona, por lo cual el emitirá un concepto de lo que obtiene como satisfactorio no.

Proceso de recolección de información relevante sobre la atención integral que recibe y sirve como punto de partida para la implementación del cuidado de enfermería

2.5.2.Operacionalización de la variable

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización	Categorías o Dimensiones	Definición
Calidad de atención del Enfermero(a)	Cualitativa	La calidad de atención de enfermería se define como el alto grado de satisfacción de los pacientes del servicio brindado, que permiten apreciarla como igual mejor o peor que las atenciones de otros profesionales de la salud.	<p>La dimensión Humana</p> <p>Dimensión Oportuna</p> <p>Dimensión Segura</p> <p>Dimensión Continua</p>	<p>Aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindarle atención y garantizarle la salud del ser humano”</p> <p>Está referida a los aspectos científicos de la atención de salud y sus características de eficacia, efectividad e integridad en la atención que brindan los recursos humanos,</p> <p>Determinada por la estructura y los procesos de atención que</p> <p>Buscan optimizar los beneficios y minimizan los riesgos para la salud del usuario</p> <p>Está dado por una atención sin interrupción y en forma permanente según las necesidades del paciente, con la ayuda del equipo de profesionales de salud</p>

Variable Dependiente	Tipo de Variable	Operacionalización	Categorías o Dimensiones	Definición
Servicio de Hospitalización	Cualitativa	La hospitalización con frecuencia es un lugar donde la enfermedad puede afectar la integridad psicológica de la persona, es en este lugar donde a la enfermera le toca poner en juego la virtud de la paciencia con los caprichos del enfermo y con la impertinencia de los familiares.	Opinión del Paciente. Percepción Hospitalización	<ul style="list-style-type: none"> • Recolección de información. • Punto de partida del paciente. • Impresión del paciente. ✓ Recojo de información. ✓ Componentes emocionales ✓ Componentes psicológicos. ✓ Interpretación verbal. ➤ Pacientes vulnerables. ➤ Lugar de descanso. ➤ Complejo recuperativo.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION

No experimental – transversal porque la investigación se dará en un determinado tiempo.

3.1.1 Tipo de Investigación.

Es un estudio Cualitativo por que se estudió a profundidad algo, a fin de que sea válido, se hizo la recolección de información en pocos casos seleccionados, en forma intencionada.

3.1.2 Nivel de Investigación.

Es un estudio ordinal porque me permite clasificar, ordenar, es decir ayudara a establecer una secuencia lógica que mide el grado de satisfacción del paciente frente a la calidad de atención que brinda el enfermero.

3.1.3 Métodos de Investigación.

El método que se empleó fue el de causa - efecto porque tiene el fin de plantear alternativas de cambios y determinar el grado de satisfacción en el paciente.

3.2. DESCRIPCION DEL AMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo se realizará en los ambientes de servicio de Hospitalización II del Hospital San Juan Bautista de Huaral.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Los sujetos de investigación son 70 pacientes del servicio de hospitalización orientados en tiempo, lugar y persona que cuenten con la mayoría de edad, de ambos sexos, en la mayoría de los casos dependientes del personal de enfermería., del Hospital San Juan Bautista de Huaral -2012. Se tuvo en cuenta para el siguiente trabajo las variables demográficas: Edad, Grado de instrucción, grado de conciencia.

Criterios de Inclusión: Son los siguientes:

- Pacientes hospitalizados con más de 24 horas.
- Pacientes mayores de edad.
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes orientados en tiempo espacio y persona.
- Grado de dependencia II.
- Pacientes registrados en servicio con historia clínica.

Criterios de Exclusión: Son los siguientes.

- Pacientes menores de edad.
- Pacientes con problemas de sensorio.
- Pacientes de otros servicios.
- Familiares de pacientes.
- Pacientes atendidos únicamente con el medico no intervino personal de enfermería.
- No se encontraron en el servicio.
- Transeúntes.

3.3.2. Muestra

La técnica utilizada para formular la muestra fue: No probalístico por conveniencia porque se trabajó con pacientes de una determinada características. Siendo mi población de 70 pacientes hospitalizados en el Hospital de Huaral de los cuales se van a elegir la muestra de trabajo. Se consideró conveniente trabajar con este grupo de personas considerando edad y considerando su respuesta sensorial porque es una población más objetiva y más madura y en condiciones de poder contestar de manera independiente.

