



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

**TRABAJO ACADEMICO
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL
USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTA MARIA
DEL SOCORRO, 2017.**

**PRESENTADO POR:
TASAYCO FELIX SHIRLEY BETSY**

**TRABAJO ACADÉMICO DESARROLLADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ESPECIALISTA EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**DOCENTE ASESOR:
MAG. DORIS ZAIRA SACSI**

Chincha, 2017

RESUMEN

Objetivo: Conocer la calidad de atención del personal de enfermería según la percepción del paciente del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro, 2017.

Material y método: Enfoque cuantitativo, EL diseño seleccionado es no experimental de nivel correlacional y tipo descriptivo de corte transversal, el estudio tendrá una población de por 50 pacientes que acudieron al servicio de emergencia del hospital Santa María del Socorro, se utilizará la técnica de recolección encuesta y un instrumento con escala de Likert los cuales medirán cada de los indicadores de la variable . **Resultado:** los resultados serán presentados en tablas académicos y gráficos estadísticos aplicando estadígrafos de tendencia central. **Conclusiones:** El estudio brindará información importante que contribuirá a la mejora de los procesos de cuidados de los pacientes.

Palabras clave. Calidad de atención,. Cuidado de enfermería, emergencia

DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo constante en mi crecimiento personal y profesional.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	3
INDICE GENERAL.....	4
I. INTRODUCCIÓN.....	5
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
2.1. Descripción de la realidad problemática.....	6
2.2. Problema de investigación.....	7
2.3. Objetivos de la investigación.....	9
2.4. Hipótesis.....	9
III. MARCO TEÓRICO.....	10
3.1. Antecedentes.....	10
3.2. Bases Teóricas.....	19
3.3. Marco conceptual.....	33
IV. METODOLOGÍA.....	35
4.1. Tipo y nivel de la investigación.....	35
4.2. Diseño de Investigación.....	35
4.3. Operacionalización de variables.....	36
4.4. Población – Muestra.....	36
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	37
4.6. Técnicas interpretación de datos.....	38
V. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	39
5.1. Cronograma.....	39
5.2. Presupuesto.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42
ANEXOS.....	46
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	47
Anexo 02: Instrumentos de investigacion.....	49
Anexo 03: Informe de Turnitin al 28% de similitud.....	52

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, a pesar de los grandes avances desarrollados en la sociedad en torno a la medicina, aún se observan que numerosas personas presentan problemas en su estado de salud, si bien muchos de estos casos se deben a afecciones nuevas, generadas por los cambios sociales, muchos de otros pacientes presentan problemas de salud tradicionales, como es el caso de la tuberculosis, de modo que requieren de una atención médica para poder superar este problema. Es ahí donde se siguen observando falencias pues los pacientes perciben que la calidad de atención es inadecuada; con el transcurrir de los años el personal de salud tiende muchas veces a perder el lado humano, por lo que tienden a tener un inadecuado trato, sin ningún tipo de sensibilización, de manera que el paciente percibe la poca empatía con ellos.

Como se sabe la una enfermedad que afecta no solo su salud física sino el lado emocional del paciente, pues los convierte en un peligro público puesto que se está frente a una enfermedad contagiosa o aguda cuando hay un contacto de persona a persona, lo cual genera una serie de reacciones por las otras personas, como es la discriminación así como el rechazo ocasionado por el estigma social que ocasiona sentimientos negativos, tristeza y hasta rechazo.

La justificación del estudio se relaciona con su contribución teórica y práctica, a un tema de actualidad y relevancia para el sector salud, ya que busca contribuir a la mejora de calidad de atención del personal de enfermería en El servicio de emergencia del Hospital Santa Maria del Socorro, buscando recoger las percepciones de los pacientes en torno a la calidad de atención que les brindan las enfermeras, recabando así información que contribuya a la mejora de del servicio de salud a los pacientes.

De manera que el propósito del estudio fue determinar el nivel de la calidad de atención del personal de enfermería según la percepción del usuario en El servicio de emergencia del Hospital Santa Maria del Socorro, 2017.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, a pesar de los grandes avances desarrollados en torno al tratamiento de la tuberculosis, aún se observa que muchos pacientes afectados emergencias que reciben un tratamiento inadecuado que les impide recuperar su sentido de bienestar, tanto físico como psicológico, debido principalmente a los temores de las propias enfermeras de contagiarse de esta enfermedad, por lo que la atención que reciben no es la más adecuada.

En el contexto internacional, en una investigación realizada en una clínica privada de Barranquilla-Colombia, el investigador señala que si bien la gran mayoría de pacientes refiere que la atención brindada por el personal que trabaja en la institución es buena, aún existen ciertos aspectos que no generan un impacto positivo en todos los pacientes. Así se puede evidenciar que si bien el 93.22% de pacientes refiere que es buena esta atención, el 78.12% indica que se sienten satisfechos con la atención recibida, aún existe un porcentaje, aunque reducido, de personas que no se sienten satisfechos con la calidad de atención y cuidado recibidos; sin embargo si se considera los porcentajes establecidos se puede afirmar que las políticas de salud que están adoptando en el país vecino resultan adecuadas, así también se observa un gran compromiso por parte del personal para brindar un buen servicio.¹

En el contexto nacional, la investigación desarrollada por Rosales², en Lima, en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, señala que si bien el 93.33% de pacientes refieren que la atención que recibieron fue buena, un 6.67% señala que fue moderada considerando que hay factores que se deben mejorar y que les genera insatisfacción, así entre las críticas más comunes dadas por estas personas son que el personal de enfermería no tienen un trato adecuado, no proporciona información sobre el tratamiento que brindan, tienen una actitud déspota

hacia pacientes y familiares, se muestran indiferentes ante la preocupación o dolor del paciente, lo cual genera mucha insatisfacción al momento de hacer uso del servicio.

