



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

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA SEGÚN OPINIÓN DE LOS PACIENTES  
ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DEL SERVICIO  
DE OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL HOSPITAL JOSE AGURTO  
TELLO DE CHOSICA - 2013”**

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

**BACHILLER : HUATUCO AMAYA DENITH YANDIRA**

**CHOSICA-PERÚ  
2016**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA SEGÚN OPINIÓN DE LOS PACIENTES  
ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DEL SERVICIO  
DE OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL HOSPITAL JOSE AGURTO  
TELLO DE CHOSICA - 2013”**

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica – 2013. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 155 pacientes, para el recojo de la información se utilizó un Cuestionario tipo Likert modificado, de 18 ítems, organizado por las dimensiones: atención oportuna, cálida, segura y ambiente de servicio. La validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de (0,897); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de (0,933). La prueba de hipótesis se realizó mediante el Chi cuadrado con un valor de 30,6 y un nivel de significancia de valor  $p < 0,05$ .

## CONCLUSIONES:

La calidad de atención del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica, es Regular. Este nivel se presenta, por las respuestas de los pacientes quienes señalan en la dimensión atención cálida, que: Casi siempre, la enfermera se acerca y viene con gesto amable a brindarle la atención. Casi siempre lo atiende de manera personalizada. En la dimensión atención oportuna, que: Casi siempre, el tiempo que espera para una próxima cita en el consultorio es adecuado.. En la dimensión atención segura, que: Casi siempre, durante su atención la enfermera se comunica con palabras sencillas que usted puede entenderlas.. En la dimensión condiciones del ambiente de servicio, casi siempre, el ambiente donde es atendido considera que esta iluminado,

**PALABRAS CLAVES:** *Calidad de atención, atención oportuna, cálida, segura, ambiente de servicio.*

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation was to determine the quality of care of the nursing professional according to the opinion of the patients attending the office of the otorhinolaryngology department of the Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013. It is a cross-sectional descriptive research, Of 155 patients, a modified 18-item Likert Questionnaire was used to collect the information, organized by the dimensions: timely, warm, safe and serviced environment. The validity of the instrument was made by means of the test of agreement of the judgment of experts obtaining a value of (0,897); Reliability was performed using the Cronbach's alpha with a value of (0.933). Hypothesis testing was performed using Chi square with a value of 30.6 and a level of significance of p value <0.05.

### **CONCLUSIONS:**

The quality of attention of the nursing professional according to the opinion of the patients attended in the office of the otorhinolaryngology service of the Hospital Jose Agurto Tello de Chosica, is Regular. This level is presented by the patients' answers who point out in the warm attention dimension that: Almost always, the nurse approaches and comes with a kind gesture to give her attention. He almost always takes care of it in a personalized way. In the timely care dimension, you: Almost always, the time you wait for a next appointment in the office is appropriate .. In the safe care dimension, you: Almost always, during your care the nurse communicates with simple words that you can Understand them .. In the service environment conditions dimension, almost always, the environment where it is attended considers that it is illuminated,

**KEY WORDS:** *Quality of care, timely care, warm, safe, service environment.*

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

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Hablar de calidad es hablar de mejora continua y la mejora continua es tratar de tener cero errores y esta mejora va de la mano con el nivel de satisfacción del usuario sobre el producto y del servicio que se recibe.

Uno de los desafíos que el sector de salud en América Latina y el Caribe deberá enfrentar en las próximas décadas es la reducción de la inequidad en salud en lo que se refiere al acceso de los servicios sanitarios y cobertura de salud. Esto ocurre porque el proceso de globalización de la economía, la reforma del estado, y en consecuencia la reforma del sector de salud, no ha conseguido responder a las demandas de la población en lograr mejores servicios de salud y mejor calidad de vida.

En nuestro país, a partir de la creación del sistema único de salud los principios que sustentan al mismo están dirigidos a lograr la satisfacción de los pacientes y familiares, por lo que ha sido una tarea sistemática el control de la calidad de los servicios, lo que a su vez ha permitido los cambios introducidos en los propios servicios, actividades docentes e investigativas. En el equipo de salud el personal de enfermería mantiene un vínculo estrecho con los pacientes y su interrelación con los subsistemas de la unidad de atención.

La calidad es uno de los instrumentos estratégicos en que se fundamenta la transformación de los sistemas de salud del país para lograr el objetivo del Ministerio de Salud (MINSa), “salud para todos en el año 2015” que será posible solamente con el trabajo en equipo de los profesionales de salud.

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

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

Al iniciar la mañana los pacientes acuden a dicho consultorio para su atención, muchas veces dándose con la sorpresa, que de tanto esperar por una atención el médico no llegó a la consulta, así mismo habiendo registrado su cita con anticipación la historia clínica de muchos pacientes no llegan al consultorio en mención, por otro lado las inmensas colas que tienen que hacer para realizar algún pago irrita, incomoda, causa molestia al paciente por lo que vienen con una predisposición al enfrentamiento con el personal de enfermería echándole la culpa de todo lo que ocurre muchos de ellos agreden verbalmente al personal. Tal es así que son frecuentes las quejas de los pacientes por el prolongado tiempo de espera para recibir la atención o por no lograr alcanzar consulta en el día.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1.- Problema General**

¿Cuál es calidad de atención del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio

de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es la calidad de atención en la dimensión atención cálida, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013

¿Cuál es la calidad de atención en la dimensión atención oportuna, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013

¿Cuál es la calidad de atención en la dimensión atención segura, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013

-

¿Cuál es la calidad de atención en la dimensión Condiciones del ambiente o servicio, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013

-

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013

### 1.3.2. Objetivos Específicos

Reconocer la calidad de atención en la dimensión atención cálida, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013

Reconocer la calidad de atención en la dimensión atención oportuna, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013

Identificar la calidad de atención en la dimensión atención segura, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013

Identificar la calidad de atención en la dimensión Condiciones del ambiente o servicio, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica – 2013

## 1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad la calidad de servicio en salud es un tema prioritario que amerita investigarse a fin de encontrar la línea de base que permita la formulación y el desarrollo de intervenciones para su mejoramiento.

La importancia del estudio radica en que el conocimiento como los factores organizacionales y actitudinales influyen en la satisfacción del usuario (as) se podrá encontrar alternativas de solución dirigidas a resolver el problema.

Por esta razón el profesional de Enfermería del consultorio externo de la especialidad de Otorrinolaringología del hospital en mención, en aras de brindar una eficaz atención de calidad y calidez al paciente y mejorarla objetivamente, desde el conocimiento de la opinión del mismo. Así mismo este trabajo proporcionará información útil a posteriores trabajos a realizarse en los demás consultorios externos y/o pacientes hospitalizados del nosocomio de manera que se realicen nuevas investigaciones asociadas a evaluar la calidad de atención de Enfermería asociada a la perspectiva del paciente.

Implementar la unidad de enfermería la propuesta producto de la investigación, a fin de superar los hallazgos encontrados que interfieren por parte de la enfermera en la satisfacción del usuario y beneficiar a los usuarios procurando mayor satisfacción.