Para obtener la muestra de investigación se realizó la siguiente operación:

- n = Tamaño de muestra
- N = Población o Universo.
- P = Probabilidad de Ocurrencia.
- Q = Proporción Complementaria.
- Z^2 = Nivel de Confianza.
- E = Grado de Error.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Se plantea realizar un encuesta para determinar la calidad de atención que recibe el paciente por parte del enfermero(a), que labora en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan Bautista de Huaral- 2015.

El investigador desea tener un nivel de confianza de 95%, con una precisión de 5%, teniendo como proporción 20%.

Datos:

$$Z^2 = 95\% = 1.96$$

$$p = 20\% = 0.20$$

$$q = 80\% = 0.80$$

$$d = 5\% = 0.05$$

$$n = \frac{70 \times (1.96)^2 \times 0.20 \times 0.80}{(0.05)^2 \times 69 + (1.96)^2 \times 0.20 \times 0.80}$$

$$n = \frac{43.02592}{0.787156}$$

$$n = 55$$

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

Las técnicas que se utilizaron fue la observación; pues este es un método fundamental de obtención de datos de la realidad, y consiste en obtener información mediante la percepción intencionada y selectiva, ilustrada e interpretativa de un objeto o de un fenómeno determinado. Que en este caso se utilizó para medir la calidad del cuidado del paciente y la entrevista que se usara al inicio para ganar la confianza del paciente y obtener información para posteriormente elaborar mis preguntas sabiendo a donde me voy a dirigir con las cuestionarios de preguntas para medir la opinión de mis pacientes frente a su satisfacción.

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación del instrumento se hizo a través de una prueba piloto aplicada a los pacientes que reciben atención de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital de Huaral dando valores de confiabilidad y validez en la entrevista, además del desarrollo de cuestionario.

3.6. PLAN DE RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Cuestionario:

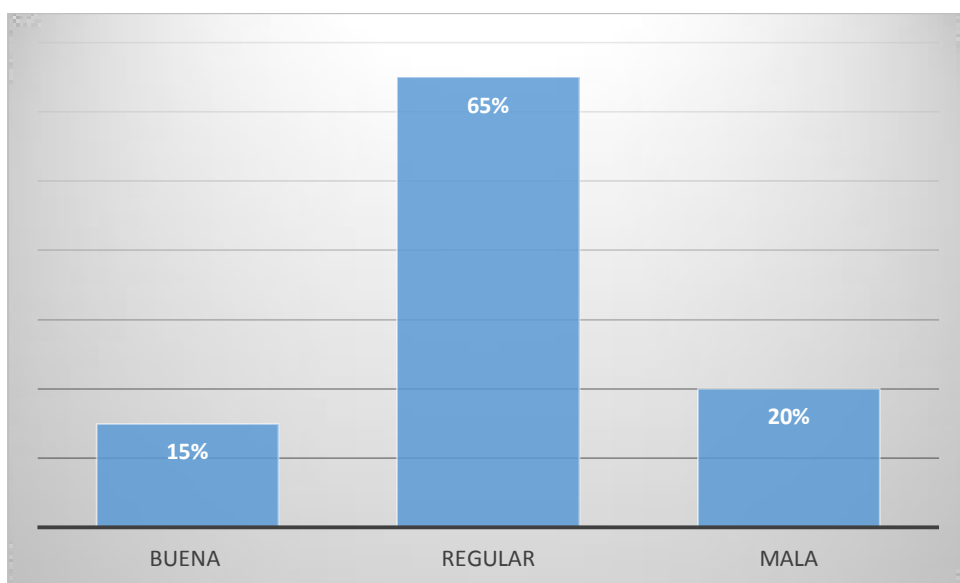
Para recolectar datos de una manera rápida y sencilla del paciente y mucho menos costosa para la investigación.

Se tuvo consideraciones durante la entrevista y la recolección de datos con el cuestionario:

- ❖ La investigación tuvo lugar en las instalaciones del servicio de hospitalización II del Hospital San Juan Bautista de Huaral.
- ❖ Se tomaron la entrevista y cuestionario a los pacientes después del ingreso a servicio y los post operados al día siguiente.
- ❖ Se trabajó la entrevista y cuestionario previa entrevista con los familiares del paciente para evitar incomodidad en ellos.
- ❖ Se trabajó con los pacientes en horarios variados donde no se incomode a las visitas familiares y tampoco al personal que brinda la atención de tratamiento (en las noches).
- ❖ La entrevista fue breve y con vocabularios sencillos para lograr su aceptación al estudio.
- ❖ El cuestionario fue muy simple para evitar la confusión e incomodidad del personal y del paciente.
- ❖ Los resultados de los cuestionarios fueron de índole reservado entre el investigador y el paciente.

