

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN  
PACIENTES DEL HOSPITAL ANTONIO CALDAS  
DOMÍNGUEZ DE POMABAMBA\_ ANCASH, 2022**

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

**AUTORA  
NAVARRO VEGA, CARMEN ESPERANZA**

**ORCID: 0000-0002-1802-8103**

**ASESORA  
VILCHEZ REYES, MARIA ADRIANA**

**ORCID: 0000-0001-5412-2968**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

**EQUIPO DE TRABAJO**

**AUTORA**

Navarro Vega, Carmen Esperanza

ORCID: 0000-0002-1802-8103

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de pregrado,  
Chimbote, Perú.

**ASESORA**

Vílchez Reyes, María Adriana

ORCID: 0000-0001-5412-2968

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de pregrado,  
Chimbote, Perú.

**JURADO**

Cotos Alva, Ruth Marisol. Presidente

ORCID: 0000-0001-5975-7006

Urquiaga Alva, María Elena. Miembro

ORCID: 0000-0002-4779-0113

Cóndor Heredia, Nelly Teresa. Miembro

ORCID: 0000-0003-1806-780

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
**DRA. ENF. COTOS ALVA, RUTH MARISOL**

**PRESIDENTE**

-----  
**DRA. ENF. URQUIAGA ALVA, MARÍA ELENA.**

**MIEMBRO**

-----  
**DRA. ENF. CÓNDOR HEREDIA, NELLY TERESA.**

**MIEMBRO**

-----  
**DRA. ENF. VÍLCHEZ REYES, MARÍA ADRIANA**

**ASESORA**

## **AGRADECIMIENTO:**

Agradezco a Dios en primer lugar, por darme la vida y bendecirme, dándome la fuerza necesaria para seguir adelante en todos mis proyectos.

Igualmente agradezco a mi familia, mi esposo y mi hijo, por todo su apoyo y comprensión, que me permitieron lograr mis metas; sobre todo, a mi hermano José por su incondicional apoyo y su dedicación en la elaboración de mi trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA:**

Dedico este trabajo a mi familia, que me brindó su apoyo en todo momento, hasta lograr mi objetivo de ser profesional.

Sin la enseñanza de mis profesores y sin el apoyo de mis compañeros de estudio, no hubiera sido posible lograr mis metas, para ellos va este pequeño trabajo.

A todos los que me dieron una palabra de aliento que me impulsó a seguir con mis estudios y lograr mi anhelo.

## **RESUMEN**

La calidad del cuidado de enfermería es un conjunto de acciones ordenadas, organizadas, evaluadas y realizadas con el fin de garantizar seguridad, eficiencia y eficacia en el proceso del cuidado de enfermería en los pacientes. El siguiente proyecto de investigación de tipo cualitativo, de corte transversal y con diseño descriptivo, tiene como objetivo general: determinar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, 2022. Para esta investigación, se eligió a los pacientes que, durante los meses de enero, febrero y marzo del 2022 acudieron a los diferentes servicios que brinda el hospital, de los cuales se seleccionó la muestra que estuvo integrada por 120 pacientes adultos.

La técnica para la recolección de los datos fue la entrevista personalizada, por medio de un cuestionario cuyo fin fue obtener información sobre la calidad del cuidado de enfermería en las dimensiones: “Cualidades del Hacer de Enfermería”, “Apertura a la Comunicación Enfermera(o) – Paciente” y “Disposición para la Atención”. Los resultados obtenidos muestran que, de los 120 pacientes encuestados, la mayoría refirió que el cuidado de enfermería, en las dimensiones estudiadas en esta investigación, es regular.

Se puede concluir que, los pacientes del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba - Ancash, perciben que la calidad del cuidado de enfermería es regular, hecho que debe impulsar, tanto a las autoridades de salud como a los profesionales, a mejorar las condiciones de atención a los pacientes.

Palabras clave: Cuidado, salud, calidad.

## **ABSTRACT**

The quality of nursing care is a set of ordered, organized, evaluated and carried out actions in order to guarantee safety, efficiency and effectiveness in the process of nursing care for patients. The following qualitative research project, cross-sectional and with a descriptive design, has as a general objective: to determine the quality of nursing care in patients of the "Antonio Caldas Domínguez" Hospital in the city of Pomabamba - Ancash, 2022. For this In this investigation, patients were chosen who, during the months of January, February and March 2022, attended the different services provided by the hospital, from which the sample that was made up of 120 adult patients was selected.

The technique for data collection was the personalized interview, through a questionnaire whose purpose was to obtain information on the quality of nursing care in the dimensions: "Qualities of Nursing", "Openness to Nursing Communication (or) – Patient" and "Disposition for Care". The results obtained show that, of the 120 patients surveyed, the majority reported that nursing care, in the dimensions studied in this research, is regular.

It can be concluded that the patients of the "Antonio Caldas Domínguez" Hospital in the city of Pomabamba - Ancash, perceive that the quality of nursing care is regular, a fact that should encourage both health authorities and professionals to improve patient care conditions.

Keywords: Care, health, quality.

## CONTENIDO

1.	TÍTULO DE LA TESIS .....	i
2.	EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
3.	HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iii
4.	HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA .....	iv
5.	RESUMEN Y ABSTRAC .....	v
6.	CONTENIDO .....	vi
7.	INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS .....	vii
I.	INTRODUCCIÓN .....	11
II.	REVISION DE LITERATURA .....	17
III.	METODOLOGIA .....	27
	3.1. Diseño de la investigación.....	27
	3.2. Población y muestra.....	27
	3.3. Definición y operacionalización de variables.....	28
	3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
	3.5. Plan de análisis .....	31
	3.6. Matriz de consistencia.....	32
	3.7. Principios éticos.....	33
IV.	RESULTADOS .....	35
	4.1 Resultados .....	35
	4.2 Análisis de resultados .....	39
V.	CONCLUSIONES .....	55
	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	56
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
	ANEXOS.....	62



## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLA 1. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL HOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ” DE LA CIUDAD DE POMABAMBA – ANCASH, 2022 .....	35
--	----

TABLA 2. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES, SEGÚN LA DIMENSIÓN CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA, QUE ACUDEN AL HOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ” DE LA CIUDAD DE POMABAMBA – ANCASH, 2022 .....	36
--	----

TABLA 3. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES, SEGÚN LA DIMENSIÓN APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA(O) – PACIENTE, QUE SE ATIENDEN EN EL HOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ” DE LA CIUDAD DE POMABAMBA – ANCASH, 2022 .....	37
--	----

TABLA 4. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES, SEGÚN LA DIMENSIÓN DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN, QUE ACUDEN AL HOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ” DE LA CIUDAD DE POMABAMBA – ANCASH, 2022 .....	38
--	----

GRÁFICO DE TABLA 1. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL HOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ” DE LA CIUDAD DE POMABAMBA – ANCASH, 2022 .....35

GRÁFICO DE LA TABLA 2. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES, SEGÚN LA DIMENSIÓN CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA, QUE ACUDEN AL HOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ” DE LA CIUDAD DE POMABAMBA – ANCASH, 2022 ..... 36

GRÁFICO DE LA TABLA 3. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES, SEGÚN LA DIMENSIÓN APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA(O) – PACIENTE, QUE SE ATIENDEN EN EL HOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ” DE LA CIUDAD DE POMABAMBA – ANCASH, 2022 ... 37

GRÁFICO DE LA TABLA 4. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES, SEGÚN LA DIMENSIÓN DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN, QUE ACUDEN AL HOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ” DE LA CIUDAD DE POMABAMBA – ANCASH, 2022 ..... 38

## **I. INTRODUCCIÓN:**

Los nuevos enfoques de gerencia en salud exponen que, brindar calidad significa corresponder a las expectativas de los pacientes. Por el contrario, el hecho de no brindar una atención de enfermería con calidad, suscita la insatisfacción por parte de los pacientes y sus familiares frente, por ejemplo, a una deficiente atención recibida que puede acarrear decreciente estado de salud, generar tratamientos más largos, hospitalizaciones más prolongadas y, por ende, una mayor inconformidad con los servicios de salud y con el personal profesional de enfermería (1).

A nivel mundial existe un planteamiento, de parte de los estados y del sector privado, de mejorar el servicio de salud, convirtiendo el cuidado que brindan las enfermeras en un verdadero fin para el servicio de calidad de atención a los usuarios. Estas propuestas son planteadas dentro de las normas internacionales de la Organización Mundial de la Salud, y se convierten en exigencias para que los gobiernos incluyan dentro de las normas legales de sus sectores, con alcance a cada institución hospitalaria que brinde un servicio de calidad en el cuidado de las enfermeras a los pacientes de salud. El paciente utiliza los servicios de salud de acuerdo a sus necesidades y expectativas; en términos populares, el equipo de salud debe ponerse en el lugar de él y buscar satisfacer sus necesidades y colmar sus expectativas (2).

En un estudio, realizado en Reino Unido en el año 2021, se evaluaron la atención y el cuidado de enfermería. Los resultados mostraron que el 78,6% de pacientes estuvieron satisfechos, las dimensiones con mayor puntaje fueron: disponibilidad de la enfermera, comportamiento hacia el paciente y frecuencia de rondas de enfermería. Sin embargo, los cuidados físicos son más habituales que la educación al paciente y los cuidados psicosociales, esferas que deben abordarse para mejorar la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente, en un servicio de Emergencia de Reino Unido (3).

En América Latina se cuenta con alrededor de 9 millones de profesionales de

enfermería, de los cuales 4'500,000 son enfermeros licenciados. La fuerza de trabajo de enfermería y partería representa casi el 50% de la fuerza de trabajo de salud, y son fundamentales para proporcionar la atención primaria de salud. Los mayores desafíos son: adoptar políticas efectivas a nivel nacional y regional que incluyan una inversión adecuada para superar la escasez de recursos humanos, la ampliación del rol de enfermeros, la regulación y el mejoramiento de las condiciones laborales (4).

En Brasil, Braga, en el año 2020, se realizó un estudio acerca del cuidado emocional ofrecido por el equipo de enfermería a pacientes hospitalizados. Las conclusiones fueron: los pacientes carecen de apoyo emocional para lograr expresar sus miedos, ansiedades y expectativas con relación al proceso de hospitalización. También se concluyó que es de suma importancia y gran apoyo emocional que constituye en un gran desafío para la enfermería, más aún en estos tiempos de pandemia de la COVID - 19 que está dañando la voluntad de los pacientes, ya que, a menudo, los hospitales tienen deficiencia en recursos físicos y humanos para ofrecer un cuidado adecuado e integral (5).

En los últimos años se ha comprobado la problemática de la salud en Ecuador, sobre la reducción en los cuidados de enfermería, por medio de los distintos canales de comunicación. Se ha comprobado cómo los profesionales de enfermería han hecho caso omiso, pues no entienden que es la base fundamental que forma parte de la profesión. Se entiende que la enfermería, es la doctrina del cuidado que va dirigido a todas las personas y diversas comunidades, dentro del mundo hospitalario; el personal de enfermería tiene una misión primordial, la cual es el cuidado directo y total con el paciente, haciendo intervenciones de manera independiente en favor de la recuperación del mismo. No obstante, pocas veces se cumple, es decir, el dúo enfermera - paciente, también se ve afectado por diversos recursos como lo son: la estructura hospitalaria (instalaciones, equipo, materiales), el recurso humano (la cantidad del personal de salud) por tanto, limita el cuidado de enfermería (5).

