

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



"CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2013"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

**CECI JHOVANY CARHUAJULCA PINCHE
DIANA CAROLINA CHIRINOS QUISPE
MIELINA JOMELA ESCUDERO GOÑE**

Callao, Julio, 2013
PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO

Dra. ANA MARÍA YAMUNAQUE MORALES

Presidenta

Mg. MARÍA ELENA TEODOSIO YDRUGO

Secretaria

Lic. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN

Vocal

ASESORA: Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR

N° de Libro: 01

Número de Acta: 15

Fecha de Aprobación de Tesis: 20 de Diciembre del 2013

DEDICATORIA

A Dios, verdadera fuente de amor y sabiduría.

A nuestros padres, por ser el pilar más importante, dándonos fortaleza, velando por nuestro bienestar y educación, por demostrarnos siempre su cariño y apoyo incondicional haciendo que consigamos cada uno de nuestros objetivos hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

A nuestros familiares, viejos amigos y a quienes recién se sumaron a nuestras vidas para Hacernos compañía con sus sonrisas de ánimo, A mis compañeras, porque sin el equipo que formamos, no habiéramos logrado esta meta porque a lo largo de este trabajo aprendimos que nuestras diferencias se convierten en riqueza cuando existe respeto y verdadera amistad.

AGRADECIMIENTO

Este proyecto es el resultado del esfuerzo conjunto de todos los que formamos el grupo de trabajo. A nuestros profesores a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos, a los profesores Noemí Zuta, Lindomira Castro y Cesar Guevara. Gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

ÍNDICE

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN	6
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.4 JUSTIFICACIÓN	10
1.5 IMPORTANCIA	11
II. MARCO TEÓRICO	12
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	12
2.2 MARCO CONCEPTUAL	18
2.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS	26
III. VARIABLES	27
3.1 VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	27
IV. METODOLOGÍA	28
4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	28
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	28
4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	30
4.5 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	31
4.6 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS	36
V. RESULTADOS	37
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	45
VII. CONCLUSIONES	49
VIII. RECOMENDACIONES	50
ANEXOS	55

TABLAS DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1

DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2013.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2013.

GRAFICO N° 2: CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2013.

GRAFICO N° 3: CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL POR INDICADORES, SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2013.

GRAFICO N°4: CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN TÉCNICA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO – 2013.

GRAFICO N°5: CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN TÉCNICA POR INDICADORES SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO – 2013.

GRAFICO N°6: CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN ENTORNO SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2013.

GRAFICO N°7: CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN ENTORNO POR INDICADORES SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2013.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado "Calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao-2013", tuvo como objetivo general determinar la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

El estudio fue de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, de corte transversal, con un diseño no experimental; la muestra fue probabilística aleatoria simple y estuvo constituida por 82 pacientes; utilizando como instrumento un cuestionario estructurado tipo likert, teniendo como resultado general que el 51% (42) de los pacientes percibió una calidad de atención buena y el 32% (26) percibió que es regular. La percepción de los pacientes se midió de acuerdo a 3 dimensiones por lo que en la dimensión Interpersonal el 52% (43) percibió una calidad de atención buena, en la Dimensión Técnica encontramos que el 38% (31) percibió una calidad de atención regular y en la Dimensión Entorno el 65% (53) percibió una calidad de atención buena.

PALABRAS CLAVES: Calidad de atención, percepción del paciente, profesional de Enfermería.

ABSTRACT

This research work entitled "Quality of care provided by the nursing professional as perception of patients in internal medicine of Daniel Alcides Carrión National Hospital, Callao -2013 " overall objective was to determine the quality of care provided professional Nursing by Perception of patients in internal medicine of Daniel Alcides Carrión National Hospital.

The study was descriptive with quantitative approach, transverse cutting, with a non- experimental design, the sample was a simple random probability and consisted of 82 patients, using as an instrument a structured Likert questionnaire, with the general result that 51 % (42) of the patients perceived a good quality of care and 32 % (26) felt that is regular. The perception of the patients was measured according to 3 dimensions so Interpersonal dimension in 52% (43) saw a good quality of care, at the Technical Dimension found that 38 % (31) perceived quality regular care Dimension and the Environment 65% (53) saw a good quality of care.

KEYWORDS: Quality of care, patient perception, professional nursing .

INTRODUCCIÓN

El tema de la calidad de atención en los servicios de salud ha adquirido considerable importancia debido a que hoy en día los pacientes exigen que se les atienda con un grado de excelencia, siendo la calidad de atención del profesional de enfermería un pilar fundamental para contribuir a tal grado, ya que esta atención está orientada a brindar cuidados en salud que estén fundados en una sólida base de conocimientos y habilidades con el fin de satisfacer las necesidades físicas, emocionales, espirituales y sociales del ser humano. Es así que actualmente la percepción del paciente es utilizada como un termómetro que permite determinar la calidad de atención que se brinda.

En un estudio internacional de El Salvador, Cabrera (2011) encuentra que el 70% del personal de enfermería no brinda una atención con calidad de igual manera encontramos que el Ministerio de Salud menciona que el nivel de calidad dista mucho de ser satisfactorio, complementario a esto la población percibe baja calidad en la atención que recibe, motivo por el cual se realizó este trabajo de investigación que tiene por objetivo “Determinar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión”.

La presente investigación resulta importante en la medida que los resultados obtenidos permitirán establecer estrategias mediante

programas de capacitación y evaluación constante a los profesionales de enfermería lo cual llevará al mejoramiento continuo de la calidad de atención que se brinda a los pacientes hospitalizados.

El presente trabajo de investigación está conformado por los siguientes capítulos: **CAPÍTULO I:** Planteamiento de la investigación; que incluye identificación del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación y justificación; **CAPÍTULO II:** Marco teórico, que incluye antecedentes del estudio, marco conceptual y definiciones de términos básicos; **CAPÍTULO III:** Variables, que incluye variables de la investigación y operacionalización de variables; **CAPÍTULO IV:** Metodología, que incluye tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de recolección de datos, procesamiento estadístico y análisis de datos; **CAPÍTULO V:** Resultados; **CAPÍTULO VI:** Discusión de resultados; **CAPÍTULO VII:** Conclusiones; **CAPÍTULO VIII:** Recomendaciones; **CAPÍTULO IX:** Referencias bibliográficas y finalmente anexos.

I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En el ámbito internacional, durante la última década la mayoría de los países de América Latina, al igual que los del resto del mundo, se encuentran en una búsqueda común de mejorar y alcanzar una óptima calidad de atención de los profesionales de Enfermería. Es así que en El Salvador, CABRERA (2011); describió que el 70% del personal de enfermería no brinda una atención con calidad al paciente así como tampoco es integral. (1)

A nivel nacional según el Ministerio de Salud, el nivel de calidad dista mucho de ser satisfactorio. Complementario a esto, la población percibe baja calidad en la atención que recibe según se concluye de los estudios realizados anualmente por la Universidad de Lima donde se aprecia no sólo un bajo nivel en la percepción de calidad, sino también una tendencia a seguir descendiendo. (2)

A nivel local, durante nuestras prácticas de internado hospitalario en los servicios de medicina interna pudimos percibir signos de disconformidad de los pacientes respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera durante su servicio y fue lo que nos llevó a madurar la intención de investigar esta problemática; expresiones como por ejemplo que *“la enfermera se muestra insensible ante el dolor”*; *“no le da importancia”*, *“no se preocupa frente a sus necesidades”*, *“se muestra poco amable al*

momento de la atención”, “no le interesa la privacidad del paciente”, “no saludan”, “no se presentan”, se hacían comentarios sobre el uso de términos complicados que no entiende el paciente, no presta atención a sus llamados ni cuando quiere expresar sus temores.

Esta problemática observada, nos lleva a plantear el siguiente problema de investigación:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2013?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2013.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión interpersonal según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2013.
- Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión técnica según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2013.
- Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión entorno según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2013.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Siendo la calidad de atención del profesional de enfermería el proceso para el logro del cuidado con un grado de excelencia, desempeñando su labor de forma oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que se brinda al paciente, determinada mediante la percepción de los usuarios. Por lo tanto, es importante conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda actualmente el profesional de enfermería en los servicios de medicina interna del hospital nacional Daniel Alcides Carrión con la finalidad de que conozcan y tomen

conciencia acerca de la atención que están brindando, generando así cambios positivos, identificando y corrigiendo las posibles deficiencias en la atención mediante estrategias de programas de capacitación y evaluación constante, de tal manera que beneficie directamente a los pacientes en su pronta recuperación.

Asimismo, servirá como referencia bibliográfica para contribuir a la realización de futuros trabajos sobre el tema.