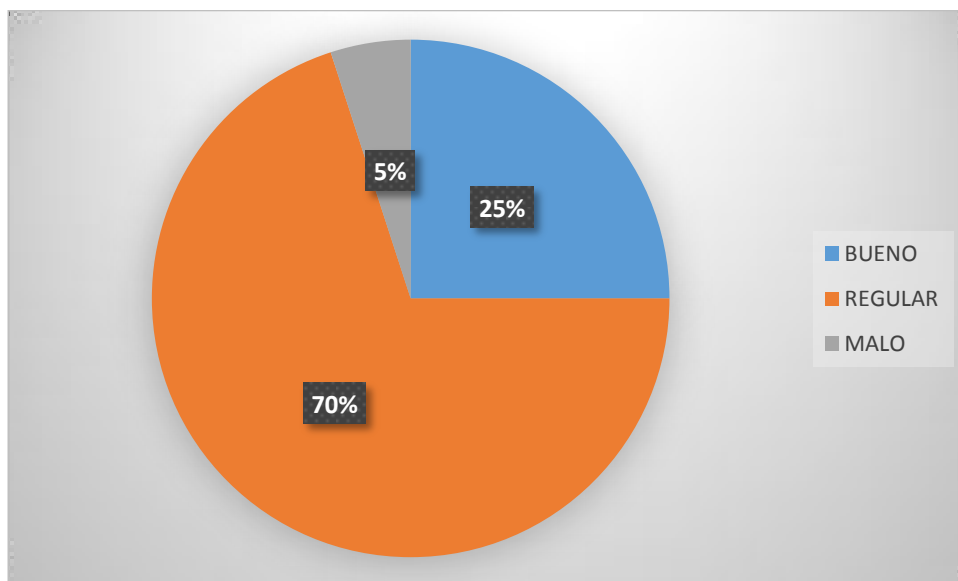
CAPÍTULO IV: RESULTADOS

GRAFICO N° 1: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN OPINIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DE HUARAL, 2015.



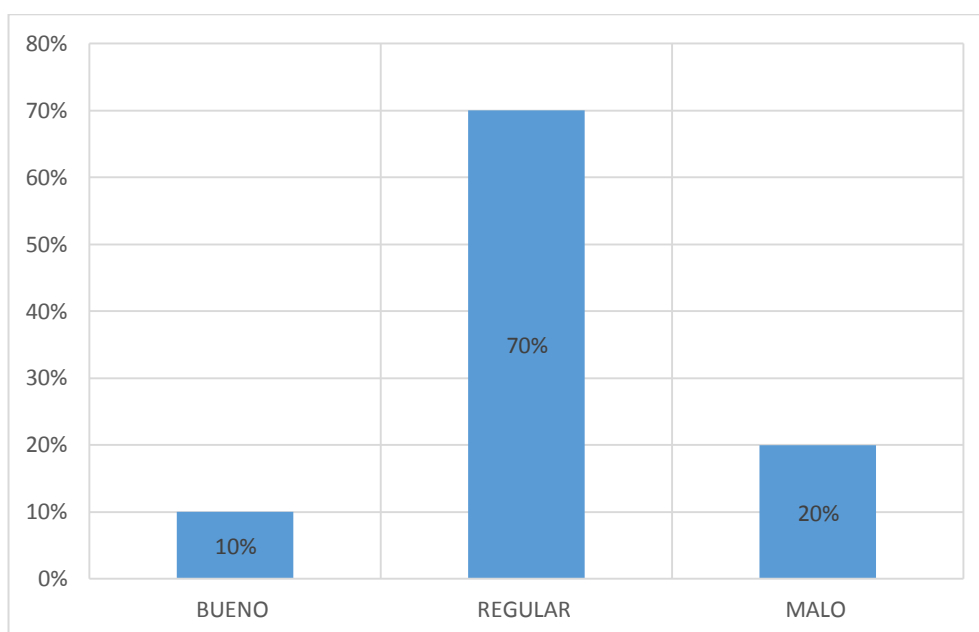
Análisis: Según desde la opinión de los pacientes del hospital de Huaral observamos que un 65% califica, la calidad de servicio regular de la atención de la enfermera, 15% bueno y 20% malo, se puede inferir que las opiniones están divididas y que el porcentaje del 65% puede ser una oportunidad para mejorar la calidad de atención.