Asimismo, en Perú en el año 2021, el Ministerio de Salud (MINSA) manifestó que de los enfermos de diferentes instituciones el 60% estuvieron conformes en relación al cuidado de enfermería. Las causas podrían ser que el 97% de instituciones de salud, presenta una capacidad de instalación inadecuada y precaria, además de equipamiento obsoleto e insuficiente; esto es un indicativo de las condiciones inapropiadas para el desarrollo de atenciones de calidad al usuario. Un informe dado por la Defensoría del Pueblo mencionó que los hospitales sanitarios no cuentan con agua potable (6,4%) y servicio de energía eléctrica (0,6%), ello repercute en la labor sanitaria del proveedor de salud (6).

Durante el 2021, en Perú, desarrollaron un trabajo de investigación sobre el cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados, en sus resultados indicaron que el 60,1% estaban casi complacidos, en referencia con los cuidados, el nivel de beneficio fue de 65% y, en calidad con los cuidados, el nivel fue complacidos con un 48,3% (6).

Ciertamente, el personal de enfermería ha pasado a ser un elemento esencial durante la pandemia del COVID-19 y la Región Ancash no es la excepción para el año 2021, partiendo de la atención directa, la atención clínica y pasando a la atención profesional más especializada, finalizando en la participación propia en un grado más alto según el nivel de intervención; trabajando en primera línea las 24 horas del día, en la protección, cuidado y recuperación del paciente; brindando además apoyo y confort al enfermo. Por lo que en este periodo de la pandemia se enfrentaron a una situación sumamente difícil, contribuyendo con sus conocimientos en la lucha contra la emergencia sanitaria declarada en el 2020 por la pandemia que aún sigue vigente (7).

Una investigación realizada en Huaraz en el año 2021, tuvo como objetivo el determinar el cuidado de enfermería en pacientes que acudieron al Programa de Prevención y Control de Diabetes Mellitus. Se logró encontrar los siguientes resultados: que los pacientes con DM II que acudieron al mencionado programa, en casi la totalidad (99.35%), se encontraron complacidos. En el aspecto del trato que proporciona la enfermera al paciente,

un poco más de la mitad (57.42%) estuvieron casi complacidos; en la calidad técnica del cuidado, de modo semejante a la primera dimensión, un poco menos de la mitad (47.74%) estuvieron complacidos y, la otra mitad estuvo compartida entre no complacidos (27.74%) y complacidos (24.52%); en continuidad del cuidado de la enfermera, la totalidad de pacientes estuvieron no complacidos (7).

En Pomabamba Áncash en el año 2022, el personal de enfermería está en la obligación de relacionarse más con el paciente, por tanto, deberá transmitir hacia él una calidad de atención permitiendo que el paciente sienta confianza, seguridad, satisfacción y, tener mayor énfasis en los adultos mayores que necesitan de un cuidado especial por parte de las enfermeras, ya que ellas son las que tienen contacto con ellos durante su hospitalización dentro del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. La enfermería es una profesión con muchas virtudes, requiere de sacrificio, dedicación y esfuerzo constante para brindar la calidad que requiere la atención de cada paciente; no es solamente colocar una inyección, una vía o administrar los medicamentos, es mucho más que eso, enfermería es dar una buena atención a cada paciente (8).

El profesional que trabaja especialmente en los servicios de emergencia, evita demostrar sus temores a ciertas circunstancias que se puedan presentar como los casos críticos, ellas demuestran seguridad a fin de transmitir confianza, mediante charlas, capacitaciones continuas, tratamientos y rehabilitación; sus cuidados se extienden mucho más allá de su profesión.

Es por ello que se plantea los siguientes objetivos en la presente investigación:

### **Objetivo general**

- Determinar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, 2022.

### **Objetivos específicos**

- Identificar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes, según la

dimensión “Cualidades del Hacer de Enfermería”, que acuden al Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, 2022.

- Identificar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes, según la dimensión “Apertura a la Comunicación Enfermera(o) – Paciente”, que se atienden en el Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, 2022.
- Identificar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes, según la dimensión “Disposición para la Atención”, que acuden al Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, 2022.

### **Justificación de la investigación**

Este trabajo de investigación determinó lo importante que es el cuidado, por parte del personal de enfermería, en la mejoría de la salud del paciente; según estudios realizados se cree que, el estado de salud del paciente mejora cuando se le brinda un cuidado excelente por parte del personal de enfermería. Es por eso que este trabajo buscó corroborar las hipótesis expuestas en nuestro proyecto de investigación. El profesional de enfermería tiene como eje principal al individuo, al cual ubica como centro de su actuar, por cuya mejoría y bienestar hace uso de los conocimientos adquiridos, enfocándose en el cuidado y la salud, con el fin de brindar la atención de calidad en cada momento del accionar y desempeño profesional.

El Hospital Antonio Caldas Domínguez de la ciudad de Pomabamba - Ancash no cuenta con estudios enfocados en la calidad de los cuidados de atención en enfermería; el presente proyecto pretende aportar a la entidad, por medio de sus conclusiones y recomendaciones, los datos y conocimientos que contribuyan a lograr el fin común de la profesión que es, brindar una atención de calidad a los pacientes que acuden a dicho hospital.

## II. REVISION DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. A Nivel internacional

**Kol E, (9).** En su investigación titulada: “Cuidados Enfermería en los Pacientes Hospitalizados en Turquía en el 2019”, cuyo objetivo fue determinar los niveles de la calidad de atención de los pacientes hospitalizados, como indicador de calidad para la valoración de la atención de enfermería, mediante un método cualitativo de corte transversal, emplearon el instrumento CUCACE, siendo los participantes 400 pacientes. En sus resultados encontraron que los pacientes estaban menos conformes con los esfuerzos de las enfermeras y requerían mayor atención con los cuidados. Concluyeron, todo paciente debe tener una atención más individualizada de parte el profesional de enfermería.

**Olivetto A, (10).** En su investigación titulada: “Cuidado de Enfermería con el Servicio Hospitalario, México, 2019”, el objetivo fue determinar la relación del cuidado de enfermería con el paciente, se utilizó un método de investigación cualitativo, el instrumento CUCACE y sus participantes fueron 42 pacientes. Los resultados de sus hallazgos mencionan que el 92,2% estuvieron conformes con el cuidado y el 88,7% de los pacientes tiene experiencias positivas con el cuidado recibido. Concluyeron, que el personal de enfermería da el mejor esfuerzo en la atención y cuidado del paciente, esto reconoce el esfuerzo del personal enfermero a pesar del déficit de recursos humanos, logísticos y de infraestructura. Actos sencillos y humanos hacen que se perciba una mejor calidad en el cuidado que brinda el personal de enfermería.

**Koçak M, (11).** Realizó un estudio titulado “Condiciones de Trabajo y



su Relación con la Calidad del Cuidado y la Salud Física y Mental del Profesional de Enfermería, Chile, 2021”. Objetivo: determinar la calidad del cuidado de enfermería y su relación con las relaciones de trabajo. Utilizaron el método de revisión sistematizada de la literatura y de artículos originales de investigación. Sus resultados fueron: condiciones de trabajo deficitarias, sobrecarga laboral, carencia de insumos o mala calidad de estos, salarios insatisfactorios, y número de profesionales de enfermería inadecuados a la demanda. Respecto a su relación con la calidad del cuidado: falta de tiempo para comunicarse con los pacientes, delegación del cuidado, improvisación e interrupción del cuidado. En cuanto a la salud física y mental del profesional de enfermería, se reportó: estrés, insatisfacción laboral y dolores corporales.

**Baloy G,** (12). En Ecuador, en el año 2018, realizó la investigación: “Nivel de calidad de los Cuidados de Enfermería en los Familiares de Pacientes Pediátricos del Hospital de la Sur Delfina Torres de Concha”, teniendo como objetivo conocer el nivel de percepción de los familiares de pacientes pediátricos acerca del cuidado de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha, analizando aspectos cuanti-cualitativos, con una muestra de 79 cuidadores de pacientes, se obtuvo que el 84% de los familiares tienen una percepción satisfactoria, seguido del 10% poco satisfactoria y el 6% con nada satisfactorio. Concluyendo que existe una valoración positiva de los cuidados brindados por parte de las enfermeras durante la estancia hospitalaria en el área de pediatría.

**López S,** (13). En Colombia en el año 2018. Realizaron un estudio titulado: “Cuidado que Realiza el Enfermero”, emplearon un método descriptivo de corte transversal, que tuvo como objetivo evaluar la calidad del cuidado de enfermería, en una población de pacientes con tratamiento de hemodiálisis, en la

ciudad de Bogotá; la muestra estuvo conformada por 100 pacientes, donde se aplicó la adaptación colombiana del instrumento Care-Q que relaciona actitudes y actividades de cuidado que realiza el enfermero(a), y que fueron evaluadas por el paciente a través de una escala Likert. Los resultados fueron: El 60 % y 85 % de la población evaluada estuvo complacidas por los cuidados proporcionados por el personal de enfermería.

### **2.1.2. A nivel Nacional:**

**Córdova J**, (14). en Lima-Perú, durante el año 2018, en su estudio titulado “Calidad del Cuidado Enfermero y Nivel relación con los Padres de Niños con Infección Respiratoria Aguda, Servicio Pediatría, Hospital de Emergencia de Villa El Salvador”, señala que la calidad del cuidado presentó nivel bajo en 76,8 % y medio en 23,2%. En la dimensión humana se encontró el nivel bajo con 67,4% y medio con 31,2%; en la dimensión oportuna, el nivel bajo con 84,8% y medio con 15,2%; en la dimensión continua el nivel bajo con 55,1% y medio con 38,4%; en la dimensión seguro el nivel bajo con 79% y medio con 18,1%; finalmente, en el nivel de satisfacción se obtuvo un 52% (n=72). Concluye que relación directa fue significativa a la satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería con los padres de los menores.

**Zapata P**, (15). con su investigación titulado: “Percepción de la Calidad de Atención en los Cuidados de Enfermería en Pacientes Hospitalizados del Servicio de un Hospital de Cuarto Nivel, Lima – 2019”, tuvo como objetivo: determinar la percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel, en la ciudad de Lima – 2019, estudio cuantitativo, no experimental, de tipo descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 100 pacientes. Los resultados

fueron: se encontró que el 46% de los pacientes percibieron como muy buena la calidad de atención de enfermería; completamente buena, el 37%; buena, el 17%. Ningún participante se inclinó por la percepción regular y mala. Se concluye que la gran mayoría manifiesta que la atención recibida es muy buena.

**Quispe J, (16).** En Perú, durante el 2020, elaboró un estudio titulado: “Calidad del Cuidado de Enfermería en Usuarios Hospitalizados”, cuyo objetivo fue determinar los beneficios del cuidado de enfermería y la percepción que tienen los pacientes, utilizando un método de corte transversal y un cuestionario CUCACE. En sus resultados señaló que el 34% tuvo buena atención y en sus dimensiones en experiencias el 34% dijo muy bueno y en satisfacción un 36% señaló completamente bueno. Concluye: la calidad de atención debe ser exclusivamente dirigido e involucrado hacia los pacientes con el objetivo de buscar su pronta recuperación y mejoría en cuanto a su bienestar físico y emocional.