1.5 IMPORTANCIA

La presente investigación nos permite tener un panorama real sobre la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería según percepción de los pacientes por lo que resulta importante en la medida que los resultados obtenidos permitirán el mejoramiento continuo de la calidad de atención que se brinda a los pacientes hospitalizados.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

- CABRERA LOBOS, Karlita; CHACÓN, Karen; JIMÉNEZ BERNAL, Gabriela; LIMA MENDOZA, Sindy; SÁNCHEZ ARISTONDO, Yesica. (2011), en su estudio de tipo descriptivo titulado: **Factores que influyen en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios que consultan en la unidad de salud de Juayúa de Sonsonate**. La muestra estuvo conformada por personal de Enfermería y usuarios haciendo un total de 110. Cuyo objetivo de estudio fue conocer los factores que influyen en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios. Los resultados reflejan que el 30% del personal de enfermería no muestra una atención integral a los usuarios así como el 70% del personal de enfermería no brinda una atención con calidad y calidez al usuario que consulta en la unidad de salud. (3)
- RONDÓN GARCÍA, Angélica María; SALAZAR FIGUERA, Dayana Rosa. (2010), en su estudio de tipo descriptivo titulado: **Calidad de atención del profesional de Enfermería en el servicio de maternidad del Hospital universitario Ruiz y Páez ciudad Bolívar**. La muestra estuvo constituida por la totalidad de la población de los profesionales de enfermería, y por 30 usuarias hospitalizadas, su objetivo fue determinar

la calidad de atención del profesional de enfermería llegando a concluir que el nivel de la Calidad de Atención que brinda el Profesional de Enfermería en su dimensión Cuidados proporcionados a las usuarias es regular. (4)

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

- AIQUIPA MENDOZA, Ana Cecilia. (2003), en su estudio de tipo cuantitativo titulado: **Calidad de atención de enfermería según opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinario del INEN**. Esta investigación tuvo como objetivo general identificar la calidad de atención de enfermería según opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia, la muestra que utilizaron estuvo constituida por 40 pacientes. El método fue de tipo descriptivo transversal. Se obtuvo como resultado que del 100% (40) de pacientes encuestados indicaron que el 92.5% (37) señalaron que las enfermeras brindan una calidad de atención “buena”, mientras que un 7.5% (3) indicaron que la calidad de atención en Enfermería fue “regular”. Concluyendo que la calidad de atención de enfermería en el servicio de UTM fue “buena” según la opinión de los pacientes que reciben quimioterapia. (5)

- GONZALES FUERTES, Brigiette Mary. (2010), en su estudio de tipo descriptivo titulado: **Calidad de atención del profesional de**

enfermería según percepción de los usuarios del Programa de Diabetes Mellitus del Hospital Nacional Dos de Mayo. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la calidad de atención del profesional de enfermería según percepción de los usuarios del Programa de Diabetes Mellitus del Hospital Nacional Dos de Mayo. Los resultados que obtuvo en su estudio refieren que la calidad de atención del profesional de enfermería según percepción de los usuarios diabéticos, es regular 69% (66). En relación al componente técnico, se caracteriza por ser regular 69% (66). En relación al componente relaciones interpersonales, se caracteriza por ser regular 65% (62), finalmente en relación al componente confort (entorno), se caracteriza por ser regular 91% (87). (6)

- **ESPINOZA CARRIÓN, Erika Evelyn.** (2010), en su estudio de tipo descriptivo titulado: **Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de cirugía en el Hospital de Emergencias Grau.** Esta investigación tuvo como objetivo general analizar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera. La población estuvo constituida por 30 pacientes del servicio de cirugía, cuyos resultados fueron que la calidad de atención que brinda la enfermera es: muy favorable (56.67%) en lo referente al componente técnico, favorable (53.33%) en el componente interpersonal y muy favorable (96.67%) en el componente confort.

Llegando a la conclusión que la percepción del paciente en dicha institución es muy favorable para los componentes técnicos y confort, y favorable para el componente interpersonal. (7)

- **QUISPE NINANTAY, Angela Maria. (2005), en su estudio de tipo cuantitativo, método descriptivo titulado: Opinión que tiene los pacientes del servicio de medicina general sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.**

De esta investigación, se obtuvo como hallazgos más significativos que la opinión de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería fue en su mayoría medianamente favorable con un 45%, seguida con un 30% para la calidad de atención desfavorable y un 25% para la calidad de atención favorable; por otro lado para el 45% de los pacientes la calidad de atención en la dimensión técnica fue medianamente favorable, con respecto a la calidad de atención en la dimensión interpersonal el 44% de los pacientes opinó que fue medianamente favorable; por último con respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión confort (entorno) el 46% de los pacientes opinó que es medianamente favorable, seguida con un 30% para la calidad de atención desfavorable y un 24% favorable. (8)

- **ZAVALA LIZARASO, Gloria Isabel. (2009), en su estudio de tipo descriptivo titulado: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor**

sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. Esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de Satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera. La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 60 pacientes Adultos Mayores. Las conclusiones del estudio fueron: El paciente Adulto Mayor presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción Medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HNDM. (9)

- **ORTEGA ARICA, Susan Lisset. (2008), en su estudio de tipo cuantitativo titulado: Opinión de los familiares sobre la calidad de la atención de enfermería al paciente psiquiátrico en los pabellones de pacientes agudos Hospital V. Larco Herrera.** El método que utilizó fue el descriptivo y se tuvo como población a familiares de los pacientes psiquiátricos hospitalizados, de los pabellones de pacientes agudos. Los resultados fueron: El 48.84% (21) presentan una opinión medianamente favorable, 27.91% (12) favorable, 23.26% (10) desfavorable. Concluyendo que los familiares que asisten a la visita, en los pabellones de pacientes agudos de dicha institución, opinan que la calidad de la atención de Enfermería al paciente psiquiátrico es medianamente favorable. En relación a la Dimensión Técnica, indica que ésta es

medianamente favorable, lo que refiere que existe una falta de motivación para que la enfermera se dedique a su paciente total e íntegramente. (10)

- TEJADA CRUZ, Karla Flor de María. (2012), en su estudio de tipo descriptivo titulado: **Factores socio demográficos y su relación con la dimensión de la Calidad de Atención del cuidado de Enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue.** Tuvo una población conformada por 25 pacientes (100%) adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue. Para su ejecución se utilizó como instrumento un formulario tipo cuestionario con 18 ítems que evalúan las tres dimensiones de calidad como son técnica, humana y entorno. Los resultados que obtuvo en su estudio sobre el nivel de la calidad de atención, refieren que las enfermeras realizan su accionar en forma mecánica, y devalúan los aspectos psicológicos y emocionales que son importantes para lograr una atención de calidad. En la dimensión técnica se caracteriza por considerarse de nivel medio, en cuanto a la dimensión humana se caracteriza por ser de un nivel bajo; y de la misma manera de acuerdo a la dimensión entorno se caracteriza por tener un nivel bajo con tendencia a un nivel medio. Por lo tanto se concluyó que los cuidados que brinda la enfermera no son tan satisfactorios a opinión de los pacientes adultos mayores. (11)

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. Bases epistémicas

A. Teorías de la calidad

- **JURAN, Joseph (1967):** Considera que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio. Se basa en lo que llama la trilogía de Juran: planear, controlar y mejorar la calidad; aplicó a la calidad dos significados diferentes: característica y ausencia de defectos. (12)
- **DEMING, W. Edwards (1979):** Su filosofía se basa en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios. Decía que a mayor calidad, menores costos = mayor productividad. Resumió la calidad de la siguiente manera: "Calidad es hacer lo correcto, en forma correcta, de inmediato". (13)
- **CROSBY, Philip (1986):** Considera que la clave de la calidad es hacerlo a la primera vez, y que este principio, esta actitud hacia hacerlo bien, es la base del cambio hacia la calidad, es decir que sea posible ofrecer un producto o servicio que cumpla con requisitos del cliente y por lo tanto se debe crear un sistema para la prevención, cuyo estándar de desempeño sea cero defectos. (14)

B. Teoría de la calidad de atención en salud

DONABEDIAN, Avedis (1990): Padre de la calidad de la atención en salud, médico y docente de la Universidad de Michigan; quien define que: *“La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios”.*

El autor señala tres dimensiones fundamentales de la calidad que están íntimamente enlazadas, **Técnica, Interpersonal y entorno**; en la primera considera la aplicación de conocimientos y técnicas para la atención a la salud, en la segunda, la relación que se establece entre los proveedores de servicios y los usuarios de los mismos; y en la última se refiere a las condiciones físicas, limpieza, iluminación y ventilación del ambiente, sin dejar de considerar para ambas dimensiones el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio.

Donabedian también hace referencia a tres enfoques útiles para evaluar la calidad: La estructura, el proceso y el resultado.

En la estructura engloba los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizacionales de los lugares donde se proporciona la atención.

En el proceso incluye todo lo que el personal de salud hace por los usuarios de los servicios y la habilidad con que lo realiza; considera también en este rubro lo que los propios usuarios hacen por ellos mismos.

Los resultados incluyen los cambios que se obtienen en la salud derivados del servicio otorgado, buenos o malos; la satisfacción del usuario y del personal de salud; el conocimiento que se genera durante la atención para las personas que reciben los servicios y para los que lo otorgan. (15)

2.2.2. BASES CIENTÍFICAS

A. Calidad

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE), es la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. (16)

Según la OMS es: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgos de efectos, y la máxima satisfacción del paciente. (17)

B. Calidad de atención de enfermería.

La calidad de la atención de enfermería se define como: “La atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería. (18)

Es el proceso para el logro del cuidado con un grado de excelencia al proporcionarlo al paciente, e implica el conocimiento tanto de las necesidades de pacientes, planeación del cuidado para satisfacer las mismas, así como la eficiencia, continuidad en su realización y monitoreo, cuyo control y seguimiento continuo registra la eficiencia y eficacia del mismo cuidado de enfermería.

Para el Colegio de Enfermeras del Perú, la calidad de atención del profesional de Enfermería se considera como un *trabajo endógeno, no se impone ni basta que el eje esté empeñado en ello* (SENGE 1999). Es una tarea donde participa todo el equipo de trabajo siendo la contribución de cada persona importante para el logro de resultados, es decir, se trata de crear una cultura de calidad de la atención que brinden los servicios de enfermería, aplicando mecanismos auto-reguladores que privilegien la crítica constructiva, la auto superación y la satisfacción por el trabajo bien hecho. (19)

C. Dimensiones de la calidad de atención en salud

1. Interpersonal

Las relaciones interpersonales están presentes en cualquier espacio social y cultural. En el terreno de la práctica profesional, sea psicológica, médica o de enfermería, las relaciones que se establecen con los pacientes son cruciales para el logro de una intervención exitosa.