GRAFICO N° 2: CALIDAD DE SERVICIO DEL ENFERMERO(A) EN LA DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD. CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DE HUARAL, 2015.



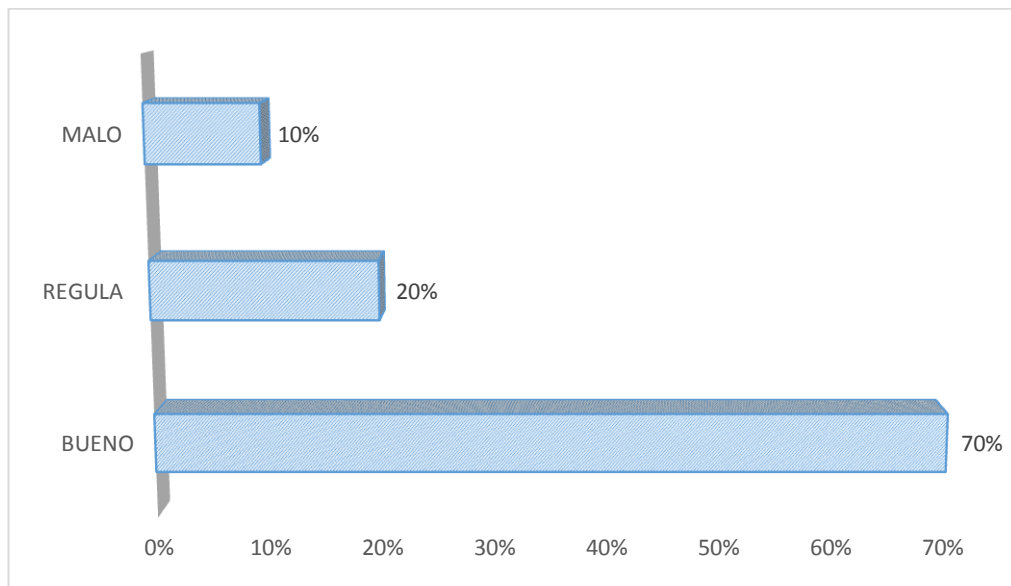
Análisis: Podemos observar que la tendencia se mantiene existe un 70% de calidad de servicio del enfermero regular, esto se debe a que existe una resistencia de confiabilidad del paciente a enfermero asimismo se observa un 25% bueno y 5% malo, se sigue con la inferencia que existe opiniones divididas.

GRAFICO N° 3: CALIDAD DE LOS CUIDADOS DEL ENFERMERO EN LA DIMENSIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA, RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DE SUS NECESIDADES DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DE HUARAL, 2015.



Análisis: Existe un 70% regular de calidad de cuidados en la dimensión de capacidad de respuesta del personal de enfermería la tendencia de los resultados no varían lo que significa que los pacientes persisten en una calificación regular asimismo se obtuvo un 20% malo y 10% bueno.

**GRAFICO N° 4: CALIDAD DE EJERCICIO LABORAL DEL ENFERMERO(A)
Y SU INFLUENCIA EN LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA DEL PACIENTE
HOSPITALIZADO EN EL HOSPITAL DE HUARAL HOSPITALIZADO EN EL
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DE HUARAL, 2015.**



Análisis: Respecto a la calidad del servicio laboral del enfermero en la dimensión empatía se obtuvo un significativo 70% de bueno ,resultado que cambia radicalmente la tendencia esto se debe a la buena comunicación entre el paciente y la enfermera resultando un clima de cordialidad , asimismo se observa 20% regular y 10% malo.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Grafico N° 1 observamos que un 65% califica, la calidad de servicio regular de la atención de la enfermera, 15% bueno y 20% malo, se puede inferir que las opiniones están divididas y que el porcentaje del 65% puede ser una oportunidad para mejorar la calidad de atención estos resultados son similares