#### **1.5 LIMITACIÓN Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

Limitada acceso a la bibliografía referente a la satisfacción del usuario. El presente estudio servirá a estudiantes como marco de referencia para futuras investigaciones de temas similares.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.2 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

#### 2.2.1. Antecedentes Internacionales:

**Br. Marahelen Adriana Guacaran Fajardo 2009 en su tesis Calidad de Atención de Enfermería según Modelo de Donabedian, Hospital “Ruiz y Páez”, Ciudad Bolívar, Mayo – Junio 2009. Moniz Carla y Guacarán Marahelen. Escuela de Ciencias de la Salud “Dr. Francisco Virgilio Batistini Casalta”. Departamento de Enfermería. Universidad de Oriente Núcleo de Bolívar. Venezuela.** Desde la más remota antigüedad, la humanidad ha designado a la calidad una gran importancia. A finales del siglo XIX, la enfermería toma un nuevo rumbo pasando de ser asistencial a comprender las necesidades de los individuos. La calidad es un valor organizacional del sistema de salud y su enfoque en tres niveles se debe a Avedis Donabedian definiendo estructura como las calificaciones y aspectos económicos de la asistencia sanitaria, el proceso como la demostración de la práctica adecuada y el resultado como las mediciones concretas y precisas de la eficacia de la atención definiendo el cambio esperado en el estado de salud del paciente. El estudio permitió evaluar la calidad de atención de enfermería según modelo de Donabedian, hospital “Ruiz y Páez”, Ciudad Bolívar, Mayo – Junio 2009. Se realizó un estudio descriptivo transversal el universo del personal estuvo conformado por todos los profesionales de enfermería que desearon participar mientras que el universo de pacientes fue de

todos participantes que desearon participar y la muestra del personal fue de 39 participantes y la muestra de pacientes fue de 30 participantes resultando que en estructura la calidad fue regular, en proceso fue buena mientras que en resultado fue regular. Concluyendo que la actividad más realizada por el personal es la administración de medicamentos en la unidad; la forma de llevarse a cabo la estructura y el proceso no evidencia el impacto de calidad mínimo esperado; el modelo utilizado sintetiza los aspectos básicos a evaluar en los servicios de enfermería ya que presenta una serie de recomendaciones que pueden ser usadas en esta y otras ramas de las ciencias de la salud. Es de vital importancia enfatizar la relación asistencial Enfermero –Paciente ya que así se da respuestas inmediatas a las necesidades insatisfechas, así como, la implementación periódica de estudios relacionados con la calidad de atención. Palabras clave: Calidad de Atención, Enfermería, Estructura, Proceso y Resultado

### **2.1.2 En el ámbito nacional**

Bachiller Liliam Claudia Romero Ameri en su tesis

La enfermería como profesión tiene la misión de proporcionar cuidados a los pacientes a través de una atención de calidad basado en el conocimiento, habilidad profesional, calidez, razonamientos acertados y aplicación de juicios, demostrando responsabilidad en su labor con el fin de dar satisfacción al paciente. El presente estudio “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.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Calidad de atención en salud**

Existen múltiples conceptos de lo que se entiende por calidad de los servicios de salud. Responde todas ellas a diversas interpretaciones sobre que significa atender necesidades sanitarias de la población a la que se ofrece los servicios cuya calidad queremos definir.

No existe una definición universalmente válida, porque este tipo de definición no existe. El concepto de calidad es relativo ya que puede variar según el contexto en que nos hallemos. Uno de los más completos y de que es aplicable a nuestro medio es el adoptado para el programa Ibérico, adaptado de la definición de palmer realizada para el instituto de EEUU; calidad es “la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y

logra la adhesión y satisfacción del usuario”. Este concepto utiliza todas las dimensiones deseables, el concepto que expresa es el adoptado por los Sistemas Sanitarios de de cobertura universal como el Español. (1)

“La calidad es ser eficiente, es tener competencia, respeto al paciente y familia, calidad es “hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato, la calidad es practicar la limpieza es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto que los pacientes tengan confianza en el servicio que se les brinda”. (6)

### **2.2.2 Dimensiones de la calidad**

La calidad es un concepto integral y polifacético. Los expertos en calidad generalmente reconocen varias dimensiones diferentes de la calidad que varían en importancia según el contexto en el cual tiene lugar un esfuerzo de garantía de la misma. Las actividades pertinentes pueden encarar una o más variedades de dimensiones tales como competencia profesional, acceso a los servicios, atención segura, atención oportuna. Un problema de calidad puede tener más de una dimensión, y éstas proporcionan un marco útil porque le sirven al equipo de salud para analizar y definir sus problemas y calcular la medida en la que cumplen con sus propias normas de programa. Las ocho dimensiones que consideramos en detalle a continuación son el producto de varias monografías sobre calidad. Las mismas constituyen una síntesis de ideas de varios peritos en materia de garantía de calidad. Consideramos que se trata de dimensiones que son particularmente importantes en el medio de los países en desarrollo. Sin embargo, cabe destacarse que no todas las ocho dimensiones merecen la misma importancia en cada programa, sino que tienen que considerarse a la luz de programas específicos y definirse dentro del contexto de las realidades locales. Estas dimensiones de calidad sirven para utilizarse en los

servicios de salud que se prestan a los pacientes, así como en los servicios prestados al personal auxiliar de salud. <sup>(6)</sup>

#### **2.2.2.1 Dimensión atención Segura**

La seguridad, como dimensión de la calidad, implica la reducción de riesgos, de infecciones, efectos colaterales perjudiciales u otros peligros que pudieran relacionarse con la prestación de los servicios. La seguridad constituye una preocupación de todos los miembros del grupo de salud así como del paciente. El sistema de salud tiene la responsabilidad de asegurar que los servicios se presten con un mínimo de riesgos. Por ejemplo, la seguridad es un aspecto importante de la calidad con respecto a las transfusiones de sangre, pero particularmente desde el advenimiento del SIDA. Los pacientes deben estar protegidos contra las infecciones y los trabajadores de salud que manejan sangre y jeringas también deben protegerse fijando y utilizando procedimientos seguros. <sup>(6)</sup>

#### **2.2.2.2 Cuidado Oportuno del Paciente**

Cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades por ejemplo brindar el tratamiento establecido realizar los procedimientos a la hora y la fecha indicada dar oportunidad de formular y expresar sus necesidades desarrollo de acciones educativas en prevención de riesgo en su salud del paciente involucrando su familia y a su medio social también mantener los registros de las historias clínicas completas así como los exámenes solicitados.

Jane Watson; ésta teórica de enfermería establece una filosofía del cuidado basado en la teoría de las relaciones interpersonales. Y tiene las siguientes implicancias para la profesión:

- Aporta un nuevo significado y Dignidad al mundo de la Enfermería y al Cuidado de la persona

La teoría del Watson trae consigo un aire de renovación al mundo enfermero al sustentar el carácter humanitario del cuidado,

basado fuertemente en el desarrollo emocional del profesional y en su capacidad para entender al otro como un ente separado de sí y cómo a través de la relación que surge entre los dos se puede generar una fuerza desarrolladora, tanto del terapeuta como del paciente

- El interés fundamental es comprender la Salud y Enfermedad como experiencia humana

Al tener un enfoque fuertemente humanista, Watson propone al fenómeno de la enfermedad no como un suceso anormal dentro de la fisiología del cuerpo, sino que como una experiencia que vive el individuo y que afecta el curso de su vida.

- Su trabajo surge de Valores, Creencias y Percepciones sobre la Personalidad, Vida , Salud y Curación

Al trabajar con los fenómenos de la vida y la muerte, y en cierta medida manipularlos, Watson propone un fuerte desarrollo personal, en el cual se debe trabajar a conciencia para ofrecer un cuidado humano.

Watson asume los siguientes postulados:

- Cuidado y amor comprenden energía física primaria y Universal
- Cuidado y amor son piedras angulares de lo Humano, nutrientes básicos de las necesidades humanas
- Capacidad de mantener el Cuidado Humano determina la contribución de la Enfermería a la sociedad
- Las contribuciones de la Enfermería a la Sociedad yacen en los compromisos hacia los ideales del cuidado Humano en la teoría, la práctica y en la investigación.<sup>(11)</sup>

### **2.2.2.3 Dimensión humana**

Referida al aspecto interpersonal de la atención, a su vez tiene las siguientes características.

