

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ENFERMERIA



**Percepción del paciente acerca de la calidad de atención de
enfermería. Hospital de Barranca 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Autora:

Mejía Huayna, Carmen luz

Asesora:

Toledo Lucho, Rocío

Huacho – Perú

2020

Palabras claves:

Español

Tema :	Percepción, Calidad
Especialidad	Enfermería

English

Topyc :	Perception, Quality
Specialty	Nursing

Líneas de investigación:

Área: ciencias médicas de la salud

Sub área: ciencias de la salud

Disciplina: enfermería

Línea de investigación: Desarrollo del cuidado enfermero.

Percepción del paciente acerca de la calidad de atención de enfermería. Hospital de
Barranca 2019.

Perception of the patient about the quality of nursing care. Barranca Hospital 2019

DEDICATORIA

A mi madre, forjadora de mi educación, mi mayor inspiración, ella hizo que eligiera esta carrera reflejándome un amor sincero con todos los seres humanos, por su nobleza, espíritu altruista y el compromiso de servir a la humanidad de esta forma me encaminó a esta noble profesión.

A mis hermanos que han cuidado de mí, han guiado cada paso que he dado, gracias por apoyarme en mi carrera universitaria, me han dado esa oportunidad que por circunstancia de la vida ustedes no tuvieron y han hecho que nunca me falte aliento para llegar a la meta.

A mi esposo quien llegó a mi vida para contribuir y embarcarse en el mismo sueño, tu compañía ha sido fundamental para el logro de mis metas profesionales.

DERECHOS DE AUTORIA

Se reserva esta propiedad intelectual y la información de los derechos de los autores en el **DECRETO LEGISLATIVO 822** de la República del Perú. El presente informe no puede ser reproducido ya sea para venta o publicaciones comerciales, solo puede ser usado total o parcialmente por la Universidad San Pedro para fines didácticos. Cualquier uso para fines diferentes debe tener antes la autorización del autor.

La Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad San Pedro ha tomado las preocupaciones razonables para verificar la información contenida en esta publicación.

La autora

RESUMEN

La presente investigación se realizó, con el **Objetivo:** Describir la Percepción del Paciente acerca de la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Barranca, 2019. **Material y Métodos:** El método de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y corte transversal. El lugar de estudio fue Hospital de Barranca. La técnica que se utilizó fue la Entrevista, y el instrumento, un Cuestionario con respuesta de tipo escala Likert modificada elaborado por J, Silva Fhon. (2015). **Resultados:** se observa que la mayoría de la población encuestada, está entre las edades de 19 a 39 años; y son de sexo femenino con el grado de instrucción de nivel secundario. Respecto a la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico, se encontró que el 89,5% indicaron que la calidad es favorable, asimismo, el 10.5% mencionaron que es medianamente favorable. En la dimensión interpersonal es favorable al 100% y en la dimensión confort es favorable con un 78.9 % mientras que 15.8% consideran medianamente favorable y solo el 5.3% consideran desfavorable **Conclusiones:** la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia es favorable, 91.2% y medianamente favorable 8.8%. Estos resultados se obtuvieron del programa estadístico SPSS V.S. 23 y con la ayuda del Microsoft Excel se realizó la base de datos.

ABSTRACT

This research was carried out with the Objective: Describe the Patient's Perception about the quality of nursing care in the emergency service of the Barranca hospital, 2019. Material and Methods: The research method with a quantitative approach, descriptive type and cross section. The place of study was Hospital de Barranca. The technique used was the Interview, and the instrument, a Questionnaire with a modified Likert scale type response, elaborated by J, Silva Fhon. (2015). Results: it is observed that the majority of the surveyed population is between the ages of 19 to 39 years; and they are female with secondary level education. Regarding the quality of nursing care in the technical dimension, it was found that 89.5% indicated that the quality is favorable, likewise, 10.5% mentioned that it is moderately favorable. In the interpersonal dimension it is favorable to 100% and in the comfort dimension it is favorable with 78.9% while 15.8% consider it moderately favorable and only 5.3% consider it unfavorable Conclusions: the quality of nursing care in the emergency service is favorable, 91.2% and moderately favorable 8.8%. These results were obtained from the statistical program SPSS V.S. 23 and with the help of Microsoft Excel the database was created.

INDICE

Caratula	i
Palabra clave	ii
Título de la investigación	iii
Dedicatoria.....	iv
Derecho de autoría	v
Resumen	vi
Abstrac.....	vii
Índice de contenido	viii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Introducción	1
Metodología de la investigación	15
Resultados.....	19
Análisis y discusión.....	25
Conclusiones	29
Recomendaciones.....	30
Referencias bibliográficas	31
Anexos y apéndice	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital de Barranca, según su edad, género y grado de instrucción. Noviembre, 2019....	18
Tabla 2: Análisis de los pacientes del servicio de emergencia, según percepción acerca de la calidad de atención que brinda Enfermería. Hospital de Barranca 2019.	20
Tabla 3: Análisis de los pacientes del servicio de emergencia, según percepción acerca de la calidad de atención que brinda Enfermería en la dimensión técnico. Hospital de Barranca 2019.....	21
Tabla 4: Análisis de los pacientes del servicio de emergencia, según percepción acerca de la calidad de atención que brinda Enfermería en la dimensión interpersonal. Hospital de Barranca 2019.....	22
Tabla 5: Análisis de los pacientes del servicio de emergencia, según percepción acerca de la calidad de atención que brinda Enfermería en la dimensión Confort. Hospital de Barranca 2019.....	23

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Distribución de los pacientes del servicio de emergencia del hospital de Barranca según su edad. Noviembre, 2019	19
<i>Figura 2.</i> Distribución de los pacientes del servicio de emergencia del hospital de Barranca, según su género. Noviembre, 2019	20
<i>Figura 3.</i> Distribución de los pacientes del servicio de emergencia del hospital de Barranca, según grado de instrucción, noviembre, 2019.....	21
<i>Figura 4.</i> Distribución de los pacientes del servicio de emergencia, según percepción acerca de la calidad de atención de enfermería. Hospital de Barranca 2019....	22
<i>Figura 5.</i> Distribución de los pacientes del servicio de emergencia, según percepción acerca de la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica. Hospital de Barranca 2019	23
<i>Figura 6.</i> Distribución de los pacientes del servicio de emergencia acerca de la calidad de atención de enfermería en la dimensión interpersonal. Hospital de Barranca 20	19 24
<i>Figura 7.</i> Distribución de los pacientes del servicio de emergencia, según percepción acerca de la calidad de atención de enfermería en la dimensión confort. Hospital de Barranca.....	25

INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Pérez, Orlandoni, Ramoni y Valbuena (2018), en su estudio denominado Percepción de la Calidad en la prestación de los servicios de salud un enfoque seis sigmas, realizado en una muestra de 220 usuarios. Los autores usaron el instrumento de SERVQUAL para medir la variable, para lo cual precisan que en cuanto a las dimensiones de la variable que fueron: seguridad, empatía y elementos tangibles, la dimensión seguridad se vio confundida con la dimensión de empatía. Ellos concluyen que el 50% obtuvieron percepciones bajas sobre la calidad de los servicios recibidos.

Yépez, Ricaurte y Jurado (2018), estudiaron acerca de la Calidad percibida de la atención en salud en una red pública, Colombia, en una muestra 28 usuarios, los autores abordaron los criterios: empático, fiable, responsable, capacidad resolutive y tangible. En las dimensiones se reconocieron como restrictivos en la calidad; problemas al ingreso por ámbitos administrativos, dificultades en el tiempo de espera y la necesidad de realizar mejoramientos en la infraestructura. Llegaron a la conclusión que la calidad de los servicios sanitarios, debe distinguir a los pacientes como el centro de la atención, con metas hacia la integralidad, persistencia, eficiencia, y la igualdad de los servicios, además el buen trato es un aspecto que influye de forma efectiva en la percepción del usuario

Ramos, Coca, y Abeldaño (2017), plantearon una investigación sobre la Percepción del paciente en los profesionales de la salud del Hospital Privado de Córdoba, para lo cual aplicaron el instrumento de Hospital Survey on Patient Safety Culture. El estudio estadístico fue descriptivo, con medidas de frecuencia para las variables categóricas donde se logró identificar que la percepción de que no hay suficiente personal cuando la carga de laboral es

enorme entorpece para que se ofrezca atención de una condición recomendable a los pacientes del hospital.

Canchari (2017), realizó un estudio con el propósito de determinar la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario hospital Carlos Lanfranco la Hoz Puente Piedra Perú. El método de investigación fue cuantitativo, de tipo descriptivo; trabajo con una muestra de 50 usuarios, el autor argumenta que el 80% de los sujetos del estudio estiman que la calidad del cuidado de la enfermera es regular, mientras tanto el 20 % consideran que es mala. Por consiguiente aconseja al personal de salud a seguir optimizando la calidad de cuidado en el servicio de emergencia.

Cutipa (2016), analizó la Percepción del paciente sobre la Calidad de Atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia Adultos. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2016, su estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, de método descriptivo, ejecutando en una muestra de 65 usuarios, en su investigación determinó que el 65% de los usuarios perciben la calidad de atención de enfermería como medianamente favorable mientras que el 11% percibe favorable y un 18% percibe desfavorable, su tesis reporta que un porcentaje bajo de enfermeras no facilitan información precisa, concreta y breve a los familiares.

Santana (2016), realizó un trabajo de investigación sobre la Calidad de atención de enfermería que percibe el familiar del usuario de emergencia. Hospital Daniel Alcides Carrión, en una población de 85 usuarios muestreada de forma aleatoria simple, enfatizando que los familiares de los usuarios del servicio de emergencias perciben la calidad de atención en un 90.6% como medianamente favorable y el 9.4% como favorable. En tanto, el estudio concluye en cuanto a calidad de atención de enfermería que percibe el

familiar del usuario en el servicio de emergencias, es medianamente favorable y un mínimo porcentaje usuarios percibe como favorable.