Específicamente, la relación enfermera-paciente está presente desde el inicio de la vida de un individuo. (Bascuñan y Titelmann, 2002). (20)

Todo individuo sometido a una hospitalización confronta reacciones emocionales que demandan una estrecha relación con alguien en quien confiar sus problemas y preocupaciones. De aquí la importancia de la participación de una enfermera hábil en la interacción con el paciente, para que establezca relaciones interpersonales teniendo como características: **Respeto:** Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad, se acoge siempre a la verdad; exige un trato amable y cortés; es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, es garantía de transparencia, El respeto debe ser a los pacientes, a su integridad y a su particular forma de pensar, a sus creencias y decisiones, evitando en nuestro trato: Gritar, criticar, insultar o regañar al paciente. (21) **Comunicación:** Es el proceso a través del cual intercambiamos información, establecemos compromisos y manifestamos nuestras emociones, mediante el uso de la palabra (oral y escrita) y de los gestos. Aplicada al mundo laboral, la comunicación representa la capacidad de entregar y recibir información que contribuya a la inserción laboral, al mejoramiento del desempeño y al desarrollo de relaciones armónicas en el lugar de trabajo.

En enfermería es una de las funciones fundamentales la cual es empleada con los pacientes, otras enfermeras, profesionales sanitarios y la comunidad.

Información: Según CHIAVENATO Idalberto, "es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones"

Educación: El proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no sólo se produce a través de la palabra: está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes. El proceso de vinculación y concienciación cultural, moral y conductual. Los profesionales de Enfermería como educadores explican a los pacientes conceptos y hechos sobre la salud, demuestra procedimientos como las actividades de auto cuidado, refuerza el aprendizaje o la conducta del paciente; por lo tanto, siendo la enfermera la que ejerce su trabajo con preparación, conocimiento científico y académico, analiza su relación con otros seres humanos, pues está en capacidad de privilegiar los valores inherentes a la condición de persona.

Confianza: Conjunto de rasgos en el trato con una persona que denotan una excesiva familiaridad o libertad y **empatía:** Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él. En

realidad la confianza y la empatía van de la mano iniciándose desde la presentación, es así que se establece una relación empática desarrollados por la enfermera experta en un ambiente de respeto por la dignidad del paciente como persona, demostrando la capacidad de sentir como él, de ponerse en su lugar, y establecer tiempo y espacio para que se sienta comprendido y pueda lograr por sí mismo su bienestar así poder recuperar su salud.

2.-Técnica

Se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología medida de una manera que rinda los máximos beneficios para la salud, sin aumentar por ello sus riesgos; por lo tanto el grado de calidad está dado por el equilibrio entre riesgo y beneficio, están orientados en las acciones del personal de enfermería porque describen las actividades y comportamiento necesario para lograr la atención deseada, poniendo énfasis en la racionalidad y secuencia de las actividades.

Tiene como características: **Accesibilidad**, es el grado de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los usuarios donde requiere ser atendido; **eficiencia**, es la capacidad de suministrar el mayor beneficio utilizando los recursos con los que se cuenta; **continuidad**, es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento.

3.-Infraestructura o entorno

Son condiciones y factores que facilitan una atención de calidad, al contexto del servicio de atención de salud, lo cual implica un nivel básico de comodidad, privacidad, ambientación, condiciones físicas (limpieza, iluminación y ventilación del ambiente) y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio.

D. PERCEPCIÓN

La percepción de los pacientes de los servicios de enfermería, podría ser considerada como una actividad guiada por ciertas expectativas que pueden ser modificadas por la información que se obtiene, como consecuencia de esa actividad que refleja en gran medida el grado de satisfacción que el paciente puede tener de la atención recibida; la percepción por otro lado, depende de la calidad de los servicios otorgados. (22)

Según *R.H., Day (1985)* menciona que la percepción es *“un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos es obviamente algo más que una imagen del mundo, proporcionado por los sentidos, puesto que participan la comprensión y el significado aunque la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las características del sujeto que*

percibe los conocimientos, necesidades y sus intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa". (23)

La percepción es un proceso complejo que depende de la información que el mundo da, esta información es aportada por los sentidos, como de la fisiología y las experiencias de quien percibe; estas afectan tanto al acto perceptivo mismo, por la alteración de los sistemas perceptivos, como a otros procesos superiores, como son las motivaciones y las expectativas. (24)

2.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Calidad de atención:** Es el conjunto de acciones que realiza el profesional de enfermería de manera integral hacia los pacientes a su cargo, las cuales cumplen con las expectativas de los pacientes.
- **Profesional de enfermería:** Es el profesional dedicado al cuidado de la salud del ser humano. Se dedica básicamente al diagnóstico y tratamiento de problemas de salud reales o potenciales.
- **Percepción:** Es la opinión y/o respuesta expresada por los pacientes acerca de la calidad de atención que le brinda el profesional de enfermería de los servicios de medicina interna durante el tiempo de hospitalización.
- **Pacientes:** Persona que requiere asistencia sanitaria y está sometida a cuidados profesionales para el mantenimiento o recuperación de su salud.

III. VARIABLES

3.1 VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN

Calidad de atención según percepción de los pacientes: Es el proceso para el logro del cuidado con un grado de excelencia siendo oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que se brinda al paciente y se determina mediante la percepción de los pacientes.

3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES (DEFINICIÓN OPERACIONAL)	INDICADORES	MEDICIÓN DE VARIABLES
CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES	La calidad de atención del profesional de enfermería es el proceso para el logro del cuidado con un grado de excelencia siendo oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que se brinda al paciente y se determina mediante la percepción de los pacientes.	Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ± Respeto ↓ Comunicación e información ↓ Educación ± Confianza y Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> Nominal Nominal Nominal Nominal
		Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ± Accesibilidad a la atención ± Eficiencia ± Continuidad 	<ul style="list-style-type: none"> Nominal Nominal Nominal
		Entorno	<ul style="list-style-type: none"> ± Privacidad ± Comodidad y confort. ± Condiciones físicas 	<ul style="list-style-type: none"> Nominal Nominal Nominal

IV. METODOLOGÍA

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Teniendo en cuenta el problema y los objetivos, el estudio corresponde a una investigación de enfoque cuantitativo, método descriptivo de corte transversal porque busca describir el fenómeno o hecho tal como se da en la realidad, es decir se obtienen información en relación a la calidad de atención según percepción de los pacientes de los servicios de medicina interna.

4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Fue no experimental ya que la variable no fue manipulada, las investigadoras no tuvieron control directo sobre dicha variable.



Donde:

- ❖ **M:** Percepción de los pacientes
- ❖ **O:** Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería.

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.3.1 Población (n)

La población estuvo conformada por 124 pacientes de los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2013.

4.3.2 Muestra

Estuvo constituida por 82 pacientes de los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2013.

Se obtuvo mediante el muestreo probabilístico- aleatorio simple.

La fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra fue la siguiente:

$$n = \frac{S^2}{\frac{\varepsilon^2}{Z^2} + \frac{S^2}{N}}$$

Donde

n = Tamaño de la muestra

$Z_{\alpha/2}^2$ = Margen de la confiabilidad o números de unidades de la desviación estándar en la distribución normal que producirá un nivel deseado de confianza (para una confianza de 95% o un $\alpha = 0.05$)

S = Desviación estándar de la población aproximada (0,4)

E = Error o diferencia máxima entre la medida muestral y la media de la población que se está dispuesto a aceptar con el nivel de confianza que se ha definido. (E= 5% = 0.05)

N = Población

Tenemos los siguientes datos:

$$Z = 1.96 \text{ (95\%)}$$

$$E = 0.05$$

$$S = 0.4$$

$$N = 124$$

$$n = \frac{(0,04)^2}{\frac{(0,05)^2}{(1,96)^2} + \frac{(0,4)^2}{124}} = \frac{0,16}{\frac{0,0025}{3,8416} + \frac{0,16}{124}}$$

$$n = 82$$

$$n = \frac{0,16}{0,0006508 + 0,0012903} = \frac{0,16}{0,0019411} \cong 82$$

Criterio de inclusión

- Pacientes igual o mayores de 18 años hospitalizados en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao -2013.
- Pacientes de ambos sexos que acepten participar en el estudio.
- Pacientes que se encuentren orientados y que se expresen por sí solos.

Criterio de exclusión

- Pacientes que no entiendan el idioma español.
- Pacientes que no se encuentren orientados.
- Pacientes que no desean participar en el estudio.

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1 Técnica

Entrevista: Nos permitió establecer una interacción entre el entrevistador y el entrevistado que fueron los pacientes de los servicios de medicina interna.

4.4.2 Instrumento

El instrumento utilizado fue un cuestionario diseñado con una estructura tipo escala Likert de acuerdo a los indicadores de la variable de estudio; estuvo constituido de las siguientes partes: Presentación, Instrucciones, Datos Generales, y contenido propiamente dicho, que fue aplicado por las bachilleres en enfermería responsables de la

investigación. Constó de 25 preguntas en total; 16 preguntas que abarcaron la dimensión interpersonal, 3 preguntas que abarcaron la dimensión técnica y 6 preguntas que abarcaron la dimensión entorno. El instrumento fue validado a través del juicio de 8 expertos mediante la Prueba Binomial.

Para la puntuación de cada una de las respuestas del instrumento se utilizó el sistema de categorización de dimensiones de variable de estudio:

Respuestas

Siempre : 3 puntos

A veces : 2 puntos

Nunca : 1 punto

4.5 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CALIDAD DE ATENCIÓN

- Mala: 25-50 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas.
- Regular: 51-63 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas.
- Buena: 64-75 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas.

CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL

- Mala: 16-32 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas en la dimensión interpersonal.
- Regular: 33-40 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas en la dimensión interpersonal.
- Buena: 41-48 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas en la dimensión interpersonal.

Calidad de atención en la dimensión interpersonal por indicadores.

➤ Respeto

- Mala: 4-8 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador respeto.
- Regular: 9-10 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador respeto.
- Buena: 11-12 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador respeto.

➤ Comunicación e información

- Mala: 5-10 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador comunicación e información.
- Regular: 11-13 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador comunicación e información.
- Buena: 14-15 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador comunicación e información.

