



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
PACIENTES DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS**

GUARDIA - HUARAZ, 2019

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
ENFERMERÍA**

AUTORA

SOTELO CADILLO, LICEHT SONALY

ORCID: 0000-0001-5469-7948

ASESOR

ROMERO ACEVEDO, JUAN HUGO

ORCID: 0000-0003-1940-0365

HUARAZ – PERU

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Sotelo Cadillo, Liceht Sonaly

ORCID: 0000-0001-5469-7948

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Huaraz, Perú

ASESOR

Romero Acevedo, Juan Hugo

ORCID: 0000-0003-1940-0365

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de
la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, Huaraz, Perú

JURADO

Cano Mejía, Alejandro Alberto

ORCID: 0000-0002-9166-7358

Molina Popayán, Libertad Yovana

ORCID: 0000-0002-3646-909X

Ñique Tapia, Fanny Rocío

ORCID: 0000-0002-1205-7309

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Alejandro Alberto Cano Mejía

PRESIDENTE

Mgtr. Libertad Yovana Molina Popayán

SECRETARIA

Mgtr. Fanny Rocío Ñique Tapia

MIEMBRO

Mgtr. Juan Hugo Romero Acevedo

ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiarme a lo largo de mi carrera profesional, por estar siempre conmigo en todo momento, por ser mi fortaleza, por brindarme una vida llena de aprendizajes y guiarme por el camino correcto.

A mis padres Walter y Maribel, por apoyarme, en cada paso que doy, por enseñarme valores indispensables y que gracias a ellos soy una persona de bien y estoy saliendo adelante con su apoyo.

Finalmente, un eterno agradecimiento a esta prestigiosa Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por permitir que forme parte de sus aulas universitarias, y formarme como un profesional competente.

LICEHT SONALY

DEDICATORIA

A mis padres, quienes son pilares fundamentales en mi vida, su tenacidad, lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general.

A mis hermanos Brayan y Adriel por ser fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depara un futuro mejor.

A mi tío Fredy, que Dios lo tiene en su gloria y ahora es un ángel en mi vida y sé que se encuentra muy orgulloso de su sobrina y desde donde está me bendice.

LICEHT SONALY

RESUMEN

La presente investigación fue de tipo cuantitativo, estudio descriptivo de una sola casilla, el objetivo general fue determinar la calidad de atención de enfermería en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2019. Muestra conformada por 134 pacientes, a quienes se les realizó la aplicación de la encuesta sobre la calidad de atención. Los datos encontrados se procesaron en el programa SPSS v. 25.0 así mismo los resultados fueron presentados en tablas y gráficos. En cuanto a la calidad de atención se concluyó que casi la mitad de los pacientes encuestados refirieron que el personal de enfermería brinda una atención medianamente favorable con tendencia a favorable (46.27%), debido a que el paciente manifiesta que la enfermera saluda al momento de ingresar al lugar, son llamados por su nombre, son amables, les permiten expresar sus opiniones, contesta de manera sencilla dejándose entender, los atienden de manera inmediata, tienen un trato amable, muestran preocupación por un ambiente limpio, iluminación, ordenado, respetan las costumbres y creencias. Cabe resaltar que se encontró un porcentaje considerable de pacientes que percibieron la calidad de atención favorable y medianamente desfavorables esto muestra que en el hospital Víctor Ramos Guardia hay personales de salud que no realizan su trabajo adecuadamente.

Palabras claves: Calidad de atención, Enfermería, Paciente

ABSTRACT

The present investigation was of a quantitative type, descriptive study of a particular box, the general objective was to determine the quality of nursing care in patients of the Víctor Ramos Guardia Hospital - Huaraz, 2019. Model made up of 134 patients, who underwent the application of the survey on the quality of care. The data found were processed in the SPSS v. 25.0 likewise the results were presented in benches and diagrams. Regarding the quality of care, it was concluded that almost half of the surveyed patients reported that the nursing staff provides moderately favorable care with a tendency towards favorable (46.27%), because the patient states that the nurse greets at the time of enter the place, they are called by name, they are friendly, They allow them to express their opinions, they answer in a simple method by letting themselves be understood, they attend to them immediately, they have a friendly treatment, they show concern for a clean environment, lighting, orderly, they respect customs and beliefs. It should be noted that a considerable percentage of patients were found who perceived the quality of care as favorable and moderately unfavorable, this shows that at the Víctor Ramos Guardia hospital there are health personnel who do not perform their work properly.

Keywords: Quality of care, Nursing, Patient

INDICE

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE	viii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE GRAFICOS	x
I. INTRODUCCION	1
II. REVISION DE LITERATURA	8
III. METODOLOGIA	19
3.1. Diseño de la Investigación	19
3.2. Población y muestra	19
3.3. Definición y Operacionalización de variables	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Plan de análisis.....	25
3.6. Matriz de consistencia.....	27
3.7. Principios éticos	28
IV. RESULTADOS	31
4.1. Resultados:	31
4.2. Análisis de resultados.....	34
V. CONCLUSIONES	43
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	45
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	46
ANEXOS	56

INDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1 CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN PACIENTES DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA - HUARAZ, 2019.....	31
TABLA 2 CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN PACIENTES DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA - HUARAZ, DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL, 2019	32
TABLA 3 CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN PACIENTES DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA - HUARAZ, DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN CONFORT, 2019	33

INDICE DE GRAFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1 CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN PACIENTES DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA - HUARAZ, 2019.....	31
GRÁFICO 2 CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN PACIENTES DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA - HUARAZ, DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL, 2019.....	32
GRÁFICO 3 CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN PACIENTES DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA - HUARAZ, DE ACUERDO A LA DIMENSIÓN CONFORT, 2019.....	33

I. INTRODUCCION

En el 2018 el reporte sobre la salud mundial fue afectada debida a una crisis de los recursos humanos en salud, influye en la comunidad con el propósito de progresar, en la actualidad son 57 países los que se encuentran vinculados, entre ellos, el país considerado uno de los más altos en carencia en cuanto al personal de salud es África, y entre los países de Latinoamérica en catalogado es el Perú. (1)

El rector mundial en salud refiere que la calidad ineficaz brindada por la enfermera en la atención de la salud, detiene la mejora del recinto de salud, por ello las organizaciones deben informar los criterios a tener en cuenta, así mismo los gobiernos brindar estrategias a la población para el desarrollo de las nuevas presentaciones que ayuden a mejorar la satisfacción de la población. (2)

Según la Organización Mundial de la Salud la calidad es una asistencia sanitaria que su funciones asegurarse que cada paciente reciba todo el conjunto de áreas terapéuticas y diagnósticos los cuales son más adecuados para poder adquirir un cuidado en sanitarios óptimos, ya que van teniendo en cuenta los conocimiento y factores de cada paciente y de los servicios médicos, asimismo lograr un resultado con una máximo satisfacción de cada paciente durante el proceso y obtener un mínimo resultado de riesgos de los efectos iatrogénicos. (3)

La Organización Panamericana de la Salud, incrementa actividades al personal de Enfermería favorece la categoría y administración de los servicios con el cuidado de los pacientes, donde falte los personales de salud; se sabe que la escasez de profesionales de salud en Latinoamérica, es debido a que migraron a diferentes países en busca de un progreso económico.(4)

En España, el Sistema Nacional de Salud, considera la definición de la Doctora Palmer, ella define la calidad como la provisión de servicios accesibles y equitativos ya que tiene que ser para todos con igualdad lo cual va con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario. (5)

El Perú está considerado uno de los países con poco profesional en salud, entre ellos los médicos, enfermeros y obstetrices por cada 10,000 habitantes, lo cual equivale a un 29 por cada 10,000 habitantes, esto representa estar entre los últimos puestos en latinoamericana, debido al escasez de personales de salud las personas sienten desconfianza en cuanto a la atención recibida.(6)

Las instituciones de salud en el territorio peruano tienen una responsabilidad de crear herramientas que garanticen la valoración brindada en los accesos de salud, cumpliendo con el objetivo en salud y los desafíos de la idoneidad, pero el éxito es escaso en la rama de la carrera en cuanto a los recursos humanos de la salud. Así mismo el Perú hace una inversión de 5.5% del PBI en la salud, el EsSalud es financiado por las aportaciones de los asegurados, y el SIS está financiada por los recursos públicos estas tienen una escasa proporción en cuanto a los recaudos obtenidos debido a las transferencias o donaciones. (7)

Respecto a los recursos humanos de enfermería, EsSalud cuenta con 16.3% de enfermeros, pero esta cantidad de personal de salud se encuentra precisa para brindar una buena atención a la comunidad; respecto a las camas existentes hay 16 camas por cada 10,000 paciente en el Perú al igual que en México, pero Chile cuenta con 21 camas, Brasil 24 camas y España con 32 camas, debido a ello hay una mala

organización en el sistema de gestión sobre las citas de las personas, esto obliga a los paciente a esperar algunos meses para recibir atención, y son atendidos en menos de 11 minutos, esto implica a brindar una mala atención, induciendo inseguridad e insatisfacción del usuario.(8)

El Ministerio de Salud del Perú nos da a conocer que la eficacia sobre cuidado de salud es una preocupación primordial en gestiones del sector, dicho cuidado, para nuestro país, es considerado de grado medio. Por lo dicho se espera, que el cuidado brindado sea el equilibrio favorable a riesgos y beneficios de cada usuario.(9)

Los profesionales de enfermería son los responsables de velar por la salud de la sociedad en general y cada una de las personas, lo cual se tiene como una herramienta para poder lograr esta misión, las técnicas utilizadas para el cuidado de integral y específico, es más aun cuando se trata de un grupo principal lo cual se encuentra establecido en la Constitución de la República, como se encuentra en los casos de los pacientes geriátricos y pediátricos en los cuales se necesita mayor dedicación en reemplazar las necesidades insatisfechas y así promover la pronta recuperación, rehabilitación de la población. (10)

La calidad de atención de Enfermería es definida como una evaluación subjetiva de los individuos debido a las respuestas cognitivas y emocionales, siendo esto el resultado de la interacción de perspectivas de los cuidados del enfermero y un verdadero conocimiento de las características y los comportamientos de las enfermeras.(11) Así mismo se basa en el cumplimiento de las estrategias realizadas por los profesionales de Enfermería en los pacientes, establecida en la semejanza que hay entre los enfermeros y los pacientes, orientada a la comprensión del paciente de

manera holística en todo su entorno, logrando la satisfacción de las necesidades y expectativas de la persona he intervenido en la prevención primaria de salud.(12)

Brindar una atención de calidad cumple un fin muy importante, cultivar el efecto de los beneficios y las gestiones de los centros de salud u hospitales, por ello es importante relacionar la satisfacción de los individuos, con los tratamientos médicos y servicios de los enfermeros, estos son factores muy importantes. Los individuos se encuentran satisfechos con los personales de Enfermería sobre la confianza, el tiempo, las respuestas hacia sus necesidades que ellos los brinden, tener en cuenta estas necesidades para obtener una adecuada y buena satisfacción de los pacientes.(13)

El Hospital Víctor Ramos Guardia se encuentra ubicado en la Av. Luzuriaga S/n, Distrito de Huaraz, Provincia de Huaraz, Departamento de Ancash, cuenta con diferentes servicios de atención, el ingreso de los pacientes es con frecuencia ya que acuden de diferentes lugares para ser atendidos de manera satisfactoria, la mayoría son católicos, de diferentes creencias y culturas, debido a que son de diferentes lugares del departamento de Ancash. Así mismo en el Hospital Víctor Ramos Guardia debido a ser un hospital referencial atienden diferentes patologías siendo las principales: infecciones agudas de las vías respiratorias superiores, enfermedades de la cavidad bucal de las glándulas salivales y de los maxilares, desnutrición, dorsopatias, obesidad y otros de hiperalimentación, enfermedades infecciosas intestinales, enfermedades del sistema urinario, infecciones de transmisión sexual, enfermedades del esófago del estómago y del duodeno, otros trastornos maternos relacionados con el embarazo.