Martínez (2016), planteó un estudio de tipo analítico sobre la evaluación de la calidad de atención de enfermería en la Clínica Internacional Trinidad, trabajó con 108 pacientes y 4 enfermeras asistenciales en la etapa de estudio, efectuó la observación directa de la admisión y exploración de registros clínicos, en sus resultados obtiene que de los ocho criterios evaluados, seis fueron considerados y dos estuvieron por debajo de los estándares determinados, información suficiente en la recogida de datos se cumplió al 62,96 %, la entrevista y examen físico al 70,37 %. Se concluye que es aceptable la calidad de la atención de enfermería en la Clínica Internacional de Trinidad.

Tomayquispe (2015), llevó a cabo una investigación titulada Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en el servicio emergencia clínica Maison de Santé del Sur diciembre 2015, un estudio de tipo cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal aplicando una encuesta a 57 pacientes, en sus hallazgos detalla que el 56,1% obtuvo una percepción medianamente favorable, el 22,8% una percepción desfavorable y 21,1% favorable. Entre sus dimensiones de mejor percepción sobre el cuidado humanizado están el sentimiento del usuario y el apoyo físico. Concluyendo que el cuidado humanizado que brinda la enfermera es medianamente favorable.

Bustamante (2015), planteó un estudio de tipo descriptivo sobre la Percepción del Paciente Hospitalizado Acerca de la Calidad de Atención de Enfermería. Hospital José Soto Cadenillas Chota 2015 aplicando una encuesta a una población de 54 pacientes, para ello uso un cuestionario que permitieron evaluar cada variable en la escala de Likert, obteniendo como resultados un 33,3% favorable, 61.1% como medianamente favorable, y medianamente

desfavorable 5,6%. El autor concluye que la mayoría de los pacientes percibieron una atención medianamente favorable

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

CALIDAD

Definición:

Avedis Donabedian propuso que la calidad sea la adaptación indispensable de la atención a las necesidades de cada ser humano, inicialmente aplicada al del paciente de manera individual, aun cuando la norma de atención sea para un grupo colectivo. (Sánchez, et al 2011, p. 88).

Como lo menciona Varo (1994). “El concepto de calidad, aplicado a la asistencia médica, hace referencia a la capacidad que, con distinto grado, puede tener una estructura o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio de salud” (p.37).

Calidad del Cuidado de Enfermería

Ministerio de salud, (MINSa, 2009) indica que la calidad en salud como expresión del desarrollo humano tiene que estar comprendido como una magnitud de la calidad de vida, por lo tanto, es índole esencial del desarrollo humano. La mejoría en el estilo de vida se dispone como una tendencia en la historia de la humanidad que progresa cualquiera fuese la cosmovisión y posición social, cultural o económica de los grupos sociales. Desde este punto de vista manifiesta el anhelo permanente de los seres humanos por desarrollarse con dignidad y realización, personalmente y dentro de la sociedad. (p. 22, 23).

Por otro lado, el cuidado de enfermería es definido por el Colegio de enfermeros del Perú, (2008), “es la misión que va a realizar la enfermera en el proceso de atención y cuidado al paciente basadas en una estrecha relación

interpersonal con el dominio científico técnico dirigidas a entender al paciente y el ambiente en que este se desenvuelve, interviniendo en la prevención, curación y rehabilitación en el proceso de la salud enfermedad. (p.11).

Amador (2010). “La calidad del cuidado de enfermería es el proceso para lograr el grado de excelencia, proporcionando al paciente cuidados con conocimientos metódicos, otorgando un cuidado primordial para suplir las necesidades del paciente, así como la eficacia, siendo continuos en su realización, monitoreo y seguimiento en la atención del usuario”. (p.6).

También hay autores que resaltan que el cuidado de los pacientes está a cargo exclusivamente por enfermería, el cual se puede precisar como una actividad que implica aplicar el método científico, valores personales, y profesionales dirigidos a la preservación, recuperación y autocuidado de la vida que se establece en el vínculo terapéutico enfermera-paciente desde el enfoque humanístico. Por tal motivo se llama a la reflexión en relación a la importancia del cuidado que brinda enfermería, ya que éste repercute y constituye parte de la productividad de los establecimientos de salud, considerados indispensables para lograr algunos resultados finales tales como, el alta médica, la satisfacción del paciente y menor estancia hospitalaria, mayor productividad, eficiencia y eficacia del profesional y la conservación de la calidad del cuidado. (Juárez y García, 2009, p.113).

Componentes de la Calidad Asistencial

Según Donabedian, son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta.

Componente técnico. “se emplea el conocimiento científico y la tecnología en el manejo de un problema del usuario de forma que brinde el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos”. (Suñol, 2001, p.79), por otro lado, Cabo y Guerra (2014), lo interpretan como “el profesional que presta sus servicios debe estar capacitado a la vanguardia de los avances científicos,

tener una capacitación constante para realizar los procedimientos de forma adecuada con habilidad y destreza. Asumiendo el rol con fundamento y competitividad”. (p. 656).

Componente interpersonal. “están guiadas a un sistema de valores y conducta moral que asume todo profesional para la óptima interacción con el paciente, deberá establecer una relación estrecha, amable y cordial respetando la ideología de cada paciente, logrando un ambiente cálido para la estadía del paciente en los servicios de salud”. (Suñol, 2001, p. 79), asimismo Cabo y Guerra (2014), complementan que “entablar una relación médica es sumamente importante ya que contribuye a la obtención de datos fidedignos por la confianza que adquiere el paciente puede expresar sus dudas, temores y también colabora con los procedimientos requeridos”. (p. 656).

Componente confort. “Son elementos que se proporcionan al paciente para que su atención sea más confortable, son condiciones apropiadas donde se protege la individualidad del usuario, un ambiente seguro, limpio e iluminado”. (Suñol, 2001, p. 79), Cabo y Guerra indican que “el marco en el cual se desarrolla la atención al usuario debe disponer de señalizaciones, hacerle un recorrido para enseñarle su unidad y así familiarizarlo a la institución prestadora de salud”. (p.656).

Percepción del Usuario

La percepción es la habilidad primordial que nos conserva en relación cognitiva con el mundo que nos rodea. Nuestra supervivencia depende cotidianamente de ella, la percepción hace uso de nuestros cinco sentidos o modalidades sensoriales que realizan diversas funciones cognitivas. Esta acción conecta al ser humano al medio ambiente con el que interactúa. (González, 2006, p.22).

Neisser (1979) menciona que “la percepción es una sucesión activo-constructivo que el receptor, antes de procesar la información y con los

antecedentes registrados en su conciencia, elabora un esquema explicativo anticipatorio, que le permite confirmar la persuasión y admitirlo o negarlo según se amolde o no a lo presentado por el esquema. Se sostiene en la existencia del aprendizaje”. (Rivera, et al, 2000, p. 68).

Los autores afirman que la percepción es un componente trascendental de las relaciones humanas. Es el transcurso gracias al cual concebimos imágenes mentales del contexto, nos permite constituir, descifrar y dar significado a las impresiones o mensajes que recogemos a través de los sentidos, olfato, gusto, tacto y oído. He aquí algunos cuantos factores que influyen en la percepción: cultura, herencia, necesidad, valores, juicios precipitados y expectativas. Todos ellos contribuyen a una diversa medida a lo que opinamos y sentimos de personas, sucesos y objetos. (Dalton, et al, 2007, p. 31).

Características de la Percepción

Los autores consideran que la percepción de un individuo es subjetiva, selectiva y temporal. (Aldave, et al, 2014, p.10).

Rol de Enfermería en el Servicio de Emergencia

La Enfermería en urgencias se define como: “el suministro de atenciones especializadas de enfermería a una diversidad de usuarios en los diferentes periodos de la vida enfermos o con lesiones. Las circunstancias de salud de aquellos pacientes pueden ser estable o compleja, dependiente de su situación va requerir de un estrecho monitoreo o cuidados continuos”. (Federación Iberoamericana de Enfermería en Urgencias y Emergencias, 2005, p. 7).

Según el Reglamento de organización y funciones del Hospital de Barranca (2014), “precisa que el servicio de emergencia es la unidad orgánica delegada de ejecutar acciones y procedimientos de enfermería especializada proporcionando oportuna la atención de salud al paciente cuya vida y/o salud se encuentre en grave riesgo depende del departamento de enfermería las

siguientes funciones”:

- Organizar, coordinar, supervisar y ejecutar las acciones de enfermería de emergencias y cuidados críticos, así como supervisar los procedimientos técnicos administrativos que en ellos se realizan.
- Proveer cuidados de enfermería integral y especializada al usuario en emergencias y cuidados críticos.
- Programar educación sanitaria al usuario y familia.
- Orientar y apoyar la investigación, en el campo de su competencia (p. 21).

Teoría de enfermería

La presente investigación se apoya en **la teoría del cuidado humanizado de Jean Watson** quien reconoce que el cuidado humano requiere valores, voluntad, conocimiento y compromiso teniendo en cuenta las posibles consecuencias. (López y Expósito, 2016, p.122).

Elementos del Cuidado de Jean Watson

1. La autora nos inculca a tener presente los valores morales desde la formación profesional hasta el turno que desempeñamos a diario y fortalecer nuestros conocimientos científicos, siempre individualizando la atención al paciente.
2. Asimismo, nos lleva a la reflexión que la salud no sólo se recupera en base a la ciencia, sino que establece una estrecha relación con la fe espiritual que no siempre va a sanar, pero si puede cuidar y eso merece respeto independientemente de la religión que pueda profesar cada paciente.
3. Watson considera al ser humano como sintiente es decir viene con muchos sentimientos personales a los que no podemos ser ajenos y buscar la forma de aliviar, cuidar la integridad emocional, protegerlos de sentimientos que aflijan su corazón, de sentimientos negativos que puedan repercutir en su salud, asimismo debemos generarle paz interior, que su paso frente a una enfermera sea un acogedor y

confortable.