➤ **Educación**

- Mala: 3-6 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador educación.
- Regular: 7-8 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador educación.
- Buena: 9 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador educación.

➤ **Confianza y empatía**

- Mala: 4-8 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador confianza y empatía.
- Regular: 9-10 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador confianza y empatía.
- Buena: 11-12 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador confianza y empatía.

CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN TÉCNICA

- Mala: 3-6 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas en la dimensión técnica.
- Regular: 7-8 punto obtenido de la sumatoria del total de preguntas en la dimensión técnica.
- Buena: 9 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas en la dimensión técnica.

Calidad de atención en la dimensión técnica por indicadores.

➤ Accesibilidad a la atención

- Mala: 1 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador Accesibilidad a la atención.
- Regular: 2 punto obtenido de la sumatoria del total de preguntas del indicador Accesibilidad a la atención.
- Buena: 3 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador Accesibilidad a la atención.

➤ Eficiencia

- Mala: 1 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador Eficiencia.
- Regular: 2 punto obtenido de la sumatoria del total de preguntas del indicador Eficiencia.
- Buena: 3 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador Eficiencia.

➤ Continuidad

- Mala: 1 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador continuidad.
- Regular: 2 punto obtenido de la sumatoria del total de preguntas del indicador continuidad.
- Buena: 3 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador continuidad.

CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN ENTORNO

- Mala: 6-12 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas en la dimensión entorno.
- Regular: 13-15 punto obtenido de la sumatoria del total de preguntas en la dimensión entorno.
- Buena: 16-18 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas en la dimensión entorno.

Calidad de atención en la dimensión entorno por indicadores.

➤ Privacidad

- Mala: 1 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador privacidad.
- Regular: 2 punto obtenido de la sumatoria del total de preguntas del indicador privacidad.
- Buena: 3 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador privacidad.

➤ Comodidad y confort

- Mala: 2-4 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador Comodidad y confort.
- Regular: 5-6 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador Comodidad y confort.
- Buena: 7-8 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador Comodidad y confort.

➤ **Condiciones físicas**

- Mala: 3-6 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador Condiciones físicas.
- Regular: 7-8 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador Condiciones físicas.
- Buena: 9 puntos obtenidos de la sumatoria del total de preguntas del indicador Condiciones físicas.

4.6 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis e interpretación de los datos se aplicó la ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA; luego de la recolección de datos estos fueron procesados en forma manual y sistemática a través del software del programa Excel.

Los resultados son presentados en gráficos y cuadros estadísticos para el análisis e interpretación considerando el marco teórico.

Tanto para la variable como para las dimensiones consideradas en el estudio, la puntuación para cada una de las respuestas fue clasificada mediante las siguientes categorías:

Puntaje máximo : 75 puntos.

Puntaje mínimo : 25 puntos

VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE

- Mala : 25 - 50
- Regular : 51 - 63
- Buena : 64 – 75

V. RESULTADOS

CUADRO N° 1

DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2013.

DATOS GENERALES		N°	%
EDAD	18-29	13	16
	30-59	39	48
	≥ 60	30	36
	TOTAL	82	100
SEXO	Femenino	33	40
	Masculino	49	60
	TOTAL	82	100
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Analfabeto	3	4
	Primaria	28	34
	Secundaria	34	42
	Superior	17	20
TIEMPO DE HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	82	100
	< 1 semana	18	22
	De 1 a 2 semanas	30	37
	Más de 2 semanas a 1 mes	21	26
	Mas de 1 mes	13	15
	TOTAL	82	100

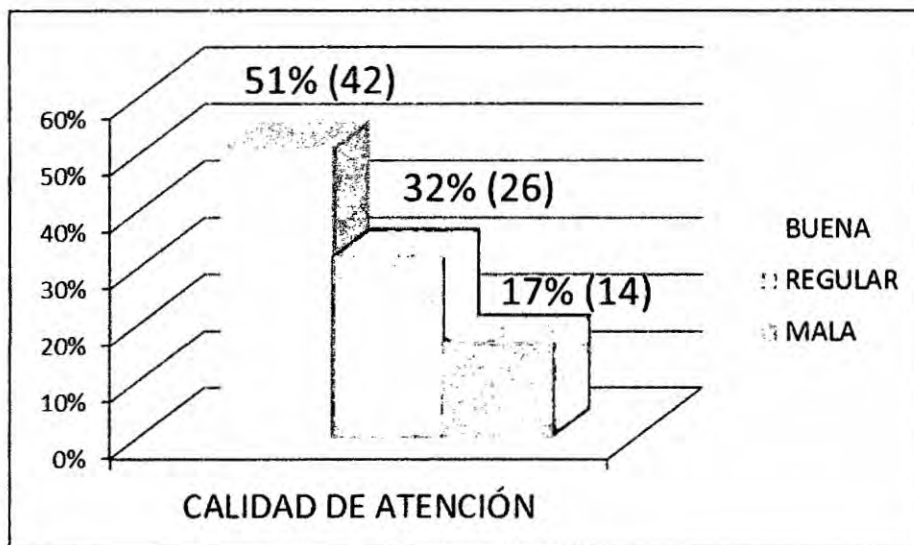
Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes de los servicios de medicina interna del HNDAC- 2013

El 48% (39) fueron de edades entre 30-59 años; predominando el sexo masculino con 60 % (49), en cuanto al grado de instrucción en su mayoría tienen estudios secundarios con un 42% (34), y por último en lo referente al tiempo de hospitalización la mayoría estuvo entre 1 a 2 semanas con un 37 % (30).

GRÁFICO N° 1

CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL

DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2013.

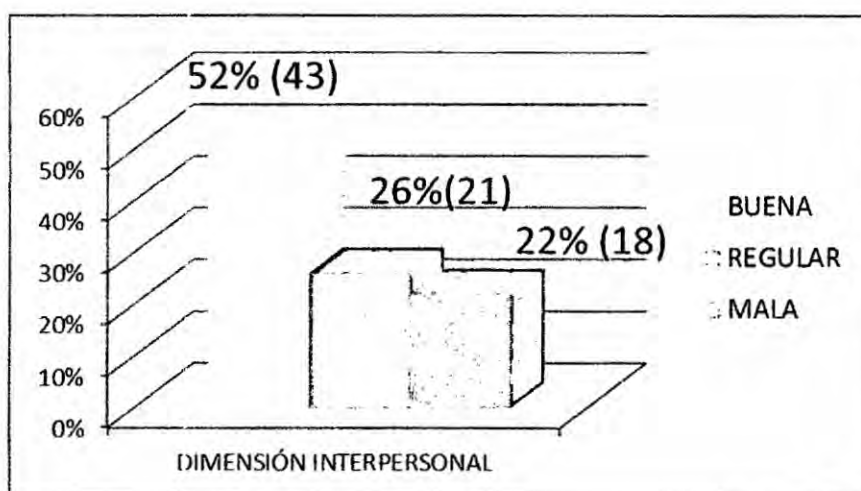


Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes de los servicios de medicina interna del HNDAC- 2013

El 51% (42) de pacientes percibió que la calidad de atención es buena, el 32%(26) es regular y el 17% (14) percibió que la calidad de atención es mala.

GRÁFICO N° 2

CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2013.

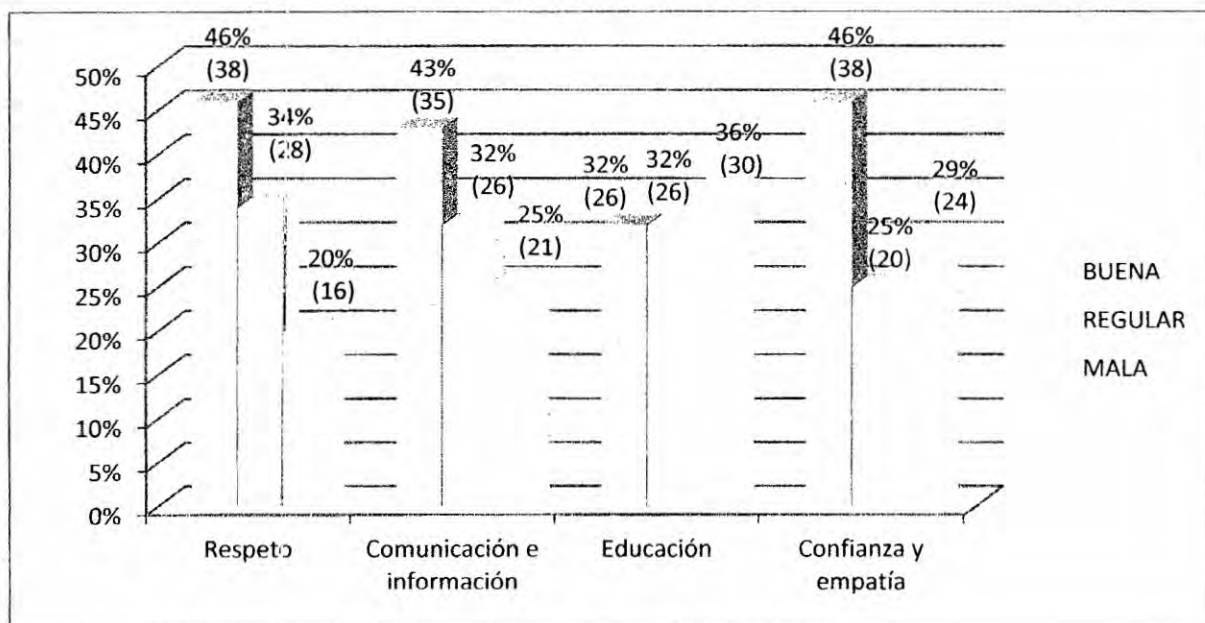


Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes de los servicios de medicina interna del HNDAC- 2013

El 52% (43) de los pacientes percibió una calidad de atención buena, mientras que el 26% (21) es regular y el 22% (18) percibió que la calidad de atención es mala.