- Respeto a los derechos, a la cultura y a la característica individuales de la persona
- Información completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno,
- Amabilidad trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de salud<sup>(6)</sup>

#### **2.2.2.4 Acceso a los servicios**

El acceso implica la eliminación de las barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención de salud. Esta dimensión de la calidad comprende barreras de índole geográfica, económica, social, organizacional, cultural, o lingüística. El acceso geográfico incluye los medios de transporte, las distancias, el tiempo de viaje y cualquier otra barrera física que impida al cliente recibir atención. El económico se refiere a la accesibilidad de los productos y servicios ofrecidos a los clientes. El social o cultural se relaciona con la aceptabilidad de los servicios ofrecidos, teniendo en cuenta los valores culturales y las actitudes locales. El organizacional se refiere a la medida en que la organización de servicios es conveniente para los posibles clientes; las horas de atención de las clínicas y los sistemas de turnos, el tiempo de espera y la modalidad de la prestación de servicios son ejemplos de cómo la organización de estos últimos puede crear barreras para el uso de los mismos. Por ejemplo, la carencia de clínicas vespertinas puede presentar una barrera organizacional para los trabajadores diurnos. En una sociedad en

la que las personas no pueden viajar con facilidad al centro de salud, la carencia de servicios en la comunidad o visitas domiciliarias de rutina puede crear un problema de acceso. El acceso lingüístico implica que los servicios se presentan en un idioma que permita a los clientes expresarse con facilidad y entender al trabajador de salud. <sup>(1)</sup>

#### **2.2.2.5 Satisfacción del cliente**

La dimensión de satisfacción del usuario se refiere a la relación entre proveedores y clientes, entre administradores y proveedores de servicios de salud y entre el equipo de servicios de salud y la comunidad. Las buenas relaciones interpersonales contribuyen a la eficacia de la asesoría prestada en materia de salud y al establecimiento de una buena relación general con los pacientes. Dichas relaciones son las que producen confianza y credibilidad, y se demuestran por medio del respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y compenetración.

La manera de escuchar y comunicarse es también un aspecto importante. Los servicios de salud se pueden prestar de una manera profesionalmente competente, pero si las relaciones interpersonales no son adecuadas, se corre el riesgo de que la atención sea menos eficaz. Por futuro a raíz de que se siente incómodo por la forma en que fuera tratado. Por ende, los problemas de la dimensión de satisfacción del cliente pueden comprometer la calidad general de la atención. <sup>(10)</sup>

### **2.2.3 Atención de enfermería al paciente en consultorio externo**

#### **2.2.3.1 Recepción y admisión del paciente**

Entre los elementos necesarios para la recepción del paciente se encuentran las normas de admisión bien definidas.

## **A. Servicio de admisión**

El departamento de admisión está condicionado en forma especial por el número de enfermos que ingresan y el tiempo que se requiere para atenderlos. El término “consulta externa” se divide en consulta externa de especialidades. El término “pacientes” se usa para designar a toda persona sana o enferma que requiere. Un tratamiento, cuidado específico y cuidados generales.

## **B. Admisión del paciente en consulta externa.**

Considerar las necesidades sociales, económicas y psicológicas del paciente del paciente de nuevo ingreso para brindar apoyo y comprensión. Reparar física y psicológicamente al paciente para obtener su colaboración en el examen físico y el tratamiento oportuno

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

**Calidad:** definir la calidad es un poco más difícil que definir la satisfacción del usuario, la calidad está basada en la percepción del usuario por lo tanto definimos calidad como cualquier cosa que el usuario percibe como calidad. Puede parecer muy simplista esta definición. Pero esto nos permite medir con mayor precisión la calidad y los niveles de satisfacción de los usuarios de su institución u organización. Calidad en las instituciones de salud es la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios con soluciones técnicamente óptimas.

El concepto de calidad es un término que se origina de la gerencia empresarial donde los productos son tangibles.

La calidad de la atención en salud ha sido definida de diversas maneras que en mucho dependen del contexto concreto en que el término quiera emplearse. En 1980, Donabedian, una de las personas más reconocidas en este campo, define una atención de alta calidad como “aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas

esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes”. Donabedian se ha referido también a las múltiples facetas del concepto de calidad: calidad técnica, calidad interpersonal, calidad individual y calidad social y ha profundizado en las relaciones entre cantidad y calidad y entre beneficios y riesgos. Considera que una sola definición de calidad que abarque todos los aspectos no es posible, pero que, en el manejo de un problema específico de salud, la buena calidad puede resumirse como “el tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los riesgos”.

Otras definiciones de organizaciones reconocidas y expertos del mundo de la calidad son:

- Definición de la norma ISO 9000: “Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”
- Según Luis Andres Arnauda sequera Define la norma ISO 9000 "Conjunto de normas y dietrices de calidad que se deben llevar a cabo en un proceso".
- Real Academia de la Lengua Española: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”
- Philip Crosby: ”Calidad es cumplimiento de requisitos”
- Joseph Juran: “Calidad es adecuación al uso del cliente”.
- Armand V. Feigenbaum: “Satisfacción de las expectativas del cliente”.
- Genichi Taguchi: “Calidad es la menor pérdida posible para la sociedad”.
- William Edwards Deming: “Calidad es satisfacción del cliente”.
- Walter A. Shewhart: ”La calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece).

## **2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La calidad de atención del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013, es baja.

### **2.4.2. Hipótesis Especificas**

- La calidad de atención en la dimensión atención cálida, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013., es baja.
- la calidad de atención en la dimensión atención oportuna, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013. Es regular
- La calidad de atención en la dimensión atención segura, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013., es bajo.
- La calidad de atención en la dimensión Condiciones del ambiente o servicio, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013., es bajo.

## **2.5.- VARIABLES**

### **Es univariable**

Calidad de atención de enfermería según Opinión de los usuarios.

#### **2.5.1.- Definición Conceptual de la Variable**

“La calidad es ser eficiente, es tener competencia, respeto al paciente y familia, calidad es “hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato, la calidad es practicar la limpieza es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto que los pacientes tengan confianza en el servicio que se les brinda”.<sup>(6)</sup>

#### **2.4.1 Definición Operacional**

Los datos fueron procesados manualmente considerando los valores de las repuestas como.

- Buena (17 – 20 Pts.)
- Regular (13 – 16 Pts.)
- Baja (12 Pts. A menos)

### 2.4.3 Operacionalización de la Variable

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente  - Calidad de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención humana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Tono de voz</li> <li>- Identificación del personal</li> <li>- Orientación sobre las normas del servicio</li> <li>- Lo llama por su nombre</li> <li>- Trato amable</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención oportuna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Tiempo de atención</li> <li>- Tiempo de espera para una cita</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención segura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación con palabras sencillas</li> <li>- Explica los procedimientos a realizar</li> <li>- Brinda confianza durante el procedimiento</li> <li>- Hace uso de las normas de bioseguridad</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones del ambiente o servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ambiente es iluminado</li> <li>- Es ventilado</li> <li>- Es limpio</li> <li>- El espacio (amplio, pequeño)</li> </ul>

## **CAPITULO III: METODOLOGIA**

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

En el estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza.

Es de tipo descriptivo por que describe la realidad a estudiar. Como señala Danhke (1989) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características, perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis.

Es de cohorte transversal porque el estudio se realizará en un momento dado del tiempos según Hernández Sampieri (1991) los diseños de tipo cohorte transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

### **3.2 DESCRIPCIÓN DEL AMBITO DE ESTUDIO**

El Hospital José Agurto Tello de Chosica, fue creado el 30 de diciembre de 1986 por decisión de la alta dirección del MINSA a propuesta de la entonces Comisión Reorganizadora del Área de Salud N° 09 presidida por

el Dr. VÍCTOR PINTO DE LA SOTA SILVA, determinándose que sea ubicado en el Jr. Arequipa N° 214-218, en los ambientes físicos del Área Hospitalaria en referencia.

En el mes de marzo de 1987, se produjeron diversos deslizamientos (huaycos) ocasionando serias consecuencias en la población con destrucción de viviendas, pérdida de vidas y numerosos heridos. Estas circunstancias hicieron a que las autoridades del Sector Salud determinen el funcionamiento inmediato del Hospital el Día 10 de marzo de 1987, implementándose mínimamente con los recursos humanos y materiales para atender las emergencias presentadas.

En el proceso de reorganización institucional a partir del año 1987 se crearon las unidades territoriales de Salud (UTES) funcionando en Chosica la UTES 02, siendo el primer Director el Dr. Víctor Asmat Ramírez.