Reyes Gómez. “Satisfacción de la Atención en la Consulta General a Usuarios Mayores de 15 años, Centro de Salud Flor Del Campo, Tegucigalpa, Honduras” En el año: 2004, tuvo como Objetivo: determinar la satisfacción por la atención brindada en la consulta general en el Centro de Salud flor del Campo Municipio del Distrito Central, Honduras. , llegando a la siguiente conclusión: En relación con las características sociodemográficas de los (as) usuarios que asistieron a consulta general al Centro de Salud Flor del Campo, Tegucigalpa, la mayoría de ellos fueron personas jóvenes entre los 15 y 24 años, predominando el sexo femenino y con un nivel de escolaridad de secundaria incompleta, uno de los aspectos más relevantes que se analizaron en el presente estudio para evaluar la satisfacción de los usuarios con la atención brindada durante la consulta general en el centro de salud mencionado fue el tiempo de espera y la duración de contacto en el proceso de atención, reflejando que en archivo esperaron más de media hora y en clínica hora y media, sin embargo la duración del tiempo de contacto fue menos en archivo que en clínica y cabe destacar que el tiempo de contacto con el medico fue un promedio de 10 minutos. El nivel de satisfacción por la atención brindada en cada uno de los contactos en el Centro de Salud mencionado, expresaron

haberse sentido satisfechos en orden de prioridad, en farmacia todos expresaron que la atención brindada fue adecuada permitiendo un alto grado de satisfacción; en segundo orden resulto ser la Clínica, seguido por la preclínica; el lugar donde menos satisfacción percibieron por la atención brindada fue en Archivo.

En el **Grafico N° 2** existe un 70% de calidad de servicio del enfermero regular, esto se debe a que existe una resistencia de confiabilidad del paciente a enfermero asimismo se observa un 25% bueno y 5% malo, se sigue con la inferencia que existe opiniones divididas estos resultados son similares **Moreno C. (2007). "Calidad de la atención recibida en el Consultorio de imagenología en la Clínica Pablo Bermúdez, Essalud"**. Cuyo Resultados fueron Que puede deberse a muchas razones entre ellas a la sobredemanda que hace deficiente la oferta del servicio. "La atención que se ofrece en una clínica es más directa entre paciente y enfermero por lo que la oferta es más alta, a diferencia de años anteriores". Los resultados encontrados en esta tesis ayudaron en el desarrollo de mi trabajo para poder identificar factores que se estuvieron obviando en la opinión desfavorable que tienen los pacientes con respecto a la atención del enfermero, pues es en los consultorios el lugar donde el paciente llevo alguna vez a recibir atención pudiendo percibir la calidad de atención que recibirán si quedan hospitalizados.

CONCLUSIONES

- Según desde la opinión de los pacientes del Hospital de Huaral se concluyo que un 65% califica, la calidad de servicio regular de la atención de la enfermera, 15% bueno y 20% malo, se puede inferir que las opiniones están divididas y que el porcentaje del 65% puede ser una oportunidad para mejorar la calidad de atención.
- Concluimos que existe un 70% de calidad de servicio del enfermero regular, esto se debe a que existe una resistencia de confiabilidad del paciente a enfermero asimismo se observa un 25% bueno y 5% malo, se sigue con la inferencia que existe opiniones divididas.
- Existe un 70% regular de calidad de cuidados en la dimensión de capacidad de respuesta del personal de enfermería la tendencia de los resultados no varían lo que significa que los pacientes persisten en una calificación regular asimismo se obtuvo un 20% malo y 10% bueno.
- Respecto a la calidad del servicio laboral del enfermero en la dimensión empatía se obtuvo un significativo 70% de bueno ,resultado que cambia radicalmente la tendencia esto se debe a la buena comunicación entre el paciente y la enfermera resultando un clima de cordialidad , asimismo se observa 20% regular y 10% malo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar periódicamente una análisis FODA del servicio de enfermería esto podría ayudar a tener un análisis más objetivos de la calidad del servicio.
- Es recomendable elaborar un anecdotario en donde el paciente puede expresar sus comentarios del servicio del personal de enfermería esto podría ayudar a tener una mayor precisión de los problemas e incomodidades del paciente
- Es recomendable realizar periódicamente FocusGrups con la participación de personal de salud administrativo y paciente para mejorar el servicio de manera integral.
- A l tener el buen resultado de empatía entre el paciente y el personal de enfermería es recomendable desarrollar técnicas de comunicación más avanzadas no solo entre el paciente sino con la familia a fin de fortalecer lazos de comunicación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Aiquipa A. Calidad de atención de Enfermería según opinión de los pacientes, sometidos a quimioterapia en la Unidad de tratamiento multidisciplinario del INEN, Lima, 2003[tesis para optar el título de licenciada en enfermería] Lima-Perú; 2003.
2. Bautista L. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander [Tesis para optar el título de licenciatura en enfermería].Cúcuta- Colombia; 2005.
3. Bermejo Carlos José. Humanizar la Salud [tesis para optar la licenciatura en sociología].Madrid-España; 2000.
4. Caligiore I, Díaz J. Satisfacción del usuario del Área de Hospitalización de los Hospitales del Tercer Nivel Mérida Venezuela [Tesis para optar el título de licenciatura en enfermería].Mérida-Venezuela; 1999.
5. Colegio de Enfermeros del Perú. Boletín informativo.CEP.2001; 1001.
6. Camacho García Fiorella. Percepción del paciente oncológico sobre la calidad de interrelación enfermera- paciente de Hildegart Peplau. INEN-2008. [para optar el título de especialista en oncología].Lima-Perú; INEN: Pg. 31-36.
7. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad [Tesis para optar el título de licenciado].México; Pag: 54,56.
8. Donabedian A. Garantía y Calidad de la Atención Médica [Tesis para optar el título de magister en salud]. Instituto Nacional de Salud Pública-México; 1990.
9. Dueñas A. Gestión de la calidad en Salud. MINSA. 2009: Perú.