**Morocco E, (17).** En Puno-Perú, durante el año 2018, en su estudio titulado: “Calidad de Atención de Enfermería Desde la Percepción del Paciente Adulto y Adulto Mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón”, señala que tienen un nivel de regular con 78% y 74% la percepción de los adultos y mayores de 50; en la dimensión técnica tuvo un nivel deficiente con 70% en adultos y regular con 52% en mayores de 50 años; en la dimensión humana tuvo un nivel regular con 58% y 70% para el adulto joven y mayores de 50 años; en la dimensión entorno tuvo un nivel regular con 62% en adultos y con 54% en el adulto mayor. Concluye que en la percepción de la calidad de atención en pacientes adultos (26,82%) y en adultos mayores (28,94%), no se evidenció diferencia estadística.

**Valverde D,** (18). En el 2018 realizó una investigación titulada: “Calidad de los Cuidados de Enfermería en un Centro de Atención del Adulto”. Su objetivo fue: determinar el nivel de calidad de atención de enfermería en los adultos mayores sobre los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, método cualitativo dentro de un centro de salud en Lima, a través de la entrevista y un instrumento tipo Likert Modificado. Concluyó que en la mayoría de los adultos mayores predomina el nivel de calidad alto sobre la calidad de los cuidados de enfermería, donde la dimensión interpersonal sobresale respecto a las demás dimensiones. Resaltando el respeto, buen trato, amabilidad, pero, sobre todo, resaltó la capacidad de escucha que tenían los enfermeros en dicho establecimiento.

### **2.1.3. A Nivel Regional**

**Villacorta C,** (19). en su estudio titulado: “Calidad de los Cuidados de Enfermería y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2018”, cuya metodología fue de tipo aplicada y correlacional. Diseño no experimental, transversal correlacional. La muestra fue de 139 padres o apoderados. Tuvo como resultados: que el 89,9% manifestaron que la calidad de atención fue alta y se encontraban satisfechos de la atención recibida. Conclusión: se ha demostrado que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del padre o apoderado el usuario externo menor de 11 años atendido en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2018.

**Abanto C.** en su investigación titulada “Percepción del Cuidado de Enfermería y Estrés de Pacientes con Accidentes de Tránsito de Servicio de Emergencia. Hospital Caraz. 2020”. el objetivo fue: determinar la relación entre

la percepción del cuidado de Enfermería y el nivel de estrés, de los pacientes con accidentes de tránsito del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Dios de Caraz. Agosto – octubre 2020. La investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y de diseño correlacional. Los resultados que se encontraron fueron los siguientes: El mayor porcentaje, 62.5%, percibe el cuidado de enfermería como favorable, seguido por el 35% medianamente favorable y el 2,5% desfavorable (20). El 77.5% presentó un nivel de estrés medio, 15% nivel de estrés bajo y solo el 7.5% un nivel de estrés alto.

**Robles C,** (20). En su investigación titulada "Calidad del Cuidado Enfermero y Satisfacción de Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020". Objetivo: determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y calidad de atención hacia el hospitalizado en el Servicio de Emergencia del Hospital "Víctor Ramos Guardia", Huaraz 2020. El estudio de tipo descriptivo, no experimental, prospectivo de corte transversal. Resultados: El 42.95% de las personas hospitalizados dieron una calificación de regular a la calidad del cuidado enfermero mostrando un nivel medio de conformidad hacia la atención por parte del personal de enfermería y, el 25% que asignó una calificación alta a la calidad del cuidado enfermero, mostraron un nivel alto de conformidad.

**Cano C,** (21). En su estudio titulado: "Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote- 2019". Tuvo por objetivo describir las variables de la calidad en los cuidados de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Neonatología, Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote – 2019. Cuya metodología fue de enfoque

cualitativo, tipo no experimental, diseño transversal, descriptivo. La población estuvo conformada por 234 madres. Los resultados determinaron que el 87.5% de las usuarias están satisfechas con la atención de enfermería. La satisfacción ha superado el estándar del 60% y para la insatisfacción aceptable los resultados son menores del 40%, según el aplicativo Excel. Conclusiones: las usuarias están satisfechas con la calidad de atención brindada por las enfermeras.

**Olaza A,** (22). En su tesis de investigación: "Calidad de Atención en los Cuidados de Enfermería en el Servicio de Emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2020". Objetivo fue evaluar la percepción del usuario y la calidad de atención del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2020. Estudio mixto, cuantitativo y cualitativo. Resultado: se encontró una percepción regular de los usuarios (69,3%) y el incumplimiento de la mayor parte de los estándares de calidad de atención evaluados. El mayor porcentaje de los trabajadores de salud tiene una calificación regular en relación que tienen con los usuarios (75%) y la calidad de atención y sus labores (60%).

## **2.2. Bases teóricas de la investigación:**

### **2.2.1 Bases teóricas:**

- **Calidad de atención de enfermería:**

**Jean Watson**, es una enfermera conocida por su teoría del cuidado en enfermería, profesora de enfermería. Era la menor de ocho hijos, creció en el seno de un entorno familiar. Estudió en la Escuela Secundaria de West Virginia, se graduó de enfermera en 1961 (23).

Cada vez son más las personas que quieren estudiar enfermería y se apasionan de esta carrera. Los motivos por los cuales uno escoge convertirse en una enfermera son múltiples, la fuente de motivos es la misericordia hacia los enfermos, y casi siempre es un motivo que se requiere de las enfermeras. Pues para ellas, buscar atender a los pacientes, en busca de satisfacer sus necesidades de salud, es la meta más importante a lograr. La teoría del cuidado transpersonal de Jean Watson define principalmente a las profesionales de enfermería en virtud a cómo se desempeñan en el control y cuidado de los enfermos a su cargo y, cómo esta labor beneficia y mejora los planes para promover la salud y el bienestar, prevenir enfermedades y restaurar la salud (23).

En opinión de Watson, los enfermos podrían curarse de la enfermedad, pero esta permanecería porque sin cuidado no se alcanza la salud. La esencia de la enfermería es el cuidado de los enfermos, la relación entre la enfermera y la persona; los enfermos y la enfermera tienen una relación directa en su trato. Watson opina que el cuidado puede beneficiar a los enfermos y controlar sus emociones, adquirir conocimientos y realizar mejoras que beneficien a su salud (24).

El modelo de Watson, explica que las enfermeras pueden prevenir las enfermedades si están centradas en cuidar a los enfermos hasta restaurar su salud brindándoles un tratamiento adecuado, el cuidado que ellas brindan busca el bienestar del enfermo pues promueve la salud mejor que una cura médica (24).

El modelo menciona que las enfermeras están capacitadas para desempeñarse en todo el ámbito de la salud, demostrar y cuidar de los enfermos, promueve el crecimiento en un entorno afectuoso, sin discriminación de ningún tipo, para guiarla a cumplir sus metas de mejoría (25).

Watson, en cuanto al grado de originalidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado. La enfermera que desea ser genuina debe combinar la sinceridad y la honestidad dentro del contexto del acto de cuidado (25).

- **Valor de la calidad en la atención de enfermería**

La importancia por el cual el cuidado de enfermería trasciende a lo largo de los años, a comparación de otras profesiones, se puede explicar de diferentes maneras, los que más se mencionan y explican son los éticos y raciales: el bienestar no puede ser tomada como un negocio o una simple experiencia laboral, donde los cuidados y servicios se hacen de forma indiferente, ya que se trata de la interacción entre seres humanos, donde unos tienen la posibilidad de curar y sanar en función del buen uso de los recursos, conocimientos y actitud. Los motivos sociales y de seguridad: el personal debe ser competente y orientado al buen servicio de los ciudadanos. Motivos económicos: los recursos con el que cuenta el hospital tienen que ser bien administrados por el personal de enfermería que está encargado de ellos pues son escasos y los pacientes tienen muchas necesidades (26).



### **2.2.2 Bases conceptuales**

El cuidado y la enfermería han existido en todas las sociedades. La actitud de asistencia se ha transmitido a través de la cultura de la profesión como una forma única de hacer frente al entorno. La oportunidad que han tenido las enfermeras(os) de obtener una formación superior y de analizar, a un nivel superior, los problemas y los asuntos de su profesión, han permitido a la enfermería combinar su orientación humanística con los aspectos científicos correspondientes (27).

#### **Adulto:**

Se define como persona adulta a todas las personas que han alcanzado su mayoría de edad, aunque eso solo sea de manera legal pues cada persona presenta una biología y mentalidad diferente. Es así que, en nuestro país un adulto es aquella persona que tiene 18 años de edad. Convertirse en adulto es una cuestión natural de la vida misma, aunque hay personas que prefieren vivir esa intensidad propia de los primeros años negándose a madurar mentalmente. Muchos artistas y personas de espíritu libre continúan disfrutando de la vida como si fuesen niños (28).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de la investigación:** Esta investigación es de tipo cuantitativa.

La investigación cuantitativa es un método de recogida de datos en un contexto de estudios principalmente científicos. En base a los datos recogidos, se pueden probar hipótesis predefinidas.

#### **3.2 Población y muestra**

##### **Universo muestral:**

Está constituido por todos los pacientes que estuvieron hospitalizados en el primer trimestre: enero, febrero y marzo de 2022. Según el registro del hospital y, en base a esa información, se toma la muestra de 120 pacientes hospitalizados en los mencionados meses. Todos los pacientes deben aceptar participar de la investigación, y tenían que haber estado hospitalizados en el Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba Ancash – 2022.

##### **Unidad de análisis:**

Todo paciente del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” que aceptó participar en la investigación.

##### **Criterios de inclusión:**

- Los pacientes hospitalizados del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba Ancash, que acepten participar en la investigación.
- Todos los pacientes hospitalizados que sepan firmar y escribir.

##### **Criterios de exclusión:**

- Los pacientes que no estén orientados en tiempo y espacio.
- Todos los pacientes con problemas mentales.

### **3.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores de la calidad del cuidado de enfermería.**

#### **Definición conceptual:**

Es un conjunto de acciones ordenadas, organizadas, evaluadas y realizadas con el fin de garantizar seguridad eficiente y eficaz para el cuidado de enfermería en los pacientes.

#### **Definición operacional:**

Excelente (121-128)

Bueno (112-120)

Regular (96-111)

Malo (32-95)

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

El instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario, elaborado por Oscar Javier González Hernández en el año 2015, cuyo título fue Comportamientos del Cuidado de Enfermería, fue validado por 4 jueces expertos para otorgarle validez: 2 docentes del Curso de Investigación de Enfermería, jefa del departamento de Enfermería del Hospital Regional – Puno y el responsable de la Oficina de Gestión de Calidad, el cual fue sometido a la prueba binomial obteniendo que las apreciaciones de los jueces expertos concuerden en un 0,98 lo que muestra que el instrumento es válido.

Posterior a ello, se realizó la prueba piloto; encuestando a 20 pacientes del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital II-I en Puno. Para determinar confiabilidad, se calculó el Alfa de Cron Bach, esta evaluación arrojó una valoración de 0,96, concierne a que la semejanza de los ítems dentro del

instrumento mide los iguales rasgos; alcanzando así la confiabilidad del instrumento que significa aprobado.