Por lo anteriormente expuesto, el enunciado del problema de investigación fue el siguiente: ¿Cuál es la calidad de la atención de enfermería en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2019?

Para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar la calidad de atención de enfermería en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2019.

Para lograr el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar la calidad de atención de enfermería en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2019.
2. Identificar la calidad de atención de enfermería en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2019 según la Dimensión Interpersonal.
3. Identificar la calidad de atención de enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2019 según Dimensión Confort.

El presente estudio nos permitió conocer la calidad de atención que brinda el personal de enfermería así poder brindar soluciones y contribuir en la calidad de atención.

Es importante para el profesional de enfermería porque tiene en consideración la comodidad y confort del paciente, esto abarca las relaciones interpersonales que deben desarrollarse de una manera asertiva, ya que depende de la atención del personal de enfermería para que el paciente forme un concepto adecuado de la atención.

La realización del presente trabajo de investigación nos permitirá conocer cuál es la perspectiva que tienen los pacientes con respecto a la atención que brindan los

profesionales de enfermería, cuyo propósito es que los enfermeros realicen una adecuada gestión de sus cuidados haciendo uso de la capacitación permanente que garanticen un cuidado humanizado y de calidad; por lo tanto, se ha de lograr la satisfacción del usuario y por consiguiente una recuperación integral y rápida.

La calidad de atención a los usuarios es esencial de la profesión de enfermería lo cual se define como una actividad que requiere de un valor profesional y personal ya que se fundamenta en relación de enfermera – paciente.

La siguiente investigación es justificada con el propósito de determinar la calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al Hospital Víctor Ramos Guardia para así poder conocer cuál es la problemática y poder tomar acciones que sean favorables y poder mejorar la calidad de atención y por ende recuperar el prestigio de la imagen profesional de los enfermeros en la región.

Así mismo este estudio de investigación nos permitirá formar conocimientos lo cual nos ayudará a descubrir los problemas que afectan la calidad de atención en los pacientes con enfermedades respiratorias, de tal manera formaremos soluciones o estrategias los cuales nos permitirán reducir los riesgos y así poder realizar prevenciones para que tengan una buena atención.

El estudio es de tipo Cuantitativo, de Nivel Descriptivo y de una sola casilla. Con muestra de 134 pacientes. Siguiendo con el procesamiento y análisis de datos, se obtuvo los siguientes resultados en relación de calidad de atención de enfermería más de la mitad 49% presentan una atención medianamente favorable y menos de la mitad 55% una atención medianamente desfavorable, así mismo considerando la dimensión interpersonal el 64% tiene una atención favorable y en la dimensión de confort el 36%

de los pacientes tuvieron una atención medianamente favorable y el 5% una atención desfavorable. Se concluyó, que la mayoría brinda una atención favorable, debido a que el paciente manifiesta que la enfermera saluda al momento de ingresar al lugar, son llamados por su nombre, son amables, les permiten expresar sus opiniones, contesta de manera sencilla dejándose entender, los atienden de manera inmediata, tienen un trato amable, muestran preocupación por un ambiente limpio, iluminación, ordenado, respetan las costumbres y creencias.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes de la Investigación

A nivel Internacional

Llano C. y Hermida P. (14), en su trabajo final de investigación denominado Calidad de la Atención de Enfermería relacionado con el Grado de Satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés de la Ciudad de Quito. Noviembre 2015 febrero 2016. Cuyo Objetivo fue, determinar el grado de satisfacción de los pacientes relacionado con la calidad, en la prestación de cuidados brindado por el personal de enfermería del Hospital General Enrique Garcés. Fue de tipo descriptiva, transversal. Concluyendo que la percepción de los pacientes que se encuentran internados en el Servicio de Cirugía, el resultado encontrado fue excelente ya que los pacientes se sienten satisfechos, agradecidos, con la atención brindada. Además, cuentan que las(os) enfermeras(os) son muy respetuosos en el momento de tratar con ellos, son amables y claros al momento de comunicarse y tienen respeto a su intimidad y sus decisiones.

Loza J. (15), en su estudio denominado Calidad de Atención en el Servicio de Emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi, en el Segundo Trimestre de la Gestión 2014, Bolivia - 2015; el estudio mencionado tuvo como objetivo general Analizar la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi; la metodología usada fue de tipo descriptivo, transversal. Según los resultados encontrados se concluyó que en el Servicio de Emergencia la atención que se brinda a los pacientes es satisfactorio ya que brindan un trato digno.

A nivel Nacional:

Sifuentes O. (16), en su tesis denominado Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo – 2016 teniendo como objetivo general; determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de cuidado de Enfermería en el Servicio de Cirugía A HRDT – 2012, la metodología usada en dicha investigación es de diseño descriptivo – correlacional de corte transversal; en conclusión según la estadística mostrada da a conocer que en el Servicio de Cirugía la satisfacción de los pacientes hospitalizados va en relación con la Calidad de atención de la enfermera.

García M. (17), en su tesis denominado Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, Febrero, 2019 Piura – Perú 2019, cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, Febrero, 2019; la metodología es de investigación tipo cuantitativa de diseño no experimental cuantitativo de tipo correlacional, de corte transversal y prospectivo; la conclusión es que la calidad general percibida por el usuario con sus niveles de satisfacción, se obtuvo una relación significativa de ($r=0.678$, $\text{Sig.}=0.000<0.05$), dicho resultado conduce a la aceptación de la hipótesis de investigación y al rechazo de la hipótesis nula.

Flores M. (18), en su tesis titulado Calidad del cuidado de enfermería según opinión de los padres de recién nacidos hospitalizados del Hospital San José del Callao 2017 - 2019; como objetivo encontramos determinar la calidad de los cuidados de

enfermería según la opinión de los padres del recién nacido hospitalizado del hospital San José del Callao; el tipo de investigación utilizado es tipo observacional, descriptivo y transversal; en el estudio realizado se concluyó que la mayoría de los padres estuvieron satisfechos y conformes con las atenciones y los cuidados que brindan a cada neonato durante el tiempo de hospitalización.

Grandéz R. (19), en su trabajo de Investigación denominado “Satisfacción del Usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS. Callao – Lima, 2016” cuyo objetivo fue determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el hospital mencionado, la metodología fue de tipo cuantitativo y método descriptivo, la conclusión fue que la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería es un alto porcentaje de satisfacción ya que los enfermeros muestran interés sobre la salud de los usuarios.

Rosales G. (20), en su tesis denominada “Calidad de atención de la enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima - Perú, 2016” el objetivo fue establecer el nivel de calidad de atención de la enfermera y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina, la metodología de nivel aplicativo tipo cuantitativo y método descriptivo en las conclusiones nos dice que existe una moderada relación entre el nivel de calidad de atención y la satisfacción del paciente y una fuerte relación entre el nivel técnico y la calidad de atención de la enfermera y la satisfacción del usuario.

A nivel Regional

Reyes S. (21), en su tesis titulado Estrés y calidad de cuidado de la enfermera en el paciente Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz; como objetivo general es

determinar el nivel de estrés y su relación con la calidad de cuidado de la enfermera en el paciente del servicio de Emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2018 -2019; el diseño metodológico usado en este estudio es investigación de tipo cuantitativo, correlacional de corte transversal; la conclusión encontrada es que el 53% de las enfermeras refieren que brindan una calidad de nivel regular, el 30% buena calidad de atención y el 17% una atención deficiente.

Urrutia S. (22), en su tesis denominada Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta – Chimbote, 2016; Su objetivo general es determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería en las dimensiones de: relaciones interpersonales, información, accesibilidad y tiempo; la metodología utilizada fue de tipo cuantitativa y de diseño descriptivo correlacional transversal; luego de realizar dicha investigación concluyó que en la mayoría de las dimensiones, los usuarios adultos mayores manifestaron estar satisfechos en las comodidades, relaciones interpersonales, información y tiempo así mismo pudiéndose aprobar la hipótesis propuesta.

Vega K. (23), en su tesis denominada Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash – Perú, 2016, el objetivo fue determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la satisfacción del Usuario Interno, la metodología utilizada fue de un estudio cuantitativo, de investigación no experimental; en conclusión, el coeficiente de correlación indica una positiva moderna, lo cual nos da a entender que existe influencia entre las variables de Calidad de Servicio y la Satisfacción, es decir, a mejor calidad de atención el usuario se sentirá más satisfecho.

2.2. Bases teóricas y conceptuales de la investigación

Al hablar de calidad abarcamos a diferentes definiciones, por diferentes autores que son considerados grandes teóricos los cuales manejan puntos de vista diferentes y así mismo definieron el concepto de calidad; en la actualidad los directores de las entidades privadas o públicas están enfocados en la implementación de mejoras en la calidad de atención en cada uno de sus procedimientos, cuya finalidad es llevar un buen cuidado de atención a nuestros usuarios.