4. También recomienda que el profesional de enfermería debe de establecer una relación autentica dejando de lado las atenciones estereotipadas para así ganarse la confianza del paciente, teniendo en cuenta que no son de nuestra pertenencia y que se debe respetar sus decisiones, su autonomía, logrando empatía.
5. Nos recuerda que nuestra labor también es permitir la expresión del paciente, sus temores, emociones, ansiedad, quejas, reclamos, rechazos etc., pero a la vez no cargarnos de estos sentimientos, ni que esa condición genere sentimientos negativos ni aumente el estrés laboral.
6. Hace referencia a que tenemos demasiadas normas, protocolos que todo está sistematizado donde el profesional se limita a desarrollar su creatividad, continuar las investigaciones, hacer el uso de un estilo propio de cuidados para el paciente y hacer frente a nuevas situaciones, por lo tanto, se recomienda establecer correcciones frecuentes a las teorías existentes, apertura nuevas estrategias de cuidado, ejercer enfáticamente la autonomía para efectivizar el cuidado del paciente.
7. Reitera que la promoción de la salud lleva al paciente a ser un participe activo en el cuidado de su salud, que todas las acciones que realice sea en pos de mantenerla, recuperarla y en mejor de los casos prepararse para situaciones adversas. La educación en salud es periódica, personalizada y dirigida a cargo de enfermería que se debe trabajar arduamente ya que persigue un cambio positivo en el usuario.
8. Se comprende que todo paciente que se encuentre en un ambiente confortable, dentro de una infraestructura donde tenga una estancia segura va aliviar de alguna manera su angustia, temor o preocupación, sobre todo si su unidad conserva su privacidad, cuando el paciente experimente sensación de confort se va sentir satisfecho con los cuidados brindados ya que esas necesidades tienen relación con su

salud.

9. La autora acota que la autorrealización del paciente es la óptima necesidad básica y que el profesional de enfermería contribuye a la satisfacción en área de la salud en la persona, familia y comunidad.
10. Nos orienta a brindar cuidados al paciente de acuerdo a sus necesidades en un orden prioritario, con un enfoque holístico. (Urrea, et al, 2011, p.14-18).

Caracterización de la unidad de análisis

Edad: como lo menciona Dietrich (2004) “representa al dígito de años acontecidos a partir el instante del nacimiento de una persona hasta un periodo determinado”. (p.65).

Género: se describe a las concepciones generales de las funciones, conductas, actividades y propiedades que cada sociedad considera apropiados para los varones y mujeres. El sexo queda definido por la naturaleza de los seres humanos desde el nacimiento se sabe si es masculino o femenino. (OMS, 2018, p.2).

Grado de instrucción: según Jopen et al (2014) “es el transcurso de aprendizaje y enseñanza que se desenvuelve a lo largo de toda su existencia y que favorece a la formación integral de los seres humanos, al pleno perfeccionamiento de sus conocimientos, a la creación de cultura, y al desarrollo de la familia y de la comunidad” (p. 8).

Nivel de educación inicial

Constituye el primer nivel de la Educación de 3 a 5 años de carácter escolarizada. Se modula con el nivel de Educación Primaria certificando vínculo académico y curricular. (MINEDU, 2003, p.15)

Nivel de Educación Primaria

Compone el segundo nivel y persiste seis años. Posee como propósito instruir integralmente a niños. Origina la comunicación en todas las áreas para la expansión de sus capacidades. (MINEDU, 2003, p.15)

Nivel de Educación Secundaria

Establece el tercer nivel de la educación y dura cinco años. Ofrece a los estudiantes una formación científica, humanista y técnica. (MINEDU, 2003, p.16)

Nivel Educación Superior

Está consignada a la exploración, creación y expansión de conocimientos; a la proyección a la comunidad; al beneficio de competencias profesionales de alto nivel. (MINEDU, 2003, p.16).

2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio de investigación se propone a partir de la realidad observada en el servicio de emergencia del hospital de Barranca, que con frecuencia se encuentra congestionado por la alta demanda de usuarios que buscan atención diaria, quienes exigen que se les atienda de manera inmediata, estos pacientes a su vez son más reactivos, impacientes y sensibles y todo estos reclamos recaen únicamente sobre el profesional de enfermería a modo que siempre ella está brindando atención de forma directa, individualizada y pasa más horas con el paciente, asimismo la enfermera a cargo asume muchas responsabilidades, desempeña su labor en base a conocimientos científicos, relaciones interpersonales, además del manejo de situaciones estresantes, teniendo en cuenta que muchos de ellos en estados críticos, frente a toda esta problemática es importante revelar datos fidedignos y reales en cuanto a la percepción del paciente acerca de los cuidados que brinda enfermería y así reforzar o revertir posibles debilidades, para beneficiar a los pacientes, que serán los receptores de la atención que se brinde y posteriormente percibir un cuidado de calidad basado en excelentes conocimientos científicos, relaciones interpersonales éticos, morales y humanizados, en un ambiente confortable con la finalidad de que mantengan el bienestar social, esta investigación aportará al enriquecimiento de la carrera profesional a través del crecimiento de la línea de investigación y el conocimiento de los fenómenos que ocurren en torno a la calidad del cuidado de enfermería. Asimismo, será un aporte para el hospital de nuestra provincia, para la carrera profesional de enfermería y para el área de Emergencia ya que los resultados obtenidos generarían estrategias de mejora continua para el Hospital de Barranca.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la percepción del paciente acerca de la calidad de atención de enfermería, Hospital de Barranca, 2019?

4. CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

4.1. Percepción del paciente de la calidad de atención de enfermería: Es la expresión del paciente sobre la atención que recepciona de la enfermera del área de emergencia, obteniéndose mediante la Escala modificada de Likert.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional		
		Dimensión	Indicadores	Escala/ítems
Percepción del paciente de la calidad de atención de enfermería	Se aplica el conocimiento científico y la tecnología en el manejo de un problema del usuario de forma que proponga el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos	Componente técnico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Habilidad para realizar los procedimientos. 2. Emplea conocimientos durante el cuidado 3. Explica procedimientos y medicamentos aplicados 4. Explica cómo mejorar autocuidado 5. Presenta organización durante el turno 6. Realiza lavado de manos 7. Examina al paciente 8. Observa seguridad en el profesional de enfermería 9. Cambia de posición al paciente 	<p>Escala nominal</p> <p>Instrumento Ítems 1-9 9 ítems</p>
	Están guiadas a un sistema de valores y conducta moral que posee todo profesional para la óptima	Componente interpersonal	<ol style="list-style-type: none"> 10. Saluda al ingresar al ambiente 11. Se identifica por su nombre 12. Identifica por su nombre al paciente 13. Brinda medicamento al horario indicado 	<p>Instrumento Ítems 10-22 12 ítems</p>

	<p>interacción con el paciente, deberá constituir una relación estrecha, amable y cordial respetando la ideología de cada paciente, consiguiendo un ambiente cálido para la estadia del paciente en los servicios de salud.</p>		<p>14. Muestra amabilidad 15. Permite que exprese preocupaciones y temores 16. Orienta al ingreso al servicio 17. Acude de manera inmediata ante alguna necesidad 18. Responde con términos sencillos y de fácil entendimiento 19. La enfermera(o) Mira directamente con gestos amables 20. Pregunta y observa necesidades en forma periódica 21. Solicita la colaboración del paciente 22. Cuando presenta dolor acude de manera inmediata</p>	
	<p>Son elementos que se proveen al usuario para que su cuidado sea más placentero, son escenarios adecuadas en el que se preserva la intimidad del usuario, un ambiente seguro, limpio e iluminado”</p>	<p>Componente del confort</p>	<p>23. Muestra el ambiente que va ocupar 24. Observa limpio el ambiente 25. El ambiente tiene buena iluminación 26. El ambiente cuenta con buena ventilación 27. El ambiente es adecuado para mantener su privacidad 28. La enfermera(o) se preocupa por facilitar su descanso 29. La enfermera (o) preserva su privacidad al realizar procedimientos 30. Se preocupa que su velador y ropa de cama este limpia y ordenada</p>	<p>Instrumento Ítems 23-30 8 ítems</p>

5. HIPÓTESIS

No aplica, por ser un estudio descriptivo

6. OBJETIVOS

Objetivo General

- Describir la Percepción del Paciente acerca de la calidad de atención que brinda enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Barranca, 2019.

Objetivos Específicos:

- Caracterizar a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital de Barranca, según su edad, género y grado de instrucción.
- Identificar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda enfermería, en el componente técnico en el servicio de emergencia del hospital de Barranca 2019.
- Identificar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda enfermería, en el componente interpersonal en el servicio de emergencia del hospital de Barranca 2019.
- Identificar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda enfermería, en el componente del confort en el servicio de emergencia del hospital de Barranca 2019.

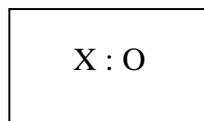
7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

a. Tipo y diseño de Investigación:

Tipo de investigación:

Es un estudio descriptivo, de corte transversal ya que la variable de estudio será medida en una sola ocasión, con enfoque cuantitativo.

Diseño de investigación: el diseño de investigación de este estudio responde al diseño no experimental y tiene el siguiente esquema



Dónde:

X = pacientes del servicio del hospital de Barranca

O = percepción de la calidad de atención de enfermería

b. Población y muestra

Población

La población se constituye por el total de pacientes que acuden a servicio de emergencia durante el periodo de agosto a noviembre del 2019 tomados como referencia de la base de datos del año anterior, siendo un total de 352 pacientes

Muestra

Se usó la fórmula siguiente

Donde:

N = Total de la población

Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = $1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)

d = precisión (en su investigación use un 5%).

$$n = \frac{N(Z^2)(P)(Q)}{[(N-1)(e^2)+x(Z^2)(P)(Q)]}$$

Reemplazando

$$n = \frac{352(Z^2)(P)(Q)}{[(352-1)(e^2)+x(Z^2)(P)(Q)]}$$

$$n = 57$$

Se realizó un muestreo no probabilístico formada por 57 pacientes del servicio de emergencia del hospital de Barranca.

Criterio de inclusión

- Paciente que recibe atención de enfermería en el servicio de emergencia mayor de 18 años.
- Pacientes con 24 horas de permanencia en el servicio de emergencia.
- Pacientes que se expresen por sí solos y se encuentren orientados sus tres esferas (tiempo, lugar, espacio).
- Pacientes que acepten ser parte de este estudio.