Entre los años 1990 al 2011 han transcurrido diferentes Directores con sus Equipos de Gestión, entre ellos los Médicos, Luis Valladares Velasquez, Alfredo Mayorga Torres, Rubén Orcada Lujan, Oswaldo Orbegozo, Luis Chunga, Lorenzo Ramos, Eduardo Almendras Calderón, Yofre Sotomayor Agüero, Jorge Flores del Pozo y Luis Loro Chero.

En el año 1992 a través Del Fondo de Compensación Social FONCODES se construyó el pabellón de material noble, por entonces inaugurándose los servicios de Ginecología, Cirugía y Odontología realizando a través de los años Construcciones y adecuaciones de nuevos ambientes físicos por la estricta necesidad de implementar servicios asistenciales.

Un hecho que resalta es que en setiembre del 2003 el Hospital logra su autonomía presupuestal reconociéndosele como Unidad Ejecutora N° 042 y el mismo año mediante RM N° 1040-2003 SA/DM es categorizado como HOSPITAL DE MEDIANA COMPLEJIDAD Nivel II-2.

A la Fecha El Hospital cuenta con los servicios de Medicina Interna, Neumología, Gastroenterología, Cirugía General, Traumatología,

Oftalmología, Anestesiología, Endocrinología, Otorrinolaringología, Cardiología, Dermatología, Pediatría, Neonatología, Gineco-Obstetricia, Medicina Física inaugurada recientemente, Colposcopia, Odontología, Psicología, Nutrición, Sala de Operaciones, Rayos X, Ecografía y Laboratorio, Emergencia (atención permanente), Cuidados Críticos y Trauma Shock, contando para la atención al usuario con más de 500 trabajadores entre Profesionales Médicos y no Médicos, Técnicos y Auxiliares Asistenciales y Personal Administrativo.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población está constituida por los pacientes de 18 a 80 años, atendidos en el consultorio externo de otorrinolaringología durante los meses de marzo-julio del 2013 los datos fueron tomados de las tablas estadísticas que se realizan mensualmente en dicho servicio. Periodo en el cual se atendieron mensualmente 950 pacientes que acudieron al consultorio externo, para la selección de la muestra de estudio se realizó bajo la técnica probabilística utilizando el tipo de muestreo aleatorio simple considerando los criterios de inclusión y exclusión fueron encuestados 155 pacientes del total de la población.

- **Los Criterio de Inclusión**

- Pacientes mayores de 18 años
- Pacientes hombres y mujeres
- Pacientes con una audición normal
- Pacientes que no sufran de disfonía

- **Los Criterios de exclusión**

Pacientes que no tomaremos en cuenta

- Pacientes con sordera total
- Pacientes con Hipoacusia

- Pacientes con disfonía
- Pacientes ancianos
- Pacientes Niños
- Pacientes sordomudos

### 3.5 TÉCNICAS DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica de recolección fue la encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado con 22 preguntas abiertas donde serán entrevistados de forma individual la cual tendrá como objetivo obtener como información la calidad de atención según opinión de los pacientes con respecto a la calidad de atención de enfermería en consultorios externos.

El cuestionario tiene tres alternativas de respuestas (respuestas politómicas): siempre, casi siempre y nunca. Con 23 preguntas abiertas que abarca las siguientes dimensiones: Atención humana, atención segura, atención oportuna y condiciones del ambiente o servicio. Las cuales tienen alternativas múltiples.

Las dimensiones son las siguientes:

<b>DIMENSION</b>	<b>ITEMES</b>
Dimensión atención humana	1 AL 8
Dimensión atención oportuna	9 AL 12
Dimensión atención segura	13 AL 17
Condiciones del ambiente o servicio	18 AL 22

### 3.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validez del contenido del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, se tomo en consideración la opinión de siete jueces expertos: Lic. En enfermería de consultorios externos y Médicos de consultorios externos.

La opinión de los Expertos es válida ya que los resultados obtenidos. Donde  $P = 0.89$  lo cual nos confirma la confiabilidad del instrumento.

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el Alfa de Cronbach, teniendo en cuenta el número de preguntas, el promedio, la varianza de cada ítem y la varianza general del instrumento. El Alfa de Cronbach alcanzó el valor de:  $\alpha = 0.7537$ , lo cual nos confirma la confiabilidad del instrumento.

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

Para la recolección de datos se realizó previamente el trámite administrativo solicitando el campo clínico a través de un oficio para la respectiva autorización. Luego se efectuaron las coordinaciones respectivas con la enfermera jefe del servicio de Otorrinolaringología de dicha institución a fin de dar a conocer la importancia y objetivos del estudio mediante oficios a fin de obtener la autorización respectiva para ejecutar el trabajo.

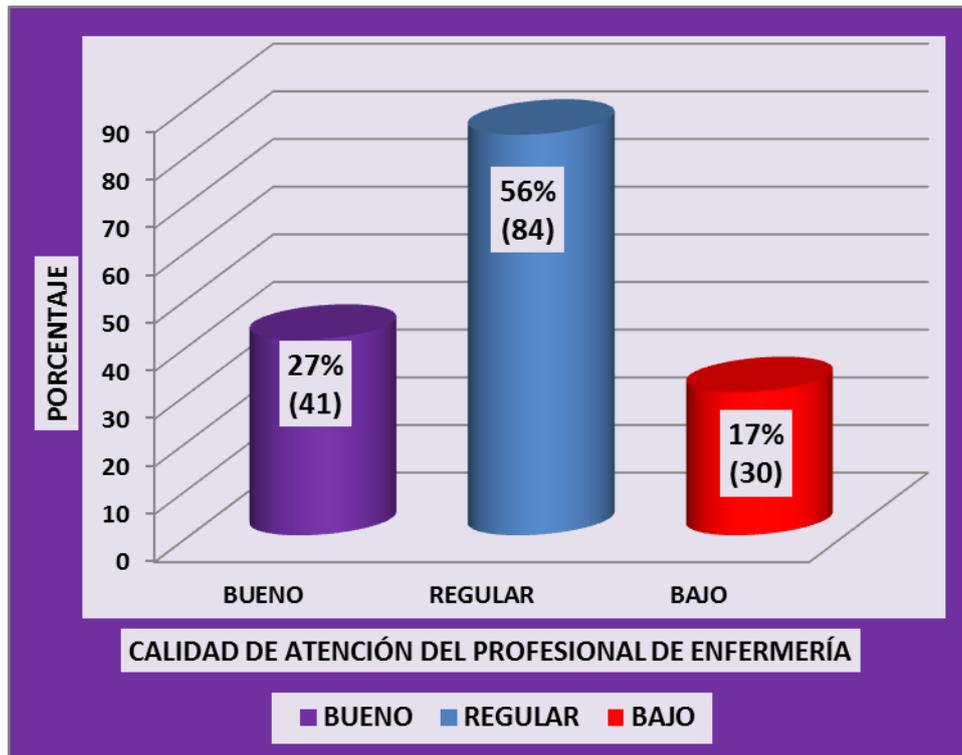
El procesamiento de datos se realizo en forma mecánica a través de una tabla matriz a fin de luego presentar la información en cuadros estadísticos. Para la medición de la variable calidad de atención se utilizo la escala de Across the darkness (Nunca, casi nunca, casi siempre, siempre.