En el contexto local, una observación detallada realizada en El servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro, permite evidenciar problemas referidos a la atención que el personal médico proporciona a los pacientes, percibiéndose que el trato que se le brinda no es el adecuado, no muestran interés por la preocupación del paciente, mantienen una distancia considerable por temor de contagiarse de modo que no pueden disipar las dudas que lo aquejan, así mismo, las palabras que emplean son frías y distantes, lo cual hace que los pacientes se sientan incómodos al momento de seguir el tratamiento e incluso muchos opten por dejarlo o seguirlo en casa, lo cual resta efectividad al tratamiento, de manera que los pacientes perciben una inadecuada calidad de atención por parte del personal de salud, frente a ello es necesario realizar este estudio, a fin de poder validar si realmente viene ocurriendo todas estas falencias.

2.2. Problema de investigación

¿Cómo es la calidad de atención del personal de enfermería según la percepción del usuario en El servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro, 2017?

Preguntas de investigación específicas

P.E.1

- ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal en El servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro, 2017?

P.E.2

- ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica en El servicio de emergencia del Hospital Santa Maria del Socorro, 2017?

P.E.3

- ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno en El servicio de emergencia del Hospital Santa Maria del Socorro, 2017?

2.3. Objetivos de la investigación

Conocer la calidad de atención del personal de enfermería según la percepción del paciente del servicio de emergencia del Hospital Santa Maria del Socorro, 2017.

Objetivos específicos.

- Identificar la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal en la Servicio de emergencia del Hospital Santa Maria del Socorro, 2017.
- Identificar la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica en la Servicio de emergencia del Hospital Santa Maria del Socorro, 2017.
- Identificar la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno en la Servicio de emergencia del Hospital Santa Maria del Socorro, 2017.

2.4. Hipótesis

1.3.1. Hipótesis general

Por tratarse de objetivos estadísticos cuya finalidad es describir, no requiere formulación de hipótesis.

.

1.3.2. Hipótesis específicas.

Por tratarse de objetivos estadísticos cuya finalidad es describir, no requiere formulación de hipótesis.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

A nivel internacional

Maggi W. (2017). Realizó un estudio con el objetivo de ejecutar una **Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro**; siendo su metodología cuantitativa; para ello se trabajó con una muestra de 357 representantes; enfocándose en una metodología transversal analítico. En cuanto a los resultados se puede manifestar que, el proceso de evaluación que se desarrolló para el establecimiento de la calidad durante la atención que se proporciona dentro del área de emergencia pediátrica permitió determinar que la mayoría de usuarios muestran un alto nivel de disconformidad con factores de la atención relacionados a la empatía, seguridad y tangibilidad siendo el único factor que contaba con una satisfacción adecuada del usuario la capacidad de respuesta que demostraba el enfermero, lo cual en una valoración global, se pudo determinar cómo logra percibir el usuario la atención brindada y las expectativas que tenían sobre los mismos eran bajas.

Teniendo como conclusión fundamental, que el servicio ofrecido en el área de emergencia pediátrica, es percibido como deficiente por parte de los usuarios, quienes consideran que su proceso de atención al usuario es inadecuado, sin embargo, esta deficiencia no se debe a la capacidad profesional del enfermero.³

Los factores relacionados a la tangibilidad, seguridad y empatía que brinda un servicio de salud contribuyen al desarrollo de una percepción positiva sobre la calidad de atención en el usuario. Por otro lado una forma de evaluar la calidad del servicio que se brinda es a través de la satisfacción que logran tener los pacientes, pues como se sabe si ellos

consideran que no han sido atendidos de forma adecuada. También evidencia la importancia que tiene el realizar de forma periódica evaluaciones, en donde sean los pacientes quienes opinen sobre la atención que se les brinda, de manera que a través de esta información se logre desarrollar una serie de estrategias que resulten positivas no solo para la imagen del centro de salud, sino también para una mejor recuperación de las personas que van atenderse, es necesario recordarles al personal de salud, que su labor esta direccionada a la atención de personas, de manera que esta debe de resultar adecuada; un paciente acude a realizarse una atención porque viene padeciendo algún malestar, y si se le suma una inadecuada atención esto contribuiría a que su situación se complique, es importante darle una fortaleza psicológica al paciente, lo cual se da a través de la atención que se le brinda, de manera que al realizar una evaluación a la forma en la que atiende el profesional de salud estará vinculado de forma directa con la satisfacción que logra presentar el paciente.

Hernández F, Padilla E, Sánchez F. (2016). Realizó un estudio con el objetivo de evaluar la **Calidad de atención y grado de satisfacción del personal de salud versus usuarios externos en la clínica hospital Bissete Zamora**; la cual se fundamentó en establecer la correlación de las variables; siendo de corte transversal, correlacional, descriptivo y analítico; para ello se trabajó con una muestra de 538; aplicando una encuesta de tipo Likert. En cuanto a los resultados se puede expresar que no visualizan una diferencia respecto a los niveles de satisfacción que percibe el usuario interno con el nivel de satisfacción del usuario externo.