GRAFICO N° 3

CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL POR INDICADORES, SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2013.

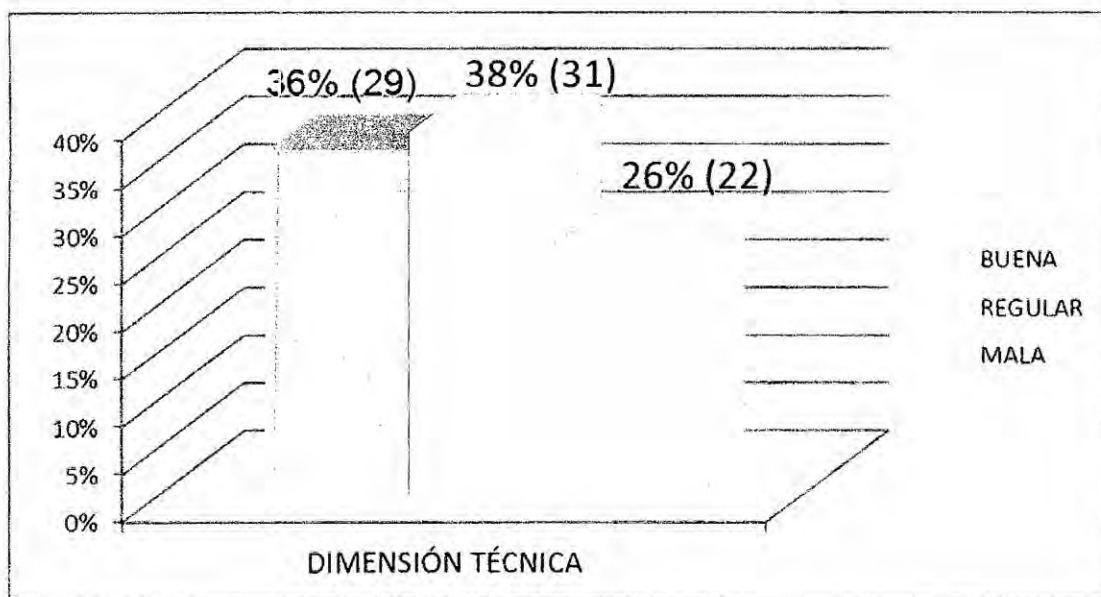


Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes de los servicios de medicina interna del HNDAC- 2013

En el indicador Respeto el 46% (38) de los pacientes percibió una calidad de atención buena; Comunicación e información, el 43% (35) percibió que es buena; Educación, el 36% (30) percibió que la calidad de atención es mala y por último en el indicador Confianza y Empatía, el 46% (38) percibió que es buena.

GRÁFICO N°4

CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN TÉCNICA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2013.

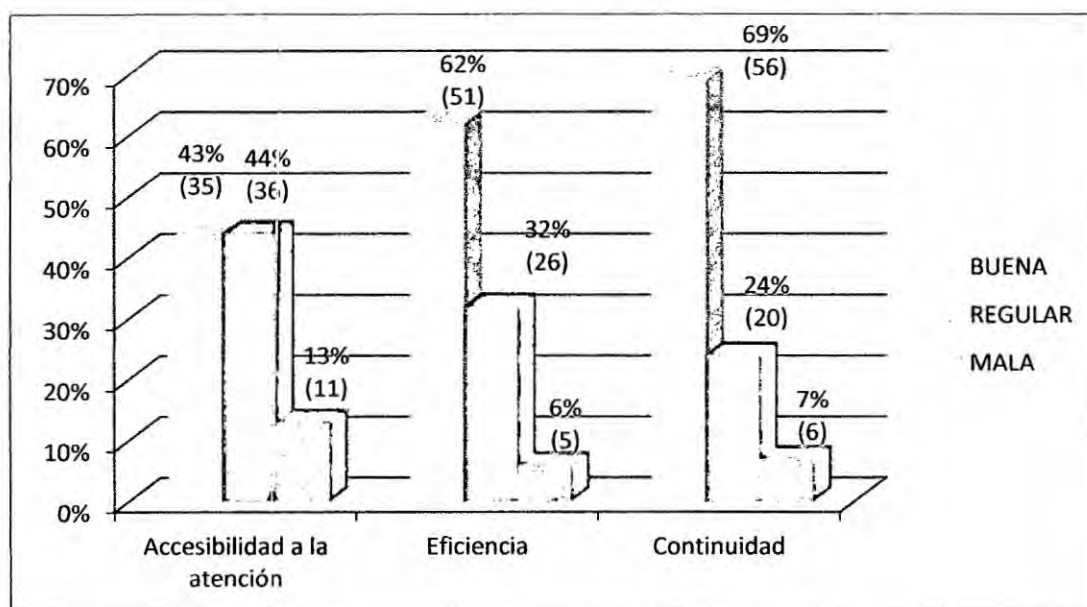


Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes de los servicios de medicina interna del HNDAC- 2013

El 38% (31) percibió que la calidad de atención es regular, el 36% (29) percibió que la calidad de atención es buena y el 26% (22) percibió que la calidad de atención fue mala.

GRAFICO N° 5

CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN TÉCNICA POR INDICADORES SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO – 2013.

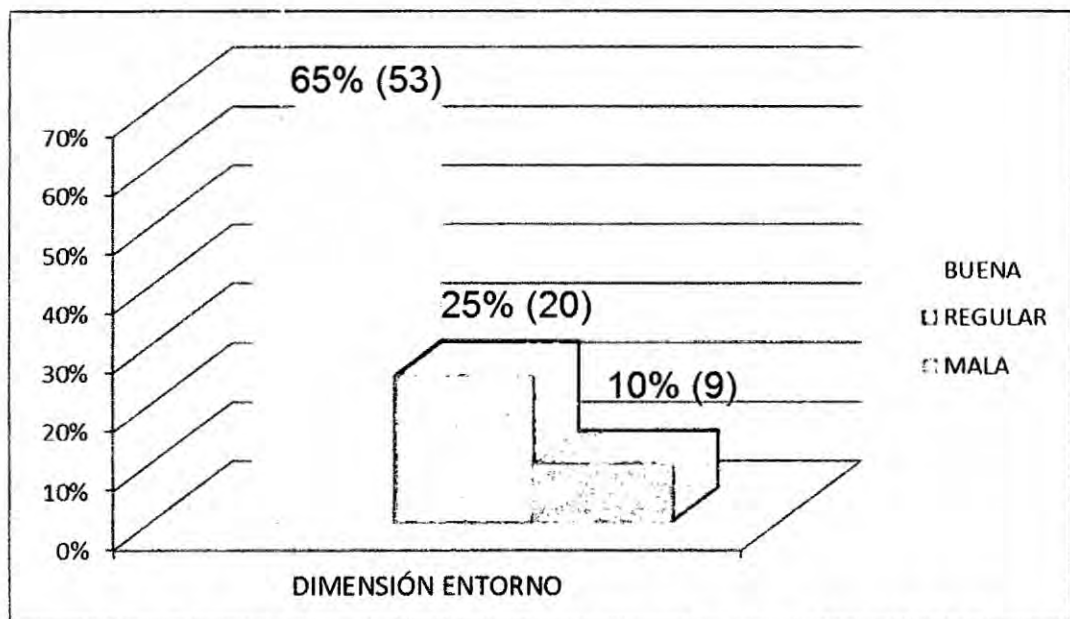


Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes de los servicios de medicina interna del HNDAC- 2013

En el indicador Accesibilidad a la atención el 44% (36) de los pacientes percibió una calidad de atención regular; Eficiencia, el 62% (51) percibió que es buena; y por último en el indicador Continuidad, el 69% (56) percibió que la calidad de atención es buena.

GRÁFICO N° 6

CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN ENTORNO SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2013.

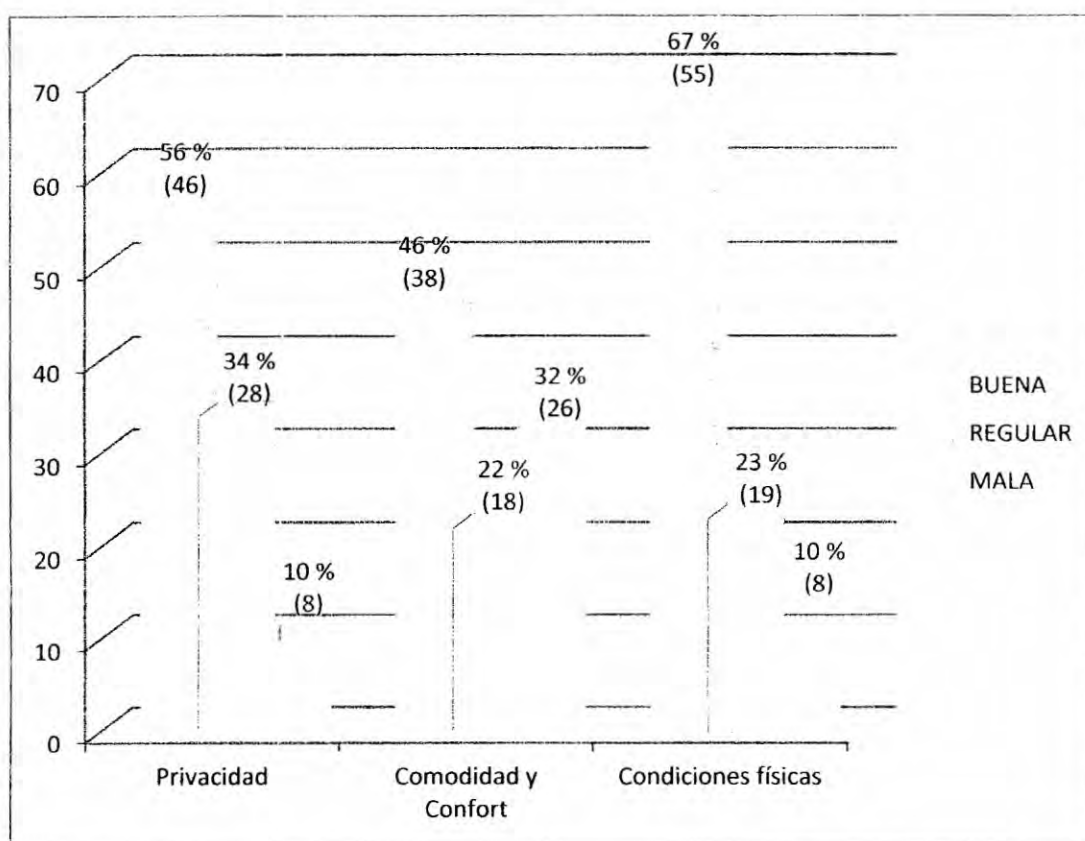


Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes de los servicios de medicina interna del HNDAC- 2013

El 65% (53) percibió una calidad de atención buena, el 25 % (20) percibió que es regular y el 10 % (9) percibió una calidad de atención mala.