La (OMS) nos da a conocer que la calidad de atención de enfermería es conseguir que cada usuario obtenga los servicios ya sea de procedimientos o diagnóstico más claro de esa manera conseguir una atención salubre completa así mismo tener en cuenta las culturas de cada paciente, así mismo de la atención que recibe, así lograr resultados óptimos. La Dra. Palmer nos da a conocer que la calidad es un proceso que se utiliza para poder determinar la calidad que nos analiza la adopción de medidas y deficiencias encontradas con la finalidad de mejorar el desempeño laboral, los cuales deben estar de una manera alcanzable y de igual dimensión así mantener el nivel de profesionalismo lo cual permitirá alcanzar la satisfacción del paciente. los cuales van seguidamente de una medición de calidad para así poder analizar si se llegó a lograr una mejoría, lo cual se basa en la actividad sistemática y tanto cíclica y por ende se utiliza las normas de medición. (24)

Dorothea Orem define el objetivo de la enfermería como “Ayudar al individuo a llevar a cabo y mantener por sí mismo acciones de autocuidado

para conservar la salud y la vida, recuperarse de la enfermedad y/o afrontar las consecuencias de dicha enfermedad”. Además afirma que la enfermera puede utilizar 5 métodos de ayuda como son: Actuar compensando déficit, guiar, apoyar, enseñar, brindar un entorno adecuado para su desarrollo. La definición de autocuidado va reforzar la participación activa de los individuos en el cuidado de su salud, como principales responsables de las decisiones que tomen sobre su situación, coincidiendo del total con la finalidad de la promoción de la salud, tener en cuenta que Orem no tuvo a ningún autor que influyera en su modelo, pero se sintió inspirada por otros teóricos de enfermería como: Nightingale, Peplau, Rogers, y entre otros. (25)

Así mismo nos dice que los cuidados de los enfermeros presentan un servicio muy especial, distinguido por otros servicios de salud ofrecidos sobre las personas que no poseen capacidad para ejecutar su autocuidado, completando así los déficits de autocuidado causados por el desequilibrio entre la enfermedad y la salud. Por ello el rol del enfermero consiste en persuadir a la persona para avanzar en el camino de responsabilizarse sobre sus autocuidados teniendo en cuenta los 5 modos de asistencia como son; actuar, apoyar, guiar, procurar un entorno (confort) que favorezca y enseñe el desarrollo de la persona. De tal manera el personal de enfermería se basa a los 3 modos de actuación que son los sistemas de intervención totalmente, parcialmente y asistencia/enseñanza compensatoria según la capacidad y voluntad de los individuos. (25)

Orem demostró gran interés e inclusión en cada una de las funciones sobre la participación activa de enfermería: asistenciales, administrativas, investigación y docentes; lo cual favoreció la conceptualización del modelo teórico que hasta la

actualidad ayuda a brindar un cuidado integral al usuario de los servicios de salud, todo ello basado al autocuidado. (25)

Leininger refiere que así como la enfermería es importante para los pacientes y las enfermeras a nivel mundial, tener conocimiento sobre enfermería transcultural y sus capacidades serán indispensables para la orientación de las decisiones y acciones de las enfermeras, de tal manera obtener resultados eficaces y buenos. (26)

La enfermería transcultural abarca más allá de los conocimientos y usa el saber de los cuidados enfermeros culturales para poner en práctica los cuidados culturalmente responsables y congruentes. Leininger narra que, con el pasar del tiempo habrá nuevos tipos de enfermería, estos definirán y se basarán en la cultura y serán importantes para los cuidados dirigidos de los enfermeros a las personas, familias, grupos e instituciones. La cultura y cuidado son medios amplios para conceptualizar, y así entender a las personas, tener en cuenta que este saber es indispensable para la formación y practica de enfermeras. (26)

Montoya y Romel definen el termino calidad como un desempeño adecuado de acuerdo a las pautas de averiguación las cuales saben que son seguras, y que la población mencionada puede cubrir todo y tienen la posibilidad de producir un impacto sobre la morbilidad, mortalidad, desnutrición y la incapacidad.(27)

La calidad es tener competencia, tener respeto, y ser eficiente con los pacientes y familiares; el termino calidad refiere a realizar, o hacer lo correcto, de una manera educada e inmediata, la calidad también es ser puntual, mejorar día con día, ser innovadores, practicar la limpieza, usar el vocabulario correcto, y así los pacientes tengan mayor confianza en el servicio que se les brinda. (28)

Avedis Donabedian instaurador del estudio de calidad de atención además de la formación de los pilares y los conceptos de la calidad, nos explica que existen diferentes metodologías y modelos para la mejora de la calidad, en la cual sigue siendo efectivo el nombramiento de responsables y líderes para guiar los servicios. Lo cual hace énfasis en la frase siguiente “cualquier método o estrategia de garantía de calidad que se aplique será exitosa”.(29)

Su aportación estuvo enfocada es una atención de calidad, por lo cual es reconocido a nivel mundial, además, Donabedian elaboró la estructura mediante el procedimiento y así mismo obtuvo el resultado, por lo cual se formaría la base que permitiría medir y así mejorar la calidad de atención del personal de salud.(30)

Donabedian define el término calidad como todos los logros de beneficio mayor lo cual se obtiene por la atención médica, con pocos riesgos para el paciente. El grado de calidad se obtiene mediante procesos de evaluación. En las normas de gestión de la calidad CEP (2015), se comprende a la calidad como un proceso o un servicio; así mismo definiendo una calidad total como el proceso que plantea ejecutar las cosas bien y mejorarlas diariamente. Lo principal de calidad en salud es tener conciencia de la diversidad cultural y étnica del país.(31)

Donabedian menciona tres Dimensiones fundamentales sobre la calidad: (29)

El **componente técnico**, es donde se aplica la tecnología y la ciencia para un buen manejo que rendirá beneficio. Es en este componente en la cual parte la importancia de los equipos y materiales que debemos tener en cada área para poder brindar una atención de calidad, es muy necesario estar en organización, para poder desarrollar los métodos de diagnósticos, terapéuticos contribuyendo a garantizar una buena calidad

de atención. También este componente hace referente a un conjunto de características o elementos que forman parte del proceso de prestación del personal de salud, cuya expresión es la adecuación a la asistencia que se facilita a los avances científicos y las capacidades de los expertos en la cual abarca la organización física, estos implican la realización de los procedimientos a través de 6 semblantes fundamentales; la eficiencia, la accesibilidad, la competencia profesional, la continuidad y la seguridad ya que son muy importantes en el profesional de salud. (29)

Como segundo componente menciona el **componente interpersonal**, nos explica sobre el trato entre dos personas en este caso es de la enfermera y el usuario – familia, en la cual el pilar principal del personal de enfermería es la comunicación para brindar una buena atención. El trato que se brinda al momento de realizar las intervenciones de enfermería es muy importante ya que toda persona que acude a los servicios merece apoyo, comprensión, el cuidado, responsabilidad, la discreción, empatía, por parte del profesional de enfermería, por lo mismo generar una buena relación interpersonal. Así mismo este componente refiere a las relaciones que se ven entre el profesional de salud y el paciente (usuario), así como la circulación de la información, es decir es el grado de comunicación e interacción que se da entre ambas personal de salud y paciente, en la interacción debe existir el respeto, la empatía, la cordialidad, la confianza, ser claros con el lenguaje para poder brindar la satisfacción al paciente. (29)

El **componente confort (entorno)**, es el cuidado de enfermería, lo cual implica un nivel básico de lo personal, ambiental, comodidad y de los elementos básicos de la confianza que siente cada paciente por dicha área; este componente también refiere a los elementos o los objetos del ambiente del usuario durante su estadía hospitalaria

también brindarle comodidad, así mismo generar el bienestar del paciente para su pronta recuperación. Todo esto incluye el orden, la iluminación, la ventilación, el suministro correcto de los alimentos, cuidar su privacidad. Así mismo las intervenciones o procedimientos de enfermería deben estar orientadas en la incrementación del entorno y el cuidado del paciente, para que de tal manera el paciente se sienta como en su casa. (29)

Ser competente en la profesión de enfermería se debe al conocimiento de la esencia de la profesión y poseer una actitud amable, ser empáticos, el respeto por la persona, tener una buena comunicación, según sea la capacidad de comprensión del paciente, así mismo de las situaciones psicológicas. (32)

Según López (2010), la calidad de atención es un proceso integral, permanente y de una mejora continua lo cual implica a la organización completa en la investigación y la aplicación de maneras de trabajo ya sean innovadoras o creativas, de un valor costoso que puedan superar las expectativas y necesidades de cada consumidor y población, en la cobertura, la entrega e impacto de los servicios brindados de salud, los cuales son evaluados de una manera personal, por las opiniones de los usuarios de acuerdo a sus puntos de vista. De tal manera la calidad es la obtención de un beneficio mayor para el usuario mediante la aplicación de los conocimientos y las tecnologías más avanzadas, teniendo en cuenta las obligaciones de pacientes, las limitaciones y capacidades del recurso de la institución de acuerdo a los valores sociales imperantes. (33)

La atención de calidad de enfermería para el (CEP) Colegio de Enfermeras del Perú, es considerada como un trabajo endógeno, no es asignada, y basta que el eje esté

centrado en lo mismo. Es un trabajo en el que participan todos del equipo de trabajo realizando las contribuciones de cada persona, lo cual es muy importante para el logro de los resultados, es decir, se trata de establecer una cultura de calidad de atención que brinden lo personales de enfermería, para lo cual se aplica las unidades autorregulares que privilegien la crítica constructiva, también está la autosuperación, y la satisfacción por un trabajo bien realizado. (34)

La calidad de atención de enfermería es una clase que se pueda proporcionar al paciente al máximo y completo bienestar, luego de haber tenido en cuenta el balance de ganancias y las pérdidas esperadas, los cuales acompañan el proceso de atención en todas sus partes, esto quiere decir que cuando menos dañas generalmente haces un bien, igualmente realizar mayor beneficio para que sea posible alcanzar en cualquier situación ofrecida. (35)

La calidad de atención debe de cumplir con la satisfacción de las necesidades percibidas por el paciente, mostrando su amabilidad, siendo cortés, de tal manera cumple su labor de una manera integral, viendo al usuario como un ser biopsicosocial. La calidad de atención de enfermería también es definida como una prestación exacta, humana, eficaz, constante e individual las cuales son proporcionada por los personales de salud de acuerdo a modelos dados para un desarrollo profesional competente y acorde con la intención de obtener la satisfacción del usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la Investigación

Cuantitativo: Se realizó una investigación de tipo cuantitativa porque las variables fueron medidas a través de números y sus resultados fueron mencionados en porcentajes, presentados a través de tablas y gráficos. (36)

Nivel de la investigación:

Descriptivo: Buscó especificar las propiedades, características y rasgos importantes de la calidad de atención de enfermería en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, describiendo tendencias encontradas en la población estudiada. (37)

Diseño: Presentó diseño de una sola casilla; se asemeja a un solo grupo, del cual se observa y escribe de manera particular los comportamientos para emitir un informe. (36)

$X \rightarrow Y$

Donde:

X: Variable (calidad de atención de enfermería)

Y: Población (pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia)

3.2. Población y muestra

Población muestral: El universo muestral estuvo conformado por 134 pacientes en el Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2019.