Teniendo como conclusión fundamental, que la institución brinda una atención de calidad por igual, lo cual demuestra que se han aplicado eficazmente estrategias que permitieron mejorar la atención que se les da a los pacientes, lo cual contribuye a que existe una mejor satisfacción por parte de ellos.⁴

Permitió demostrar como el nivel de satisfacción que refleja el usuario se ve influenciada por el nivel de atención que brindan los profesionales de salud, así mismo, se observa este nivel de satisfacción no presenta diferencias entre el usuario interno y externo, lo cual permite señalar que la institución aplica estrategias pertinentes que permitan brindar a todos los usuarios una atención de calidad sin distinción alguna. Al lograr evidenciar el vínculo que existe entre estas variables de estudio, las autoridades idóneas pueden elaborar las estrategias que contribuyan al fortalecimiento de las actitudes que vienen presentando los profesionales de la salud, los cuales resultan ser bien percibidas por las personas que acuden a dicho establecimiento. Hoy en día muchas personas que van a realizarse algún tratamiento, van con cierta desconfianza puesto que consideran que la forma en la que son tratados no resultan ser adecuadas; de manera que los resultados que se obtuvieron demuestran que los trabajadores de este nosocomio vienen realizando o teniendo cierto comportamiento que para el paciente resulta gratificante la atención, de manera que esto debería ser replicado por otros nosocomios a fin de lograr una adecuada calidad en cuanto al servicio que proporcionan de manera que los pacientes se sientan satisfechos de los tratamientos que se les realizan.

Granda P. (2016). Realizó un estudio con el objetivo de evaluar la **Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas. Revisión de la literatura**; siendo de tipo cuantitativo; se trabajó con 31 estudios; los instrumentos empleados fueron encuestas. En cuanto a los resultados se puede manifestar que, la calidad en la atención por parte de diversas instituciones públicas y privadas ha incorporado eficazmente diversos aportes desarrollados en otras ciencias, como es el caso de la Teoría de Sistemas, cuya aplicación dentro del área ha permitido mejorar aspectos de calidad referidos a la seguridad asistencial, efectividad clínica y satisfacción del usuario. Teniendo como conclusión fundamental, que los aportes dados por la Teoría de Sistemas han contribuido de forma significativa en la mejora

de la calidad de atención que ofrecen las instituciones del sector de salud a sus usuarios, asimismo permitió analizar y plantear mejoras en el servicio brindado desde otra perspectiva, haciéndolo más pertinente para el usuario.⁵

El servicio de la salud ha podido incorporar en su desarrollo los aportes dados por diversas ciencias a fin de lograr las mejoras en este sector, y un gran aporte en la cual se pueden basar es la Teoría de Sistemas que ha permitido analizar la forma en que se estaba desarrollado la atención a los pacientes, incorporando ciertas mejoras y reestructuraciones desde otra perspectiva que permitió incrementar su calidad. Este estudio proporciona un enfoque en el cual se podría desarrollar estrategias, que benefician a mejorar este sector, que resulta ser uno de los más requeridos por la población; como se sabe las enfermedades se han acrecentado, cada vez existe un mayor número de personas que necesitan acudir a centros hospitalarios para poder recibir algún tipo de tratamiento, por lo que es necesario que el paciente encuentre no solo fortaleza anímica en la familia sino también en las personas que están a cargo de brindarle el tratamiento; es por ello que este hospital sirve de base para poder extrapolar su estrategia a otros hospitales de manera que también se logren las mejoras que se obtuvo.

Orozco J. (2017). Realizó un estudio con el objetivo de evaluar la **Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davala Bolaños, Managua, Nicaragua. Febrero 2017**; siendo de tipo descriptivo de corte transversal; para ello se trabajó con una muestra de 364 participantes, a quienes se les aplicó encuestas. En cuanto a los resultados se puede manifestar que, las principales variables que influyen en la percepción de la calidad de atención son -0.23, empatía, 0.32, responsabilidad, 0.08, confiabilidad, y -0.35., seguridad. Teniendo como conclusión principal que el usuario que acude a una consulta externa manifiesta que la atención recibía cumple en cierta

medida con sus expectativas, percibiendo una atención de buena calidad.⁶

Algunos de los factores que influyen en los usuarios para considerar una atención de calidad son un buen nivel de empatía, una alta responsabilidad del personal, así como una alta confiabilidad y seguridad en cada una de las acciones que desarrolla el personal médico, por lo tanto, si alguna de estas variables están presentes en la atención médica que reciben, desarrollan una percepción positiva sobre la calidad de atención de la institución. Se evidencia que en el contexto internacional se viene tomando medidas que contribuyan a mejorar la calidad de atención, de manera que los pacientes que acuden sienten que son bien atendidos logrando cubrir su expectativa; asimismo se sabe que en los países desarrollados han incrementado el presupuesto al sector salud, con la finalidad de que la población tenga la mejor atención posible.