Siempre	=	3
Casi siempre	=	2
Nunca	=	1

## CAPITULO IV; RESULTADOS

### GRAFICO 1

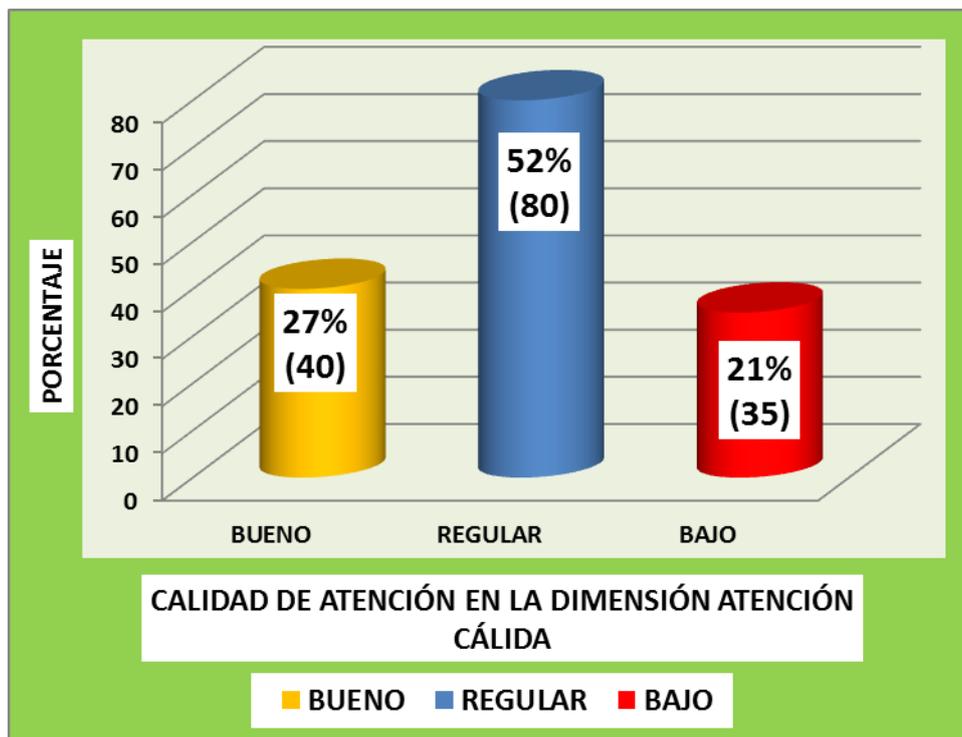
#### CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN OPINIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL HOSPITAL JOSE AGURTO TELLO DE CHOSICA – 2013



Según los resultados presentados en la Grafica 1, la calidad de atención del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica, es Regular en un 56%(84), Bueno en un 27%(41) y Bajo en un 17%(30). Estos niveles se presentan, por las respuestas de los pacientes quienes señalan en la dimensión atención cálida, que: Casi siempre, la enfermera se acerca y viene con gesto amable a brindarle la atención. Casi siempre lo atiende de manera personalizada. En la dimensión atención oportuna, que: Casi siempre, el tiempo que espera para una próxima cita en el consultorio es adecuado. Casi siempre, el tiempo de espera en el consultorio para su atención es adecuado. En la dimensión atención segura, que: Casi siempre, durante su atención la enfermera se comunica con palabras sencillas que usted puede entenderlas. Casi siempre, la enfermera le explica el

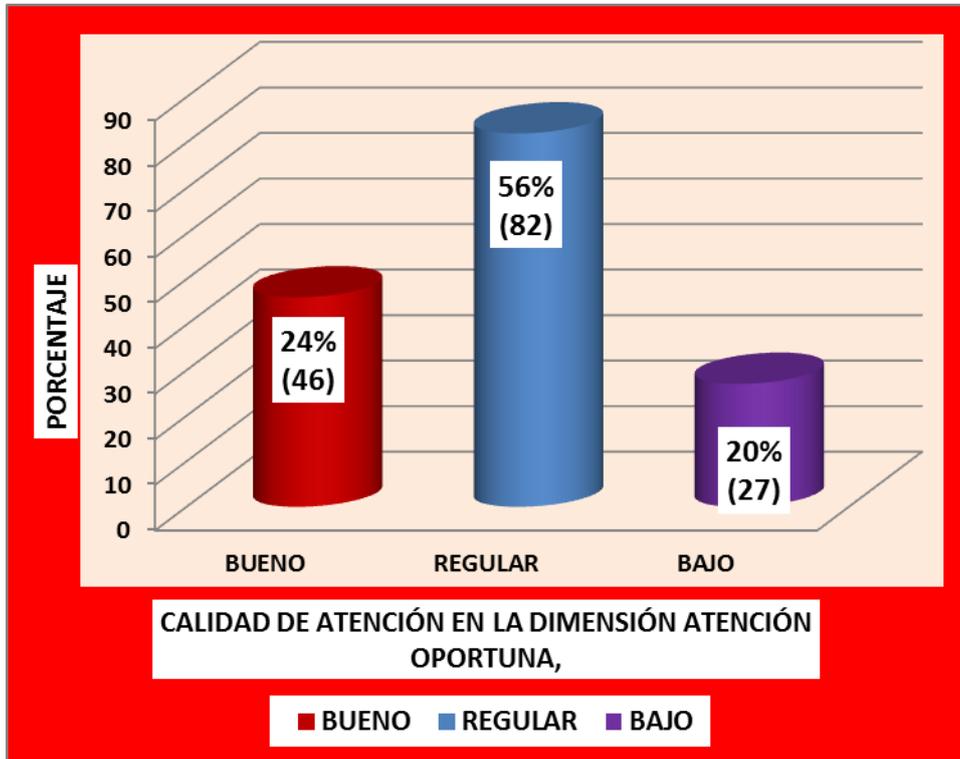
procedimiento que le va a realizar, durante su atención. En la dimensión condiciones del ambiente de servicio, casi siempre, el ambiente donde es atendido considera que esta iluminado, Casi siempre, considera que el espacio es adecuado para la atención de todos los pacientes.

**GRAFICO 2**  
**CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN ATENCIÓN CÁLIDA, SEGÚN**  
**OPINIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DEL**  
**SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL HOSPITAL JOSE AGURTO**  
**TELLO DE CHOSICA - 2013**



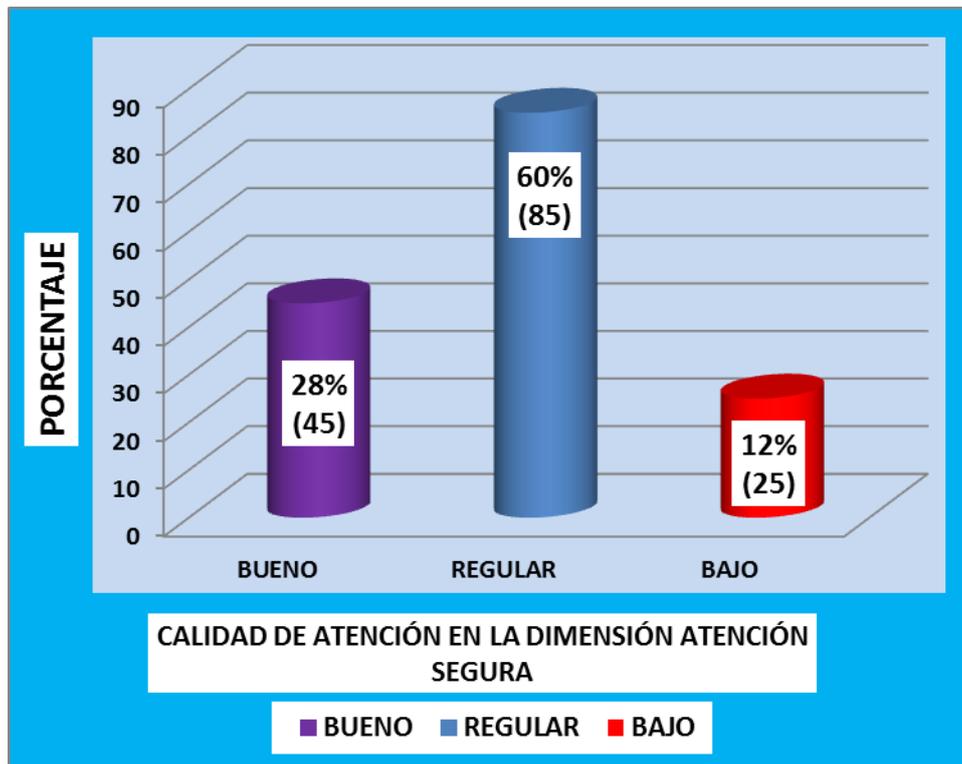
Según los resultados presentados en la Grafica 2, la calidad de atención en la dimensión atención cálida, del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital José Agurto Tello de Chosica, es Regular en un 52%(80), Bueno en un 27%(40) y Bajo en un 21%(35). Estos niveles se presentan, por las respuestas de los pacientes quienes señalan en la dimensión atención cálida, que: Casi siempre, la enfermera se acerca a usted y viene con gesto amable a brindarle la atención. Casi siempre lo atiende de manera personalizada.. Casi siempre, Al momento de realizar algún procedimiento la enfermera lo trata amablemente.