Unidad de análisis: Fue cada paciente del Hospital Víctor Ramos Guardia, que responda a los criterios de la investigación.

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión

- Todos aquellos pacientes que aceptaron participar en el estudio, a través de la firma de un consentimiento informado.
- Todos los pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz cuya función cognitiva se encuentre conservada.

Exclusión

- Todos los pacientes que rechacen la participación en el estudio.
- Todas las personas con trastornos mentales y/o déficit cognitivo en el Hospital Víctor Ramos Guardia.

3.3. Definición y Operacionalización de variables

Calidad de Atención:

Definición conceptual: Según Avedis, D. define que la calidad de atención de enfermería como un grado, donde los medios más ansiados son utilizados para alcanzar una mayor mejora, los 8 posibles en la salud. Asimismo, considera la calidad de atención como beneficios que restan riesgos, los cuales son cortos obteniendo un resultado de una calidad óptima. (5)

Definición operacional: La calidad de atención es aquella percepción que tiene el paciente del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, luego del cuidado recibido por parte del personal de enfermería. Para su valoración se tomarán las siguientes dimensiones: Dimensión Interpersonal y Confort.

Dimensiones:

Interpersonal

Definición Conceptual: Hace referencia a las relaciones que se observan entre un profesional de salud y el individuo (paciente) ya sea en la circulación de las informaciones y la comunicación que existe entre ambos, esto involucra una relación interpersonal adecuada, donde debe estar la existencia del respeto, la empatía, confianza, claridad al momento de expresarse, ser cordial, informar de manera veras sobre las situaciones, estos puntos influyen en la satisfacción del paciente. (29)

Definición Operacional: Para lograr la calidad de atención de enfermería según dimensión interpersonal, se realizarán las siguientes preguntas:

- ✓ Las enfermeras(os) lo saludan al ingresar a su ambiente.
- ✓ Las enfermeras(os) se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario.
- ✓ Las enfermeras(os) lo llaman a Ud., por su nombre.
- ✓ Las enfermeras(os) se muestran amables al momento de atenderlos.
- ✓ Las enfermeras(os) lo llaman a Ud., por el número de cama donde se encuentra.

- ✓ Las enfermeras(os) permiten que Ud., exprese sus preocupaciones y temores.
- ✓ Cuando Ud., tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera(o) acude de manera inmediata.
- ✓ Cuando Ud., le realiza una pregunta a la enfermera(o), le contesta con términos sencillos que pueda Ud., entender.
- ✓ Si Ud., tiene mucho dolor y le pide a la enfermera(o) que lo atienda, ella(él) lo hace de manera inmediata.
- ✓ Cuando sus familiares vienen a visitarlos, las enfermeras(os) tienen un trato amable hacia ellos
- ✓ Las enfermeras(os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento.
- ✓ Ud., observa que las enfermeras(os) respetan sus costumbres y creencias.
- ✓ Cuando las enfermeras(os) se dirigen a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables.
- ✓ Las enfermeras(os) preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene en forma periódica y regular.

Dimensión del Confort (Entorno): Esta dimensión se encuentra dada por las condiciones que brinda el establecimiento de salud, los cuales son los conjuntos de cosas, las circunstancias, los cuales van a permitir al paciente sentirse a gusto como en; el orden, la iluminación, ventilación, limpieza, señalización, suministro publico adecuada y mantener los ambientes ordenados. (29)

Definición Operacional: Para lograr la calidad de atención de enfermería según dimensión confort, se realizarán las siguientes preguntas:

- ✓ Observa Ud., que las enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad.
- ✓ Cuando Ud., descansa; las enfermeras(os) interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos.
- ✓ Observa Ud., que las enfermeras(os) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización.
- ✓ Las enfermeras(os) muestran preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados.
- ✓ Observa que las enfermeras(os) se preocupan porque Ud., descanse.
- ✓ El ambiente donde está Ud., hospitalizado, lo observa limpio.
- ✓ Las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde Ud., está hospitalizado se encuentre limpio.
- ✓ El ambiente donde Ud., se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación.
- ✓ El ambiente donde Ud., se encuentra hospitalizado lo observa ordenado.
- ✓ El ambiente donde Ud., está hospitalizado cuenta con una buena ventilación.
- ✓ Observa Ud., que las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado tenga buena ventilación.
- ✓ Observa Ud., que el ambiente donde está hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad.
- ✓ Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso.
- ✓ Durante su estancia en el hospital, Ud., se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera(o).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Para la recolección de datos en la presente investigación se utilizó la entrevista y observación.

Instrumento: Para recoger los datos el instrumento consistió en un formulario de preguntas que fueron modificadas y seleccionadas de la escala de Likert de la Investigación “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” elaborado por el autor: Romero Ameri, Liliam Claudia el instrumento mencionado consta de 3 partes de introducción, instrucciones, datos generales y el contenido con 28 ítems con 3 alternativas de respuesta: siempre, a veces, nunca con valores de (2, 1, 0). (29)

Asimismo, dichas dimensiones están estructuradas de la siguiente manera, según los ítems:

- ✓ Interpersonal 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14, 24, 25, 26, 27
- ✓ Confort 4, 5, 10, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 28

Cada ítem tiene el siguiente criterio de calificación

NUNCA: N=0

A VECES: V=1

SIEMPRE: S=2

En el cuestionario el criterio de calificación es N=0; V=1; S=2. Los puntajes obtenidos para la escala total resultan del promedio de las diversas respuestas a los 28 ítems, de la misma manera se procede en cada sub escala donde se obtendrá

como resultado 4 categorías, las cuales son: favorable de 22 a 28 puntos, medianamente favorable de 19 a 21 puntos, medianamente desfavorable de 16 a 18 puntos y desfavorable de 0 a 15 puntos.

Control de Calidad de los datos:

Validez externa

Se aseguró la validez externa por juicios de expertos presentando el instrumento a 8 expertos en el área de investigación, quienes son sus sugerencias brindaron mayor calidad y especificada a los instrumentos. (Anexo 5) (38)

Validez interna

Para la validez interna de la Calidad de atención de enfermería, se aplicó la fórmula de coeficiente de correlación r de Pearson. Esto indica que el instrumento es válido. (Anexo 3) (38)

Confiabilidad

De un total de 28 encuestas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento se obtuvo para la escala total un índice de coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.96, lo cual indica que la escala para medir la Calidad de Atención de Enfermería es confiable. (Anexo 3) (38)

3.5. Plan de análisis

Procedimiento para la recolección de datos: Para la recolección de datos del proyecto de trabajo de investigación se consideró lo siguiente:

- Se le informó y solicitó el consentimiento a los pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia.
- Se hizo una coordinación con los pacientes dispuestos y con tiempo para la fecha oportuna en donde se aplicó el instrumento.
- Se realizó la aplicación del instrumento a cada participante del estudio.
- Se desarrolló la lectura del contenido e instrucciones del instrumento a cada participante del estudio.
- El instrumento fue aplicado en un tiempo máximo de 20 minutos, las respuestas fueron marcadas de manera directa y personal de cada participante.

Análisis y procesamiento de los datos

Los datos fueron procesados en el paquete estadístico SPSS v.25, y fueron presentados en tablas simples de frecuencias y porcentajes para su respectivo análisis.

3.6. Matriz de consistencia

ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>¿Cuál es la calidad de atención de enfermería en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2019?</p>	<p>Determinar la calidad de atención de enfermería en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2019</p>	<p>Identificar la calidad de atención de enfermería en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2019.</p> <p>Identificar la calidad de atención de enfermería en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2019 según la Dimensión Interpersonal.</p> <p>Identificar la calidad de atención de enfermería en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2019 según Dimensión Confort.</p>	<p>Calidad de atención</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Observación

3.7.Principios éticos

Todas las actividades de investigación que se realizó en la Universidad fueron guiados por los siguientes principios éticos que orientan la investigación. (39)

Protección a las personas:

En todas las investigaciones la persona es el fin y no el medio, es por eso que la persona necesita cierto grado de protección. (39), es por ello, que en el presente proyecto se priorizó la protección a los grupos beneficiarios, respetando sus decisiones en la participación de manera voluntaria, guardando la confidencialidad de cada participante y derechos de la persona.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:

Las investigaciones que involucren el medio ambiente, los animales y las plantas deben tomar medidas para así poder evitar los daños. (39), es importante señalar que en el presente proyecto se buscó conocer la atención brindada por el personal de enfermería en los pacientes, para ello las acciones tomadas fueron con responsabilidad, sobre el cuidado del medio ambiente, sin dañar nuestro ecosistema.

Libre participación y derecho a estar informado:

Toda persona que desarrolla actividades de investigación tiene el derecho de estar bien informado sobre cuáles son los propósitos y las finalidades de investigación que se desarrolla. (39), la investigación presente no fue ajeno a ello, debido al respeto de las decisiones de la población en general sobre su participación en el estudio de manera voluntaria, libre de toda presión, para ello se explicó el desarrollo de la investigación siendo de manera clara, concisa y objetiva.

Beneficencia No maleficencia:

Este principio se asegura del bienestar de las personas que participan en las investigaciones prevenir los daños ya sean psicológicos, físicos, espirituales o sociales; se trata principalmente de evitar hacer daño a los demás, maximizar los beneficios. (39), teniendo en cuenta lo explicado en el estudio se aplicó el principio de beneficencia, lo cual tuvo como finalidad conseguir un bien y/o beneficio para la población en general. Así mismo la no maleficencia implica en NO producir algún daño y prevenirlo.

Justicia:

El investigador se encarga de realizar un juicio razonable para tomar una buena decisión y asegurar la igualdad, equidad, así mismo no tolerar las practicas injustas, se da a conocer que la justicia y la equidad conceden a todas las personas que participan en la investigación por lo cual tienen derecho a acceder a sus resultados. (39), de esta manera la justicia es un principio fundamental para el desarrollo de este proyecto, debido a que se obtuvo beneficios para la población en general, en especial para los pacientes de manera equitativa, en base a los resultados obtenidos, así mismo, no fue ajeno a cualquier paciente que quiso formar parte de la presente investigación.