10. Enfermería Global. Rol de la Enfermería Hospitalaria. [Tesis doctoral]. Caracas; 2002; Disponible en: <http://www.v.a.cl/rrpp/comunicados/abril03/anexos/descensodirectora,>
11. enfermera.htm; Buscador Google.
12. Espino Muñoz, S. El cuidado de la salud y el significado para enfermería. [tesis para optar el grado de licenciatura].Lima- Perú; CEP: 2004.
13. Edguien S. Bustamante. El cuidado profesional de Enfermería [Tesis para optar el título enfermería].Trujillo- Perú; 1996.
14. Feigenbau A Bases Conceptuales de Enfermería [Tesis doctoral]. EE.UU:1989.
15. Humberto Rotondo. Selección de lecturas de Ciencias de la Conducta aplicada a la Salud. [Tesis para optar el título de licenciatura]. Lima-Perú; UNMSM: 1989.
16. Infocop Online. Percepción psicológica en enfermos. Infocoponline[serie en internet].2000.[21 octubre 2008].disponible en [http://www.infocop.esview article, asp? .id= 728](http://www.infocop.esview%20article,asp?id=728).
17. Jamanca M, Morales M. Calidad de atención en Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional Materno Perinatal 2006- Lima. [trabajo para optar el título de enfermero]Lima-Perú; 2006.
18. Judith Ponce Gómez. Satisfacción laboral y Calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. [Investigación científico]. San Juan de Aragón- México, D.F:2006.
19. Mendoza A. Calidad de atención de enfermería según opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de tratamiento

- multidisciplinario del INEN, lima, 2003[Tesis para optar el título de especialista en oncología].Lima-Perú: 2004.
20. Moreno C. Calidad de la atención recibida en el consultorio de imagenología en la Clínica Pablo Bermúdez, Essalud [tesis para optar el título de licenciatura en enfermería] Lima-Perú; 2007.
 21. Marroquín E, Salazar S, Jara. Opinión que tienen los pacientes hospitalizados sobre la atención de enfermería que reciben durante el periodo post operatorio mediato en el Departamento de Cirugía adultos INEN [Tesis para optar el título de licenciatura].Lima-Perú; 1991.
 22. MINSA. Gestión de la calidad Modulo II: Proyecto de Salud y Nutrición Básica. En: UNMSM. Lima: Editorial del MINSA; 1999.
 23. Ortega R. Cultura del dolor, salud y enfermedad: percepción de enfermería, usuarios de salud y curanderos [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería].Tampico- México; 2006.
 24. Orregón S, Ortiz A. Calidad del cuidado en enfermería. RIE. 2001; Vol. XIX, N° 2: Pg. 78- 83.
 25. Organización Panamericana de la Salud. 89° Ed. México: Gramático; 2007. Satisfacción del usuario. PP. 58-57.
 26. Peiró J, Gonzales V. Círculos de calidad [Tesis para optar el título de licenciatura en enfermería]. Pasarello: Editorial: Eudema; 1996
 27. Quispe A. Opinión que tiene los pacientes del Servicio de Medicina General sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería].Lima- Perú; 2008