GRAFICO N°7

CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN ENTORNO POR INDICADORES SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2013.



Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes de los servicios de medicina interna del HNDAC- 2013

En el indicador Privacidad el 56% (46) de los pacientes percibió una calidad de atención buena; Comodidad y Confort, el 46% (38) percibió que es buena; y por último en el indicador Condiciones físicas, el 67% (55) percibió que la calidad de atención es buena.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS

SIMILARES.

El presente estudio se realizó en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en los servicios de medicina interna, con la participación de los pacientes con el objetivo de determinar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería.

En relación a los datos generales de los pacientes que participaron, en su mayoría fueron de edades entre 30-59 años con un 48% (39); predominando el sexo masculino con 60% (49), en cuanto al grado de instrucción en su mayoría tienen estudios secundarios con un 42% (34), y por último en lo referente al tiempo de hospitalización la mayoría estuvo entre 1 a 2 semanas con un 37% (30).

En cuanto a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según percepción de los pacientes. El 51% (42) percibió una calidad de atención buena y el 32% (26) percibió una calidad de atención regular, a diferencia del estudio de AIQUIPA (2003), en su trabajo titulado "Calidad de atención de enfermería según opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinario del INEN", que obtuvo como resultados que el 92.5% (37) de pacientes encuestados señalaron que las enfermeras brindan una calidad de atención buena, mientras que un 7.5% (3) indicaron que la

calidad de atención en enfermería fue regular, es así que podemos decir que si bien es cierto nuestro resultado es bueno con un 51% no alcanza un nivel óptimo a diferencia de Aiquipa ya que sólo la mitad de la población percibe una buena calidad de atención esto debido a que probablemente la gran demanda de pacientes y a la vez el reducido número de profesionales de enfermería generan una sobrecarga de trabajo, lo que propicia que en ocasiones el personal no le proporcione la atención al paciente enfocada hacia su bienestar, manteniendo una adecuada interacción enfermera- paciente, mostrando eficiencia en los procedimientos realizados y preocupándose por brindar comodidad y confort.

Sobre la Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión interpersonal según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, se observó que el 52% (43) perciben una calidad de atención buena y el 26% (21) percibe una calidad de atención regular, a diferencia del estudio de AIQUIPA (2003), en su estudio titulado "Calidad de atención de enfermería según opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinario del INEN", que obtuvo en la dimensión interpersonal como resultados que el 95% (38) indica una calidad de atención buena y un porcentaje menor de 5% (2) refieren que es regular, es así que podemos decir que si bien es cierto

nuestro resultado es bueno con un 52% no alcanza un nivel óptimo a diferencia de Aiquipa ya que sólo la mitad de nuestra población percibe una buena calidad de atención, esto debido a que probablemente el profesional de enfermería no está cumpliendo ni cultivando el trato cordial, cálido y empático en la atención; como educadora no cumple con explicar a los pacientes sobre su estado de salud, ni mantiene una buena comunicación, no se preocupa por brindar una información clara, completa y oportuna, no muestra suficiente interés en las percepciones y necesidades del paciente.

A cerca de la **Percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión técnica en los servicios de medicina interna del HNDAC, callao – 2013**, se encontró que el 38% (31) percibió que la calidad de atención es regular y el 36% (29) percibió que es buena, al igual que en el estudio de GONZALES (2010) titulado “Calidad de atención del profesional de enfermería según percepción de los usuarios del Programa de Diabetes Mellitus del Hospital Nacional Dos de Mayo”, que obtuvo en el componente técnico como resultados que el 68% (66) percibe una calidad de atención regular, seguido del 20% (19) que percibe una calidad de atención buena, siendo nuestros resultados no muy satisfactorios, debido a que probablemente el profesional de enfermería no acude oportunamente al llamado del paciente cuando

requiere ser atendido, no demuestra suficiente desempeño y habilidad en la ejecución de procedimientos.

Finalmente respecto a la **Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno según percepción de los pacientes**, se obtuvo que el 65% (53) percibió una calidad de atención buena y el 25 % (20) percibió que es regular, a diferencia del estudio de GONZALES (2010) titulado "Calidad de atención del profesional de enfermería según percepción de los usuarios del Programa de Diabetes Mellitus del Hospital Nacional Dos de Mayo" (2010), que obtuvo como resultados en la dimensión confort (entorno) que el 91% (87) percibe una calidad de atención regular, siendo nuestros resultados positivos debido a que probablemente el profesional de enfermería se preocupa por la privacidad del paciente mientras les realizan los procedimientos respectivos; están pendientes de su comodidad y confort, se preocupan por que vistan prendas limpias de acorde a la estación y muestran interés en mantener un ambiente ventilado, iluminado, limpio y ordenado.

VII. CONCLUSIONES

1. La calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna, en términos generales es buena con un 51% (42).
2. La calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión interpersonal según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna, es buena con un 52% (43).
3. La calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnica según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna es regular con un 38% (31).
4. La calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna es buena con un 65% (53).

VIII. RECOMENDACIONES

- ❖ La Dirección del hospital previa coordinación con el departamento de enfermería deben implementar capacitaciones, actualizaciones permanentes, incentivos, y evaluaciones al profesional de enfermería en el Hospital Nacional Daniel A. Carrión.

- ❖ Reforzar la interrelación Enfermera – Paciente, para mejorarla calidad de atención en la dimensión interpersonal que brinda el profesional de enfermería según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel A. Carrión.

- ❖ Realizar seguimiento y supervisión del desempeño de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, para garantizar óptimos cuidados en el paciente en las dimensiones técnica y entorno.

- ❖ Continuar con estudios de investigación sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión que permitan obtener resultados para establecer un sistema evaluador de la calidad de servicios ofrecidos y accesibles a la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. CABRERA LOBOS, Karlita; CHACÓN, Karen; JIMÉNEZ BERNAL, Gabriela; LIMA MENDOZA, Sindy; SÁNCHEZ ARISTONDO, Yesica. Factores que influyen en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios que consultan en la unidad de salud de Juayúa de Sonsonate. Tesis licenciatura. Juayúa de Sonsonate: Universidad Autonoma de Santa Ana, Departamento de enfermería; 2011.
2. MINISTERIO DE SALUD. Política Nacional de Calidad en Salud. 2009. Dirección de Salud de las Personas/Dirección de Calidad en Salud.
3. CABRERA LOBOS, Karlita; CHACÓN, Karen; JIMÉNEZ BERNAL, Gabriela; LIMA MENDOZA, Sindy; SÁNCHEZ ARISTONDO, Yesica. Factores que influyen en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios que consultan en la unidad de salud de Juayúa de Sonsonate. Tesis licenciatura. Juayúa de Sonsonate: Universidad Autonoma de Santa Ana, Departamento de enfermería; 2011.
4. RONDÓN GARCÍA, Angélica María; SALAZAR FIGUERA, Dayana Rosa. Calidad de atención del profesional de Enfermería en el servicio de maternidad del Hospital universitario Ruiz y Páez ciudad Bolívar. Tesis licenciatura. Bolívar: Universidad de Oriente, Departamento de enfermería; 2010.
5. AIQUIPA MENDOZA, Ana Cecilia. Calidad de atención de enfermería según opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinario del INEN. Tesis licenciatura. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Departamento de enfermería; 2003.
6. GONZALES FUERTES, Brigiette Mary. Calidad de atención del profesional de enfermería según percepción de los usuarios del Programa de Diabetes Mellitus del Hospital Nacional Dos de Mayo. Tesis licenciatura. Lima: Universidad Nacional del Callao,

- Departamento de enfermería; 2010.
7. ESPINOZA CARRIÓN, Erika Evelyn. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de cirugía en el Hospital de Emergencias Grau. Tesis licenciatura. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Departamento de Enfermería; 2010.
 8. QUISPE NINANTAY, Angela Maria. Opinión que tiene los pacientes del servicio de medicina general sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis licenciatura. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Departamento de enfermería; 2005.
 9. ZAVALA LIZARASO, Gloria Isabel. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. Tesis licenciatura. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Departamento de Enfermería; 2009.
 - 10 ORTEGA ARICA, Susan Lisset. Opinión de los familiares sobre la calidad de la atención de enfermería al paciente psiquiátrico en los pabellones de pacientes agudos Hospital V. Larco Herrera. Tesis licenciatura. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Departamento de Enfermería; 2008.
 - 11 TEJADA CRUZ, Karla Flor de María. Factores socio demográficos y su relación con la dimensión de la Calidad de Atención del cuidado de Enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del hospital Hipólito Unanue. Tesis licenciatura. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Departamento de enfermería; 2012.
 - 12 RAMOS, Daniel Rojas. Sitio Web de Gestiopolis. [Sitio en internet].; .2003. Consulta: 12de Enero del 2013. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/teocalid>

ad.htm

13 Ramirez K. sitio Web de Blogger. [Sitio en internet]. 2012. Consulta: 13 de Enero del 2013. Disponible en:

<http://maestrosdelacalidadrc100312.blogspot.com/2012/09/maestros-de-la-calidad-philip-crosby-y.html>.