A nivel nacional

Mamani I. (2017). Realizó un estudio con el objetivo de evaluar la **Calidad de atención de enfermería en el Hospital Roman Egoavil Pando Villa**; la metodología empleada fue de tipo cuantitativa, descriptiva; seleccionando como muestra de estudio a 73 participantes; a quienes se les aplicó entrevistas y cuestionarios. En cuanto a los resultados se puede manifestar que, las percepciones que tienen los usuarios en relación al nivel de atención que reciben por parte de las enfermeras es variado, donde el 84% de los pacientes percibe la atención recibida como de buena calidad, el 12% como una atención de regular calidad, mientras que el 4% la percibe como una atención de mala calidad. Dentro de las variables que influyen en la percepción de una atención de calidad son: un 89% la humanidad del personal, un 97% la seguridad que se brinda, un 68% la oportunidad con la que se brinda el servicio y un 88% la continuidad de la misma. Teniendo como conclusión fundamental, que la percepción que tiene la mayoría de

usuarios sobre la calidad de atención que reciben por parte de las enfermeras es positiva.⁷

Se puede señalar que las variables que influyen de forma significativa en satisfacción del usuario por la calidad de atención recibida son la seguridad, la oportunidad, la humanidad y la continuidad del servicio, de este modo, si alguna de estas variables está presente en la atención que se le brinda la percepción que este tendrá sobre la calidad será alta.

Rosales G. (2017). Realizó un estudio con el objetivo de evaluar la **Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016**; la cual se fundamentó en el establecimiento del nivel de calidad de atención de la enfermería y satisfacción del paciente; trabajando con una metodología cuantitativo, de corte transversal; seleccionando como muestra de estudio a 60 participantes; a quienes se les aplicó cuestionarios. En cuanto a los resultados se puede manifestar que, los pacientes satisfechos con la atención y la consideran de alta calidad son el 93.33% mientras que los pacientes que no están tan satisfechos con la atención y la consideran de un nivel de calidad moderada son el 6.67%.

Teniendo como conclusión fundamental, que cuando el paciente considera que la atención que ha recibido por parte del personal de enfermería es de calidad, es porque se siente satisfecho con dicha atención, observándose que estos dos temas van entrelazados.²

El análisis de la investigación permite señalar la existencia de una relación directa y significativa entre el nivel de satisfacción que posee el usuario con la calidad de atención que percibe recibir, siendo principalmente el rol del enfermero un eje fundamental en la percepción de dicha calidad. De manera particular este hospital viene demostrando que su personal que labora está muy involucrado en lograr una atención que resulte ser la idónea para el paciente.

Castillo J, Quiroz N. (2017). Realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la **Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo, 2017**; la metodología empleada fue no experimental; transversal y descriptivo; seleccionando como muestra de estudio a 97 personas; a quienes se les aplicó la escala Servqual. En cuanto a los resultados se puede manifestar que, del total de pacientes analizados únicamente el 13.40% del total se muestra conforme con la atención recibida y la considera de calidad.

Teniendo como conclusión fundamental, la existencia de una relación significativa y directa entre las variables estudiadas.⁸

Se evidencio la existencia de una relación directa y con un alto valor de significancia entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario, de este modo se puede señalar que, si un usuario demuestra un alto nivel de satisfacción, es porque el personal médico de la institución brinda una atención de calidad que satisface sus necesidades y expectativas.

García M. (2017). Realizó un estudio con el objetivo de evaluar la **Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del hospital III José Cayetano Heredia, febrero, 2017**; enfocándose en un estudio netamente cuantitativo, correlacional, de corte transversal y prospectivo; seleccionado a 50 pacientes, de manera que tuvieron que dar respuesta a una encuesta. En cuanto a los resultados se puede manifestar que, el 61.1% de ellos manifestó se encuentra satisfecho con el nivel de atención recibido, de modo que consideran que tiene un buen nivel de calidad.

Teniendo como conclusión fundamental, los esfuerzos desarrollados por el personal médico por incrementar la calidad que brindan al usuario tienen un impacto significativo en su nivel de satisfacción.⁹

Demostó el vínculo entre las variables estudiadas en el título de estudio, por lo cual señala que el personal tiene una función importante entre estas dos variables, es decir, que es una pieza fundamental en estas variables logrando influir en ambas variables. Este antecedente vuelve a corroborar los resultados obtenidos en otros estudios que también evaluaron estas variables en donde a través de estadísticos de correlación en donde fueron significativas; frente a ello se pueden elaborar planes estratégicos que permitan implementarse dentro de los establecimientos de salud, para lograr las mejoras necesarias; se sabe que uno de los servicios en donde las personas tienen menor satisfacción es el del sector de salud, los pacientes manifiestan que los profesionales de salud viene perdiendo ese lado humano, en el cual no se dan cuenta que ellos están atendiendo a pacientes, asimismo consideran que tienen un trato déspota, sin importar el dolor que pueda estar pasando no solo el paciente sino también la familia, por lo que señalan que a veces son indolentes.

Morocco E. (2017). Realizó un estudio con el objetivo de evaluar la **Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, hospital regional Manuel Núñez Butrón 2017**; la cual se fundamentó en determinar la calidad de atención desde la perspectiva tanto del paciente tanto adulto como adulto mayor; enfocándose en un estudio de índole descriptivo, de índole comparativo realizado en un periodo corto; se seleccionaron a 100 pacientes; para poder recolectar los datos se empleó un cuestionario estructurado. En cuanto a los resultados se puede manifestar que, los pacientes mayores que son atendidos en la institución perciben que el trato y la atención que reciben por parte de las enfermeras presentan un nivel de calidad regular.