Criterios de exclusión

- Pacientes o usuarios inconscientes o con alteraciones mentales del servicio de emergencia.
- Pacientes o usuarios que no reciban atención de enfermería en el servicio de emergencia.
- Pacientes que no deseen ser partícipes en el estudio de investigación
- Pacientes mayores a 70 años

c. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Instrumento que mide la variable de la percepción del paciente

- Técnica: Encuesta
- Instrumento: Cuestionario
- Autor: Silva, (2015)
- Factores que mide: El instrumento está constituido por las siguientes dimensiones:

- Componente Técnico (ítems del 1 al 9),
- Componente Interpersonal (ítems del 10 al 22)
- Componente Confort (ítems del 23 al 30).
- Calificación: El puntaje asignado para cada pregunta es:

Criterio	Puntaje
Siempre	3
A veces	2
Nunca	1

Para catalogar la percepción del paciente fue utilizada la escala de Estanones, consiguiendo un valor final de:

- Favorable ≥ 57
- Medianamente favorable entre 45 y 56
- Desfavorable ≤ 44 puntos.

El instrumento ha sido validado por el autor: Silva Fhon, J (2015). La confiabilidad se determinó a través de una prueba piloto aplicada a 30 pacientes que no formaron parte del estudio, en un servicio de características similares, a través la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach, se obtuvo una confiabilidad del 91%.

El instrumento por su naturaleza no requiere validación de contenido de contenido ni estructura.

Procedimiento de recolección de datos

La técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento un cuestionario a los pacientes mayores de 18 años que fueron atendidos por el personal de enfermería del hospital de Barranca. La recolección se ejecutó en el mes de noviembre 2019, durante el turno de 12 horas de cada enfermera que labora en el servicio de emergencia.

Protección de los derechos humanos de los sujetos en estudio

La ejecución de la actual investigación se vio conveniente contar con el consentimiento informado de los pacientes que participaron en el estudio (Anexo 1), comunicándole que la información proporcionada es de forma anónimo, confidencial y que será utilizado con el único fin de

investigación, aplicando el principio de autonomía, al darle la opción de abstenerse o retirarse cuando crea conveniente.

8. Procesamiento y análisis de la información

El proceso de recolección de datos, fueron ingresados a una matriz elaborada en el software estadístico IBM SPSS Statistics 23.0, se verificó al final de dicho proceso la calidad de ingreso de los datos. Por medio del programa estadístico señalado, se realizó las pruebas estadísticas para ver la confiabilidad y validez del instrumento de recolección de datos. Finalmente, los resultados obtenidos se presentaron en gráficos y tablas.

RESULTADOS

Tabla 1

Análisis de los pacientes del servicio de emergencia del hospital de Barranca, según edad, género y grado de instrucción. Noviembre, 2019.

Edad	n	%
De 18 a 30 años	1	1.8
De 31 a 43 años	33	57.9
De 44 a 56 años	14	24.6
De 57 a 69 años	9	15.8
Total	57	100

Género		
Femenino	39	68.4
Masculino	18	31.6
Total	57	100

Grado de Instrucción		
Sin estudios	3	5.3
Primaria completa	10	17.5
Secundaria completa	33	56.1
Superior	12	21.1
Total	57	100

Fuente: Servicio de emergencia del Hospital de Barranca, noviembre, 2019.

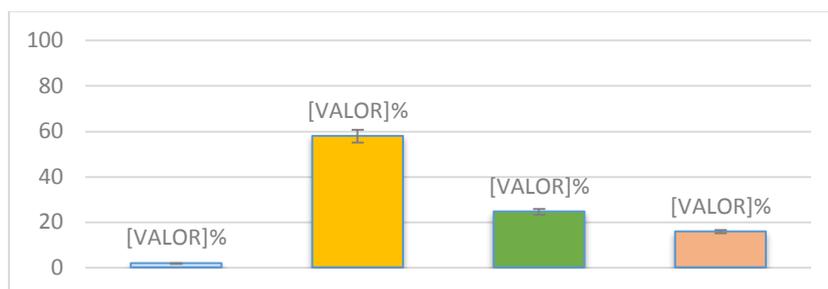


Figura 1. Distribución de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital de Barranca según su edad. Noviembre, 2019

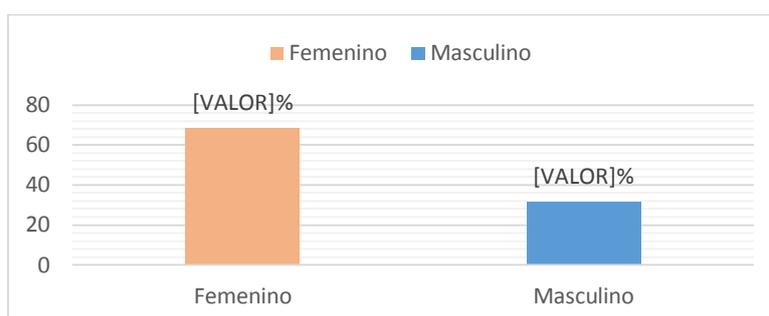


Figura 2. Distribución de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital de Barranca, según su género. Noviembre, 2019

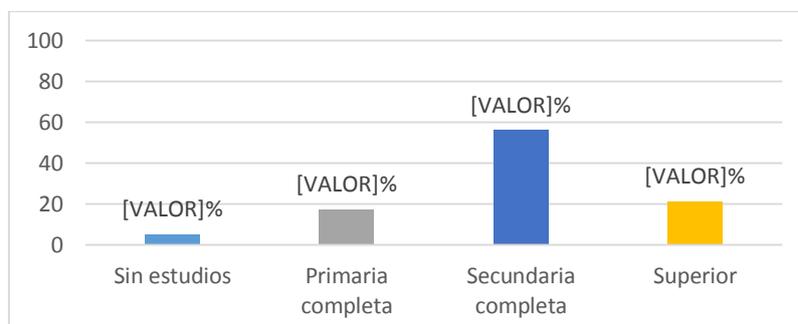


Figura 3. Distribución de los pacientes del servicio de emergencia del hospital de Barranca, según grado de instrucción, Noviembre, 2019

Interpretación: En la tabla N°1; se visualiza que del total de la población encuestada, el 57.9%, está entre las edades de 19 a 39 años; el 24.6% está entre los 40 y 60 años; el 15.8% tiene más de 60 años y el 1.85 es menor de 18 años. Con respecto al sexo 68.4% sexo femenino, 31.6% masculino; En relación al grado de instrucción 56,1% nivel secundario, 21.1% nivel superior, 10% nivel primario, y un 3% no tienen estudios.

Tabla 2

Análisis de los pacientes del servicio de emergencia, según percepción acerca de la calidad de atención que brinda enfermería. Hospital de Barranca.

Percepción de la calidad de atención	n	%
Favorable	52	91.2
Medianamente favorable	5	8.8
Total	57	100

Fuente: Servicio de emergencia del Hospital de Barranca, noviembre, 2019.

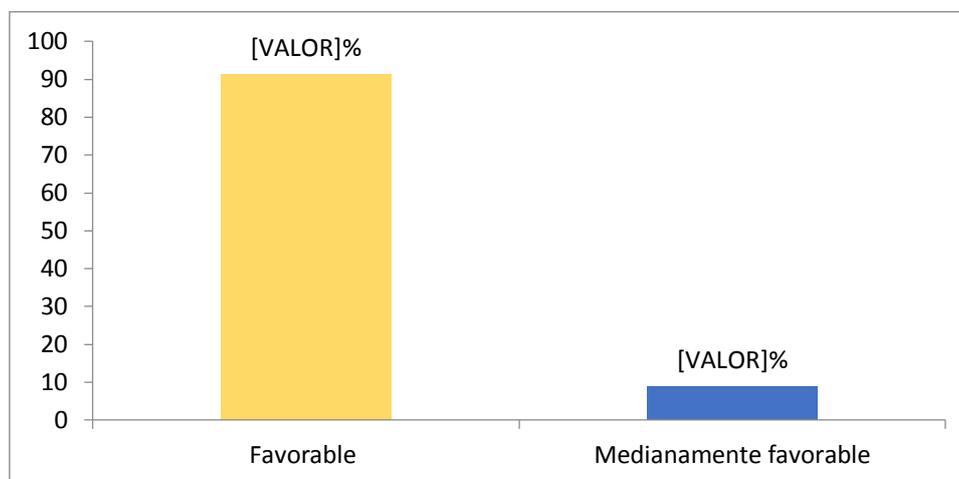


Figura 4. *Distribución de los pacientes del servicio de emergencia, según percepción acerca de la calidad de atención de enfermería. Hospital de Barranca*

Interpretación: En la tabla N°2; podemos observar que el 91.2% de los pacientes consideran que la atención de enfermería es favorable y un de 8.8% como medianamente favorable.

Tabla 3

Análisis de los pacientes del servicio de emergencia, según percepción acerca de la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico. Hospital de Barranca

Percepción de la calidad de atención dimensión Técnico	n	%
Favorable	51	89.5
Medianamente favorable	6	10.5
Total	57	100

Fuente: Servicio de emergencia del Hospital de Barranca, noviembre, 2019.

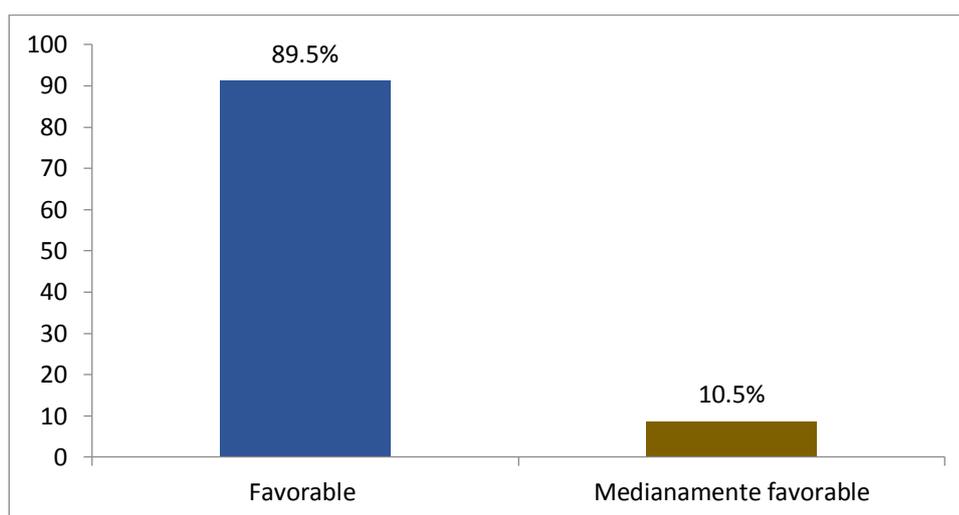


Figura 5. Distribución de los pacientes del servicio de emergencia, según percepción acerca de la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica. Hospital de Barranca

Interpretación: En la tabla N°3, en relación a la calidad de atención en la dimensión técnico que brinda enfermería, se encontró que el 89,5% indicaron que la calidad es favorable, asimismo, el 10.5% mencionaron que es medianamente favorable.