**GRAFICO 3**  
**CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN ATENCIÓN OPORTUNA,**  
**SEGÚN OPINIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO**  
**DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL HOSPITAL JOSE**  
**AGURTO TELLO DE CHOSICA - 2013**



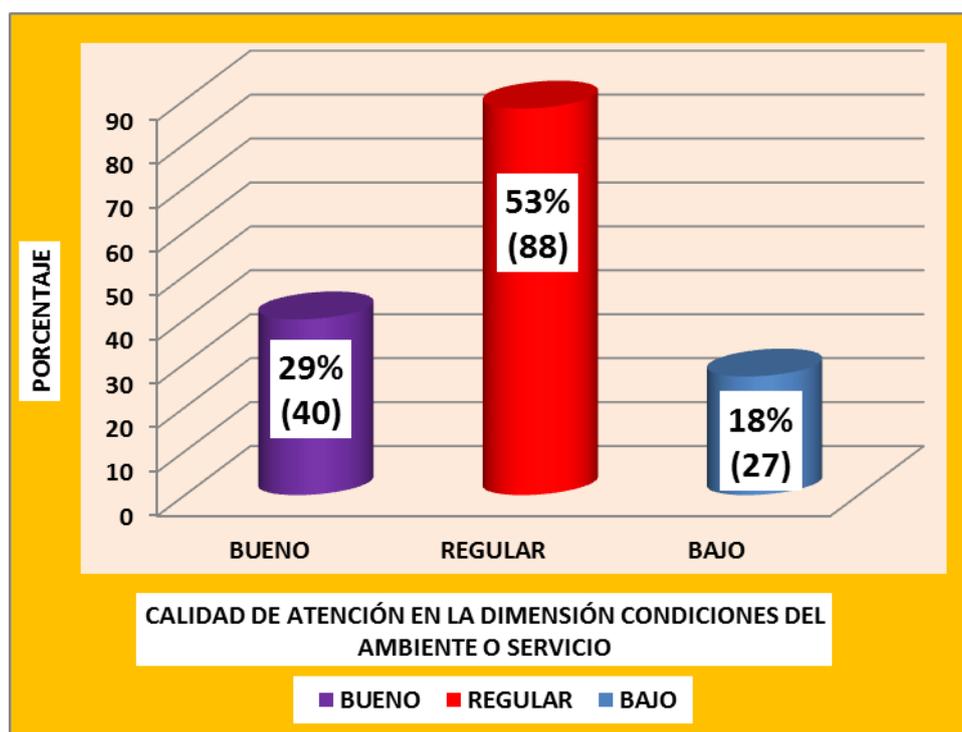
Según los resultados presentados en la Grafica 3, la calidad de atención en la dimensión atención oportuna, del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital José Agurto Tello de Chosica, es Regular en un 56%(82), Bueno en un 24%(46) y Bajo en un 20%(27). Estos niveles se presentan, por las respuestas de los pacientes quienes señalan en la dimensión atención oportuna, que: Casi siempre, el tiempo que espera para una próxima cita en el dicho consultorio es adecuado. Casi siempre, el tiempo de espera en el consultorio para su atención es adecuado y casi siempre, considera que el tiempo de atención recibida es adecuada.

**GRAFICO 4**  
**CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN ATENCIÓN SEGURA, SEGÚN**  
**OPINIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DEL**  
**SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL HOSPITAL JOSE AGURTO**  
**TELLO DE CHOSICA - 2013**



Según los resultados presentados en la Grafica 4, la calidad de atención en la dimensión atención segura, del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital José Agurto Tello de Chosica, es Regular en un 60%(85), Bueno en un 28%(45) y Bajo en un 12%(25). Estos niveles se presentan, por las respuestas de los pacientes quienes señalan en la dimensión atención segura, que: Casi siempre, durante su atención la enfermera se comunica con palabras sencillas que usted puede entenderlas. Casi siempre, la enfermera le explica el procedimiento que le va a realizar, durante su atención. Casi siempre, La enfermera le brinda confianza durante su atención..

**GRAFICO 5**  
**CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN CONDICIONES DEL**  
**AMBIENTE O SERVICIO, SEGÚN OPINIÓN DE LOS PACIENTES**  
**ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DEL SERVICIO DE**  
**OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL HOSPITAL JOSE AGURTO TELLO DE**  
**CHOSICA – 2013**



Según los resultados presentados en la Grafica 5, la calidad de atención en la dimensión condiciones del ambiente o servicio, del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital José Agurto Tello de Chosica, es Regular en un 53%(88), Bueno en un 29%(40) y Bajo en un 18%(27). Estos niveles se presentan, por las respuestas de los pacientes quienes señalan en la dimensión condiciones del ambiente de servicio, que: casi siempre, el ambiente donde es atendido considera que esta iluminado, Casi siempre, considera usted que el espacio es adecuado para la atención de todos los pacientes. Casi siempre, considera usted que el ambiente es ventilado.

## PRUEBA DE HIPOTESIS

### Prueba de la hipótesis general

Ha: La calidad de atención del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013, es Regular..

Ho: La calidad de atención del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013, no es Regular.

Ha ≠ Ho

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

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

	<b>ALTO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BAJO</b>	<b>TOTAL</b>
Observadas	41	84	30	155
Esperadas	52	52	51	
$(O-E)^2$	121	1024	441	
$(O-E)^2/E$	2,3	19,7	8,6	

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, el valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado ( $X_C^2$ ) es de 18,3; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla ( $X_T^2$ ) 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), con un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

Siendo cierto que: La calidad de atención del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013, es Regular..

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

La calidad de atención del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica, es Regular en un 56%(84), Bueno en un 27%(41) y Bajo en un 17%(30). Estos niveles se presentan, por las respuestas de los pacientes quienes señalan en la dimensión atención cálida, que: Casi siempre, la enfermera se acerca y viene con gesto amable a brindarle la atención. Casi siempre lo atiende de manera personalizada. En la dimensión atención oportuna, que: Casi siempre, el tiempo que espera para una próxima cita en el consultorio es adecuado. Casi siempre, el tiempo de espera en el consultorio para su atención es adecuado. En la dimensión atención segura, que: Casi siempre, durante su atención la enfermera se comunica con palabras sencillas que usted puede entenderlas. Casi siempre, la enfermera le explica el procedimiento que le va a realizar, durante su atención. En la dimensión condiciones del ambiente de servicio, casi siempre, el ambiente donde es atendido considera que esta iluminado, Casi siempre, considera que el espacio es adecuado para la atención de todos los pacientes. Coincidiendo con Guacaran (2009) resultando que en estructura la calidad fue regular, en proceso fue buena mientras que en resultado fue regular. Concluyendo que la actividad más realizada por el personal es la administración de medicamentos en la unidad; la forma de llevarse a cabo la estructura y el proceso no evidencia el impacto de calidad mínimo esperado; el modelo utilizado sintetiza los aspectos básicos a evaluar en los servicios de enfermería ya que presenta una serie de recomendaciones que pueden ser usadas en esta y otras ramas de las ciencias de la salud. Es de vital importancia enfatizar la relación asistencial Enfermero –Paciente ya que así se da respuestas inmediatas a las necesidades insatisfechas, así como, la implementación periódica de estudios relacionados con la calidad de atención. Palabras clave: Calidad de Atención, Enfermería, Estructura, Proceso y Resultado

## **OBJETIVO ESPECIFICO 1**

La calidad de atención en la dimensión atención cálida, del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital José Agurto Tello de Chosica, es Regular en un 52%(80), Bueno en un 27%(40) y Bajo en un 21%(35). Estos niveles se presentan, por las respuestas de los pacientes quienes señalan en la dimensión atención cálida, que: Casi siempre, la enfermera se acerca a usted y viene con gesto amable a brindarle la atención. Casi siempre lo atiende de manera personalizada.. Casi siempre, Al momento de realizar algún procedimiento la enfermera lo trata amablemente.