Teniendo como conclusión fundamental, que las enfermeras brindan una atención al paciente adulto y adulto mayor que no cumple con sus

expectativas, de modo que desarrolla una percepción regular sobre la calidad de la atención que recibieron dentro del establecimiento.¹⁰

De manera que se logra reafirmar el rol que cumple la enfermera en la mejora de la calidad de atención y a su vez en la satisfacción del paciente, ya que ambas son definidas por el paciente, pero dependen de su percepción en relación a como se desenvuelve la enfermera durante la atención. El trabajar con personas de la tercera edad, involucra una mayor empatía, pues estos pacientes se encuentran en una edad en la cual están más expuestos a una serie de cambios, así como el incremento de una variedad de enfermedades, en donde ya su cuerpo no reacciona como antes, de manera que su estado físico y mental están en la mayoría de casos deteriorados, es por ello que es importante el trato que va a recibir, pues esto ayudará a una mayor colaboración por parte de los pacientes, debido a que en ciertos casos estos pacientes tienden a adoptar conductas infantiles, engriéndose o volviéndose tercos, de manera que pueden negarse a tomar los medicamentos brindados.

A nivel regional

Quispe A. (2017) Realizó un estudio con el objetivo de evaluar la **Percepción sobre calidad de atención de la enfermera y adherencia al tratamiento en pacientes con tuberculosis**; trabajando con una metodología descriptiva con un corte transversal; se seleccionó como muestra de estudio a 25 pacientes diagnosticados con esta enfermedad; los instrumentos utilizados son la escala de Likert. En cuanto a los resultados se puede manifestar que, la mayoría de pacientes atendidos tiene una buena percepción sobre el nivel de atención que tienen las licenciadas en enfermería, lo cual contribuye a que los pacientes se adhieran correctamente al tratamiento recomendado. En cuanto a la dimensión interpersonal el 80% de pacientes tiene una percepción medianamente favorable, al hablar de la dimensión técnica y de la

dimensión entorno para ambos casos se obtuvo que el 40% tiene una percepción desfavorable.

Teniendo como conclusión fundamental, el vínculo que se estableció siendo esta tanto directa como significativa, logrando comprobar que un factor de suma importancia para garantizar que el paciente cumpla con el tratamiento que se le da, es que este perciba que la manera en la que fue atendido resulta ser de calidad logrando satisfacer sus necesidades y expectativas.¹¹

Esto evidencia que la forma en la que el paciente percibe como es atendido influye en que logre tener una mejor adherencia al tratamiento que se le brinde, cuando un paciente es diagnosticado con cualquier enfermedad, como es el caso de la tuberculosis en donde el paciente no solo se ve afectado físicamente sino también psicológicamente, por lo que muchas veces genera depresión, por lo que todas las personas de su entorno cumplen un rol fundamental, y dentro de ellas está el personal de enfermería quienes están en mayor contacto con ellos por el tipo de tratamiento. Cuando un paciente es tratado con indiferencia o de forma inadecuada, repercute en su estado de ánimo, por lo que a veces pierde todo interés por la vida, estos pacientes como cualquier otro paciente que ha sido diagnosticado con una enfermedad necesita ser tratado de manera respetuosa, el licenciado en enfermera debe de colocarse en la posición del paciente de manera que le permita tener una mejor visión de las diferentes emociones que pueda estar sintiendo.

A nivel local

No se evidenciaron estudios previos.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Calidad de atención

3.2.1.1. Conceptualización de la calidad de atención

El término calidad hace referencia a un proceso constante y sistemático que se desarrolla en cualquier institución en su actividad productiva con la finalidad de lograr siempre el mejoramiento continuo del bien o servicio que ofrece a la sociedad. Para lograrlo, se requiere analizar los factores internos y externos que influyen en el desarrollo del bien o servicio, en los factores internos se mencionan las diversas ideas, aportes o puntos de vista de todos los miembros de la institución sobre cómo mejorar el bien o servicio y en los aspectos externos, se toman en cuenta las necesidades o deseos que poseen las personas a las que va destinada el bien o servicio que marcan las características que deben de tener. Así, el término calidad no solo implica brindar aquello que satisface las expectativas de un paciente, sino brindarle un servicio con un valor agregado que incluso supere sus expectativas.¹²

Cuando se relaciona el término calidad al proceso de atención de la salud se tiene la definición dada por la Organización Mundial de la Salud¹³ (OMS), que indica que es asegurar que el usuario obtenga una atención médica que cubra todas sus expectativas de atención para el cuidado de su salud en cada fase o proceso del tratamiento que se le brinda, desde el trato inicial, la evaluación médica, el diagnóstico dado, el tratamiento brindado, etc., que no solo aseguren que recobre su salud, sino que además impida el surgimiento de nuevos males a raíz del tratamiento que se le ofrece, asegurando así el desarrollo de una atención médica con la menor cantidad de errores o fallas y con el mayor nivel de resultados positivos a la salud del paciente.

También se tiene la definición de Sánchez¹⁴, que señala que la calidad en la atención hace referencia a aquel servicio médico que brindan tanto doctores y enfermeros al usuario que busca el cuidado de su salud, sustentada en el pleno cumplimiento de los estándares médicos aprobados a nivel nacional e internacional así como en los aspectos referidos a la eficiencia, pertinencia, humanismo, continuidad, salubridad que permiten brindar una atención responsable, basada en la búsqueda

de la satisfacción de cada una de las exigencias que tiene el usuario en torno al cuidado y protección de su salud.

En base a los aportes de diversos autores, se puede definir la calidad de atención dentro del área de la salud como todas aquellas actividades que realizan médicos y enfermeros a fin de mejorar constantemente el servicio que se le brinda al paciente buscando alcanzar o incluso superar sus expectativas, asegurando que este reciba una atención idónea, pertinente a la dolencia que padece en cumplimiento de los estándares establecidos a nivel internacional, nacional e institucional, de modo que pueda recobrar su salud y superar la dolencia que padece.