Tabla 4

Análisis de los pacientes del servicio de emergencia, según percepción acerca de la calidad de atención de enfermería en la dimensión interpersonal. Hospital de Barranca

Percepción de la calidad de atención dimensión Interpersonal	n	%
Favorable	57	100
Total	57	100

Fuente: Servicio de emergencia del Hospital de Barranca, noviembre, 2019.

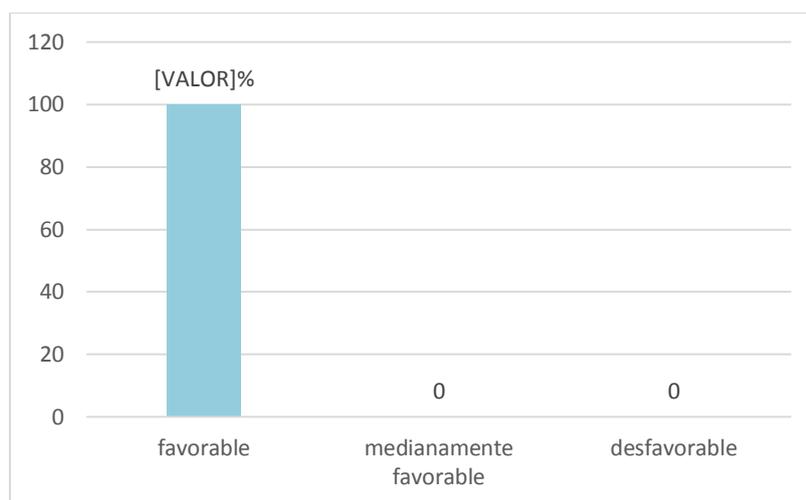


Figura 6. Distribución de los pacientes del servicio de emergencia acerca de la calidad de atención de enfermería en la dimensión interpersonal. Hospital de Barranca 2019

Interpretación: En la tabla N°4, se observa que el 100 % de los encuestados están considerando que la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia en la dimensión interpersonal es favorable.

Tabla 5

Análisis de los pacientes del servicio d emergencia, según percepción acerca de la calidad de atención que brinda enfermería en la dimensión confort. Hospital de Barranca.

Percepción de la calidad de atención dimensión Confort	n	%
Favorable	45	78.9
Medianamente favorable	9	15.8
Desfavorable	3	5.3
Total	57	100

Fuente: Servicio de emergencia del Hospital de Barranca, noviembre, 2019.

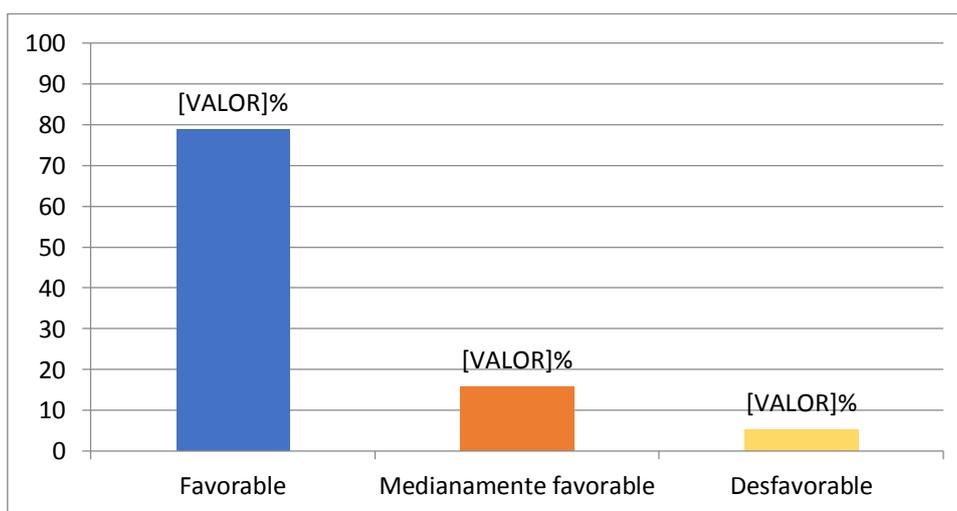


Figura 7. Distribución de los pacientes del servicio de emergencia, según percepción acerca de la calidad de atención de enfermería en la dimensión confort. Hospital de Barranca.

Interpretación: En la tabla N°5, visualizamos que el 78.9 % de los pacientes encuestados están considerando que la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia en la dimensión confort es favorable, mientras que 15.8% consideran medianamente favorable y solo el 5.3% consideran desfavorable.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Todo profesional de salud y en esta oportunidad enfermería siempre va a priorizar que la atención al paciente esté en un mejoramiento continuo uniendo esfuerzos para lograr óptimos resultados y así cada paciente pueda beneficiarse de acuerdo a sus necesidades, en esta investigación y los hallazgos anteriores se encuentra una calidad de atención favorable y medianamente favorable, enfermería siempre va a cuidar de la población aplicando sus conocimientos, fundamentos haciendo uso de las teorías para aportar a la salud pero llama a la reflexión que pese a todo el esfuerzo el sistema de salud es aún más precario y esto opaca la calidad de atención ya que las infraestructuras, insumos, materiales, recursos y financiamientos para poder laborar son escasos.

En la tabla N°2; respecto a la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda enfermería en el servicio de emergencia es favorable en un 91.2% y medianamente favorable en un 8.8%.

Con relación a los resultados encontrados, citamos a Tomayquispe (2015), quien muestra que el 56,1% tuvieron una percepción medianamente favorable, el 22,8% una percepción desfavorable y 21,1% favorable. De la misma manera coincide con Cutipa (2016), quien encontró que el 65% de los usuarios perciben la calidad de atención medianamente favorable mientras que el 17% desfavorable y un 18% favorable. Estos antecedentes no coinciden con los encontrados en mi estudio

Por su parte Bustamante (2015), precisa que los pacientes en su mayoría perciben la calidad de atención de Enfermería como medianamente favorable, así mismo, Santana (2016), coincide con que el familiar del paciente en emergencias percibe la calidad de atención como medianamente favorable y un mínimo porcentaje como favorable. A diferencia de los resultados encontrados en la presente investigación, que se obtuvo que la mayoría de los pacientes refieren una percepción favorable. Por

otro lado, Canchari (2017), evaluó la calidad del cuidado que brinda enfermería en los indicadores: bueno, regular y malo, para lo cual concluye que, los usuarios perciben la calidad del cuidado como regular, lo que tiene similitud con el indicador de medianamente favorable del trabajo de investigación, pero no coincide con los resultados finales.

Martínez (2016), midió la percepción de la calidad de la atención de enfermería, según los indicadores de aceptable y no aceptable, y según ello concluye que la calidad de la atención es aceptable, por lo que se puede tomar como un resultado coincidente con los resultados de la presente investigación. También Yépez, Ricaurte y Jurado (2018), indican que buen trato del personal asistencial es un aspecto que incurre de forma positiva en la percepción de la calidad.

Por último, los resultados de la presente investigación difieren completamente con los estudios de Pérez, Orlandoni, Ramoni y Valbuena (2018), certifican que la mitad de los pacientes tienen una percepción baja acerca de la calidad de los servicios recibidos.

En la tabla N°3, En relación a la calidad de atención en el componente técnico que brinda enfermería, se encontró 89,5% como favorable puesto que la enfermera aplica conocimientos científicos, es hábil, explica los procedimientos y medicamentos que va administrar. El 10.5% mencionaron que es medianamente favorable por que no explica cómo mejorar el auto cuidado y no cambia de posición a los pacientes durante el turno.

En este sentido, Martínez (2016) encontró en los criterios evaluativos de la calidad científico-técnica de la recepción del paciente obtenidos a través de la observación directa, se evidencian dificultades en la obtención de la información suficiente, Se pudo apreciar que al personal de enfermería le falta adquirir más habilidades comunicativas, no coincide con los resultados, ya en nuestra realidad los pacientes perciben favorablemente la dimensión técnica. También Cutipa (2016), afirma que la enfermera se muestra despreocupada por el tratamiento médico que debe recibir el

usuario, y omite facilitar información necesaria, pertinente, clara y breve cuando el familiar lo solicita, situación que discrepa con los resultados de mi investigación.

Sin embargo, Ramos, Coca, y Abeldaño (2017), reportan que, entre las fortalezas de la calidad del cuidado, precisan la enseñanza organizacional, el progreso perenne y también el compromiso en equipo, dimensiones que coinciden con la dimensión técnico de nuestro variable trabajo y coincide también con los resultados obtenidos.

En la tabla N°4, Podemos observar que el 100 % de los pacientes consideran que la calidad de atención que brinda enfermería en la dimensión interpersonal es favorable. Entre sus fortalezas resaltan la amabilidad y la empatía.

Con relación a los resultados encontrados en la dimensión interpersonal Tomayquispe (2015), indica en su estudio que están el sentimiento del paciente y el apoyo físico entre sus dimensiones de mejor percepción, que tiene similitud con los resultados de la presente investigación. Por su parte Bustamante (2015), en sus hallazgos reportó como medianamente desfavorable en la dimensión interpersonal, está dado por manifestaciones del paciente que el personal de Enfermería no se identifica por su nombre, interrumpen su descanso reiteradas veces, no atienden sus necesidades de manera inmediata, se muestran muchas veces insensibles ante el dolor no tienen trato cordial con los familiares, que no coinciden con los resultados de la presente investigación. Asimismo, Cutipa (2016) en su tesis reporta que un mínimo porcentaje es desfavorable porque la enfermera se muestra desinteresada por los logros en el paciente, critica las creencias religiosas.