Integridad científica:

La integridad también llamada rectitud deben regir no solo en las actividades científicas de un investigador, sino que también debe de extenderse a actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad de un investigador deriva especialmente notable cuando en función de las normas deontológicas de su profesión, se van evaluando y declarando daños, los riesgos y los beneficios potenciales que

puedan afectar a los que participan en la investigación. Así mismo, deberá de mantenerse la integridad científica al momento de declarar los conflictos de interés que pueden afectar la comunicación de sus resultados o el curso del estudio. (39), considerando lo antes mencionado, la presente investigación se desarrolló de manera transparente y veraz, sin distorsionar los resultados obtenidos durante el procesamiento de datos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados:

TABLA 1 Calidad de Atención de enfermería, en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2019.

General	n°	%
Favorable	62	46.27
Medianamente favorable	66	49.25
Medianamente desfavorable	6	4.48
Desfavorable	0	0.00
Total	134	100.00

Fuente: Cuestionario de Calidad de Atención, elaborado por Romero Smeri, Liliam Claudia; y aplicado a los pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia, 2019.

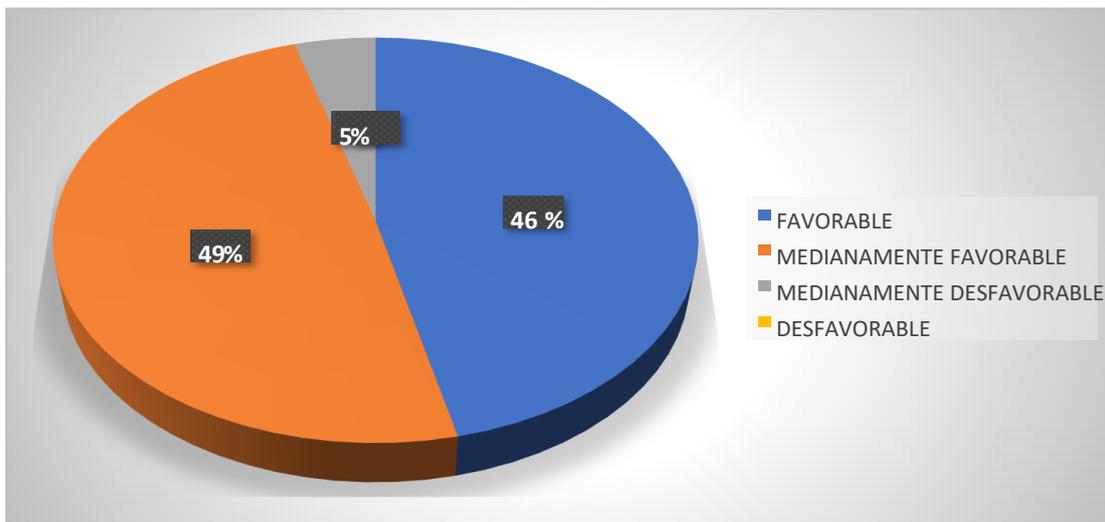


Gráfico 1. Calidad de Atención de enfermería, en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2019

TABLA 2 Calidad de Atención de enfermería, en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2019, de acuerdo a la dimensión interpersonal.

Interpersonal	n°	%
Favorable	86	64.18
Medianamente favorable	40	29.85
Medianamente desfavorable	8	5.97
Desfavorable	0	0.00
Total	134	100.00

Fuente: Cuestionario de Calidad de Atención, elaborado por Romero Smeri, Liliam Claudia; y aplicado a los pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz, 2019.

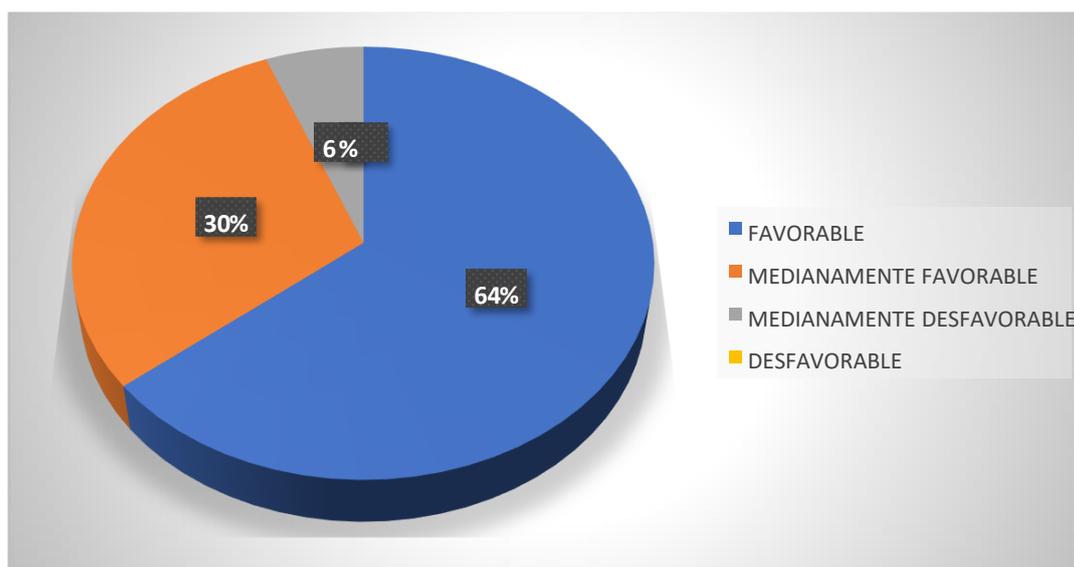


Gráfico 2. Calidad de Atención de enfermería, en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2019, de acuerdo a la dimensión interpersonal.

TABLA 3 Calidad de Atención de enfermería, en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2019, de acuerdo a la dimensión confort.

Confort	n°	%
Favorable	36	26.87
Medianamente favorable	48	35.82
Medianamente desfavorable	43	32.09
Desfavorable	7	5.22
Total	134	100.00

Fuente: Cuestionario de Calidad de Atención, elaborado por Romero Smeri, Liliam Claudia; y aplicado a los pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia, 2019.

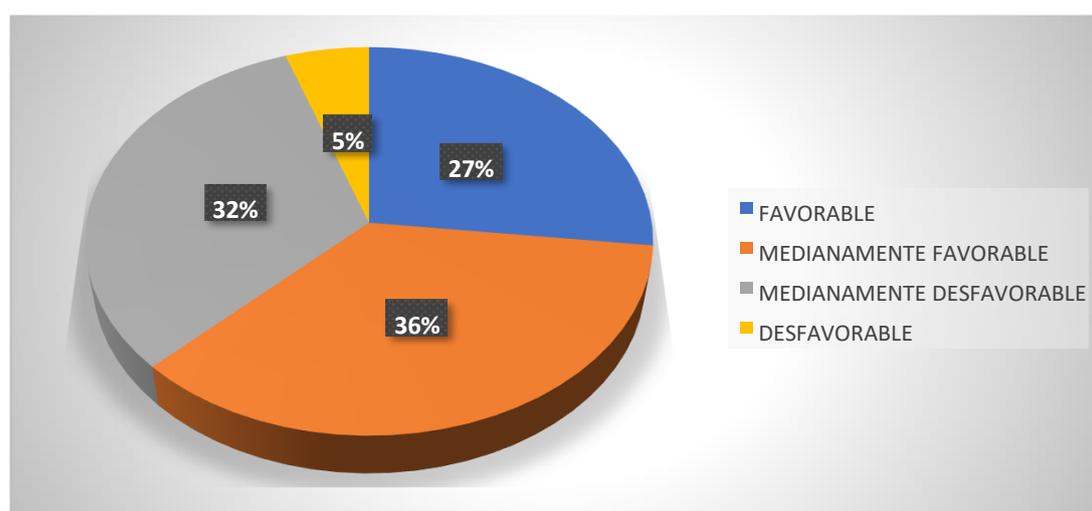


Gráfico 3. Calidad de Atención de enfermería, en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2019, de acuerdo a la dimensión confort.

4.2. Análisis de resultados

TABLA 1

En cuanto a la calidad de atención de enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz con una muestra de 134 pacientes se obtuvo los siguientes resultados; que el 49.25% (66) tuvo una atención medianamente favorable, 46.27% (62) una atención favorable, así mismo el 4.48% (6) obtuvo una atención medianamente desfavorable.

El resultado que se obtuvo se asemeja a los resultados obtenidos por Rojas R. (40), en su tesis denominada Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina del hospital nacional 2019, con una muestra de 55 personas se obtuvo que 52.73% (29) tuvo una calidad de atención medianamente favorable, el 34.55% (19) favorable, así mismo el 10.91% medianamente desfavorable y finalmente un 1.82% (1) desfavorable.

De tal manera los resultados encontrados se asemejan a los resultados de Morocco E. (41), en su tesis denominada Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno, 2017, conformada con una muestra de 50 pacientes adultos y 50 pacientes adultos mayores, el 78% (39) de los pacientes adultos señalaron que tuvieron una atención regular y el 22% (11) buena, así mismo el 74% (37) de los adultos mayores indicaron que tuvieron una atención regular y el 26% (13) buena.

Los resultados encontrados se asemejan al de Huaranga Z. y Saico M.(42) en su tesis Percepción de calidad de atención de enfermería por el paciente oncológico atendido en los servicios del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma 2018, muestra conformada por 42 pacientes, concluyó que el 66.7% (28) tuvieron una atención regular, y el 33.3% (14) una atención buena y ninguno tuvo una mala atención.

Los Resultados encontrados difieren a los de Escobar D. (43), en su tesis denominada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de oncología del Hospital EsSalud Daniel Alcides Carrión Tacna - 2015, conformada con una muestra de 60 pacientes, concluyó que el 78.3% de los pacientes refirieron tener una buena atención, y el 21.7% (13) refieren una regular atención.

Así mismo el resultado encontrado difiere a los resultados encontrados por Condori J. y Uchazara M.(44) en su tesis titulada Percepción del paciente acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018; con una muestra de 60 pacientes nos da a conocer que el 58,3% (35) expresan una percepción favorable, el 20,0% (12) medianamente desfavorable, así mismo el 15,0% (9) medianamente favorable y solo el 6,7% expresan una percepción desfavorable.

En comparación con los resultados encontrados, estos difieren a los de Rubio L.(45), Calidad de Atención según estructura y Adherencia al Tratamiento de Personas Afectadas por Tuberculosis en la Micro Red la Esperanza 2020, con una muestra de 70 pacientes, concluyó que el 90% (63) tuvieron una buena percepción sobre la calidad

de atención, el 8.6% (6) una atención buena y el 1.4% (1) refirieron tener una mala atención.

Donabedian define el término calidad como todos los logros de beneficio mayor lo cual se obtiene por la atención médica, con pocos riesgos para el paciente. El grado de calidad se obtiene mediante procesos de evaluación. En las normas de gestión de la calidad CEP (2015), se comprende a la calidad como un proceso o un servicio; así mismo definiendo una calidad total como el proceso que plantea ejecutar las cosas bien y mejorarlas diariamente. Lo principal de calidad en salud es tener conciencia de la diversidad cultural y étnica del país (31).