28. Romero L. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – 2008[Tesis para optar el título de licenciatura en enfermería].Lima- Perú; 2008
29. Secretaria de salud. Comercial interinstitucional de Enfermería Evolución sistematizada de la calidad de los servicios de enfermería [Tesis para optar el título de licenciatura], 2002.
30. Szsanne K y Col. El pensamiento enfermero [Tesis para optar el titulo de licenciatura].Madrid-España: Ed .Masgo; 1996.
31. Susan, Leddy y, PepperJhon. Bases Conceptuales de Enfermería Profesional [Tesis doctoral]. New York- EEUU: Editorial OPS J. B. LippincottCompany; 1989.
32. Tarazona R. Percepción de la calidad de atención de salud sexual y reproductiva en adolescentes del Hospital de San Juan de Lurigancho de octubre a diciembre 2007[tesis para optar el título de licenciada en enfermería] Lima- Perú; 2007.
33. Timaná L. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao- 2006[Tesis para optar el título de licenciada en enfermería].Lima- Perú; 2006.
34. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Cusco-Perú; 2003 Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización Antonio Lorena
35. Vicuña M. Evaluación del nivel de satisfacción sobre la calidad del servicio en usuarios hospitalizados y su familiar acompañante en el servicio de obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue[Tesis para optar el título de licenciatura en enfermería].Lima-Perú; Universidad San Ignacio de Loyola: 2005.

36. Watson (1988).El eje central de enfermería es el ejercicio de cuidar.
[Tesis para optar el título de licenciatura].Boston- EEUU. 1988.

A N N E X O S

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	MARCO TEORICO	HIPOTESIS GENERAL	OBJETIVO PRINCIPAL	METODOLOGIA	RECURSOS																
¿Cuál es la relación que existe entre Calidad de atención del enfermero según la satisfacción de los pacientes en el servicio de Hospitalización en el Hospital San Juan Bautista de Huaral de Enero – Abril en el año 2015 en la realidad?	<p>Moreno C. (2007). "Calidad de la atención recibida en el Consultorio de imagenología en la Clínica Pablo Bermúdez, Essalud". Evaluar la calidad del servicio a través del grado de satisfacción del usuario externo e identificar oportunidades de mejora en función de los mayores niveles de insatisfacción para el usuario externo.</p> <p>Timaná L. (2006) "Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2006". Analizar y recoger la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención que recibe en el servicio de emergencia con relación a la estructura, proceso y resultados.</p> <p align="center">BASES TEORICAS.</p> <p>Aiquipa A. (2003). "Calidad de atención de Enfermería según opinión de los pacientes, sometidos a quimioterapia en la Unidad de tratamiento multidisciplinario del INEN, Lima, 2003". Tuvo como fin identificar la calidad de atención de enfermería según opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia en la UTM.</p> <p>DEFINICION DE TERMINOS</p> <p>Atención oportuna. Se define como la atención que se le brinda al paciente en el momento que lo solicite, y conforme con su tratamiento.</p> <p>Bienestar Físico. Buen estado de salud y motricidad de los miembros y tejidos que conforman el cuerpo humano.</p> <p>Calidad: Es una actividad adecuada y oportuna que desempeña el profesional de enfermería en brindar un cuidado especializado a su paciente.</p> <p>Calidad de atención de enfermería: Es el uso adecuado del conocimiento, habilidad y compasión y debe reunir las siguientes características: eficacia, eficiencia, humana, oportuna, segura, adecuada a la demanda, disponible, accesible y continua.</p> <p>Comodidad. Confort que ofrece la estructura física del establecimiento, como limpieza, el orden, la privacidad, la operatividad, buscando la recuperación del paciente.</p> <p>Cuidados de enfermería: Conjunto de acciones fundadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo científico- técnico, orientadas a comprender y a ayudar al otro en el entorno que se desenvuelve.</p> <p>Enfermería. Profesión dinámica, dedicada a mantener el bienestar físico psicosocial y espiritual de las personas.</p>	La relación que existe entre la calidad de atención del enfermero(a), la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización II del hospital de Huaral es directa.	Determinar la calidad de atención de enfermería según opinión de satisfacción de los pacientes en el servicio de hospitalización II del Hospital de Huaral.	<p align="center">TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p align="center">Descriptiva</p>	<p align="center">INVESTIGADOR</p> <p align="center">Víctor Hugo Ortiz Ortiz</p>																
		HIPOTESIS ESPECÍFICO	<p>Objetivos secundarios</p> <p>1. Identificar la calidad de servicio del enfermero(a) en la dimensión de confiabilidad. Con la satisfacción del paciente hospitalizado..</p> <p>2. Identificar la calidad de los cuidados del enfermero en la dimensión de la capacidad de respuesta, relacionado con la satisfacción de sus necesidades del paciente del servicio de hospitalización del hospital de Huaral.</p> <p>3. Determinar la calidad de ejercicio laboral del enfermero(a) y su influencia en la dimensión de empatía del paciente</p>																		
PROBLEMAS ESPECÍFICO				METODO	PRESUPUESTO																
Cómo la conducta del enfermero(a), modifica la satisfacción de los pacientes del servicio de hospitalización II del Hospital de Huaral en la realidad?		La calidad de atención del enfermero(a), aumenta la conducta de la satisfacción del paciente hospitalizado en el hospital de Huaral.		Cualitativo	Total:s/950.00 soles																
2. ¿De qué manera la calidad de atención del enfermero(a), se relaciona con la satisfacción del paciente hospitalizado del hospital de Huaral en la realidad?		La calidad de atención del enfermero(a), se relaciona con la satisfacción del paciente del servicio de hospitalización del hospital san juan bautista de Huaral en forma directa.		TECNICA	PLAZOS																
3. ¿En qué medida la calidad de atención del enfermero(a), influye en la satisfacción del paciente de hospitalización del hospital de Huaral-2015 en la realidad?		La calidad de atención del enfermero(a), influye incrementando la presencia de la satisfacción del paciente del servicio de hospitalización del hospital de Huaral en la realidad.		Entrevista Cuestionario	<table border="1"> <tr> <td align="center">E</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td align="center">F</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td align="center">M</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td align="center">A</td> </tr> </table>	E					F					M					A
E																					
	F																				
		M																			
			A																		
		VARIABLES																			
		VARIABLE INDEPENDIENTE. Calidad de Atención del Enfermero(a).																			
		VARIABLE DEPENDIENTE. Según opinión de los pacientes.																			