El instrumento está constituido por tres partes:

- La primera es la presentación donde se explica al responsable de la investigación, el objetivo general la investigación, el respeto a la confidencialidad y agradecimiento.
- La segunda parte señala los datos generales el cual tiene 3 ítems: edad, género y grado de instrucción.
- La tercera parte son las instrucciones que deben tener en cuenta para desarrollar el cuestionario, habiendo un total de 32 ítems dividido en tres dimensiones: 1era Dimensión: “Cualidades del Hacer de Enfermería” que consta de 7 ítems, 2da Dimensión: “Apertura a la Comunicación Enfermera (o) – Paciente” que constade 8 ítems y la 3era Dimensión: “Disposición para la Atención con 13 ítems.

El instrumento estuvo elaborado en la modalidad de escala tipo Likert, en donde se asigna un valor numérico con puntuación del 1 al 4: Nunca = 1, Algunas veces = 2, Casi siempre = 3, Siempre = 4. Este instrumento evalúa actitudes, comportamientos y predisposiciones particulares respecto a la función de enfermería en instituciones hospitalarias. Posteriormente, estas respuestas estuvieron categorizadas basándose en los puntajes propuestas por Likert, considerando la medición de: 1 = Excelente, 2 = Bueno, 3 = Regular, 4 = Malo. Para medir la calidad del cuidado de enfermería, esta categoría incluye 32 ítems, teniendo el rango real de 32 a 128 puntos, al clasificar las respuestas se dispone de cuatro rangos los cuales son:

- Excelente: 121 – 128 puntos

- Bueno: 112 – 120 puntos
- Regular 96 – 111 puntos
- Malo 32 – 95 puntos.

La encuesta tiene tres dimensiones:

Dimensión: “Cualidades del Hacer de Enfermería”, esta categoría incluye 7 ítems (1, 2, 6, 7, 8, 15 y 17), el rango real es de 7 – 28 puntos, se definen a continuación:

- Excelente: 27 – 28 puntos
- Bueno: 25 – 26 puntos
- Regular: 20 – 24 puntos
- Malo: 7 – 19 puntos

Dimensión: “Apertura a la Comunicación Enfermera (o) – Paciente” con 8 ítems (4, 5, 9, 10, 11, 12, 14 y 19), el rango real es de 8 – 32 puntos, se definen a continuación:

- Excelente: 30 – 32 puntos
- Bueno: 27 – 29 puntos
- Regular 21 – 26 puntos
- Malo 8 – 19 punto

Dimensión: “Disposición para la Atención” con 17 ítems (3, 13, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 y 32), el rango real es de 17 – 68 puntos, se definen a continuación:

- Excelente: 65 – 68 puntos
- Bueno: 58 – 64 puntos
- Regular: 50 – 58 puntos
- Malo 17 – 49 punto

### **3.5 Plan de análisis**

#### **Procedimiento de la Recolección de datos:**

Como primer paso se solicitó el permiso para la realización de la investigación al director del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash.

Después se coordinó con la jefa de enfermeras para que nos brinde todas las facilidades en la realización de la encuesta.

Con la jefa de enfermeras se coordinó los días y la hora que se llevará a cabo la encuesta.

Se realizó una encuesta de 32 preguntas a 120 personas. Después de la aplicación del cuestionario, se obtuvieron los datos necesarios, para posteriormente ser procesados y organizados en tablas estadísticas según la variable de estudio. Además, se calculó frecuencias y la distribución porcentual en frecuencias absolutas y relativas. Una vez tabulados los datos, fueron procesados, analizados, interpretados y discutidos, abarcando la información recolectada en las bases teóricas del estudio de investigación. Posteriormente, se procedió a la redacción del informe final de la tesis de investigación.

El procesamiento y el análisis de los datos se realizarán mediante el uso del paquete estadístico SPSS, versión 25.0 y Excel 2016, que fue seleccionado de acuerdo con el total de la muestra; de la misma forma, se elaborará la base de datos con las respuestas consignadas en el cuestionario.

### 3.6 Matriz de consistencia:

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOLOGIA
Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba_Ancash, 2022	¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del Hospital Antonio Caldas Domínguez de la ciudad de Pomabamba Ancash, 2022?	Determinar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del Hospital Antonio Caldas Domínguez de la ciudad de Pomabamba Ancash, 2022.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes adultos según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería que acuden al Hospital Antonio Caldas Domínguez de la ciudad de Pomabamba Ancash, 2022.</li> <li>• Identificar la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos según la dimensión Apertura a la comunicación Enfermera(o) – Paciente, que se atienden en el Hospital Antonio Caldas Domínguez de la ciudad de Pomabamba Ancash, 2022.</li> <li>• Identificar la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos según la dimensión Disposición para la Atención, que acuden al Hospital Antonio Caldas Domínguez de la ciudad de Pomabamba Ancash, 2022.</li> </ul>	Método cuantitativo de corte transversal que se realizará a 120 pacientes que se encuentran hospitalizados en el Hospital Antonio Caldas Domínguez de la ciudad de Pomabamba Ancash, 2022.

### 3.7 Principios éticos

El presente estudio de investigación fue aplicado bajo los principios éticos que rigen la actividad investigativa de ULADECH católica versión 002. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973 – 2019. Toda actividad de investigación que se realizó fue guiada por los siguientes principios éticos (29):

**Protección a las personas.** En las investigaciones en las que se trabajó con pacientes, se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solo implicó que las personas que sean sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucró el pleno respeto de sus derechos fundamentales.

**Cuidados del medio ambiente y la biodiversidad.** En las investigaciones que involucraron al medio ambiente plantas y animales, se tomaron medidas necesarias para evitar daños. Las investigaciones respetaron la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente, para ello, no solo se tomaron medidas para evitar daños, si no, también involucraron el pleno respeto de sus derechos fundamentales.

**Libre de participación y derecho de estar informado.** Los adultos y demás personas que desarrollaron las actividades de esta investigación tuvieron el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrolló o en la que participaron, así como tuvieron la libertad de participar en ella por voluntad propia.

**Beneficencia no maleficencia.** Se aseguraron el bienestar de las personas que participaron en la investigación. En ese sentido, la conducta del investigador respondió a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles



efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.** El investigador ejerció un juicio razonable, ponderable y tomó las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimientos, no den lugar o toleren prácticas injustas.

**Integridad científica.** La integridad del investigador resultó especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se valoraron y declararon los daños, riesgos y beneficios potenciales que hayan podido afectar a quienes participaron de la investigación.

**Consentimiento.** Solo se trabajó con las personas mayores de edad que aceptaron voluntariamente participar en el presente trabajo.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1 Resultados:

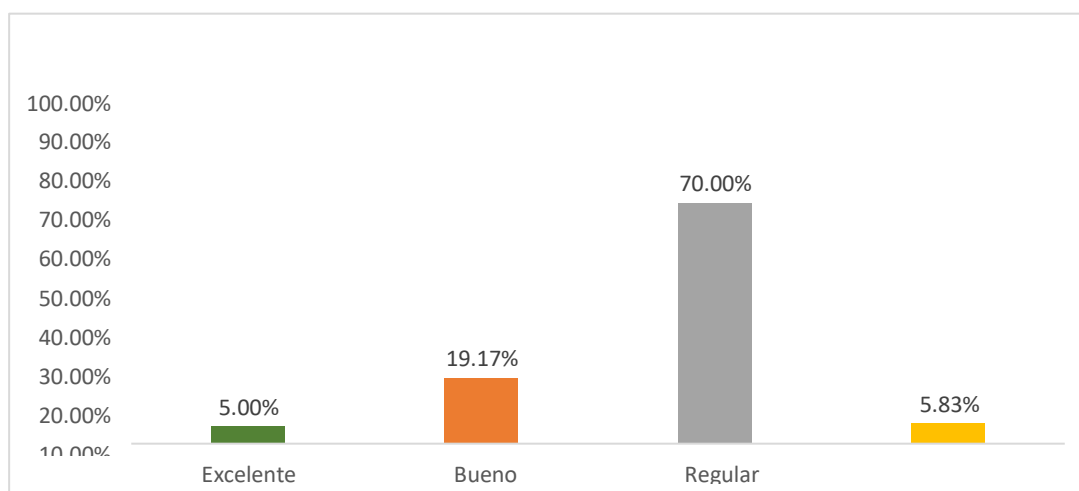
**TABLA 1. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL HOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ” DE LA CIUDAD DE POMABAMBA – ANCASH, 2022.**

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	FRECUENCIA	%
Excelente	6	5,00
Bueno	23	19,17
Regular	84	70,00
Malo	7	5,83
Total	120	100,00

Fuente: cuestionario, elaborado por Oscar Javier González Hernández en el año 2015, cuyo título fue Comportamientos del Cuidado de Enfermería, aplicado en pacientes que acuden al Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, 2022.

##### GRÁFICO DE LA TABLA 1

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES QUE ACUDEN HOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ” DE LA CIUDAD DE POMABAMBA – ANCASH, 2022.**



Fuente: cuestionario, elaborado por Oscar Javier González Hernández en el año 2015, cuyo título fue Comportamientos del Cuidado de Enfermería, aplicado en pacientes que acuden al Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, 2022.

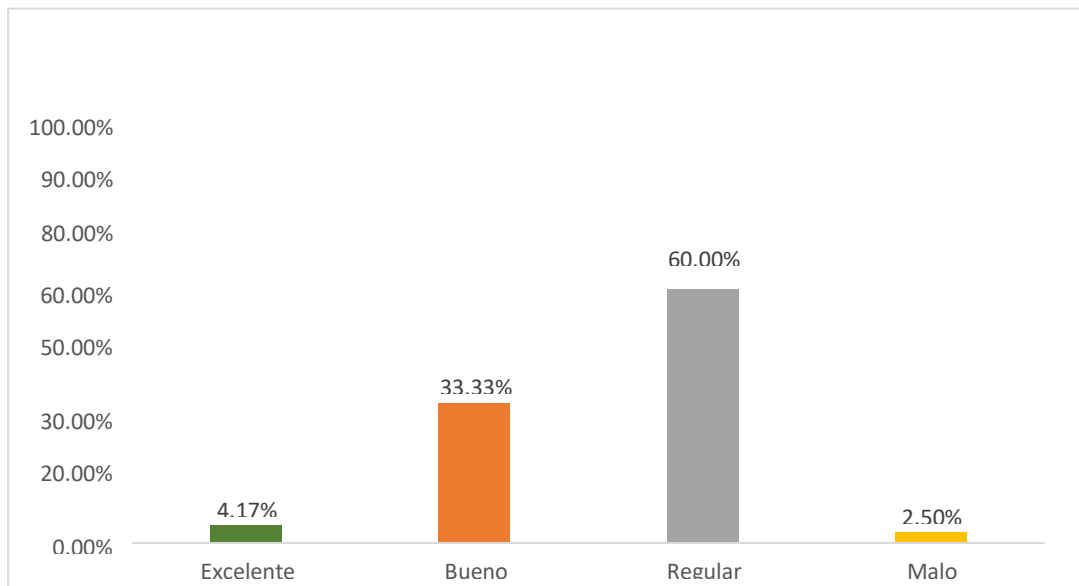
**TABLA 2. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES SEGÚN LA DIMENSIÓN: “CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA”, QUE ACUDEN AL HOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ” DE LA CIUDAD DE POMABAMBA – ANCASH, 2022.**

CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA	FRECUENCIA	%
Excelente	5	4,17
Bueno	40	33,33
Regular	72	60,00
Malo	3	2,50
Total	120	100,00

Fuente: cuestionario, elaborado por Oscar Javier González Hernández en el año 2015, cuyo título fue Comportamientos del Cuidado de Enfermería, aplicado en pacientes que acuden al Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, 2022.