14 Ramirez K. sitio Web de Blogger. [Sitio en internet]. 2012. Consulta: 13 de Enero del 2013. Disponible en:

<http://maestrosdelacalidadrc100312.blogspot.com/2012/09/maestros-de-la-calidad-kaoru-ishikawa-y.html>.

15 GONZALES, Hector. Avedis Donabedian. Salud Pública de México. . 2000 Noviembre; 42(6).

16 Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. [Sitio en internet]. Consulta: 5 de febrero del 2013. Disponible en:

<http://buscon.rae.es/drae/srv/search?val=calidad>.

17 Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Proyecto de Salud y Nutrición Básica. Gestión de la Calidad Modulo II ed. Lima: Editorial del MINSA; 1999.

18 RONDÓN GARCÍA, Angélica María; SALAZAR FIGUERA, Dayana Rosa. Calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Maternidad del Hospital Universitario Ruiz y Páez Ciudad Bolívar. Tesis licenciatura. Venezuela: Universidad de Oriente; 2010.

19 COLEGIO DE ENFERMEROS DEL PERÚ. 2011;(N° 001).

20 Bascuñán, M. L. y Titelmann, S. Rol del autocuidado del profesional. [Sitio en internet].; 2005. Consulta: 5 de febrero del 2013. Disponible en: http://www.colegiodeenfermeras.cl/pdf/rol_autocuidado.pdf.

- 21 CAMPOS HUICHAN, Alejandro. [Sitio en internet]. Consulta: 6 de febrero del 2013. Disponible en:
http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero8y9-06/enfoque/a_relaciones.asp.
- 22 Diccionario de las ciencias de la educación. 2nd ed. Madrid: Santillana; . 2003.
- 23 R. H Day. "Psicología de la Percepción Humana" D.F. México: Editorial . Limusa Wiley; 1994.
- 24 CHAMBILLA GONZÁLES, Lourdes. Percepción de las madres sobre la . calidad de atención de enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo en niños menores de un año del Centro de Salud La Molina. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GENERAL	GENERAL	CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES
¿Cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2013?	Determinar la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao- 2013.	Definición: La calidad de atención del profesional de enfermería es el proceso para el logro del cuidado con un grado de excelencia siendo oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que se brinda al paciente y se determina mediante la percepción de los pacientes.
	ESPECIFICO	
	1. Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión interpersonal según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2013.	<p>Interpersonal</p> <ul style="list-style-type: none"> + Respeto + Comunicación e información + Educación + Confianza y Empatía + Accesibilidad a la atención + Eficiencia + Continuidad <p>técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> + Privacidad + Comodidad y confort. + Condiciones físicas <p>entorno</p>
	2. Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión técnica según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2013.	

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

El presente trabajo de investigación será de tipo DESCRIPTIVO.

3.1.1 Diseño metodológico:

No experimental de corte transversal

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA:

3.2.1 **Población:** Conformada por 124 pacientes

3.2.2 Muestra:

Tipo de muestreo:

- Probabilístico. De tipo: aleatorio simple

$$n = \frac{S^2}{Z^2 \cdot \frac{E^2}{N}}$$

DONDE:

n = Tamaño de la muestra

$Z^2_{\alpha/2}$ = Margen de la confiabilidad o números de unidades de la desviación estándar en la distribución normal que producirá un nivel deseado de confianza (para una confianza de 95% o un $\alpha = 0.05$)

S = Desviación estándar de la población aproximada (0,4)

E= Error o diferencia máxima entre la medida muestral y la media de la población que se está dispuesto a aceptar con el nivel de confianza que se ha definido. (E= 5% = 0.05)

Aldes Carrón, Callao - 2013.

3. Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión entorno según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Aldes Carrón, Callao - 2013.

N = Población (124).

$$n = \frac{(0,04)^2}{\frac{(0,05)^2}{124} + \frac{(0,4)^2}{124}} = \frac{0,16}{\frac{0,0025}{124} + \frac{0,16}{124}}$$

$$n = \frac{0,16}{0,0006508 + 0,0012903} = \frac{0,16}{0,0019411} \approx 82$$

n = 82

3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO:

3.3.1 Técnica:

- o Entrevista

3.3.2. Instrumento:

Constituido por un **CUESTIONARIO** dirigido a los pacientes.

3.4. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

■ AUTORIZACIÓN:

La autorización fue dada por la Oficina de Capacitación y Docencia del Hospital Daniel A. Carrón. La cual fue solicitada mediante un documento dirigido al director de dicha institución.

- **TIEMPO:** El presente estudio de investigación se realizó en octubre - noviembre 2013.

3.5. PLAN DE ANÁLISIS:

Para el análisis e interpretación de datos se aplicó:

- Estadística Descriptiva.

ANEXO 2

GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE LOS JUECES SEGÚN LA PRUEBA BINOMIAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625
5	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625
6	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625
7	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625
8	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625
9	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625
10	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625
11	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625

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

Se ha considerado:

0= Si la respuesta es Negativa

1= Si la respuesta es Positiva

ANEXO 3

CUESTIONARIO

“Calidad de Atención que brinda el profesional de Enfermería según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2013”

I) **PRESENTACIÓN:** Estimado Sr(a), somos bachilleres de Enfermería de la Universidad Nacional del Callao, en esta oportunidad estamos realizando un estudio de investigación en coordinación con el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, cuyo objetivo es evaluar la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en esta institución. Para lo cual, le pedimos que sus respuestas sean las más sinceras posibles ya que es de carácter anónimo. Agradecemos anticipadamente su gentil colaboración y participación.

II.- INSTRUCCIONES

A continuación le presentamos una serie de ITEMS referidas a la atención que recibe por parte del profesional de Enfermería (vestimenta: chaqueta y falda y/o pantalón turquesa), las cuales tienen cuatro posibles respuestas que usted responderá con una (X) lo que crea correcto sobre la base de las siguientes alternativas.

III.- DATOS GENERALES

1. Edad:

- a) 18- 29 ()
- b) 30-59 ()
- c) 60 a más ()

2. Sexo:

- a) Femenino ()
- b) Masculino ()

3. ¿Cuál es su grado de instrucción?

- a) Analfabeto ()
- b) Primaria ()
- c) Secundaria ()
- d) Superior ()

4. ¿Cuál es el tiempo de su hospitalización?

- a) Menor a 1 semana ()
- b) De 1 semana a 2 semanas ()
- c) Más de 2 semanas a 1 mes ()
- d) Más de 1 mes ()

IV.-CALIDAD DE ATENCIÓN

El Profesional de Enfermería:

Nº	ITEMS	Siempre	A veces	Nunca
A. INTERPERSONAL				
1.	Se presenta por su nombre al momento de atenderle.			
2.	Le saluda y le atiende por su nombre.			
3.	Trata cordialmente a sus familiares cuando le visitan.			
4.	Respeto sus costumbres y creencias.			
5.	Le comunica y explica sobre los procedimientos que se le va a realizar.			
6.	Al dirigirse a usted emplea palabras claras y sencillas.			
7.	Cuando ingresó al servicio para hospitalizarse, le brindó orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias.			
8.	Le brinda información necesaria frente a sus dudas.			
9.	Informa a sus familiares sobre su estado de salud.			
10.	Educa a sus familiares sobre su cuidado.			
11.	Durante la administración de su tratamiento le explica en forma clara los beneficios del medicamento en su organismo			
12.	Le hace participar en el cuidado de sí mismo.			
13.	Le atiende con amabilidad y simpatía.			
14.	Permite que usted exprese sus preocupaciones y temores.			
15.	Siente que le comprende al expresar sus problemas y necesidades.			
16.	Demuestra interés al atenderle.			
B. TÉCNICA				
17.	Acude oportunamente a su llamado cuando le necesita.			
18.	Demuestra desempeño y habilidad en la ejecución de procedimientos.			
19.	Cumple la continuidad de los cuidados turno por turno.			
C. ENTORNO				
20.	Mantiene su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.			
21.	Muestra preocupación por su comodidad y confort.			
22.	Está pendiente que vista prendas limpias de acorde a la estación.			
23.	Muestra interés en mantener el ambiente con buena ventilación.			
24.	Muestra interés en mantener buena iluminación			
25.	Muestra interés en mantener limpio y ordenado su unidad.			