Del siguiente resultado se puede resaltar que la calidad de atención de enfermería en los pacientes del Hospital fue medianamente favorable, según las opiniones expresadas por los pacientes, el personal de enfermería brinda una atención medianamente favorable con tendencia a favorable (46.27%), debido a que el paciente manifiesta que la enfermera saluda al momento de ingresar al lugar, son llamados por su nombre, son amables, les permiten expresar sus opiniones, contesta de manera sencilla dejándose entender, los atienden de manera inmediata, tienen un trato amable, muestran preocupación por un ambiente limpio, iluminación, ordenado, respetan las costumbres y creencias. Pero debemos resaltar que hay un porcentaje considerable de pacientes que perciben la calidad de atención favorable.

Se concluye que mientras otros pacientes manifestaron que hay una cierta confusión ya que ellos confunden al personal técnico con el personal de enfermería, y señalaron que en ocasiones recibieron una mala atención por parte de ellos por lo cual

dieron a conocer su incomodidad y malestar en la manera en que eran tratadas debido a ello existe la respuesta mencionada en cuanto a la atención de enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia.

Tabla 2

Respecto a la calidad de atención de enfermería en pacientes del hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz, 2019; de acuerdo a la dimensión interpersonal con una muestra de 134 pacientes se encuentran los siguientes resultados: el 64.18% (86) de pacientes tuvo una atención favorable, el 29.85% (40) tuvo una atención medianamente favorable, así mismo el 5.97% (8) de pacientes tuvieron una atención medianamente desfavorable.

Resultados encontrados se asemejan al de Escobar D. (43), en su tesis denominada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de oncología del Hospital EsSalud Daniel Alcides Carrión Tacna - 2015, conformada por 60 pacientes, concluyó que el 95% tiene una percepción de una atención buena, el 5% de refieren tener una atención regular y ninguno de los pacientes refirieron tener mala atención.

Se asemejan al resultado de Dongo T. y Hernández H.(46) en su tesis denominada percepción de la calidad de atención de enfermería de los pacientes adultos hospitalizados en el servicio de cirugía general del hospital regional de Ica junio agosto 2016, muestra conformada por 121 pacientes, concluyó que el 18.2% muy buena calidad de atención, 65.3% buena atención y el 16.5% mala calidad.

El resultado encontrado se asemeja a los resultados obtenidos por Mansilla M.(47), en su tesis denominado calidad de atención médica en el Servicio de consulta externa, del Hospital I Miguel Cruzado Vera EsSalud – Paita, Marzo 2017, con una muestra de 243 pacientes, la conclusión encontrada fue que el 47.3% de pacientes tuvo una buena atención, el 44.9% una atención regular y el 7.8% de los pacientes refirieron tener una mala atención.

Resultados encontrados difieren al de Clara L.(48), Calidad de atención del tecnólogo médico de radiodiagnóstico según usuarios externos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. 2016, conformada por 371 pacientes, concluyendo que el 56.1% (208) de los pacientes refirieron tener un alta (buena) atención y el 43.9% (163) una atención media (regular).

Los resultados encontrados son diferentes al de Huaranga Z. y Saico M.(42) en su tesis denominado Percepción de calidad de atención de enfermería por el paciente oncológico atendido en los servicios del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma 2018, conformada con una muestra de 42 pacientes que el 57.1% (24) tuvieron una atención regular, el 42.9% (18) una atención buena y ninguno tuvo una mala atención.

Así mismo es diferente al de Huerta D. y Muñoz E. (49), Percepción del paciente en la calidad de atención de la enfermera en la unidad de cirugía mayor ambulatorio (UCMA) del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2015, con una muestra de 80 pacientes en 73% (58) de los pacientes refirieron tener una atención regular, el 21% (17) una atención buena y el 6% (5) de pacientes refieren tener una mala atención.

La dimensión interpersonal, nos da a conocer sobre el trato entre dos personas en este caso es de la enfermera y el usuario – familia, en la cual el pilar principal del personal de enfermería es la comunicación para brindar una buena atención. El trato que se brinda al momento de realizar las intervenciones de enfermería es muy importante ya que toda persona que acude a los servicios merece apoyo, comprensión, el cuidado, responsabilidad, la discreción, empatía, por parte del profesional de enfermería, por lo mismo generar una buena relación interpersonal. Así mismo este componente refiere a las relaciones que se ven entre el profesional de salud y el paciente (usuario), así como la circulación de la información, es decir es el grado de comunicación e interacción que se da entre ambas personal de salud y paciente, en la interacción debe existir el respeto, la empatía, la cordialidad, la confianza, ser claros con el lenguaje para poder brindar la satisfacción al paciente (29).

Se concluye que la calidad de atención en relación a la dimensión interpersonal se puede mencionar que en el hospital de estudio se evidencia notoriamente la atención que brinda el personal de enfermería brinda atención favorable, debido a que fueron amables, en cuanto a sus opiniones, creencias y costumbres, aceptadas y respetadas, así mismo manifestaron que algunos de los personales de enfermería no se preocupan por mantener su privacidad, ya que los descubren sin ser preguntados para realizar algunos procedimientos, lo cual puede repercutir de manera negativa en la calidad de atención de la enfermera, por ello es importante concientizar a los personales de enfermería sobre la importancia de estos actos, debido a que son fundamentales para la mejoría de los pacientes hospitalizados.

Tabla 3

Respecto a la calidad de atención de enfermería en los pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz, 2019 de acuerdo a la dimensión confort, con una muestra de 134 pacientes se obtuvo que el 35.82% (48) una atención medianamente favorable, el 32.09% (43) una atención medianamente desfavorable, así mismo un 26.87% (36) favorable finalmente un 5.22% desfavorable.

Los resultados encontrados se asemejan a los resultados de Huerta D. y Muñoz E. (49) En su tesis denominada Percepción del paciente en la calidad de atención de la enfermera en la unidad de cirugía mayor ambulatorio (UCMA) del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2015, con una muestra de 80 pacientes, concluyó que el 80% (64) tuvo una atención regular y el 16% (13) una atención buena y el 4% (3) atención mala.

Así mismo el resultado obtenido se semejan a los de Anahua, P. y Mamani, W. (50) En su tesis denominada Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017, la muestra estaba conformada por 319 pacientes, en la cual se encontró el siguiente resultado el 66.1% (30) Satisfacción media, el 24.5% (78) Satisfacción alta y el 9.4% (30) una satisfacción baja.

Los hallazgos de la investigación revisada tienen similitud con lo recopilado de Coveñas, D. (51) Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de servicios de Cirugía y Medicina del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II – 2, Febrero 2019, con una muestra de 55 pacientes, donde el

66,7% (36) de los pacientes se encuentran medianamente satisfecho, mientras que el 29,6% (16) satisfecho y el resto 3.7% (2) está insatisfecho con el bienestar de servicio.

Por otro lado, se encontró resultados diferentes obtenidos por Quispe S. (52) en su tesis denominada Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda la Enfermera en el Hospital II ESSALUD Huaraz 2013; la muestra estuvo conformada por 175 pacientes hospitalizados, en los resultados encontrados se observa que el 66% (115) tuvieron una atención medianamente desfavorable; así mismo el 20% (35) obtuvieron una atención medianamente favorable, de tal manera el 13% un atención no favorable y el 2% (3) una atención favorable.

Los resultados encontrados son diferentes al de Escobar D. (43) En su tesis denominada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de oncología del Hospital Essalud Daniel Alcides Carrión Tacna - 2015, conformada por 60 pacientes, concluyó que el 68.3% (41) de pacientes refieren que la calidad de atención por parte de la enfermera es buena, mientras que el 30% (18) tienen una percepción regular y el 1.7% (1) tuvo una percepción mala sobre la atención brindada.

De igual manera los resultados encontrados refieren a los resultados de Mansilla M. (47) En su tesis denominado calidad de atención médica en el Servicio de consulta externa, del Hospital I Miguel Cruzado Vera Essalud – Paita, marzo 2017, conformada con una muestra de 243, concluyó que el 56% (137) refirieron tener una buena atención, el 41.1% (100) una atención regular y el 2.5% (6) una mala atención.

La dimensión Confort es el cuidado de enfermería, lo cual implica un nivel básico de lo personal, ambiental, comodidad y de los elementos básicos de la confianza

que siente cada paciente por dicha área; este componente también refiere a los elementos o los objetos del ambiente del usuario durante su estadía hospitalaria también brindarle comodidad, así mismo generar el bienestar del paciente para su pronta recuperación. Todo esto incluye el orden, la iluminación, la ventilación, el suministro correcto de los alimentos, cuidar su privacidad. De tal manera las intervenciones o procedimientos de enfermería deben estar orientadas en la incrementación del entorno y el cuidado del paciente, para que de tal manera el paciente se sienta como en su casa (29).

Se concluye que al relacionar la atención de enfermería y la dimensión de Confort (entorno) los pacientes manifestaron que el personal de enfermería brinda una atención medianamente favorable, esto debido a que los enfermeros no se preocupan por la ventilación del lugar donde se encuentran hospitalizados, el lugar no es adecuado para mantener su privacidad y no hay interés por disminuir el ruido, de tal manera facilitar su descanso, así mismo refieren que se implementen más las áreas de esa manera poder mejorar en la calidad de atención ya que es fundamental para cada persona y en cualquier parte del mundo tener una atención adecuada.

V. CONCLUSIONES

- ❖ En cuanto a la calidad de atención de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia más de la mitad refieren tener una atención medianamente favorable mientras que menos de la mitad refieren tener una atención favorable, así mismo se obtuvo en una mínima cantidad la atención medianamente desfavorable, debido a que manifiestan que los enfermeros saludan al momento de ingresar al lugar, los llaman por su nombre, son amables, les permiten expresar sus opiniones, contestan de manera sencilla dejándose entender, los atienden de manera inmediata, tienen un trato amable, muestran preocupación por un ambiente limpio, iluminado, ordenado, respetando sus costumbres y creencias. Pero debemos resaltar que hay un porcentaje considerable de pacientes que perciben la calidad de atención favorable y medianamente desfavorable lo cual muestra que en el hospital hay enfermeras que realizan su trabajo de manera inadecuada.
- ❖ Respecto a la dimensión interpersonal más de la mitad refieren tener una atención favorable mientras que menos de la mitad refieren tener una atención medianamente favorable, así mismo se obtuvo en una mínima cantidad la atención medianamente desfavorable, debido a que fueron amables, en cuanto a sus opiniones, sus creencias y costumbres fueron aceptadas y respetadas, también refirieron que algunos de los personales de enfermería no se preocupan por su privacidad, porque los descubren sin preguntar.