**GRÁFICO DE LA TABLA 2**

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL HOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ” DE LA CIUDAD DE POMABAMBA – ANCASH, 2022.**



Fuente: cuestionario, elaborado por Oscar Javier González Hernández en el año 2015, cuyo título fue Comportamientos del Cuidado de Enfermería, aplicado en pacientes que acuden al Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, 2022.

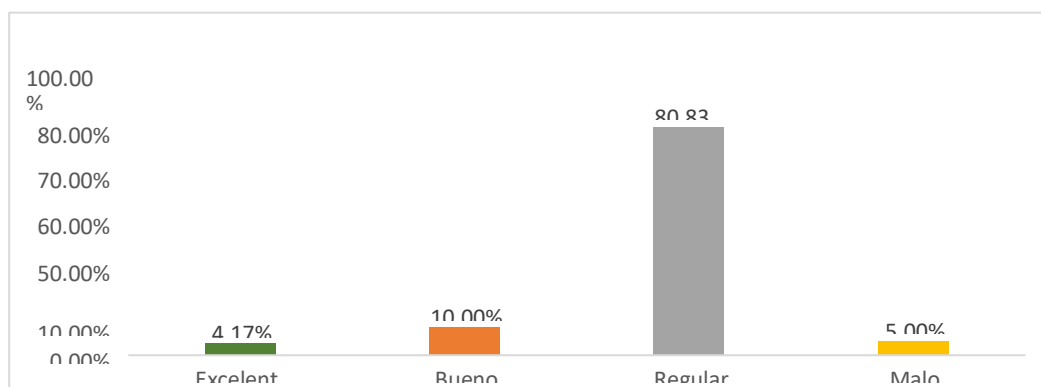
**TABLA 3. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES, SEGÚN LA DIMENSIÓN: “APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA(O) – PACIENTE”, QUE SE ATIENDEN EN EL HOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ” DE LA CIUDAD DE POMABAMBA – ANCASH, 2022.**

APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA(O) - PACIENTE	FRECUENCIA	%
Excelente	5	4,17
Bueno	12	10,00
Regular	97	80,83
Malo	6	5,00
Total	120	100,00

Fuente: cuestionario, elaborado por Oscar Javier González Hernández en el año 2015, cuyo título fue Comportamientos del Cuidado de Enfermería, aplicado en pacientes que acuden al Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, 2022.

**GRÁFICO DE LA TABLA 3**

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES, SEGÚN LA DIMENSIÓN: “APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA(O) – PACIENTE”, QUE SE ATIENDEN EN EL HOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ” DE LA CIUDAD DE POMABAMBA – ANCASH, 2022**



Fuente: cuestionario, elaborado por Oscar Javier González Hernández en el año 2015, cuyo título fue Comportamientos del Cuidado de Enfermería, aplicado en pacientes que acuden al Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, 2022.

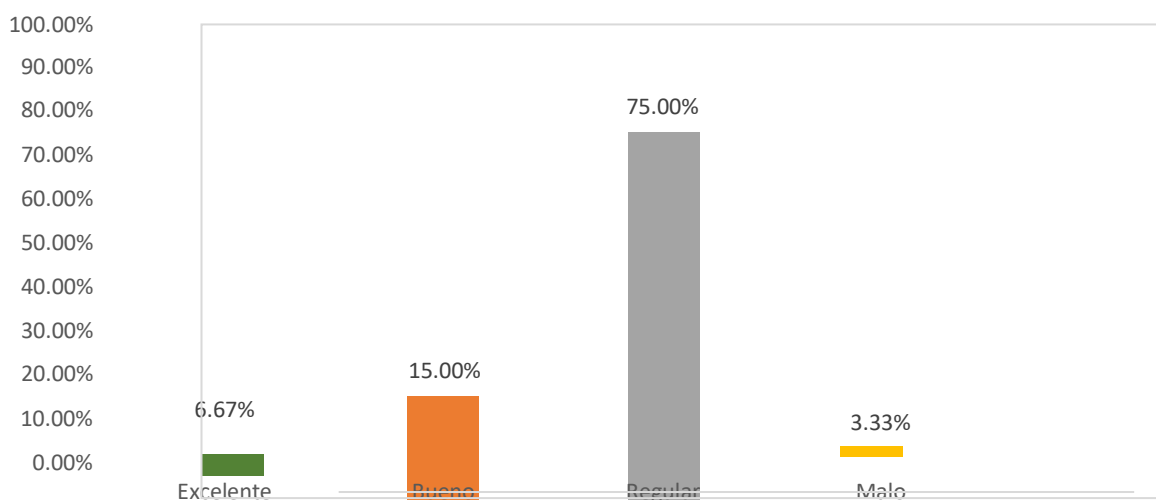
**TABLA 4. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES, SEGÚN LA DIMENSIÓN: “DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN”, QUE ACUDEN AL HOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ” DE LA CIUDAD DE POMABAMBA – ANCASH, 2022**

DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN	FRECUENCIA	%
Excelente	8	6,67
Bueno	18	15,00
Regular	90	75,00
Malo	4	3,33
Total	120	100,00

Fuente: cuestionario, elaborado por Oscar Javier González Hernández en el año 2015, cuyo título fue Comportamientos del Cuidado de Enfermería, aplicado en pacientes que acuden al Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, 2022.

**GRÁFICO DE LA TABLA 4**

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES, SEGÚN LA DIMENSIÓN: “DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN”, QUE ACUDEN AL HOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ” DE LA CIUDAD DE POMABAMBA – ANCASH, 2022**



Fuente: cuestionario, elaborado por Oscar Javier González Hernández en el año 2015, cuyo título fue Comportamientos del Cuidado de Enfermería, aplicado en pacientes que acuden al Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, 2022.

## 4.2 Análisis de resultados:

### Tabla 1.

Del 100%, el 70% refirió que el cuidado de enfermería es regular, el 19,17% que es bueno, el 5% que es excelente y el 5,83% que es malo.

La mayoría de los pacientes, refirió que el cuidado de enfermería es regular. Este resultado nos da a entender que, para la percepción de los pacientes, el cuidado que brinda el personal de enfermería es aceptable, sin que ello signifique que sea bueno, tampoco malo; lo que se corrobora con el 19.17% que califica de bueno y el 5% de excelente. Igualmente debemos tener muy en cuenta que existe un 5.83% que manifiesta que el cuidado de enfermería es malo. La percepción de que los cuidados de enfermería es malo, aunque sea porcentualmente baja, puede influir en la apreciación de más pacientes y, aquellos que piensan que es regular, pueden cambiar rápidamente de opinión.

Estos resultados también nos indican que existen factores, relacionados con la calidad de atención a los pacientes, que no están siendo debidamente atendidos; entre estos factores se pueden mencionar: el trato amable, el interés por brindar comodidad, prestar atención a sus necesidades, etc.

Estos resultados son similares a los encontrados en la investigación realizada en Huaraz en el año 2021, que tuvo como objetivo el determinar el cuidado de enfermería en enfermos que acudieron al Programa de Prevención y Control de Diabetes Mellitus, realizada por Paucar R, 2021. Se encontró los siguientes resultados: los pacientes con DM que acudieron al mencionado programa, en casi la totalidad (99.35%) se encontraron complacidos. En cuanto al trato que proporciona la enfermera al paciente, un poco más de la mitad (57.42%) estuvieron casi complacidos; en calidad técnica del cuidado, de modo

semejante a la primera dimensión, un poco menos de la mitad (47.74%) de pacientes estuvieron complacidos y la otra mitad estuvo compartida entre no complacidos (27.74%) y complacidos (24.52%), en continuidad del cuidado de la enfermera, la totalidad de pacientes estuvieron no complacidos (7).

Comparado con esta investigación podemos apreciar que, con respecto al trato que proporciona el personal de enfermería, los pacientes se sintieron casi complacidos, es decir, que los cuidados de enfermería son regulares, por expresarlos con estos términos.

Las enfermeras evidencian en su comportamiento con los pacientes que necesitan de inmiscuirse más, muchas veces no se les trata bien a los pacientes, puede ser por la gran demanda de pacientes por causa de la pandemia covid 19, al tener muchos pacientes a su cargo no se les brinda un trato adecuado.

Por otro lado, estos resultados difieren de la siguiente investigación:

Kol E, (9). En su investigación titulada: “Cuidados de Enfermería en los Pacientes Hospitalizados en Turquía en el 2019”, cuyo objetivo fue determinar los niveles de la calidad de atención de los pacientes hospitalizados, como indicador de calidad para la valoración de la atención de enfermería, mediante un método cualitativo de corte trasversal, emplearon el instrumento CUCACE, siendo los participantes 400 pacientes. En sus resultados encontraron que los pacientes estaban menos conformes con los esfuerzos de las enfermeras y mayor atención con los cuidados. Concluyeron, todo paciente debe tener una atención más individualizada de parte el profesional de enfermería.

Con respecto a esta investigación los pacientes se encuentran menos conformes, evidenciando así que el trato que se les brinda no es el adecuado, y que se debe mejorar la atención por parte del personal de enfermería en todas

las áreas del hospital.

Los cuidados por parte del personal de enfermería es la base de toda atención y, el trato que se brindan con respecto a esa calidad de atención, es fundamental para la mejoría y rehabilitación del paciente; saber cómo tratar y cuidar de los pacientes es la parte esencial de todo personal de enfermería.

La importancia por el cual el cuidado de enfermería trasciende a lo largo de los años, a comparación de otras profesiones, se puede explicar de diferentes maneras, los que más se mencionan y explican son los éticos y raciales: el bienestar no puede ser tomada como un negocio o una simple experiencia laboral, donde los cuidados y servicios se hacen de forma indiferente, ya que se trata de la interacción entre seres humanos, donde unos tienen la posibilidad de curar y sanar en función del buen uso de los recursos, conocimientos y actitud. Los motivos sociales y de seguridad: el personal debe ser competente y orientado al buen servicio de los ciudadanos (26).

El modelo de Watson, explica que las enfermeras pueden prevenir las enfermedades y están centradas en cuidar a los enfermos hasta restaurar su salud brindándoles un tratamiento adecuado, el cuidado que ellas brindan busca el bienestar del enfermo pues promueve la salud mejor que una cura médica (24).

El modelo de Watson coincide con los resultados de la presente investigación, pues hace hincapié en que los cuidados de enfermería son la base fundamental para el bienestar de los pacientes y para su recuperación. Watson recomienda en su teoría, que los cuidados de enfermería son importantes y que el personal de enfermería tiene que estar capacitada para brindar la mejor atención a los pacientes y comprometerse con su recuperación.

Como conclusión propongo que en el Hospital “Antonio Caldas



Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, existen factores relacionados con la calidad del cuidado de enfermería que no están siendo debidamente atendidos, generando en los pacientes un mediano grado de aceptación que no favorece a la entidad.