Romero (2012) La enfermería como profesión tiene la misión de proporcionar cuidados a los pacientes a través de una atención de calidad basado en el conocimiento, habilidad profesional, calidez, razonamientos acertados y aplicación de juicios, demostrando responsabilidad en su labor con el fin de dar satisfacción al paciente. El presente estudio "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.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

La calidad de atención en la dimensión atención oportuna, del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital José Agurto Tello de Chosica, es Regular en un 56%(82), Bueno en un 24%(46) y Bajo en un 20%(27). Estos niveles se presentan, por las respuestas de los pacientes quienes señalan en la dimensión atención oportuna, que: Casi siempre, el tiempo que espera para una próxima cita en el dicho consultorio es adecuado. Casi siempre, el tiempo de espera en el consultorio para su atención es adecuado y casi siempre, considera que el tiempo de atención recibida es adecuada.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 3**

La calidad de atención en la dimensión atención segura, del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital José Agurto Tello de Chosica, es Regular en un 60%(85), Bueno en un 28%(45) y Bajo en un 12%(25). Estos niveles se presentan, por las respuestas de los pacientes quienes señalan en la dimensión atención segura, que: Casi siempre, durante su atención la enfermera se comunica con palabras sencillas que usted puede entenderlas. Casi siempre, la enfermera le explica el procedimiento que le va a realizar, durante su atención. Casi siempre, La enfermera le brinda confianza durante su atención.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 4**

La calidad de atención en la dimensión condiciones del ambiente o servicio, del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el

consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital José Agurto Tello de Chosica, es Regular en un 53%(88), Bueno en un 29%(40) y Bajo en un 18%(27). Estos niveles se presentan, por las respuestas de los pacientes quienes señalan en la dimensión condiciones del ambiente de servicio, que: casi siempre, el ambiente donde es atendido considera que esta iluminado, Casi siempre, considera usted que el espacio es adecuado para la atención de todos los pacientes. Casi siempre, considera usted que el ambiente es ventilado.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERO**

La calidad de atención del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica, es Regular. Este nivel se presenta, por las respuestas de los pacientes quienes señalan en la dimensión atención cálida, que: Casi siempre, la enfermera se acerca y viene con gesto amable a brindarle la atención. Casi siempre lo atiende de manera personalizada. En la dimensión atención oportuna, que: Casi siempre, el tiempo que espera para una próxima cita en el consultorio es adecuado. Casi siempre, el tiempo de espera en el consultorio para su atención es adecuado. En la dimensión atención segura, que: Casi siempre, durante su atención la enfermera se comunica con palabras sencillas que usted puede entenderlas. Casi siempre, la enfermera le explica el procedimiento que le va a realizar, durante su atención. En la dimensión condiciones del ambiente de servicio, casi siempre, el ambiente donde es atendido considera que esta iluminado, Casi siempre, considera que el espacio es adecuado para la atención de todos los pacientes.

### **SEGUNDO**

La calidad de atención en la dimensión atención cálida, del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital José Agurto Tello de Chosica, es Regular. Estos niveles se presentan, por las respuestas de los pacientes quienes señalan en la dimensión atención cálida, que: Casi siempre, la enfermera se acerca a usted y viene con gesto amable a brindarle la atención. Casi siempre lo atiende de manera personalizada.. Casi siempre, Al momento de realizar algún procedimiento la enfermera lo trata amablemente.

### **TERCERO**

La calidad de atención en la dimensión atención oportuna, del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital José Agurto Tello de Chosica, es

Regular. Estos niveles se presentan, por las respuestas de los pacientes quienes señalan en la dimensión atención oportuna, que: Casi siempre, el tiempo que espera para una próxima cita en el dicho consultorio es adecuado. Casi siempre, el tiempo de espera en el consultorio para su atención es adecuado y casi siempre, considera que el tiempo de atención recibida es adecuada.

#### **CUARTO**

La calidad de atención en la dimensión atención segura, del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital José Agurto Tello de Chosica, es Regular. Estos niveles se presentan, por las respuestas de los pacientes quienes señalan en la dimensión atención segura, que: Casi siempre, durante su atención la enfermera se comunica con palabras sencillas que usted puede entenderlas. Casi siempre, la enfermera le explica el procedimiento que le va a realizar, durante su atención. Casi siempre, La enfermera le brinda confianza durante su atención..

#### **QUINTO**

La calidad de atención en la dimensión condiciones del ambiente o servicio, del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital José Agurto Tello de Chosica, es Regular. Estos niveles se presentan, por las respuestas de los pacientes quienes señalan en la dimensión condiciones del ambiente de servicio, que: casi siempre, el ambiente donde es atendido considera que esta iluminado, Casi siempre, considera usted que el espacio es adecuado para la atención de todos los pacientes. Casi siempre, considera usted que el ambiente es ventilado.

## **RECOMENDACIONES**

Promover 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 calidad de atención a pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital José Agurto Tello de Chosica.

Realizar estudios sobre motivación y formas de comunicación más efectivas para el trato con los pacientes en forma oportuna y cálida, orientado a mejorar la calidad de atención al paciente.

Elaborar guías de procedimientos orientados a mejorar la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital José Agurto Tello de Chosica.

Realizar estudios similares al presente, utilizando enfoques cualitativos y/o cuantitativos para poder profundizar la investigación más en el tema.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. TESIS\_UM/AVAILABLE/TDR-0428109 113856//CAPITULO\_4.pdf
2. [.http://rodin.uca.es:8081/xmlui/bitstream/handle/10498/6905/TEMA\\_2.pdf?sequence=2](http://rodin.uca.es:8081/xmlui/bitstream/handle/10498/6905/TEMA_2.pdf?sequence=2)
3. MINSA.GOB.NI/ENFERMERIA/DOC. Interrelación paciente- Enfermería. Propedeutica.pdf.
4. MINSA.GOB.NI/BNS/TESIS\_SP/21.PDF (Antecedentes Internacionales)
5. ESSALUD.GOB.PE/DEFENSORIA/GUIA\_PROTOCOLO\_ConsultaExterna/protocolo\_consulta\_Externa.pdf
6. <http://www.qaproject.org/pubs/PDFs/M1.pdf> (CALIDAD DE ATENCIÓN DIMENSIONES M.T)satisfacción del cliente.
7. MINSA.GOB.NI/BNS/TESIS\_sp/37.pdf  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/aiquipa\\_ma/aiquipa\\_ma.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/aiquipa_ma/aiquipa_ma.pdf)
8. ESTANDARES-E-INDICADORES-DE-CALIDAD-DE-ATENCION-con-Enfoque-Intercultural-para-Centros-de-Salud-de-Primer-Nivel
9. <http://www.scribd.com/doc/19225918/Conceptos-de-Calidad-en-Salud>
10. <http://www.docstoc.com/docs/21359279/AUDITORIA-DE-REGISTRO-CLINICO-DE-PRIMERA->
11. UNMSM.EDU.PE/BIBVIRTUALDATA/tesis/salud/aiquipa\_ma/anex.pdf
12. <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/1552/1/Calidad-de-la-atencion-en-Salud-al-adulto-mayor.html>

# **ANEXO**

## ANEXO 1

### TÍTULO: “CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN OPINIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL HOSPITAL JOSE AGURTO TELLO DE CHOSICA - 2013