CUESTIONARIO

Para determinar la satisfacción de la calidad de atención que usted recibe le planteamos las siguientes preguntas con cinco posibles respuestas con respecto a la atención que le brinda el profesional de salud de este hospital, para ello pedimos su colaboración marcando (x) con sinceridad la alternativa que considere correcta

DATOS DEL PACIENTE.

Edad:

Religión:

Dirección Actual:.....

Nivel de instrucción:.....

PREGUNTAS:

1) ¿El profesional de enfermería conjuntamente con el médico participa en la visita médica?

Excelente.

Regular

Mala

2) ¿Usted considera que la administración de medicamentos se realiza con recomendaciones del profesional de enfermería en forma correcta?

Excelente.

Regular

Mala

3) ¿usted como considera que el profesional de enfermería brinda una atención oportuna con calidad a sus necesidades?

Excelente.

Regular

Mala

4) ¿El profesional de enfermería utiliza palabras sencillas y se deja entender en sus explicaciones al momento de brindar la atención?

Excelente..

Regular

Mala

5) ¿El profesional de enfermería le brinda comodidad y confort?

Excelente.

Regular

Mala

6) ¿El profesional de enfermería trata por igual a los pacientes sin importar su condición socioeconómico y sociocultural?

Excelente.

Regular

Mala

7) ¿El profesional de enfermería le llamó por su nombre al momento de ser atendido?

Excelente

Regular

Mala

8) ¿El enfermero le demuestra respeto al hablarle con mucha amabilidad?

Excelente.

Regular

Mala

9) ¿cuál es su opinión con respecto al servicio que brinda el enfermero en el servicio de hospitalización.

Excelente.

Regular

Mala

10) En el servicio donde se encuentra. ¿Le explicaron lo que se va a realizar antes del procedimiento?

Excelente.

Regular

Mala

11) ¿Recibió explicación sobre el procedimiento antes de entrar a cirugía?

Excelente.

Regular

Mala

12) ¿está usted satisfecho con el horario de visita de sus familiares?

Excelente.

Regular

Mala

13) ¿Usted cree que el enfermero está capacitado en la atención que brinda?

Excelente.
Regular
Mala

14) ¿Usted al ingresar al servicio de hospitalización fue tratado oportunamente o lo dejaron de lado?

Excelente.
Regular
Mala

15) ¿Cómo califica usted el servicio que ofrece el enfermero en el turno noche?

Excelente.
Regular
Mala

16) ¿El enfermero le administra a su debido momento el medicamento indicado para su tratamiento?

Excelente.
Regular
Mala

17) ¿El enfermero acude a su llamado cuando lo necesita?

Excelente.
Regular
Mala

18) ¿Está satisfecho usted con la atención recibida durante su tiempo de hospitalización?

Excelente.
Regular
Mala

19) ¿Se sintió discriminado con el trato personal del enfermero?

Excelente.
Regular
Mala

20) ¿Confía en el enfermero que lo atiende?

Excelente.
Regular
Mala