Para mejorar la percepción y lograr mayor aceptación de parte de los pacientes, se recomienda que el personal de enfermería retome el verdadero sentido y valor de su profesión y, al director del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash que, imparta las directivas necesarias para facilitar el cumplimiento adecuado y oportuno de las funciones, no solo de las enfermeras, sino, de todo el personal de salud.

Con estas recomendaciones mejoraremos la calidad del cuidado de enfermería, puesto que en estos momentos los pacientes refieren que los cuidados son regulares, se evidencia que el trato hacia los pacientes no es el más adecuado, carecen de amabilidad para atender a los pacientes, se les trata de tranquilizar comunicándoles los procedimientos que deben de seguir para su pronta recuperación, pero como hay mucha demanda de pacientes por la pandemia esta comunicación muchas veces se distorsiona causando molestias en los pacientes.

Como propuesta de conclusión podemos recomendar, que el personal de enfermería siga las políticas establecidas por el hospital, donde estas mismas políticas priorice la atención por encima de cualquier cosa, para mejorar la parte emocional y el trato que se le brinda a los pacientes se debe de realizar campañas de concientización por parte de la Red de Salud Conchucos Norte así el personal de enfermería del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, para que tomen conciencia y su desempeño mejore, para

poder mejorar la comunicación enfermero paciente se debe de realizar capacitaciones constantes y el personal de enfermería debe de asistir a talleres de comunicación para mejorar su relación con el paciente.

**Tabla 2.**

Del 100% de pacientes, el 60% tienen una percepción regular con respecto a las cualidades del hacer de enfermería, el 33,33% la perciben como buena, el 4,17% refirió que es excelente, y el 2,50% que es malo.

Los resultados muestran que la mayoría de los pacientes hospitalizados percibe como regular las cualidades del hacer de enfermería, esta percepción se tiene porque el personal de enfermería, durante el proceso de atención que brindan son poco amables, no generan suficiente confianza, dialogan muy poco; y en forma general, no logran que el paciente se sienta plenamente satisfecho con la atención que recibe.

Sin embargo, un porcentaje considerable (33.33%) califica como buena las cualidades del hacer de enfermería y un 4.17% afirma que es excelente; este hecho debe servir para identificar los aspectos del “hacer de enfermería” que están siendo bien utilizados, a fin continuar y mejorar su práctica.

El resultado es similar al obtenido por: **Baloy G,** (12). En Ecuador, en el año 2018, realizó la investigación: “Nivel de Calidad de los Cuidados de Enfermería en los Familiares de Pacientes Pediátricos del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha”, teniendo como objetivo conocer el nivel de percepción de los familiares de pacientes pediátricos acerca del cuidado de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha, analizando aspectos cuanti-cualitativos, con una muestra de 79 cuidadores de pacientes. Se obtuvo que el 84% de los familiares tienen una percepción satisfactoria, seguido del 10%

poco satisfactoria y el 6% con nada satisfactorio. Concluyendo que existe una valoración positiva de los cuidados brindados por parte de las enfermeras durante la estancia hospitalaria en el área de pediatría.

De las dos investigaciones se puede afirmar que las cualidades del hacer de enfermería son satisfactorias para la mayoría de los pacientes; sin embargo, el hecho de existir un pequeño porcentaje de pacientes no satisfechos puede hacer que en el futuro los resultados sean adversos.

Por el contrario, los resultados de la investigación, difieren a los encontrados por Córdova, J (14). en Lima-Perú, durante el año 2018, en su estudio titulado “Calidad del Cuidado Enfermero y Nivel de Relación con los Padres de Niños con Infección Respiratoria Aguda, Servicio Pediatría, Hospital de Emergencia de Villa El Salvador”, señala que la calidad del cuidado presentó nivel bajo en 76,8 % y medio en 23,2%. En la dimensión humana se encontró el nivel bajo con 67,4% y medio con 31,2%; en la dimensión oportuna, el nivel bajo con 84,8% y medio con 15,2%; en la dimensión continua el nivel bajo con 55,1% y medio con 38,4%; en la dimensión seguro el nivel bajo con 79% y medio con 18,1%; finalmente, en el nivel de satisfacción se obtuvo un 52% (n=72). Concluye que la relación directa fue significativa en la satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería con los padres de los menores.

Frente a estos resultados, y ante el hecho de que cada vez son más las personas que quieren estudiar enfermería y se apasionan de esta carrera, podemos afirmar que la enfermería requiere un conjunto de valores y cualidades que deben ser practicadas diariamente, en forma sincera y sin distinción; solo de esta forma se logrará que el paciente perciba que es bien atendido.

La teoría del cuidado transpersonal de Jean Watson define principalmente

a las profesionales de enfermería en virtud a cómo se desempeñan y controlan a sus enfermos y, cómo esta labor beneficia y mejora los planes para promover la salud y el bienestar, en base a cómo previenen las enfermedades para restaurar la salud (23).

En base a la teoría de Watson y a los presentes resultados podemos afirmar que, la calidad de los cuidados de enfermería en la dimensión “Cualidades del Hacer de Enfermería”, el trato y la amabilidad con el que la enfermera trata a los pacientes es crucial para que se sienta cómodo y seguro dentro del hospital, mejore su estado de ánimo y confíe en que el personal de salud será capaz de atenderlo correctamente y en el menor tiempo posible. Los resultados encontrados tanto en nuestra investigación y las demás mencionadas coinciden con lo mencionado en las teorías de Watson.

A manera de conclusión podemos afirmar que los pacientes del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, perciben como aceptable las cualidades del hacer de enfermería, lo que significa que, en la gran mayoría de los casos, son tratados con amabilidad, preocupándose por sus necesidades, respetando su privacidad, haciendo que se sientan seguros, etc.

Se recomienda que el personal de enfermería se capacite en forma constante, que las autoridades de salud establezcan políticas de identificación de factores del hacer de enfermería que no están siendo debidamente practicadas y, y un sistema de evaluación permanente del personal de enfermería, que permita establecer estímulos y sanciones por cumplimiento de funciones.

Si bien se encontró que en las cualidades del hacer de enfermería los pacientes mencionaron que es regular, podemos decir que es porque el personal de enfermería no tiene las cualidades necesarias con respecto al trato que se les

brinda a los pacientes. Los pacientes sintieron que cuando el personal de enfermería los atendió, no les dirigió la mirada, muchas veces solo se concentraban en tomar notas de sus datos personales, y hasta algunas veces no se les brinda confianza para superar su enfermedad. Todas estas situaciones hacen que los pacientes tengan una opinión regular con respecto a las cualidades del hacer de enfermería.

Como propuesta de conclusión podemos recomendar, para mejorar las dificultades que se encontró que el personal de enfermería pase por una evaluación de personal para medir sus capacidades y mejorarlas, esta evaluación servirá para medir sus cualidades tanto físico como emocionales, saber en qué están fallando para poder tomar decisiones que ayuden a superar esos errores, también el personal del hospital tiene que tener empatía con el paciente para ello se debe de realizar talleres de empatía donde se mostrara al personal que la relación que se tiene con el paciente ayuda a superar molestias siempre y cuando el personal de enfermería este enfocado en el buen trato del paciente, muchas veces no solo es cuestión de vocación para que el personal de enfermería trate de forma amable al paciente, en muchas ocasiones se a evidenciado que si la remuneración del personal no es el adecuado o bien no se les paga en a tiempo las enfermeras solo trabajan por cumplir dejando de lado su vocación por servir al paciente, es por eso que se recomienda al director de la Red de Salud Conchucos Norte que se pague puntual sus remuneraciones del personal de enfermería para que su desempeño sea siempre bueno.

**Tabla 3.**

Del 100% de pacientes hospitalizados, el 80,83% dijo que la calidad de la comunicación enfermero – paciente es regular, el 10% mencionó que es buena,

el 4.17% afirmó que es excelente, mientras que el 5% refirió que la comunicación enfermero – paciente es mala.

La comunicación paciente – enfermera(o) es fundamental en la relación que se establece necesariamente cuando un paciente acude a un hospital y debe ser atendido por un personal de enfermería. Si la comunicación es buena habrá más posibilidad de que la atención sea buena; por el contrario, si la comunicación es deficiente, la calidad de atención puede no ser la adecuada. La calidad de la comunicación enfermera(o) – paciente depende más del profesional de enfermería que del paciente.

En los resultados obtenidos observamos que la gran mayoría de los pacientes hospitalizados dijo que la calidad de la comunicación enfermera(o) – paciente es regular, solo un 10% manifestó que es buena y apenas un 4.17% que es excelente. Estos resultados muestran que, si bien existe una comunicación aceptable, todavía hay factores que deben ser mejorados para lograr una comunicación más fluida, empática y adecuada entre el paciente que acude en busca de atención y el personal de enfermería que brinde el requerimiento.

La existencia de un 5% de pacientes hospitalizados que califica como mala la apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente, debe preocupar a todo profesional de enfermería, sobre todo cuando hay un 80.33% que afirma que es regular.

Estos resultados encontrados son similares a la investigación: **Zapata P,** (15). con su investigación titulado: “Percepción de la Calidad de Atención en los Cuidados de Enfermería en Pacientes Hospitalizados del Servicio de un Hospital de Cuarto Nivel, Lima – 2019”, tuvo como objetivo: determinar la percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados

del servicio de un hospital de cuarto nivel, en la ciudad de Lima – 2019, estudio cuantitativo, no experimental, de tipo descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 100 pacientes. Los resultados fueron: se encontró que el 46% de los pacientes percibieron como muy buena la calidad de atención de enfermería; completamente buena, el 37%; buena, el 17%. Ningún participante se inclinó por la percepción regular y mala. Se concluye que la gran mayoría manifiesta que la atención recibida es muy buena.

Se puede apreciar en estos resultados que la comunicación enfermero – paciente está medianamente desarrollada, así lo perciben los pacientes que participaron en la investigación. Los pacientes siempre esperan más del personal de enfermería, en su interior piensan que ellos deben de ser tratados como si estuvieran en su casa, con la misma comunicación que tienen con sus familiares, pero muchas veces eso no sucede así en muchos hospitales; las enfermeras(os) no siempre están capacitadas para mantener una comunicación abierta, fluida y empática con los pacientes, algunos solo se dedican a cumplir fríamente su trabajo.

No obstante, estos resultados difieren de los encontrados en la siguiente investigación: **Koçak M, (11)**. Realizó un estudio titulado “Condiciones de Trabajo y su relación con la Calidad del Cuidado y la Salud Física y Mental del Profesional de Enfermería”, Chile, 2021. Objetivo: determinar la calidad del cuidado de enfermería y su relación con las relaciones de trabajo. Utilizaron el método: Revisión sistematizada de la literatura de artículos originales de investigación. Sus resultados fueron: condiciones de trabajo identificadas: sobrecarga laboral, carencia de insumos o mala calidad de estos, salarios insatisfactorios y número de profesionales de enfermería

inadecuados a la demanda. Respecto a su relación con la calidad del cuidado: falta de tiempo para comunicarse con los pacientes, para educarlos, delegación del cuidado, improvisación e interrupción del cuidado. En cuanto a la salud física y mental del profesional de enfermería, se reportó: estrés, insatisfacción laboral y dolores corporales.

Es importante mencionar que la comunicación enfermero – paciente dentro del hospital es de vital importancia, es ahí donde el paciente se va dando cuenta como es el trato del personal de enfermería, ahí es donde la profesión se nota que sale del corazón y no solo de cumplir por cumplir sus labores.