Pérez, Orlandoni, Ramoni y Valbuena (2018), en su estudio indican en cuanto a las dimensiones de la variable que fueron: seguridad, empatía y elementos tangibles. Indicadores que tienen similitud con la dimensión interpersonal pero los resultados no coinciden con el presente estudio de investigación.

En la tabla N°5, se visualiza que el 78.9 % de los pacientes han considerado que la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort es favorable, referido por los pacientes mientras que 15.8% consideran medianamente favorable y solo el 5.3% consideran desfavorable.

La percepción de la calidad de atención en el componente confort que brinda enfermería, se encontró que el 78.9% de los encuestados consideran que es favorable referido por los pacientes que el ambiente donde se encuentra es limpio, ordenado e iluminado, mientras que 15.8% consideran medianamente favorable porque la enfermera no preserva su intimidad a diferencia de 5.3% de los pacientes estimaron desfavorable porque el ambiente no conserva su privacidad.

En este sentido Bustamante (2015), indica en su estudio que la dimensión del confort un mínimo porcentaje manifiesta como desfavorable porque la unidad del paciente no permanece limpio ni ordenado, no mantiene la privacidad y los decibeles interrumpen su descanso, indicadores y resultados que coinciden con nuestro estudio de investigación.

Finalmente, Yépez, Ricaurte y Jurado (2018), identificaron que la dimensión confort se ve limitada, por problemas de acceso por aspectos administrativos, no hay personal para las referencias indicadores que no tienen similitud con el presente estudio de investigación.

CONCLUSIONES

- La percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda enfermería en el servicio de emergencia es favorable al 92.1% y el 8.8% consideran medianamente favorable.
- Las características sociodemográficas de la población encuestada, la mayoría es de sexo femenino están comprendidas entre las edades de 19 a 39 años, con un grado de instrucción de nivel secundario.
- La percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda enfermería en el servicio de emergencia en el componente técnico el 89.5% favorable y solo el 10.5% mencionaron que es medianamente favorable.
- La percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda enfermería en el servicio de emergencia en el componente interpersonal el 100% es favorable.
- La percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda enfermería en el servicio de emergencia en el componente del confort el 78.9 % favorable, mientras que 15.8% consideraron medianamente favorable y solo el 5.3% estimaron como desfavorable.

RECOMENDACIONES

1. A la jefatura del departamento de Enfermería del Hospital de Barranca se recomienda efectuar periódicas capacitaciones basadas en temas que engrandezcan el conocimiento científico y la habilidad profesional, sensibilización al cuidado humanizado, agenciar recursos suficientes para adquirir una calidad de atención óptima y al 100% en sus componentes.
2. A la jefa del servicio de emergencias deberá construir un plan de mejora en la atención al paciente desde el componente interpersonal, con un perfil basado en un sistema de valores éticos y morales para reforzar la satisfacción de los pacientes.
3. A la jefa del servicio de emergencias se encomienda tomar medidas para seleccionar una política de viabilidad y conseguir recursos materiales para substituir las necesidades de confort de los pacientes.
4. A las enfermeras del servicio de emergencia gestionar el cuidado del paciente de carácter individualizado y humanizado para optimizar la percepción y alcanzar una atención de calidad.
5. Se debe ejecutar otras investigaciones de tipo analítico para contrastar si los recursos o infraestructuras del hospital de Barranca generan impacto en la calidad de atención de enfermería en el componente del confort.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldave, S., López, M., y Varela, S. (2014). *Características y necesidades de las personas en situación de dependencia*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S. A.
- Amador, C. L. (2010). *La calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente*. (Tesis post grado). Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/525/1/1080080883.PDF>.
- Bustamante, E. (2015). *Percepción del Paciente Hospitalizado Acerca de la Calidad de Atención de Enfermería. Hospital José soto cadenillas chota 2015*. (Tesis de pre grado). Universidad nacional de Cajamarca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/937>.
- Cabo, S. y Guerra, A. (2014). *Gestión de la Calidad en las Organizaciones Sanitarias*. Madrid, España: ediciones Díaz de Santos.
- Canchari, O. Z. (2017). *Calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario hospital Carlos Lanfranco la hoz puente piedra Perú 2017*. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5979>
- Caro, S. (2009). Enfermería: Integración del cuidado y el amor. Una perspectiva humana. *Salud Uninorte. Barranquilla (Col.)*, 25(1), 172-178. Recuperado de www.scielo.org.co/pdf/sun/v25n1/v25n1a14.pdf
- Colegio de enfermeros del Perú. (2008). *Resolución N° 223115-2008 por el cual se aprueba las Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero*. Lima: colegio de enfermeras(os) del Perú. cep.org.pe/download/NG_CDCE.pdf

- Cutipa, C. A. (2016). *Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia Adultos. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2016* (Tesis de post grado) universidad nacional mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/8302>.
- Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). *Relaciones humanas*. México: International Thomson editores, S.A de C.V.
- Dietrich, M. (2004). *Metodología general del entrenamiento infantil y juvenil*. Barcelona, España: editorial paidotribo.
- Gaviria, D. L. (2009). La evaluación del cuidado de enfermería: un compromiso disciplinar. *Revista investigación y educación en enfermería*, 27(1), 24-33. Recuperado de <http://www.scielo.org/ENE.co/pdf/iee/v27n1/v27n1a02.pdf>.
- González, J. (2006). *Perspectivas contemporáneas sobre la cognición: categorización, percepción y conceptualización*. México: siglo XXI editores, S.A.
- Gutierrez, E y Garcia, P. (2006). Envejecimiento y campo de la edad: elementos sobre la pertinencia del conocimiento gerontológico. *Última década*, 14(25), 11-41. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22362006000200002>
- Jopen, G., Gómez, W., y Olivera, H. (01 setiembre 2014). Sistema educativo peruano: balance y agenda pendiente. Recuperado de <http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/DDD379.pdf>

- Juárez, P.A y García, M. L. (2009). La Importancia del Cuidado de Enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 17(2), 113-115. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>
- Lopez, F y Expósito, A. (2016). *Administración pública y gestión terapéutica*. Madrid, España: ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana).
- Martínez, T. (2016). Evaluación de la Calidad de la Atención de Enfermería en la Clínica Internacional Trinidad . *Revista Cubana de Enfermería*, 32(2), 196-206. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n2/enf06216.pdf>.
- Ministerio de salud. (2009). *Resolución N° 72-2009-MINSA por la cual se aprueba la Política Nacional de Calidad en Salud*. Lima: Ministerio de salud.
- Ministerio de educación. (2003). Ley general de educación. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley_general_de_educacion2003.doc
- Ortiz, A. C. (2000). Gestión del Cuidado en Enfermería. *Revista Investigación y Educación en Enfermería*, 18(1), 93-102. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105218294007.pdf>.
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de Percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*, 18(1), 89-96. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf>.
- Organización mundial de la salud.(23 agosto 2018). Género y salud. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/gender>

- Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J., y Valbuena, M. (2018). Percepción de la Calidad en la prestación de los servicios de salud un enfoque seis sigma . *Revista Cubana de Salud Pública*, 14(2),325-343. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v44n2/1561-3127-rcsp-44-02-325.pdf>.
- Puebla, A., Ramírez, A., Ramos, P., y Moreno, M. (2009). Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería. *Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 17(2), 97-102. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092g.pdf>.
- Ramirez, C., y Parra, M. (2011). Percepción de los comportamientos del Cuidado de Enfermería en la unidad de cuidados intensivos. *Rev. av.enferm*, 29 (1), 97-108. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/35509/1/35861-143898-1-PB.pdf>.
- Ramos, F., Coca, R., y Abeldaño, R. (2017). Percepción de la cultura de seguridad de pacientes. *Enfermería Universitaria*, 14(1), 47-53. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-pdf-S1665706316300720>
- Reglamento de organización y funciones del Hospital de Barranca* . (13 de Noviembre de 2014). Obtenido de Reglamento de organización y funciones del Hospital de Barranca : <http://www.hospitalbarranca.gob.pe/wp-content/uploads/2017/02/rof.pdf>.
- Rey, R. (2008). Calidad del Cuidado de Enfermería. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 40(1), 26-36 . Recuperado de www.redalyc.org/pdf/3438/343835679005.pdf

- Rivera, J., Arellano, R., y Molero, V. (2000). *Conducta del Consumidor*. Madrid, España: Esic editorial.
- Salazar, A. (2011). Tendencias internacionales del cuidado de Enfermería. *Invest Educ Enferm*, 29 (2), 294 - 304. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105222400012.pdf>.
- Sánchez, H., Flores, J., y Martin, M. (2011). *Métodos e indicadores para la evaluación de los servicios de salud*. Barcelona: Servei de Publicacions de la Universitat Autònomo de Barcelona.
- Santana, N. T. (2016). *Calidad de Atención de Enfermería que percibe el familiar del usuario de emergencia. Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016*. (Tesis post grado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4063>
- Silva, J., Ramón, S., y Vergaray, S. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Revista Enfermería Universitaria*, 12(2), 80-87. Doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001.
- Suñol, R. (2001). Reflexiones sobre calidad asistencial. *Rev. Calidad Asistencia*, 16(1), 16-79 Recuperada de <http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf>.
- Tomayquispe, N. (2015). *Percepción del paciente sobre el Cuidado Humanizado que brinda la enfermera en el servicio emergencia clínica Maison de Santé del Sur diciembre 2015*. (Tesis post grado). Universidad San Juan Bautista, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1345>

- Urra, E., Jana, A., y García, M. (2011). Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. *Ciencia y Enfermería*, 17(2), 11-22. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v17n3/art02.pdf>
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos
- Velásquez, J. (2001). *Curso Elemental de Psicología*. México: Compañía General de Ediciones, S.A.
- Yépez, M., Ricaurte, M., y Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del Municipio de Pasto Colombia. *Rev. Universidad y Salud*, 20(2), 97-110. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>

10. APENDICES Y ANEXOS

10.1 ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

Título: Percepción del paciente acerca de la calidad de atención de enfermería. Hospital de Barranca 2019.