3.2.1.2. Importancia de la calidad de atención

En el transcurso de su vida y en el desarrollo de sus actividades cotidianas, toda persona se ve influenciada por diversos factores que pueden menoscabar su salud, ya sea por factores internos (heredados a través de la genética) o por factores externos (contaminación, virus, accidentes, etc.) por los cuales siempre se puede ver afectado, debiendo recurrir a la asesoría y atención médica del profesional de salud en busca de un tratamiento para el problema que lo aqueja. Sin embargo, el tratamiento a un problema de salud va más allá de la simple prescripción de medicinas o el desarrollo de un tratamiento médico específico, ya que cuando una persona ve afectada su salud, no solo presenta un decaimiento en el estado físico, sino también en el emocional y psicológico que no debe de ser pasado por alto por el personal de salud. Frente a esta realidad, surge el término calidad de atención que se refiere a que el paciente reciba un servicio médico que cumpla con sus expectativas y necesidades tanto físicas, emocionales y psicológicas, donde la atención médica que recibe no solo se limite a recibir un tratamiento, sino que también vea disipada sus dudas y temores sobre su salud y el tratamiento, donde perciba la actitud del personal médico

como mecanismos de apoyo que le permitan superar sus temores, de modo que incremente su sentido de seguridad y comodidad con la atención recibida. Así, la calidad de atención se produce cuando se le brinda al usuario un servicio médico individual, humano, pertinente, eficaz y constante, con un trato humano caracterizado por altos niveles de amabilidad y cortesía, en pleno cumplimiento de las directivas y normas de salud establecidas a nivel nacional e internacional, que sean percibidas como positivas por el paciente y lo lleven a sentirse satisfechos con la atención recibida.¹⁵

La atención que se brinda a los pacientes en los servicios de salud ha cobrado mucha importancia en los últimos tiempos, debido principalmente a las diversas investigaciones que se han realizado en la cual señalan el impacto que tiene o genera en la sociedad, tanto en el ámbito individual de la persona, en el ámbito social, en el ámbito productivo y en el ámbito económico de una sociedad. Si se hace referencia al ámbito individual de una persona, la atención en salud que recibe es fundamental para que pueda disfrutar de su vida plenamente. En el ámbito social, es fundamental para garantizar que toda una sociedad esté preparada para poder evitar el surgimiento de enfermedades colectivas, así como para erradicar las ya existentes y así garantizar condiciones sociales idóneas para que todas las personas que la conforman puedan vivir plenamente. En el ámbito laboral, una atención de salud idónea garantiza la existencia de un personal en las mejores condiciones físicas, que puedan alcanzar los más elevados niveles de productividad en toda actividad que desarrolla. En el ámbito económico, una sociedad que recibe una atención médica que le permite evitar enfermedades o tratar tempranamente aquellos males que le aquejan permite un menor consumo de recursos en el tratamiento de enfermedades crónicas o de un alto grado de complicación, permitiendo que esos recursos se empleen para el desarrollo de otras actividades sociales. Como se puede observar, los beneficios de una atención de salud de calidad reporta grandes beneficios en todo ámbito de la vida individual y colectiva, sin embargo, muchas autoridades sociales y

políticas parecen olvidarlo, de modo que no destinan los recursos que necesitan el personal de salud de diversas instituciones a nivel nacional haciendo que el cumplimiento de sus funciones sea más trabajoso y con mayores niveles de estrés, así mismo, los bajos salarios que perciben hacen que sientan que su trabajo no sea valorado, esto sumado a las constantes críticas que reciben de la sociedad contribuyen a la profundización de este sentimiento, lo cual hace que los profesionales de la salud se muestren desganados en el cumplimiento de sus funciones. Por ello, si bien se debe resaltar que el desarrollo de una atención médica de calidad es de suma importancia en una sociedad, no se debe de olvidar que la construcción de esta calidad es tarea de todos los agentes sociales, quienes deben de aunar esfuerzos que garanticen las mejores condiciones y en toda institución de salud que permitan brindar una atención de calidad.¹⁶

La importancia del análisis de la calidad de atención que se brinda a los pacientes es fundamental en toda sociedad, esto debido a que ninguna persona está libre de enfermedad, si bien puede tomar ciertas precauciones sobre el cuidado de su salud, en algún momento de su vida sufre alguna dolencia, algún problema y debe de recurrir a recibir asistencia médica. Sin embargo, cuando la atención que percibe por parte de los profesionales de la salud no es la adecuada, muchos pacientes desisten de continuar recibiendo dicha asistencia, lo cual agrava su problema de salud pudiendo incluso causarle la muerte. Por ende, la atención que brinda la enfermera es un factor fundamental del éxito o fracaso del tratamiento, de modo que se debe asegurar que toda atención que les brinda a los pacientes sea de alta calidad.

3.2.1.3. Atributos de la calidad de atención

Según Díaz¹⁷, considera los siguientes:

-Trato cordial y amable: La cual señala principalmente que la interacción o relación interpersonal que se produce entre el personal médico y el paciente debe dejar una percepción positiva en ambas partes, para lograrlo, el trato adecuado con altos niveles de amabilidad y cordialidad

por parte de médicos y enfermeras, así como el pleno respeto de los intereses y necesidades de cada paciente es un factor fundamental, ya que determina en gran manera el nivel de satisfacción que siente al hacer uso del servicio ofrecido.