ANEXO 4

LIBRO DE CÓDIGOS

NOMBRE DE LA VARIABLE	CÓDIGO	PUNTAJE	NOMBRE DE LA VARIABLE COMPUTO
DATOS GENERALES			
Edad	1 = 18-29 2 = 30-59 3 = mayor o igual a 60		EDAD
Sexo	1 = femenino 2 = masculino		SEXO
Grado de Instrucción	1 = Analfabeto 2 = Primaria 3 = Secundaria 4 = Superior		INSTRUCCION
DIMENSIÓN INTERPERSONAL			
Se presenta por su nombre al momento de atenderle.	1 = Siempre 2 = A veces 3 = Nunca	1 2 3	PRESENTACION
Le saluda y le atiende por su nombre.	1 = Siempre 2 = A veces 3 = Nunca	1 2 3	SALUDO
Trata cordialmente a sus familiares cuando le visitan.	1 = Siempre 2 = A veces 3 = Nunca	1 2 3	TRATCORFA
Respeto sus costumbres y creencias.	1 = Siempre 2 = A veces 3 = Nunca	1 2 3	RECOSTUM

Le comunica y explica sobre los procedimientos que se le va a realizar.	1 = Siempre 2 = A veces 3= Nunca	1 2 3	COEXPRO
Al dirigirse a usted emplea palabras claras y sencillas.	1 = Siempre 2 = A veces 3= Nunca	1 2 3	PALABRAS
Cuando ingresó al servicio para hospitalizarse, le brindó orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias.	1 = Siempre 2 = A veces 3= Nunca	1 2 3	ORIENTACION
Le brinda información necesaria frente a sus dudas.	1 = Siempre 2 = A veces 3= Nunca	1 2 3	INFORMACION
Informa a sus familiares sobre su estado de salud.	1 = Siempre 2 = A veces 3= Nunca	1 2 3	INFORFAM
Educa a sus familiares sobre su cuidado.	1 = Siempre 2 = A veces 3= Nunca	1 2 3	EDUCAFAM
Durante la administración de su tratamiento le explica en forma clara los beneficios del medicamento en su organismo	1 = Siempre 2 = A veces 3= Nunca	1 2 3	ADMIMEDICA
Le hace participar en el cuidado de sí mismo.	1 = Siempre 2 = A veces 3= Nunca	1 2 3	AUTOUCUIDADO
Le atiende con amabilidad y simpatía.	1 = Siempre 2 = A veces 3= Nunca	1 2 3	AMABILIDAD
Permite que usted exprese sus preocupaciones y temores.	1 = Siempre 2 = A veces 3= Nunca	1 2 3	PREOCUPACION
Siente que le comprende al expresar sus problemas y necesidades.	1 = Siempre 2 = A veces 3= Nunca	1 2 3	COMPREN

Demuestra interés al atenderle.	1 = Siempre 2 = A veces 3 = Nunca	1 2 3	INTERES
DIMENSIÓN TÉCNICA			
Acude oportunamente a su llamado cuando le necesita.	1 = Siempre 2 = A veces 3 = Nunca	1 2 3	ACCESIBILIDAD
Demuestra desempeño y habilidad en la ejecución de procedimientos.	1 = Siempre 2 = A veces 3 = Nunca	1 2 3	EFICIENCIA
Cumple la continuidad de los cuidados turno por turno.	1 = Siempre 2 = A veces 3 = Nunca	1 2 3	CONTINUIDAD
DIMENSIÓN ENTORNO			
Mantiene su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.	1 = Siempre 2 = A veces 3 = Nunca	1 2 3	PRIVACIDAD
Muestra preocupación por su comodidad y confort.	1 = Siempre 2 = A veces 3 = Nunca	1 2 3	COMODIDAD
Está pendiente que vista prendas limpias de acorde a la estación.	1 = Siempre 2 = A veces 3 = Nunca	1 2 3	VESTIMENTA
Muestra interés en mantener el ambiente con buena ventilación.	1 = Siempre 2 = A veces 3 = Nunca	1 2 3	VENTILACION
Muestra interés en mantener buena iluminación	1 = Siempre 2 = A veces 3 = Nunca	1 2 3	ILUMINACION
Muestra interés en mantener limpio y ordenado su unidad.	1 = Siempre 2 = A veces 3 = Nunca	1 2 3	LIMPIEZA

ANEXO 5

MATRIZ DE CODIFICACIÓN DE DATOS

N°	EDAD	SEXO	INSTRUCCION	HOSPITALI
1.	3	1	3	1
2.	3	1	3	2
3.	3	1	3	2
4.	3	1	2	1
5.	3	1	4	3
6.	3	1	3	2
7.	3	1	4	2
8.	3	1	3	4
9.	3	1	4	1
10.	3	1	2	4
11.	3	1	3	3
12.	3	1	2	1
13.	3	1	4	1
14.	3	1	4	2
15.	3	1	2	1
16.	3	1	2	1
17.	3	1	2	1
18.	3	1	2	4
19.	2	2	3	2
20.	2	2	4	3
21.	2	2	3	3
22.	2	2	2	3
23.	3	1	3	3
24.	2	1	3	4
25.	3	1	2	4
26.	2	1	2	1
27.	3	2	2	3
28.	2	2	2	1
29.	3	2	2	1
30.	2	2	4	1
31.	1	2	3	3
32.	3	2	2	2
33.	2	2	4	4
34.	2	2	2	2
35.	2	2	1	4
36.	3	2	2	2
37.	2	2	2	2
38.	3	2	2	3
39.	2	2	3	1
40.	3	2	2	1
41.	2	2	3	3

42.	3	2	2	4
43.	2	2	3	3
44.	2	2	4	3
45.	2	2	3	2
46.	2	2	3	3
47.	3	2	2	1
48.	1	2	3	1
49.	3	2	3	4
50.	3	1	1	3
51.	1	2	3	2
52.	3	2	2	2
53.	2	2	4	2
54.	3	2	2	2
55.	3	2	2	2
56.	3	1	1	2
57.	3	2	2	2
58.	3	1	3	2
59.	2	1	3	3
60.	3	1	2	3
61.	3	1	2	3
62.	3	2	3	3
63.	1	2	3	2
64.	3	2	3	2
65.	1	2	4	3
66.	1	2	3	2
67.	2	2	3	4
68.	2	2	3	3
69.	2	2	3	2
70.	2	2	4	4
71.	1	2	4	2
72.	1	2	3	2
73.	3	2	3	2
74.	2	2	3	2
75.	3	2	3	4
76.	3	1	4	4
77.	2	1	4	2
78.	1	1	4	1
79.	2	2	2	2
80.	3	1	3	3
81.	1	2	4	1
82.	2	1	3	2

I°	PRESENTACION	SALUDO	TRATCORFA	RECOSTUM	COEXPRO	PALABRAS	ORIENTACION	INFORMACION	INFORFAM	EDUCAFAM	ADMIMEDICA	AUTOOCUIDADO	AMABILIDAD	PREOCCUPACION	COMPREN	INTERES
1		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2		1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4		1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
5		2	2	2	2	2	2	2	1	0	0	0	2	1	1	2
6		2	1	2	1	2	1	1	1	1	0	2	2	1	1	1
7		2	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
8		2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
9		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10		2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	1	2	2	1	2
11		2	2	2	2	2	0	2	0	0	0	0	2	1	1	2
12		2	1	0	2	2	0	0	1	0	1	2	2	0	0	0
13		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14		2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	0	0	2
15		0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16		2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2
17		2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1

N°	ACCESIBILIDAD	EFICIENCIA	CONTINUIDAD
1.	2	2	2
2.	2	2	2
3.	2	2	2
4.	1	1	2
5.	2	2	2
6.	1	1	1
7.	0	1	0
8.	2	2	2
9.	1	2	2
10.	1	1	1
11.	2	2	2
12.	2	2	2
13.	1	1	1
14.	0	2	2
15.	2	2	2
16.	1	2	2
17.	2	2	2
18.	2	2	2
19.	1	2	2
20.	1	2	2
21.	0	2	2
22.	2	0	2
23.	2	2	2
24.	2	2	2
25.	0	0	0
26.	1	2	2
27.	1	1	1
28.	1	2	2
29.	1	1	1
30.	2	2	2
31.	2	2	2
32.	1	2	2
33.	1	2	1
34.	1	2	2
35.	2	2	1
36.	1	1	1
37.	2	2	2
38.	1	1	1
39.	0	1	1
40.	1	1	1
41.	2	2	2
42.	2	2	1

43.	1	2	2
44.	0	2	2
45.	2	2	2
46.	2	2	2
47.	2	2	1
48.	0	1	0
49.	1	1	1
50.	2	1	1
51.	2	2	2
52.	0	0	0
53.	1	1	2
54.	2	2	2
55.	2	2	2
56.	0	0	2
57.	1	1	0
58.	2	2	2
59.	2	2	2
60.	1	1	1
61.	0	1	2
62.	1	1	2
63.	1	1	1
64.	1	2	2
65.	1	2	2
66.	2	2	2
67.	2	2	2
68.	1	1	1
69.	2	1	2
70.	1	1	1
71.	2	2	2
72.	1	1	1
73.	2	2	2
74.	2	2	2
75.	2	2	2
76.	1	1	2
77.	0	0	0
78.	1	2	2
79.	1	1	2
80.	1	2	2
81.	1	2	2
82.	1	2	2

N°	PRIVACIDAD	COMODIDAD	VESTIMENTA	VENTILACION	ILUMINACION	LIMPIEZA
1.	2	2	2	2	2	2
2.	1	2	2	2	2	2
3.	2	2	2	2	2	2
4.	1	2	2	2	2	2
5.	2	2	2	2	2	1
6.	1	0	2	2	2	2
7.	2	1	1	1	1	1
8.	2	1	2	2	2	2
9.	2	2	2	2	2	2
10.	1	1	1	1	1	1
11.	2	2	1	2	2	2
12.	1	1	1	2	2	2
13.	2	1	0	2	2	2
14.	2	0	2	2	2	2
15.	1	1	2	2	2	2
16.	2	1	2	2	2	2
17.	2	2	2	2	2	2
18.	2	2	2	2	2	2
19.	2	2	2	2	2	2
20.	2	2	2	2	2	2
21.	1	2	2	2	2	2
22.	0	0	0	1	0	2
23.	2	2	2	2	2	2
24.	1	2	2	2	2	2
25.	0	0	0	2	2	2
26.	1	2	2	2	2	2
27.	1	2	2	2	2	2

28.	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29.	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
30.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31.	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1
32.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33.	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
34.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35.	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1
36.	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
37.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39.	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
40.	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
41.	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44.	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
45.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
47.	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
48.	0	1	1	2	2	2	1	2	2	1
49.	1	0	0	1	1	2	2	2	2	2
50.	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
51.	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
52.	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0
53.	1	1	1	0	2	2	2	1	2	2
54.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

56.	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2
57.	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
58.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
59.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
60.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
61.	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
62.	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1
63.	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2
64.	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2
65.	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
66.	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
67.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
68.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69.	2	1	1	0	0	0	0	0	2	2	1	1
70.	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1
71.	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
72.	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	2	2
73.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
74.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
76.	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
77.	2	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0
78.	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
79.	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2
80.	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
81.	1	1	1	0	2	2	2	2	2	2	0	0
82.	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2