- ❖ En cuanto a la calidad de atención en dimensión confort casi la mitad refirieron tener una atención medianamente favorable mientras que menos de la mitad refirieron tener una atención medianamente desfavorable, así mismo la cuarta parte refirieron tener una atención favorable finalmente una mínima cantidad refirieron tener una atención desfavorable, porque muestran poco interés por la ventilación del lugar donde se encuentran hospitalizados, el lugar no es adecuado para mantener su privacidad y no se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

- Informar los resultados obtenidos de la presente investigación a las diferentes autoridades principalmente al director del Hospital Víctor Ramos Guardia para que se involucre, planifique y ejecute programas preventivos promocionales a través de charlas, capacitaciones, sobre la calidad de atención, haciendo hincapié la importancia de la buena atención a los pacientes, enfocando aportes sobre la calidad y sobre la atención en dimensión interpersonal y confort que debe de considerar cada profesional de enfermería logrando de esta manera empoderar a la población en estudio en los temas que respecta la calidad de atención.
- Sugerir a las autoridades del Hospital Víctor Ramos Guardia a que realicen seguimiento respecto a programas otorgados por la institución en temas de calidad de atención, asimismo, incentivar a los de la institución a impartir conocimientos sobre la calidad de atención y a toda la población en general, con la finalidad de lograr mejorar y moldear algunos comportamientos o conductas no favorables, que puedan presentar un riesgo ya sea en un corto o largo plazo, de este modo contribuir en la recuperación del paciente.
- Asimismo, se sugiere realizar otra investigación teniendo en cuenta los resultados obtenidos, lo cual permitirá identificar los factores de riesgo que puedan existir en relación a la calidad de atención de los pacientes, de tal manera poder tener en cuenta las estrategias planteadas desde una perspectiva preventiva promocional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Soto A. Recursos Humanos en Salud. Revista de Medicina Experimental y Salud Pública. [Internet] 2011. [Citado 12 de Abril del 2021]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v28n2/a01v28n2.pdf>
2. Banco Mundial. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo[sede Web]. Washington-Estados Unidos: Banco Mundial, 2018. [Citado 12 de Abril del 2021]. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
3. Organización de las Naciones Unidas. Más enfermeras para los menos atendidos. Lugar de publicación: ONU; Nueva York- Estados 36 Unidos [actualizado el 12 de mayo de 2018; Citado 12 de Abril del 2021]. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2018/05/1433532>
4. Alcántara G. La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. Universidad de Los Andes. [Internet] 2008. [Citado 12 de Octubre del 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/410/41011135004.pdf>
5. Donabedian A. La calidad de la atención médica México: La Prensa Mexicana. [Internet] 2003. [Citado 12 de Octubre del 2019]. Disponible en: http://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/TEMA_1.pdf
6. García H, Días P, ávidla D, Cuzco M. M. La Reforma del Sector Salud y los recursos humanos en salud. Anales de la Facultad de Medicina [revista en

- Internet] 2015. [Citado 12 de Abril del 2021]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v76nspe/a02v76nspe.pdf>
7. Bautista L. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Aquichan ISSN [Internet] 2008. [Citado 12 de Abril del 2021]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v8n1/v8n1a07.pdf>
 8. García J. Ineficiencias en el Sector Salud: asociación de contribuyentes [revista en Internet] 2018. [Citado 12 de Abril del 2021].
 9. Ministerio de Salud. Sistema de Gestion de la calidad en salud 2008. [Citado 12 de Octubre del 2019]. Disponible en: <http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
 10. Lagoueyte M. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. Rev. Univ Santander Salud [Internet] 2015. [Citado 12 de Octubre del 2019]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/suis/v47n2/v47n2a13.pdf>
 11. Laschinger H, Hall L, Pedersen C, Almost J. Un análisis psicométrico de la satisfacción del paciente con el cuestionario de calidad de cuidado de enfermería: un enfoque accionable para medir la satisfacción del paciente Diario de la calidad de la atención de enfermería [Internet] 2005. [Citado 12 de Abril del 2021]. Disponible en: <https://insights.ovid.com/pubmed?pmid=15965386>
 12. Colegio de Enfermeras(os) del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero [Internet] 2008. [Citado 12 de Octubre del 2019]. Disponible en: http://cep.org.pe/download/NG_CDCE.pdf

18. Flores M. Calidad del cuidado de enfermería según opinión de los padres del recién nacidos hospitalizados del Hospital San José del Callao – 2017. Univ Nac Federico Villarreal [Internet]. 2019. [Citado 12 de Octubre del 2019]. Disponible en: http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3493/UNFV_FLORES_VELASQUE_MELSY_IRENE_SEGUNDA_ESPECIALIDAD_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Grández R. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS. Callao 2016 - UNMSM [Internet] 2017. [Citado 12 de Octubre del 2019]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7482/Grandez_mr.pdf?sequence=2&isAllowed=y
20. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Univ César Vallejo. [Internet] 2017. [Citado 12 de Octubre del 2019]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PG.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Reyes S. Estrés y la calidad de cuidado de la enfermera en el paciente del servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz. [Internet] 2019. [Citado 12 de Octubre del 2019]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14956/2E%20611.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Urrutia S. Calidad de cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción

- del usuario adulto del servicio de emergencia del Hospital la Caleta, Chimbote 2015. Univ Católica Los Ángeles Chimbote [Internet] 2016. [Citado 12 de Octubre del 2019]. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/366/USUARIO_ADULTO_URRUTIA_MUNDACA_SILVIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Flores C. Estado nutricional, que es el resultado del balance entre sus requerimientos y la alimentación que recibe diariamente el adulto mayor y que tiene lugar después del ingreso de nutrientes, y se valora a través de parámetros como son el peso y la talla 2015. [Citado 12 de Octubre del 2019].
24. Organización Mundial de la Salud. Repaso de la salud mundial de la OMS [Internet] 2016. [Citado 12 de Octubre del 2019]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/feature-stories/detail/2016-year-in-review-key-health-issues>
25. Orem, D. Modelo de Orem. Conceptos de enfermería en la práctica. Barcelona: Masson -Salvat Enfermería 1993. Actualizado el 22 de junio de 2007. [Citado 14 de Abril del 2021]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Dorothea_Orem
26. Estrada N. Percepcion y expectativa sobre la calidad de atencion de enfermeria de las madres de niños menores de un año que acuden al control de CRED - Piura 2016 [Internet] 2018. [Citado 12 de Octubre del 2019]. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7353/CONTRO_L_DE_CRED_EXPECTATIVAS ESTRADA YAMUNAUQUE NATALIA%20.pdf?sequence=4&isAllowed=y

27. Romer A, Montoya A. Proyecto de Salud y Nutrición Básica, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Univ Res Lima Editor del MINSA 2007 [Citado 12 de Octubre del 2019]. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
28. Gutierrez R. La Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida [Internet] 2003. [Citado 12 de Octubre del 2019]. Disponible en: http://www.uclm.es/area/fac/cursos/pcte/ponencias/rodrigo_gutierrez.pdf
29. Suñol R. La calidad de la atención. Dir la Fund Avedis Donabedian [Internet] 2013. [Citado 12 de Octubre del 2019]. Disponible en: http://www.coordinadorapofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
30. Revista virtual Odontología ejercicio profesional [Internet] 2004. [Citado 12 de Octubre del 2019]. Disponible en: <http://www.odontomarketing.com/art152ago2004.htm>
31. OMS. Organización Mundial de la Salud [Internet] 2016. [Citado 19 de Octubre del 2019]. Disponible en: <http://www.who.int/topics/nursing/es/>
32. Guevara B. El cuidado de enfermería: una visión integradora en tiempos de crisis. Enfermería Glob [Internet] 2014 . [Citado 19 de Octubre del 2019]. Disponible en: <https://doi.org/10.6018/eglobal.13.1.168021>
33. López M. Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención profesional de Enfermería en el servicio de cirugía cardiovascular del Instituto cardiovascular del corazón, 2010 Lima UNMSM; [Internet] 2010. [Citado 19 de Octubre del 2019]. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4800/1/Lopez_Ferre_Maria_Arcelia_2011.pdf

34. Colegio de Enfermeros del Perú. Boletín informativo N°001; CEP. Lima. 2001.
[Citado 19 de Octubre del 2019].
35. Avedis D. Calidad de la atención en salud [Internet] 2000. [Citado 19 de Octubre del 2019]. Disponible en: <https://studylib.es/doc/183166/avedis-donabedian-y-la-calidad-de-la-atenci%C3%B3n-de-salud>
36. Hernández R, Fernández C. Metodología de la investigación 5ta edición. Mexico [Internet] 2008. [Citado 19 de Octubre del 2019]. Disponible en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologiadelainvestigacion_5ta_Edici%C3%B3n.pdf
37. Argimon J. Estudios descriptivos. Métodos Investig clínica y epidemiológica 2004 [Citado 19 de Octubre del 2019].
38. Romero L. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Internet] 2008. [Citado 19 de Octubre del 2019]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/482/Romero_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y
39. ULADECH. Código de ética para la investigación [Internet] 2019. [Citado 19 de Octubre del 2019]. Disponible en: <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
40. Rojas R. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Medicina Escuela Profesional de Enfermería “ Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital nacional 2019” [Internet] 2020. [Citado 19 de Octubre del 2019].

Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11845/Rojas_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

41. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno. [Internet] 2018. [Citado 19 de Octubre del 2019]. Disponible en:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
42. Huerta D, Muñoz E. Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en la unidad de cirugía mayor ambulatorio (UCMA) Del Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima – 2015 [Citado 19 de Octubre del 2019]. Disponible en:
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3969/HUERTA%20Y%20MU%C3%91OZ_TESIS2DA_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
43. Escobar D. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de oncología del Hospital Essalud Daniel Alcides Carrión Tacna [Internet] 2015. [Citado 19 de Octubre del 2019]. Disponible en:
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2177/731_2015_escobar_quispe_dm_facs_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
44. Condori J, Uchuzara M. Percepcion Del Paciente Acerca De La Calidad Del Cuidado Que Brinda La Enfermera En El Servicio De Emergencia Del Hospital Hipolito Unanue De Tacna [Internet] 2018. [Citado 19 de Octubre del 2019]. Disponible en:
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3812/137_2019_con

[dori barreto j uchazara llanque md facs segunda especialidad enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45882/Rubio_NL_J-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

45. Rubio L. Calidad de Atención según estructura y Adherencia al Tratamiento de Personas Afectadas por Tuberculosis en la Micro Red la Esperanza. [Internet] 2020. [Citado 21 de Noviembre del 2020]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45882/Rubio_NL_J-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
46. Dongo D, Hernandez H. Percepción de la calidad de atención de enfermería de los pacientes adultos hospitalizados en el servicio de cirugía general del hospital regional de Ica. Univ Nac San Luis Gonzaga Ica [Internet] 2017. [Citado 21 de Noviembre del 2020]. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2857/11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
47. Mansilla M. Calidad de atención médica en el servicio de consulta externa, del Hospital I Miguel Cruzado Vera ESSALUD - Paíta, marzo 2017 [Internet]. 2019 [Citado 21 de Noviembre del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1913/SPU-MAN-CRU-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
48. Chara L. Calidad de atención del tecnólogo médico de radiodiagnóstico según usuarios externos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. 2016 UNMSM [Internet] 2017. [Citado 21 de Noviembre del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1913/SPU-MAN-CRU-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

49. Huerta D, Muñoz E. Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en la unidad de cirugía mayor ambulatorio (UCMA) Del Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima – 2015 [Citado 21 de Noviembre del 2020]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3969/HUERTA%20Y%20MU%C3%91OZ_TESIS2DA_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
50. Anahua P. y Mamani, W. Satisfacción del cuidado de Enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyenecheche, Arequipa 2017 [Internet] 2019. [Citado 21 de Noviembre del 2020]. Disponible en: <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8125/ENanarpr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
51. Coveñas D. Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de servicios de Cirugía y Medicina del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II – 2, Febrero 2019 [Internet] 2019. [Citado 21 de Noviembre del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1729/ENF-COV-CHI-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
52. Quispe S. Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital II EsSalud Huaraz 2013[Internet] 2017 [Citado 26 de Mayo del 2021]. Disponible en: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1625/T033_31673128_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y



ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL
HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA - HUARAZ, 2019

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019				Año 2020								Año 2021			
		Semestre I				Semestre I				Semestre II				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	x	x													
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico	X	x	x	X	X	x	X	X	x	X	x	x	x	X		
6	Redacción de la revisión de la literatura.	X	x	x	X	X	x	X	X	x	X	x	x	x	X		
7	Elaboración del consentimiento informado		x														
8	Ejecución de la metodología						x										
9	Resultados de la investigación							X	X								
10	Conclusiones y recomendaciones											x	X				
11	Redacción del pre informe de Investigación.									x	X	x	X				
12	Reacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														X		
15	Redacción de artículo científico														X		



ANEXO 2

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL
HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA - HUARAZ, 2019

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o N°	Total
Suministros (*)			
• Impresiones	0.14	450	63
• Fotocopias	0.10	100	10
• Empastado	50	1	50
• Papel bond A-4 (500 hojas)	1	10.00	
• Lapiceros	0.50	100	50
Servicios			
• Uso de Turnitin	50	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	7.00	10	70
Sub total			
Total, de presupuesto desembolsable			343.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o N°	Total
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			995



ANEXO 3

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
DE CHIMBOTE

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL HOSPITAL
VICTOR RAMOS GUARDIA - HUARAZ, 2019

PRUEBA DE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ

ELABORADO POR: ROMERO SMERI, LILIAM CLAUDIA

(2008)

COEFICIENTE DE CORRELACION R DE PEARSON:

CORRELACION ÍTEM-TEST

Este coeficiente permitirá conocer la confiabilidad y validez de cada ítem, como se muestra en cada por dimensión

$$r = \frac{n\sum xy (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2) (\sum x)^2} \sqrt{(n\sum y^2)(\sum y)^2}}$$

DONDE:

N: Tamaño del conjunto x e y.

$\sum x$: Sumatoria de puntajes simples de la variable x.

$\sum y$: Sumatoria de los puntajes simples de la variable y.

$\sum x^2$: Sumatoria de los puntajes al cuadrado de la variable x.

$\sum y^2$: Sumatoria de los puntajes al cuadrado de la variable y.

ITEMS	r DE PEARSON
1	0.5
2	0.5
3	0.3
4	0.5
5	0.3
6	0.6
7	0.3
8	0.6
9	0.7
10	0.7
11	0.4
12	0.8
13	0.8
14	0.4

ITEMS	r DE PEARSON
15	0.7
16	0.5
17	0.7
18	0.3
19	0.6
20	0.3
21	0.6
22	0.3
23	0.4
24	0.3
25	0.4
26	0.8
27	0.7
28	0.8

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CROMBACH

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s^2 i}{s^2 T} \right)$$

Donde:

K = Número de ítems

$\Sigma s^2 i$ = Sumatoria de las varianzas por ítems

$S^2 t$ = Varianza de la escala

$$\alpha = \frac{28}{(27)} \left(1 - \frac{359.86}{4816.36} \right)$$

$\alpha = 0.96$

Se realizó la confiabilidad por cada dimensión:

α DE CROMBACH	DIMENSIÓN		VARIABLE
	Interpersonal	Confort	GLOBAL
	0.85	0.85	0.96



ANEXO 4
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
DE CHIMBOTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD



ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL
HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA - HUARAZ, 2019
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO

INTRODUCCIÓN

Estimado Sr., Sra., Srta.; buen día, mi nombre es Liceht Sonaly Sotelo Cadillo, estudiante de enfermería de la Escuela Profesional de Enfermería de la ULADECH, en esta oportunidad me es grato dirigirme a Ud., para hacerle llegar el presente cuestionario que tiene como finalidad obtener información sobre su apreciación sobre la calidad de atención que brinda la Enfermera de este servicio. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación. Agradezco anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una “X” en el casillero correspondiente.

N° Ítem	Ítems	Siempre	A Veces	Nunca
	El personal que lo atiende es cordial.		X	

I. DATOS GENERALES

Edad: Años

Sexo:

Femenino ()

Masculino ()

Estado Civil:

Soltero ()

Viudo ()

Divorciado ()

Conviviente ()

Casado ()

Separado ()

Grado de Instrucción:

Primaria C. ()

Primaria I. ()

Secundaria C. ()

Secundaria I. ()

Superior C. ()

Superior I. ()

Analfabeto ()

Especifique el año de estudio:

Tiempo de Hospitalización:

05 – 09 días ()

10 – 14 días ()

15 – 19 días ()

20 – 24 días ()

25 – 29 días ()

Condición laboral:

Independiente ()

Dependiente ()

Su casa ()

Otros ()

Especifique a que se dedica:

II. CONTENIDO

N°	Ítems	Siempre	A Veces	Nunca
01	¿Las enfermeras(os) lo saludan al momento de ingresar al lugar?			
02	¿Las enfermeras(os) se identifican mencionando su nombre al momento de ingresar al ambiente hospitalario?			
03	¿Las enfermeras(os) lo llaman a Ud., por su nombre?			
04	¿Ud. observa, que las enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad?			
05	¿Al momento que Ud., descansa; las enfermeras(os) interrumpen su descanso varias veces para darle sus medicamentos?			
06	¿Las enfermeras(os) son amables con Ud. al momento de atenderlos?			
07	¿Las enfermeras(os) lo llaman a Ud., por el número de cama donde se encuentra?			
08	¿Las enfermeras(os) le permiten expresar sus opiniones o temores respecto a su salud?			
09	¿Las enfermeras(os) acuden a su llamado de manera inmediata cuando Ud. tiene alguna necesidad de cuidado?			
10	¿Ud. observa que las enfermeras(os) orientan a los pacientes al momento de su ingreso a la hospitalización?			
11	¿Cuándo Ud., le pregunta a la enfermera(o), le contesta de una manera sencilla dejándose entender?			
12	¿Las enfermeras(os) muestran preocupación para que se le brinde los alimentos adecuados?			
13	¿Si Ud., tiene mucho dolor y le pide a la enfermera(o) que lo atienda, ella(él) lo hace de manera inmediata?			

14	¿Cuándo sus familiares vienen a visitarlos, las enfermeras(os) tienen un trato amable hacia ellos?			
15	¿Ud. observa que las enfermeras(os) se preocupan porque Ud., descansa?			
16	¿El lugar donde está Ud., hospitalizado, lo observa limpio?			
17	¿Las enfermeras(os) se preocupan porque el lugar donde Ud., está hospitalizado esté limpio?			
18	¿El lugar donde Ud., se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación?			
19	¿El lugar donde Ud., está hospitalizado lo observa ordenado?			
20	¿El lugar donde Ud., está hospitalizado cuenta con una buena ventilación?			
21	¿Las enfermeras(os) se preocupan porque el lugar donde está hospitalizado tenga buena ventilación?			
22	¿El ambiente donde está hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad?			
23	¿Si hay mucho ruido en el lugar, las enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso?			
24	¿Las enfermeras(os) le piden su colaboración cuando van a realizarle un procedimiento?			
25	¿Las enfermeras(os) respetan sus costumbres y creencias?			
26	¿Cuándo las enfermeras(os) se dirigen a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables?			
27	¿Las enfermeras(os) preguntan y observan las necesidades que tiene de manera cotidiana?			
28	¿Durante su estancia en el hospital, Ud., se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera(o)?			

Gracias por su colaboración.



ANEXO 5
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
DE CHIMBOTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



PRUEBA BINOMINAL: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Ítems	N° DE JUECES								P
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
4	1	0	1	1	1	1	1	1	0.035
5	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
6	1	0	1	1	1	1	1	1	0.035
7	1	1	1	1	1	0	1	1	0.035

En estas preguntas se tomaron en cuenta las observaciones realizadas para la elaboración del instrumento final. Si $p < 0.05$ la concordancia es significativa.

Si = (1)

No = (0)



ANEXO 6
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
DE CHIMBOTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por SOTELO CADILLO, Liceht Sonaly que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación, denominada CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA - HUARAZ, 2019.

La entrevista durará aproximadamente 20 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: lsotelocadillo@gmail.com o al número 918166492 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	

ANEXO 7



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“Año de la Universalización de la Salud”

Huaraz, 20 de setiembre 2020

OFICIO N° -2020-EPE-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Dr. Ricardo Natividad Collas

Director Ejecutivo del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar nuestro cordial saludo en nombre de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentar a la estudiante **Sotelo Cadillo Liceht Sonaly**, con código de matrícula N° **1212171057**, de la Carrera Profesional de Enfermería, quién ejecutará de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado “**Calidad de atención de enfermería en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2019**” durante los meses de setiembre y octubre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré brindar las facilidades a la estudiante en mención a fin culminar satisfactoriamente su investigación el mismo que redundará en beneficio de la comunidad en mención.

Es espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,



Dr. Ricardo Natividad Collas