Tanto así que, en su modelo, Watson, en cuanto al grado de originalidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, afirma que se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado. La enfermera que desea ser genuina debe combinar la sinceridad y la honestidad dentro del contexto del acto de cuidado (25).

Una vez más podemos afirmar que el modelo de Watson es adecuado para la elaboración de la presente investigación y sus afirmaciones coinciden con los resultados encontrados en las diferentes investigaciones antes mencionadas y en esta presente investigación que hemos desarrollando.

Podemos concluir, en base a los resultados obtenidos, que la apertura en la comunicación enfermero - paciente es de vital importancia, nos muestra cómo debe desenvolverse el personal de enfermería con cada paciente hospitalizado, a fin de lograr una adecuada comunicación que le permita conocer sus necesidades, inquietudes y expectativas, para lograr, a través de un trato adecuado con ellos, una interacción adecuada y aceptable que tenga como objetivo final la satisfacción de las necesidades de salud del paciente.



Se le recomienda al personal de enfermería que se capacite constantemente para adquirir habilidades de atención y comunicación con las personas; y, al personal de dirección del Hospital “Antonia Caldas Domínguez” de Pomabamba – Ancash, que se fomente el desarrollo de actividades de comunicación permanente entre los pacientes y el personal de salud.

Con respecto a la calidad de atención de enfermería en su dimensión apertura a la comunicación enfermera paciente, los pacientes manifestaron que la comunicación enfermero pacientes es regular, esto es a que el personal de enfermería no tiene las capacidades necesarias para comunicarse con los pacientes de forma sencilla y fluida, explicando las recetas, tratamientos, y diagnósticos de su enfermedad. El personal de enfermería, muchas veces por apuro no brindan sus nombres y cargo solo se dedican a atender dejando de lado algo que para muchos es insignificante, pero para el paciente puede ser importante. El paciente siente que no se les explica de forma clara y sencilla procedimientos que debe de seguir para su tratamiento, muchas veces solo se les receta y se les da de alta dejando un malestar en ellos.

Como propuesta de conclusión, para mejorar todo lo mencionado, que la comunicación sea fluida y que el personal tenga las herramientas necesarias para mejorar la comunicación con el paciente, se debe de realizar capacitaciones constantes a todo el personal del hospital dándoles a conocer que es de vital importancia la comunicación con el paciente desde que ingresan al hospital. Para mejorar el dialogo que se tiene con el paciente se debe de realizar talleres de empatía con el paciente pues el trato que se le brinda por el momento no es del todo bueno, para mejorar el tiempo de atención que se le brinda al paciente se debe de contratar mayor personal por la demanda de pacientes que acuden al

hospital, con el personal que se cuenta no se abastece para una buena atención, y por ultimo para que el paciente se sienta seguro con respecto a las indicaciones de su tratamiento se debe de tener una política de buenas practicas de atención, cada personal tiene que saber completamente los procedimientos del hospital y saber lo que se les recomienda a los pacientes y saber cómo explicar para que ellos puedan tomar mejores decisiones con respecto a su salud.

**Tabla 4.**

Del 100% de pacientes, el 75% refirió que la disposición para la atención a los pacientes, de parte de las enfermeras, es regular; el 15% mencionó que es buena, el 6,67% refirió que es excelente, mientras que el 3.33% dijo que es mala.

La atención que le brinda cada enfermera al paciente es importante en su estadía en el hospital. Es importante que el personal de enfermería esté atento a cada estado anímico o físico de los pacientes. El tiempo que el paciente permanezca en el hospital requiere de una permanente atención por parte del personal de enfermería, situación que exige que el enfermero, además de cumplir en forma oportuna y adecuada con sus funciones, se encuentre preparada para demostrar un comportamiento acorde con su profesión, que haga que el paciente se sienta seguro y confíe plenamente en su recuperación.

Los resultados muestran que, en el Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba – Ancash, un 75% afirma que la disposición para la atención de los pacientes, por parte del personal de enfermería, es regular; lo que sumado con el 15% que dice que es buena, hacen una mayoría absoluta del 90%; este hecho nos permite afirmar que la disposición para la atención de los

pacientes es muy aceptable.

Estos resultados son similares a, los encontrados en la investigación: **Villacorta C, (19)**. en su estudio titulado: “Calidad de los Cuidados de Enfermería y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2018”. Cuya metodología fue de tipo aplicada y correlacional. Diseño no experimental, transversal correlacional. La muestra fue de 139 padres o apoderados. Tuvo como resultados: que el 89,9% manifestaron que la calidad de atención fue alta y se encontraban satisfechos de la atención recibida. Conclusión: se ha demostrado que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del padre o apoderado el usuario externo menor de 11 años atendido en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2018.

En opinión de Watson, los enfermos podrían curarse de la enfermedad, pero esta permanecería porque sin cuidado no se alcanza la salud. La esencia de la enfermería es el cuidado de los enfermos, promueve la relación entre la enfermera y la persona; los enfermos y la enfermera tienen una relación directa en su trato. Watson opina que el cuidado puede beneficiar a los enfermos y controlar sus emociones, adquirir conocimientos y realizar mejoras que beneficien a su salud (24).

Los resultados encontrados en esta investigación corroboran lo que dice Watson en su teoría, pues encontramos que los pacientes tienen una relación estrecha con la atención del personal de enfermería; si es que el personal no trata bien a los pacientes, esto se evidencia en su estado de salud y recuperación dentro del hospital.

No obstante, los resultados encontrados difieren de los obtenidos en la

investigación: **Córdova J**, (14). en Lima-Perú, durante el año 2018, en su estudio titulado “Calidad del Cuidado Enfermero y Nivel relación con los Padres de Niños con Infección Respiratoria Aguda, Servicio Pediatría, Hospital de Emergencia de Villa El Salvador”, señala que la calidad del cuidado presentó nivel bajo en 76,8 % y medio en 23,2%. En la dimensión humana se encontró el nivel bajo con 67,4% y medio con 31,2%; en la dimensión oportuna, el nivel bajo con 84,8% y medio con 15,2%; en la dimensión continua el nivel bajo con 55,1% y medio con 38,4%; en la dimensión seguro el nivel bajo con 79% y medio con 18,1%; finalmente, en el nivel de satisfacción se obtuvo un 52%. Concluye que relación directa fue significativa a la satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería con los padres de los menores.

Concluimos manifestando que, la disposición para la atención de parte del personal de enfermería, es uno de los factores más importantes para que el paciente mejore dentro del hospital, el personal de enfermería que labora en el Hospital “Antonio Caldas Domínguez” tiene una disposición para la atención muy aceptable; sin embargo, debe continuar mejorándolo.

Con respecto a la dimensión, disposición para la atención, los pacientes mencionaron que es regular, esto debido a que el personal de enfermería los atiende de forma apurada, pocas veces se toman el tiempo de conversar con ellos y preguntarle sus inquietudes, tomar sus quejas, y consultas por sus medicamentos. Las enfermeras realizan su labor de forma mecanizada tratan de cumplir con rol de enfermera en la parte física, brindándoles atención en la parte de higiene y alimentación y suministrándoles de forma rápida sus medicamentos, pero se olvidan una parte fundamental que es en trato hacia los pacientes, la cordialidad, amabilidad y calidad humana sin ellas el cuidado de enfermería pierde su esencia que es el bienestar de los

pacientes.

Por los resultados encontrados en la presente investigación estamos en las condiciones de recomendar como propuesta de conclusión al director del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba – Ancash, que realice las gestiones y se implemente las directivas necesarias para que dicho establecimiento cuente con los medicamentos en almacén, el equipamiento adecuado y el personal de salud necesario, a fin de garantizar una atención adecuada y oportuna.

## V. CONCLUSIONES

- Según el estudio realizado se concluye que la calidad en los cuidados de enfermería es fundamental para el bienestar y mejora de los pacientes. En el Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, la mayoría de los encuestados afirmaron sentirse conformes con la atención que se les brindó en el hospital su permanencia.
- La comunicación enfermero paciente en el Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba - Ancash, requiere ser mejorada para lograr una relación estrecha entre el enfermero y el paciente; según los encuestados, esta comunicación debe ser más fluida por parte del enfermero, acción que debe ser parte de las actividades diarias del personal de enfermería.
- Con respecto a las cualidades del hacer de enfermería y la disposición para la atención, se concluye que en el Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba – Ancash, los pacientes hospitalizados lo perciben como regular; en ambos casos falta desarrollar algunos factores que permitan mejorarlo.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

- El personal de enfermería debe de tener capacitaciones constantes para poder mejorar la comunicación y trato a los pacientes, cuando eso mejore mejorará la calidad en los cuidados de enfermería.
- Las autoridades administrativas del hospital deben realizar las gestiones oportunas y adecuadas, para asegurar el suministro permanente de medicamentos, equipos y materiales para la atención de los pacientes; no se puede mejorar la atención de los pacientes cuando falta los medicamentos, materiales y equipos adecuados. La sola voluntad y capacidad del personal de enfermería no es suficiente.
- Se recomienda al director del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de la ciudad de Pomabamba – Ancash, que realice las gestiones necesarias para el establecimiento de un programa integral de capacitaciones.
- Debe existir un sistema de evaluación permanente del personal, que respete sus capacidades, fomente el desarrollo profesional y personal y establezca una escala de sanciones y estímulos acorde con su desempeño.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Teshome E. “La Atención en Cuidados de Enfermería y Satisfacción del Paciente en un Servicio de Emergencia de Reino Unido”. Reino Unido: Vecchi, 2019.
2. OMS. "La Renovación de la Atención Primaria de Salud en las Américas": Año2021 [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-08072015000200013](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013)
3. Teshome E. “La Atención en Cuidados de Enfermería y Satisfacción del Paciente en un Servicio de Emergencia de Reino Unido”. Reino Unido: Vecchi, 2021.
4. Organización Panamericana de Salud. Año Internacional de los profesionales de Enfermería y Partería. 2020. <https://www.paho.org/es/campanas/2020-ano-internacional-profesionales-enfermeria-parteria>.
5. Tolentino S. y Caraballo S. “Calidad de Atención de Enfermería del Área de Hospitalización”. Ecuador: UPSE; 2020.
6. Ramos, S. “Satisfacción del Usuario Hospitalizado Frente a la Atención de Enfermeras(os) de Cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima – 2021”. Lima: UNS; 2021.
7. Paucar R. “Determinar el Grado de Satisfacción del Cuidado de Enfermería en Pacientes que Acudieron al Programa de Prevención y Control de Diabetes Mellitus. Centro de salud “Huarupampa”- Huaraz-Ancash”. Huaraz: UNW.2021,
8. Valverde J. “Calidad de Cuidados de Enfermería” en el Hospital “Antonio Caldas Domínguez”. Pomabamba Ancash – 2021.
9. Kol E, Arıkan F, İlaslan E, Akıncı M, Koçak M. A quality indicator for the evaluation of nursing care: determination of patient satisfaction and related factors at a university hospital in the Mediterranean Region in Turkey. Collegian [Internet]. 2019 [citado 2 de febrero de 2021];25(1):51. Available from:<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S132276961730070>