-Personal de salud correctamente uniformado: La vestimenta o uniforme que emplea el personal médico en el cumplimiento de sus funciones es un factor fundamental en la exploración de una mejora en cuanto a la atención que se brinda, ya que constituye un mecanismo de comunicación no verbal que se da entre los pacientes y los trabajadores de salud, donde cada uniforme que usa un trabajador manifiesta la función que cumple dentro de la institución y del nivel de actuación que pueda desarrollar. Así, empleando el uniforme como guía, el paciente puede ubicar de una forma más sencilla al personal médico que busca, lo cual le genera una gran satisfacción ya que le impide la pérdida de tiempo innecesario.

-Respeto a la privacidad: Donde la confidencialidad con la que se le brinda la atención al paciente contribuye a elevar la calidad de la atención, es decir, cada individuo tiene como derecho fundamental el respeto hacia su dignidad y honra, por lo que ninguna información relacionada a su tratamiento se puede filtrar a otras personas sin consentimiento.

-Información completa, oportuna y entendida por el cliente: Donde parte importante de la atención que se le proporciona a los pacientes se relaciona a la información que el personal médico ofrece al paciente sobre el diagnóstico de su estado de su salud y el tratamiento más pertinente para tratarlo, información que tiene que cumplir criterios de oportunidad, veracidad y confidencialidad, que le permita entender y sentirse seguro con el tratamiento recibido.

-Charla de educación sanitaria: Que parte de la premisa de que la mejor cura para cualquier enfermedad es la prevención, por lo tanto, el personal médico desarrolla diversas charlas destinadas a brindar información a la sociedad sobre los problemas más comunes a los que están expuestos, como estos afectan su salud y las medidas que pueden

tomar para prevenirlas, de este modo, se genera en la sociedad la idea de que la institución está comprometida con dos aspectos una es la prevención y la otra el cuidado, lo cual incrementa una mejor atención.

-Orientación y ejecución del examen clínico del área afectada: Donde la interacción que se produce entre el paciente y el personal médico debe de generar una impresión positiva en ambas partes, sobre todo en el paciente a fin de que se sienta seguro con el tratamiento que está recibiendo, para lograrlo, es fundamental que se le brinde la guía, orientación e información necesaria sobre cada examen clínico que se realice, explicando el propósito que se busca con la ejecución de dicho examen.

-Solución del problema de salud del paciente: Debido a que la finalidad principal del paciente que busca atención médica profesional para su problema de salud es que la atención que reciba le permita superar dicho problema sin que esto suponga el surgimiento de uno nuevo. Así, la calidad de la atención médica se refleja en la efectividad de los tratamientos que brinda para cada mal que afecta al paciente sin el surgimiento de problemas secundarios, ayudando así a que recobren su estado de salud más idóneo.

-Capacidad de respuesta: Si bien el tratamiento médico que se le brinda a un paciente es claramente definido, en muchos casos pueden surgir diversos imprevistos que pueden poner en riesgo la aplicación óptima del tratamiento, por ende, una parte relevante de este tema es la destreza o capacidad del personal médico para, en primer lugar brindar el tratamiento siguiendo los parámetros establecidos y en segundo lugar, para superar cualquier imprevisto que pueda evitar que el paciente reciba un tratamiento eficaz, seguro y dentro del plazo previsto.

-Seguridad: Donde el personal médico brinda al paciente una atención se refleja en los altos niveles de confianza y credibilidad que le inspiran, ya sea por la destreza profesional que demuestran, por la pertinencia y claridad del tratamiento, así como las óptimas condiciones institucionales sobre las cual se realiza el tratamiento.

-Satisfacción: Se refiere a la percepción de complacencia que desarrollan tanto el usuario como el personal médico en la realización del tratamiento brindado, de este modo, doctores y enfermeros brindan el tratamiento, el paciente recibe el tratamiento con altos niveles de agrado, construyendo un clima de complacencia que contribuye a la mejora de la calidad, ya que no se puede hablar de calidad si el trabajador no se siente satisfecho con sus labores.

-Satisfacción de los usuarios: Se refiere al grado de complacencia que obtiene el usuario con el servicio recibido, que se produce principalmente cuando compara el rendimiento real de la atención recibida con el rendimiento que esperaba de dicho tratamiento antes de recibirlo, así, si el rendimiento real es mayor se puede hablar que el paciente se sentirá satisfecho cuando se le realice alguna pregunta sobre la atención que recibió en dicho establecimiento.

Cuando se hace referencia a los atributos que determinan a esta variable de estudio como es el enfermero son muchos, sin embargo, se observa que la gran mayoría de ellos parten de la propia individualidad del enfermero, lo cual determina la importancia de su rol en el cuidado de la salud. Así, se señala que para que una atención que les brindan a los pacientes sea considerada de calidad esta debe de poseer un trato amable y cordial que haga sentir cómodo al paciente, debe de tener una imagen presentable empleando un uniforme limpio que permita identificarlo e inspire confianza, así mismo, debe tener un alto respeto por la privacidad del paciente, debe de proporcionarle la información que le permita sentirse cómodo y seguro con el tratamiento a recibir, debe de estar en la capacidad de atender y solucionar cualquier evento que ponga en riesgo la atención al paciente, entre otras, las cuales hacen sentir más seguro al paciente sobre la atención que está recibiendo y desarrolle así una percepción de calidad.