Problemas	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
¿Cuál es la percepción del paciente acerca de la calidad de atención de enfermería, Hospital de Barranca, 2019?	Objetivo General Describir la Percepción del Paciente acerca de la calidad de atención que brinda enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Barranca, 2019.	Percepción del paciente acerca de la calidad de atención	Componente técnico	1. Habilidad para realizar los procedimientos. 2. Emplea conocimientos durante el cuidado 3. Explica procedimientos y medicamentos aplicados 4. Explica cómo mejorar autocuidado 5. Presenta organización durante el turno 6. Realiza lavado de manos 7. Examina al paciente 8. Observa seguridad en el profesional de enfermería 9. Cambia de posición al paciente	Instrumento de recolección de datos
	Objetivos Específicos: Caracterizar a los pacientes del servicio de		Componente interpersonal	10. Saluda al ingresar al ambiente 11. Se identifica por su nombre 12. Identifica por su nombre al paciente	

	<p>emergencia del Hospital de Barranca, según su edad, género y grado de instrucción.</p> <p>Identificar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda enfermería, en el componente técnico en el servicio de emergencia del hospital de Barranca 2019.</p> <p>Identificar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda enfermería, en el componente interpersonal en el servicio de emergencia del hospital de Barranca 2019.</p>			<p>13. Brinda medicamento al horario indicado</p> <p>14. Muestra amabilidad</p> <p>15. Permite que exprese preocupaciones y temores</p> <p>16. Orienta al ingreso al servicio</p> <p>17. Acude de manera inmediata ante alguna necesidad</p> <p>18. Responde con términos sencillos y de fácil entendimiento</p> <p>19. La enfermera(o) Mira directamente con gestos amables</p> <p>20. Pregunta y observa necesidades en forma periódica</p> <p>21. Solicita la colaboración del paciente</p> <p>22. Cuando presenta dolor acude de manera inmediata</p>	
			Componente del confort	<p>23. Muestra el ambiente que va ocupar</p> <p>24. Observa limpio el ambiente</p> <p>25. El ambiente tiene buena iluminación</p>	

	<p>Identificar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda enfermería, en el componente del confort en el servicio de emergencia del hospital de Barranca 2019.</p>			<p>26. El ambiente cuenta con buena ventilación 27. El ambiente es adecuado para mantener su privacidad 28. La enfermera(o) se preocupa por facilitar su descanso 29. La enfermera (o) preserva su privacidad al realizar procedimientos 30. Se preocupa que su velador y ropa de cama este limpia y ordenada</p>	
--	--	--	--	---	--

10.2.ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA

Título: Percepción del paciente acerca de la calidad de atención de enfermería. Hospital de Barranca 2019.

Tipo de investigación	Diseño de investigación	Población	Muestra	Instrumento de investigación	Criterios de validez	Criterios de confiabilidad
aplicada	Descriptivo Transversal X: O Dónde: X: pacientes del servicio del hospital de Barranca O: percepción de la calidad de atención de enfermería	Está conformado por los pacientes que acuden al servicio de emergencia del hospital de Barranca.	Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia formada por 57 pacientes	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario	Juicio de expertos 05 profesionales del área de la salud	Prueba piloto a 10 unidades de análisis Mediante la prueba de alfa de Cronbach; en esta se obtuvo una confiabilidad de 0.91.

10.3. ANEXO 3. CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Percepción del paciente de la calidad de atención de enfermería: Es el conjunto de Conocimientos adquiridos involuntariamente por nuestros sentidos respecto a la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, maximizando beneficios y disminuyendo riesgos.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional		
		Dimensión	Indicadores	Escala/ítems
Percepción del paciente de la calidad de atención de enfermería	Se emplea el conocimiento científico y la tecnología en el manejo de un problema del usuario de forma que brinde el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos	Componente técnico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidad para realizar los procedimientos. ▪ Emplea conocimientos durante el cuidado ▪ Explica procedimientos y medicamentos aplicados ▪ Explica cómo mejorar autocuidado ▪ Presenta organización durante el turno ▪ Realiza lavado de manos ▪ Examina al paciente ▪ Observa seguridad en el profesional de enfermería ▪ Cambia de posición al paciente 	Escala nominal Instrumento Ítems 1-9 9 ítems
	Están guiadas a un sistema de valores y conducta moral que asume todo profesional	Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Saluda al ingresar al ambiente ▪ Se identifica por su nombre ▪ Identifica por su nombre al paciente 	Instrumento Ítems 10-22

	<p>para la óptima interacción con el paciente, deberá establecer una relación estrecha, amable y cordial respetando la ideología de cada paciente, logrando un ambiente cálido para la estadía del paciente en los servicios de salud.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brinda medicamento al horario indicado ▪ Muestra amabilidad ▪ Permite que exprese preocupaciones y temores ▪ Orienta al ingreso al servicio ▪ Acude de manera inmediata ante alguna necesidad ▪ Responde con términos sencillos y de fácil entendimiento ▪ La enfermera(o) Mira directamente con gestos amables ▪ Pregunta y observa necesidades en forma periódica ▪ Solicita la colaboración del paciente ▪ Cuando presenta dolor acude de manera inmediata 	<p>12 ítems</p>
	<p>Son elementos que se proporcionan al paciente para que su atención sea más confortable, son condiciones apropiadas donde se protege la individualidad del usuario, un ambiente seguro, limpio e iluminado”</p>	<p>Componente del confort</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muestra el ambiente que va ocupar ▪ Observa limpio el ambiente ▪ El ambiente tiene buena iluminación ▪ El ambiente cuenta con buena ventilación ▪ El ambiente es adecuado para mantener su privacidad ▪ La enfermera(o) se preocupa por facilitar su descanso ▪ La enfermera (o) preserva su privacidad al realizar procedimientos ▪ Se preocupa que su velador y ropa de cama este limpia y ordenada 	<p>Instrumento Ítems 23-30 8 ítems</p>

10.4. Anexo 04 Consentimiento Informado

***“Percepción del paciente acerca de la calidad de atención de enfermería.
Hospital de Barranca 2019”***

Se me ha comunicado que el título de esta investigación es “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención de enfermería. Hospital de Barranca 2019, el propósito de este estudio es describir la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del hospital de Barranca. Si accedo a participar en este estudio, deberé responder una encuesta, la que tomará 15 a 20 min de mi tiempo.

Mi participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

Al firmar este consentimiento estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

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

Nombre: _____

DNI: _____

Firma: _____

Fecha: _____

7. Le examinaron varias veces durante el turno.			
8. Observa seguridad al momento de brindarle el tratamiento indicado			
9. Le cambiaron de posición durante el turno			

II. COMPONESTES INTERPERSONALES

10. La enfermera(o) saluda al ingresar a su ambiente.			
11. La enfermera(o) se identifica con su nombre.			
12. La enfermera(o) lo llama por su nombre.			
13. Piensa usted que la enfermera(o) se preocupa por brindarle el medicamento a la hora indicada			
14. La enfermera(o) se muestra amable al momento de atenderlo.			
15. La enfermera(o) permite que exprese sus preocupaciones y temores.			
16. La enfermera(o) lo orientó al ingreso al servicio			
17. Acude de manera inmediata ante alguna necesidad para su cuidado.			
18. Al momento de realizarle preguntas a la enfermera(o), le responde con términos sencillos y de fácil entendimiento.			
19. Cuando la enfermera(o) se dirige a usted lo mira directamente y realiza gestos amables.			
20. La enfermera(o) pregunta y observa las necesidades			

que presenta en forma periódica y regular.			
21. Las enfermeras(os) solicitan su colaboración cuando van a realizarle un procedimiento.			
22. Cuando presenta dolor y pide la atención de la enfermera(o), acude de manera inmediata			

III. COMPONENTE DE CONFORT

23. La enfermera(o) le mostró el ambiente que iba a ocupar cuando ingreso a este servicio.			
24. El ambiente donde está, lo observa limpio.			
25. El ambiente donde se encuentra tiene buena iluminación.			
26. El ambiente donde está cuenta con una buena ventilación.			
27. Observa que el ambiente donde se encuentra es adecuado para mantener su privacidad.			
28. Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera(o) se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.			
29. La enfermera ha preservado su intimidad durante su aseo personal o durante curación o colocación de sondas			
30. Observa que la enfermera(o) se preocupa de que su velador y ropa de cama se mantengan organizados y limpios			

Gracias por su colaboración

Anexo 05: Confiabilidad del instrumento

Varianza de los ítems:

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Varianza
Presenta habilidad en realizar los procedimientos.	57	2,7719	,179
Observa que emplea conocimientos durante los cuidados.	57	2,8070	,159
Le explicó los procedimientos y medicamentos que le fueron aplicados.	57	2,4386	,679
Le explica cómo mejorar su autocuidado	57	1,9649	,642
Presenta organización durante el horario a cargo de su cuidado.	57	2,1404	,516
Realiza el lavado de manos antes de realizarle un procedimiento	57	2,5614	,501
Me examinaron varias veces durante el turno	57	2,4211	,498
Observa seguridad al momento de brindarle el tratamiento indicado	57	2,4386	,393
Le cambiaron de posición durante el turno	57	1,8947	,453
La enfermera(o) lo saluda al ingresar a su ambiente	57	2,5088	,683
La enfermera(o) se identifica con su nombre	57	1,2456	,439
La enfermera(o) lo llama por su nombre	57	1,7193	,813
Piensa usted que la enfermera(o) se preocupa por brindarle el medicamento a la hora indicada	57	2,5263	,361

La enfermera(o) se muestra amable al momento de atenderlo	57	2,7719	,251
La enfermera(o) permite que exprese sus preocupaciones y temores.	57	2,4912	,504
La enfermera(o) lo orientó al ingreso al servicio.	57	2,2632	,733
Acude de manera inmediata ante alguna necesidad para su cuidado.	57	2,4561	,503
Al momento de realizarle preguntas a la enfermera(o), le responde con términos sencillos y de fácil entendimiento.	57	2,5614	,465
Cuando la enfermera(o) se dirige a usted lo mira directamente y realiza gestos amables.	57	2,7544	,260
La enfermera(o) pregunta y observa las necesidades que presenta en forma periódica y regular.	57	2,5614	,393
Las enfermeras(os) solicitan su colaboración cuando van a realizarle un procedimiento.	57	2,7719	,179
Cuando presenta dolor y pide la atención de la enfermera(o), acude de manera inmediata	57	2,4386	,429
La enfermera(o) le mostró el ambiente que iba a ocupar cuando ingreso a este servicio.	57	2,2982	,749
El ambiente donde está, lo observa limpio.	57	2,4211	,570