10. Olivetto A, Becerra M, Silva L, Lozoyo M, Gozalez S. Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de hospitalización. *Lux Medica* [Internet]. 2021 [citado 5 de febrero de 2021]; 40(1):73-80. Disponible en: <https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/view/1707/1595>.
11. Baloy G. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.[Online]. Ecuador; 2019 [cited 2019. Available from: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2006/1/BALOY%20GRACIA%20GRICELDA%20CECIBEL%20.pdf>.
12. López S. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. *Rev. Ciencia y cuidado*, 2018; Vol. 15(1): 71-82. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1234/1273>
13. Córdova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, Hospital de Emergencia de Villa el Salvador [tesis de grado]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 [citado 25 de agosto de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3192>.
14. Zapata P. Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en Pacientes Hospitalizados del Servicio de un Hospital de Cuarto Nivel [tesis licenciatura]. Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener; 2019. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3046/TESES%20Zapata%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Villegas Z. Del Servicio de un Hospital de Cuarto. Lima – peru, Nivel. 2019; Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3046/TESES%20Zapata%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Valverde D. Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2018

- [Tesis de licenciatura] UNMSM [Internet]. 2018. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/10298>.
17. Morocco K. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón [tesis de grado]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano de Puno; 2019 [citado 25 de agosto de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7883>
  18. Cano C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, Servicio de Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote- 2019 [tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. URL [file:///C:/Users/USER/Downloads/Cano\\_HCA%20-%20SD.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Cano_HCA%20-%20SD.pdf)
  19. Villacorta C. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2018. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud]. Huaraz: Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”.
  20. Augusto O. Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención Servicio de Emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2021. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud]. Universidad San Martín de Porres, Lima. 2021.
  21. Colegio de Enfermeros del Perú. Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero [internet]. 2016 diciembre. [Citado 25 de noviembre 2016]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/198697402/CEP-Normas-de-Gestion-de-La-Calidad-Del-Cuidado-Enfermero>.
  22. Álvarez L, Álvaro T. Cuidado Humanizado de Enfermería, Visibilizando la Teoría y la Investigación en la Práctica, en la Clínica del Country (Bogotá). 2019 <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/>
  23. Anep de la fundación Àlvar Net. Presidente de la Fundación Avedis Donabedian, la

calidad de atención sanitaria. Disponible en:  
[www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf).

24. Juárez P, García M. La importancia del Cuidado en Enfermería. RevEnferm Inst Mex Seguro Soc. 2018; 17 (2): 109-111.
25. Watson J. cuidados humanizados de enfermería. Tomado de [encolombia.com](http://encolombia.com), Revista de Actualizaciones en Enfermería fasciculo 10 No. 4 2019  
<https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>.
26. González G, Medina R, Bracho L, Zambrano A, Marquina M, Guerra C. El cuidado humano como valor en el ejercicio de los profesionales de la salud. Rev Científica en Ciencias de la Salud. 2019; 6(2): 18-22.
27. Urra E, Jana A, García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Rev Ciencia y enfermería. 2011; 17(3): 11-22.
28. Pérez J, Gardey A. Publicado: 2018. Actualizado: 2018. Definicion.de: Definición de adulto (<https://definicion.de/adulto/>)
29. Uladech. Reglamento de investigación de la uladech católica. N° 198- 2017- CONCYTEC-P del 28 de diciembre de 2020.  
<https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

**“ANEXO 01”**

**INSTRUMENTO CUESTIONARIO: CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN ELHOSPITAL “ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ” DE POMABAMBA – ANCASH 2022.**

- I. DATOS GENERALES: 1. Edad: \_\_\_\_\_ 2. Sexo: a. Femenino ( ) b. masculino( ) 3. Grado de instrucción: a. primaria ( ) b. secundaria ( ) c. técnico ( )  
d. profesional ( )

ITEM	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
<b>CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERIA</b>				
1. Le hace sentir como una persona única.				
2. Te tratan con amabilidad.				
6. Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted.				
7. El personal de enfermería le hace sentir tranquilo cuando esta con usted.				
8. Le generan confianza cuando lo (a) cuidan.				
15. Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado.				
17. Le muestran respeto por sus creencias.				
<b>APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA (O) PACIENTES</b>				
4. Le miran a los ojos cuando le hablan.				
5. Le dedican tiempo para aclarar sus inquietudes.				
9. Le facilitan el dialogo.				
10. Le explican previamente los procedimientos.				
11. Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas.				
12. Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos.				
14. Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere.				

19. Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud.				
<b>DISPOSICIÓN PARA LA ATENCION</b>				
3. Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización.				
13. Le dedican el tiempo requerido para su atención				
16. Le llaman por su nombre				
18. Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal).				
20. Le manifiestan que están pendientes de usted.				
21. Permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento.				
22. Responden oportunamente a su llamado.				
23. Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual.				
24. Le escuchan atentamente.				
25. Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo.				
26. Le brindan un cuidado cálido y delicado.				
27. Le ayudan a manejar su dolor físico.				
28. Le demuestran que son responsables con su atención.				
29. Le respetan sus decisiones.				
30. Le indican que cuando requieran algo usted les pueda llamar.				
31. Le respetan su intimidad.				
32. Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico.				



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Se le comunica que el objetivo del presente estudio es, Determinar la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes del Hospital Antonio Caldas Domínguez de la ciudad de Pomabamba Ancash, 2022

el presente estudio está conducido por, Carmen Esperanza Navarro Vega estudiante de, Enfermería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbo. Si accede participar en este estudio, deberá responder dos cuestionarios mediante la entrevista, que tomará como promedio 20 minutos. Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación. Las entrevistas serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera de su identificación, ello solo será posible si da su consentimiento. Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Si sintiera incomodidad, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento a la investigadora y abstenerse de responder. Gracias por su participación.

Yo, Carmen Esperanza Navarro Vega DNI: 40962809 doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria. He recibido información en forma verbal y escrita, sobre el estudio mencionado y he comprendido la información y las explicaciones alcanzadas por el investigador. He tenido la oportunidad de preguntar y hacer preguntas. Al firmar este consentimiento estoy de acuerdo con que mis datos personales, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando. Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí. Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando haya concluido. Para esto puedo comunicarme al celular 947516278.

Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación:

**23 de abril de 2022**

**Firma del participante**

**Fecha**

**“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

Pomabamba, 04 de marzo de 2022.

**OFICIO N° 01 – 2022.**

SEÑOR : Jemis F. MEJÍA PUMARICRA  
DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO DE POMABAMBA

**CIUDAD**




ASUNTO : Solicita autorización para realización de encuesta.

Es muy grato dirigirme a UD con la finalidad de expresarle mi saludo cordial y, al mismo tiempo manifestarle que con la finalidad de optar mi título de Licencia en Enfermería en la Universidad Los Ángeles de Chimbote (ULADECH), estoy desarrollando mi Tesis titulada: “ CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES DEL HOSPITAL ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ DE POMABAMBA – 2022”, por lo que recurro a su Despacho para solicitarle que tenga a bien de autorizarme la realización de una encuesta dirigida a los pacientes adultos del nosocomio bajo su dirección; actividad que se desarrollará en la fecha y hora que usted determine.

Segura de contar con su aceptación aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial deferencia y estima personal.

Atentamente.

  
Bach. Carmen E. NAVARRO VEGA  
DNI N° 40962809



#### Anexo 4: DECLARACION DE COMPROMISO ÈTICO Y NO PLAGIO

Mediante el presente documento denominado declaración de compromiso ético y no plagio la autora del presente trabajo de investigación titulado: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL HOSPITAL ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ DE POMABAMBA\_ANCASH, 2022

, declaro conocer las consecuencias por la infracción de las normas del Reglamento de Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y el Reglamento de registro nacional de trabajos de investigación para optar grados académicos y títulos su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sean en versión física o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme orientan las normas Vancouver, previsto en la Universidad. E conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento profesional – RENATI, que exigen veracidad y originalidad de todo trabajo de investigación respeto al derecho del autor y la propiedad intelectual. Así mismo, cumplo con precisar que este trabajo forma parte de una línea de investigación denominado “Cuidado de las personas” dentro del cual se tiene como objeto de estudio desarrollar investigaciones orientadas al cuidado de la salud de las personas por grupo etario, a partir de los determinantes de la salud de la persona, se aplicó un diseño metodológico común, por lo tanto es posible que tenga clara que al recolectar los datos se tuvo acceso a nombres, apellidos, a cada uno se le asignó un código para preservar su identidad y proteger los derechos constitucionales, siendo el único aspecto inserto en los instrumentos. Finalmente se declara que: el presente trabajo es auténtico, siendo el resultado el producto de un trabajo personal acorde con la línea de investigación del cual se deriva, trabajo bajo los principios de la buena fe y respeto de los derechos de autor y propiedad intelectual, de modo que al utilizar las fuentes para su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sea en versión físicas o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme oriente las normas Vancouver, previsto en la universidad. En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento.

**Chimbote, marzo 2022**

Carmen Esperanza Navarro Vega





**MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL "ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ"  
POMABAMBA**



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Pomabamba, 10 de Mayo de 2022

**OFICIO N° 021-2022-REGION ANCASH-DIRES-RCN-HAP/CI/D.**

SEÑORA:  
 NAVARRO VEGA, CARMEN ESPERANZA  
 DNI N° 40962809  
 CODIGO 1312031008  
 ESTUDIANTE DEL CARRERA / PROGRAMA DE ENFERMERIA  
 UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
 SEDE CENTRAL - CHIMBOTE  
**PRESENTE:**

**ASUNTO:** SE AUTORIZA EL ESTUDIO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y LA RECOLECCIÓN DE DATOS PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS: "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN LOS PACIENTES DEL HOSPITAL ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ DE POMABAMBA - 2022", Y LA PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.

**REFERENCIA:** SOLICITUD (REG. N° 1029 DE FECHA 09/05/2022)

De mi especial consideración:

Reciba nuestro cordial saludo en nombre del Hospital de Apoyo de Pomabamba "Antonio Caldas Domínguez", y a la vez Comunicarle la **AUTORIZACIÓN PARA EL ESTUDIO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION Y LA RECOLECCION DE DATOS PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS: "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN LOS PACIENTES DEL HOSPITAL ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ DE POMABAMBA - 2022", Y LA PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.**

Por otra parte solicitamos que nos mantenga pendiente de los avances del Proyecto de Investigación y la Recolección de Información que está realizando antes de su publicación.

Solicitamos encarecidamente hacer llegar cualquier información y/o notificación sobre el presente documento a los siguientes correos y números de contactos: [tecmedfrankm@hotmail.com](mailto:tecmedfrankm@hotmail.com), (981996636) (Tnigo. Med. Jemis Frank Mejía Pumaricra), [meeo19@hotmail.com](mailto:meeo19@hotmail.com) (999460634) (Lic. Mirma Elizabeth Escudero Ortega) y [svidal31@hotmail.com](mailto:svidal31@hotmail.com) (942840819) (Ing. Sandro Vidal Castillo).

Es propicia la ocasión, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



MINISTERIO DE SALUD  
 RCN/HOSPITAL POMABAMBA  
 ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ  
 TEC. MED. JEMIS F. MEJIA PUMARICRA  
 DIRECTOR  
 DNI N° 32989421 CTMP: 4700

FJMP/DIRECTOR  
 CCV/D.A.  
 SOVC/C.I.  
 CC/  
 ARCH