Formulación del problema.	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones de la Variable	Indicador	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es calidad de atención del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la calidad de atención en la dimensión atención cálida, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>- Reconocer la calidad de atención en la dimensión atención cálida, según opinión de los pacientes atendidos en el</p>	<p><b>Hipótesis General :</b></p> <p>La calidad de atención del profesional de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013, es baja.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>La calidad de atención en la dimensión atención cálida, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013.,</p>	<p>Univariable</p> <p>Calidad de atención del Profesional de enfermería según opinión de los usuarios.</p>	<p><b>Atención Cálida</b></p> <p><b>Atención</b></p>	<p>-Atención personalizada</p> <p>-Identificación del personal.</p> <p>-Orientación sobre las normas del servicio.</p> <p>-Lo llama por su nombre.</p> <p>.Trato amable</p> <p>-Tono de voz</p>	<p>En el estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza.</p> <p>Es de tipo descriptivo por que describe la realidad a estudiar. Como señala Danhke (1989) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características, perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro</p>

<p>del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013?</p> <p>- ¿Cuál es la calidad de atención en la dimensión atención oportuna, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013?</p> <p>- ¿Cuál es la calidad de atención en la dimensión atención segura, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013?</p> <p>- ¿Cuál es la calidad de atención en la dimensión Condiciones del ambiente o servicio, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del</p>	<p>consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013.</p> <p>- Reconocer la calidad de atención en la dimensión atención oportuna, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013.</p> <p>- Identificar la calidad de atención en la dimensión atención segura, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013.</p> <p>- Identificar la calidad de atención en la dimensión Condiciones del</p>	<p>es baja.</p> <p>- La calidad de atención en la dimensión atención oportuna, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013, es regular.</p> <p>- La calidad de atención en la dimensión atención segura, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013, es baja.</p> <p>-</p> <p>-La calidad de atención en la dimensión Condiciones del ambiente o servicio, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013, es baja</p>		<p><b>oportuna</b></p> <p><b>Atención segura</b></p> <p><b>Condiciones del ambiente o servicio</b></p>	<p>- Tiempo de espera.</p> <p>-Tiempo de atención.</p> <p>-Tiempo de espera para una cita.</p> <p>-Comunicación con palabras sencillas.</p> <p>-Explica los procedimientos a realizar.</p> <p>-Brinda confianza durante el procedimiento,</p> <p>-Hace uso de las normas de bioseguridad.</p> <p>-El ambiente es iluminado.</p> <p>-Es ventilado.</p> <p>.Es limpio</p> <p>-El espacio (amplio, pequeño).</p>	<p>fenómeno que se somete a un análisis.</p> <p>Es de cohorte transversal porque el estudio se realizará en un momento dado del tiempos según Hernández Sampieri (1991) los diseños de tipo cohorte transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>La población está constituida por los pacientes de 18 a 80 años, atendidos en el consultorio externo de otorrinolaringología durante los meses de marzo-julio del 2013 los datos fueron tomados de las tablas estadísticas que se realizan mensualmente en dicho servicio. Periodo en el cual se atendieron mensualmente 950 pacientes que acudieron al consultorio externo, para la selección de la muestra de estudio se realizó bajo la técnica probabilística utilizando el tipo de muestreo aleatorio simple considerando los criterios de inclusión y exclusión fueron encuestados 155</p>
---	---	---	--	--	---	--

Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013?	ambiente o servicio, según opinión de los pacientes atendidos en el consultorio del servicio de otorrinolaringología del Hospital Jose Agurto Tello de Chosica - 2013.					pacientes del total de la población.
---	--	--	--	--	--	--------------------------------------

## ANEXO 2

### I. INSTRUMENTO

Estimados pacientes el siguiente cuestionario evaluará la calidad de atención brindada por el personal de enfermería atendidos en el consultorio externo.

### II. INSTRUCCIONES

Este cuestionario es anónimo, las opciones que usted manifieste contribuirá a una mejora en la calidad de atención brindada a los pacientes. Lea detenidamente cada ITEM, cada uno de ellos tienen tres posibles respuestas; marcar con un aspa (X) la respuesta que usted crea conveniente, no es necesario que escriba en el cuestionario.

Le rogamos mayor seriedad al contestar el cuestionario y al mismo tiempo le garantizamos la absoluta confidencialidad de su opinión. Agradecemos infinitamente su colaboración

### III. DATOS GENERALES. (Marque según corresponda)

1 Edad: ¿Cuántos años cumplidos tiene?

2. sexo.  Masculino  Femenino

3. Estado civil

a) Casado  b) Soltero  d) Conviviente  e) Viudo

f) Divorciado

4. grado de instrucción: ¿cuál es el último nivel que aprobó?

a) Primaria:

b) Secundaria:

c) Superior:

d) Ninguno:

e) No sabe:

#### IV. ASPECTOS ESPECÍFICOS.

ENUNCIADO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA
<b>A. Atención cálida</b>			
1. La enfermera se acerca a usted y viene con gesto amable a brindarle la atención.			
2. Considera usted que la enfermera lo atiende de manera personalizada.			
3. Al momento de realizar algún procedimiento la enfermera lo trata amablemente.			
4. La enfermera le brinda orientación sobre las normas del servicio.			
5. La enfermera lo llama por su nombre cuando lo atiende.			
6. La enfermera lo trata con respeto cuando lo atiende.			
7. La enfermera presta atención a sus preguntas.			
8. El tono de voz de la enfermera durante su atención es suave y cálido.			
<b>B. Atención oportuna</b>			
9. El tiempo que espera para una próxima cita en el dicho consultorio es adecuado.			
10. El tiempo de espera en el consultorio para su atención es adecuado.			
11. Considera que el tiempo de atención recibida es adecuada.			
12. Su historia clínica llegó a tiempo al consultorio para su atención.			
<b>C. Atención Segura</b>			
13. Durante su atención la enfermera se			

comunica con palabras sencillas que usted puede entenderlas.			
14. La enfermera le explica el procedimiento que le va a realizar, durante su atención.			
15. La enfermera le brinda confianza durante su atención.			
16. La enfermera le explica a cerca del cuidado que usted debe de tener después del procedimiento realizado.			
17. La enfermera le brinda información acerca de los procedimientos que se realizan en el servicio.			
18. La enfermera le explica sobre el procedimiento a realizar.			
<b>D. Condiciones del ambiente servicio</b>			
19. El ambiente donde es atendido considera que esta iluminado			
20. Considera usted que el espacio es adecuado para la atención de todos los pacientes			
21. Considera usted que el ambiente es ventilado			
22. Cree usted que el ambiente se mantiene limpio			
23. El servicio mencionado cuenta con señalizaciones adecuadas.			

## TABLA BINOMIAL DE JUECES EXPERTOS

INSTRUMENTO:

JUECES	INDICADORES	A	B	C	D	E	F	G	TOTAL	Proporción de Concordancia (P)
CRITERIOS										
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	0.97	0.8	0.85	0.9	0.6	0.85	0.85	5.82	0.83
2. OBJETIVO	Está expresado en capacidades observables	0.9	0.75	0.8	0.9	0.7	0.85	0.9	5.8	0.83
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación	0.93	0.85	0.85	0.95	0.8	0.9	0.9	6.18	0.88
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento	0.9	0.8	0.85	0.95	0.8	0.9	0.95	6.15	0.88

5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación	0.95	0.85	0.9	0.95	0.85	0.95	0.95	6.4	0.91
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación	0.93	0.8	0.95	0.96	0.85	0.96	0.96	6.41	0.92
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento	0.93	0.85	0.95	0.96	0.85	0.96	0.96	6.46	0.92
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones	0.9	0.9	0.9	0.96	0.85	0.96	0.96	6.43	0.92
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	0.93	0.9	0.95	0.96	0.95	0.96	0.96	6.61	0.94
<b>TOTAL</b>		0.93	0.83	0.89	0.94	0.81	0.92	0.93		8.04
<b>Es válido si P es ≥ 0.60</b>									<b>P=</b>	<b>0.89</b>