El ambiente donde se encuentra tiene buena iluminación.	57	2,9298	,102
El ambiente donde está cuenta con una buena ventilación.	57	2,7018	,427
Observa que el ambiente donde se encuentra es adecuado para mantener su privacidad.	57	1,7719	,715
Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera(o) se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.	57	1,6140	,491
La enfermera ha preservado su intimidad durante su aseo personal o durante curación o colocación de sondas	57	1,9298	,674
Observa que la enfermera(o) se preocupa de que su velador y ropa de cama se mantengan organizados y limpios	57	1,8772	,824
N válido (por lista)	57		

Confiabilidad según alfa de Cronbach Todos los ítems:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	57	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	57	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

.875	30
------	----

Confiabilidad de la dimensión “Técnico”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.794	9

Confiabilidad de la dimensión “Interpersonal”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.827	13

Confiabilidad de la dimensión “Confort”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.544	8

Anexo 04: Estadísticos

Estadísticos

Presenta habilidad en realizar los procedimientos.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		1,00
Mínimo		2,00
Máximo		3,00

Presenta habilidad en realizar los procedimientos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido a veces	13	22,8	22,8	22,8
siempre	44	77,2	77,2	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Observa que emplea conocimientos durante los cuidados.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		1,00
Mínimo		2,00
Máximo		3,00

Observa que emplea conocimientos durante los cuidados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido a veces	11	19,3	19,3	19,3
siempre	46	80,7	80,7	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Le explicó los procedimientos y medicamentos que le fueron aplicados.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00

Rango	2,00
Mínimo	1,00
Máximo	3,00

Le explicó los procedimientos y medicamentos que le fueron aplicados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	12	21,1	21,1	21,1
	a veces	8	14,0	14,0	35,1
	siempre	37	64,9	64,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Le explica cómo mejorar su autocuidado

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		2,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

Le explica cómo mejorar su autocuidado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	19	33,3	33,3	33,3
	a veces	21	36,8	36,8	70,2
	siempre	17	29,8	29,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Presenta organización durante el horario a cargo de su cuidado.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		2,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

Presenta organización durante el horario a cargo de su cuidado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	11	19,3	19,3	19,3
	a veces	27	47,4	47,4	66,7
	siempre	19	33,3	33,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Realiza el lavado de manos antes
de realizarle un procedimiento

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

Realiza el lavado de manos antes de realizarle un procedimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	7	12,3	12,3	12,3
	a veces	11	19,3	19,3	31,6
	siempre	39	68,4	68,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Me examinaron varias veces
durante el turno

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

Me examinaron varias veces durante el turno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	7	12,3	12,3	12,3
	a veces	19	33,3	33,3	45,6
	siempre	31	54,4	54,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Observa seguridad al momento de
brindarle el tratamiento indicado

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

Observa seguridad al momento de brindarle el tratamiento indicado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	7,0	7,0	7,0
	a veces	24	42,1	42,1	49,1

siempre	29	50,9	50,9	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Le cambiaron de posición durante el turno

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		2,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

Le cambiaron de posición durante el turno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	16	28,1	28,1	28,1
a veces	31	54,4	54,4	82,5
siempre	10	17,5	17,5	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

La enfermera(o) lo saluda al ingresar a su ambiente

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

La enfermera(o) lo saluda al ingresar a su ambiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	12	21,1	21,1	21,1
	a veces	4	7,0	7,0	28,1
	siempre	41	71,9	71,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

La enfermera(o) se identifica con su nombre

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		1,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

La enfermera(o) se identifica con su nombre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	50	87,7	87,7	87,7
	siempre	7	12,3	12,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

La enfermera(o) lo llama por su nombre

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		1,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

La enfermera(o) lo llama por su nombre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	33	57,9	57,9	57,9
	a veces	7	12,3	12,3	70,2
	siempre	17	29,8	29,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Piensa usted que la enfermera(o)
se preocupa por brindarle el
medicamento a la hora indicada

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

**Piensa usted que la enfermera(o) se preocupa por brindarle el medicamento a la
hora indicada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	5,3	5,3	5,3
	a veces	21	36,8	36,8	42,1
	siempre	33	57,9	57,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

La enfermera(o) se muestra amable
al momento de atenderlo

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

La enfermera(o) se muestra amable al momento de atenderlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	3,5	3,5	3,5
	a veces	9	15,8	15,8	19,3
	siempre	46	80,7	80,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

La enfermera(o) permite que exprese sus preocupaciones y temores.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

La enfermera(o) permite que exprese sus preocupaciones y temores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	nunca	7	12,3	12,3	12,3
	a veces	15	26,3	26,3	38,6
	siempre	35	61,4	61,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

La enfermera(o) lo orientó al ingreso al servicio.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

La enfermera(o) lo orientó al ingreso al servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	15	26,3	26,3	26,3
	a veces	12	21,1	21,1	47,4
	siempre	30	52,6	52,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Acude de manera inmediata ante alguna necesidad para su cuidado.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

Acude de manera inmediata ante alguna necesidad para su cuidado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	7	12,3	12,3	12,3
	a veces	17	29,8	29,8	42,1
	siempre	33	57,9	57,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Al momento de realizarle preguntas a la enfermera(o), le responde con términos sencillos y de fácil entendimiento.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

Al momento de realizarle preguntas a la enfermera(o), le responde con términos sencillos y de fácil entendimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	6	10,5	10,5	10,5
	a veces	13	22,8	22,8	33,3
	siempre	38	66,7	66,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Cuando la enfermera(o) se dirige a usted lo mira directamente y realiza gestos amables.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

Cuando la enfermera(o) se dirige a usted lo mira directamente y realiza gestos amables.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	2	3,5	3,5	3,5
a veces	10	17,5	17,5	21,1
siempre	45	78,9	78,9	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

La enfermera(o) pregunta y observa las necesidades que presenta en forma periódica y regular.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

La enfermera(o) pregunta y observa las necesidades que presenta en forma periódica y regular.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	4	7,0	7,0	7,0
a veces	17	29,8	29,8	36,8
siempre	36	63,2	63,2	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Las enfermeras(os) solicitan su colaboración cuando van a realizarle un procedimiento.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		1,00
Mínimo		2,00
Máximo		3,00

Las enfermeras(os) solicitan su colaboración cuando van a realizarle un procedimiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido a veces	13	22,8	22,8	22,8
siempre	44	77,2	77,2	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Cuando presenta dolor y pide la atención de la enfermera(o), acude de manera inmediata

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

Cuando presenta dolor y pide la atención de la enfermera(o), acude de manera inmediata

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	5	8,8	8,8	8,8
a veces	22	38,6	38,6	47,4
siempre	30	52,6	52,6	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

La enfermera(o) le mostró el ambiente que iba a ocupar cuando ingreso a este servicio.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00

Mínimo	1,00
Máximo	3,00

La enfermera(o) le mostró el ambiente que iba a ocupar cuando ingreso a este servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	15	26,3	26,3	26,3
a veces	10	17,5	17,5	43,9
siempre	32	56,1	56,1	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

El ambiente donde está, lo observa limpio.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

El ambiente donde está, lo observa limpio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	9	15,8	15,8	15,8
a veces	15	26,3	26,3	42,1
siempre	33	57,9	57,9	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

El ambiente donde se encuentra tiene buena iluminación.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

El ambiente donde se encuentra tiene buena iluminación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,8	1,8	1,8
	a veces	2	3,5	3,5	5,3
	siempre	54	94,7	94,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

El ambiente donde está cuenta con una buena ventilación.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		3,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

El ambiente donde está cuenta con una buena ventilación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	6	10,5	10,5	10,5
	a veces	5	8,8	8,8	19,3
	siempre	46	80,7	80,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Observa que el ambiente donde se encuentra es adecuado para mantener su privacidad.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		1,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

Observa que el ambiente donde se encuentra es adecuado para mantener su privacidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	28	49,1	49,1	49,1
	a veces	14	24,6	24,6	73,7
	siempre	15	26,3	26,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera(o) se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		1,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera(o) se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	29	50,9	50,9	50,9
	a veces	21	36,8	36,8	87,7

siempre	7	12,3	12,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

La enfermera ha preservado su intimidad durante su aseo personal o durante curación o colocación de sondas

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		1,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

La enfermera ha preservado su intimidad durante su aseo personal o durante curación o colocación de sondas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	21	36,8	36,8	36,8
a veces	19	33,3	33,3	70,2
siempre	17	29,8	29,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos

Observa que la enfermera(o) se preocupa de que su velador y ropa de cama se mantengan organizados y limpios

N	Válido	57
	Perdidos	0
Moda		1,00
Rango		2,00
Mínimo		1,00
Máximo		3,00

Observa que la enfermera(o) se preocupa de que su velador y ropa de cama se mantengan organizados y limpios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	27	47,4	47,4	47,4
a veces	10	17,5	17,5	64,9

siempre	20	35,1	35,1	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Estadísticos Calidad de atención global

Estadísticos

suma total

N	Válido	57
	Perdidos	0
Media		2,9123
Error estándar de la media		,03780
Mediana		3,0000
Desviación estándar		,28540
Varianza		,081
Mínimo		2,00
Máximo		3,00

Estadísticos de las dimensiones

Estadísticos

		técnico	interpersonal	confort
N	Válido	57	57	57
	Perdidos	0	0	0
Media		2,8947	3,0000	2,7368
Error estándar de la media		,04101	,00000	,07309
Mediana		3,0000	3,0000	3,0000
Desviación estándar		,30962	,00000	,55183
Varianza		,096	,000	,305
Mínimo		2,00	3,00	1,00
Máximo		3,00	3,00	3,00