3.2.1.4. Principios éticos de la calidad de atención

Según el MINSAL¹⁸, para que la atención brindada por el personal médico de una institución sea considerada de calidad, no basta con establecer normas y reglas a nivel de su institución, sino que deben de cumplir principios de atención validados y aceptados por la sociedad en la cual brindan sus servicios e incluso, cumplir principios de atención establecidos a nivel internacional. Si bien estos principios pueden variar, son 4 los principios que han sido aceptados de forma general en la mayoría de sociedades:

-Beneficencia: El cual señala que el objetivo fundamental de toda atención que se le brinda al paciente debe de ser buscar y asegurar su bienestar, por lo que cada tratamiento que se le brinda debe de tener altos niveles de efectividad en relación al mal que lo aqueja. -No maleficencia: El cual señala que no se debe de hacer daño al paciente, es decir, procurar no hacer un daño innecesario durante la atención que se le brinda, por lo que se debe de evaluar los riesgos y beneficios en cada tratamiento que se le brinda y optar por el tratamiento que le genere mayores beneficios y una menor cantidad de riesgos.

-Autonomía: El cual señala que cada paciente tiene intereses, necesidades y preocupaciones que se deben de respetar al momento de brindarle la atención médica, es decir, que ningún tratamiento se le puede imponer al paciente, sino que se debe de brindar toda la información referida a su problema de salud, a los tratamientos que existen, así como a los riesgos y beneficios de cada tratamiento, de modo que el paciente con autonomía escoja el tratamiento con el cual se sienta más cómodo.

-Justicia: El cual se relaciona al principio de equidad o igualdad de oportunidades, el cual señala que todo paciente tiene derecho de recibir el tratamiento que más se ajuste a sus necesidades, sin ningún tipo de discriminación por menosprecio de su condición, estado social, características personales, vínculos familiares o sociales, etc. Así mismo, este principio también se aplica en relación a las oportunidades de atención médica que se le brinda a las poblaciones más vulnerables, donde se les brinda un acceso equitativo e igualitario para que puedan

atender sus problemas de salud a un precio que va acorde a su realidad social.

Si bien se puede señalar que la calidad de atención que brinde una institución o un profesional de la salud dependen mucho de las características humanas que posee, existen ciertos principios desarrollados a nivel nacional e internacional que se deben de cumplir a cabalidad a fin de garantizar que la atención es de calidad. El primer principio es de beneficencia, el cual señala que la función principal del personal de salud es aliviar las dolencias que aquejan a los usuarios, por lo tanto, toda acción que desarrollen debe de estar orientada a que cuiden o recobren su estado de salud. El segundo principio es el de no maleficencia, el cual señala que no se debe de generar un mal o daño innecesario al paciente con la excusa que con ese tratamiento se aliviará de su dolencia, sino que debe de brindársele un tratamiento que le genere la menor cantidad de efectos secundarios sobre su salud. El tercer principio de autonomía, resalta que el estado anímico es fundamental durante el tratamiento y que ningún paciente tendrán un buen estado de ánimo si no está de acuerdo con el tratamiento que recibe, por lo cual el profesional de la salud buscará un consenso con el paciente sobre cuál es el tratamiento que se aplicará para la recuperación de su salud. Y el cuarto principio es de justicia, el cual busca garantizar que todas personas que padecen alguna dolencia puedan acceder a un tratamiento médico, sin importar las condiciones sociales que la aquejen.

3.2.1.5 Perfil de enfermería

Una atención de calidad se orienta siempre a la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios, o en este caso de los pacientes, si una atención dada por el personal médico genera inseguridades e insatisfacciones no puede ser considerada de calidad,

por el contrario, si la atención del personal médico genera seguridad, y satisfacción de necesidades se considera de calidad. De este modo, al estar la calidad de la atención tan relacionada con impacto que tiene en el paciente, el personal médico además de brindar un tratamiento efectivo, debe de poseer cualidades personales y profesionales que brinden seguridad y comodidad al paciente durante todo el proceso de atención, tales como amabilidad, cortesía, teniendo en cuenta que el paciente es un agente biopsicosocial. Así, la calidad de atención se produce cuando se le brinda al usuario un servicio médico individual, humano, pertinente, eficaz y constante, con un trato humano caracterizado por altos niveles de amabilidad y cortesía, en pleno cumplimiento de las directivas y normas de salud establecidas a nivel nacional e internacional, que sean percibidas como positivas por el paciente y lo lleven a sentirse satisfechos con la atención recibida.

Toda persona que tiene un problema de salud merece recibir una atención médica que le ayude a recuperar su bienestar, no solo en el ámbito físico, sino también en el psicológico y el emocional, por lo que el personal médico debe de reunir cualidades personales y profesionales que permitan brindar una atención de calidad, que no solo brinde un tratamiento efectivo, sino que genere en el paciente la confianza necesaria para que recurra cada vez que sienta resquebrajada su salud.¹⁹

Toda persona que decida estudiar una carrera profesional direccionada al sector salud, debe de tener una vocación de servicio; pues durante todo el desarrollo profesional estará inmerso en tener un vínculo directo con las personas, entonces sino desarrollan una empatía, se creará cierto grado de fricción lo cual conllevará a que la atención que brinde sea inadecuada; es necesario ser conscientes del rol fundamental que cumplen dentro de los tratamientos que se realizan, si bien es cierto que los procedimientos pueden ser adecuados a esto se le debe sumar el trato que se les brinda a los pacientes, de acuerdo a estudios realizados se ha evidenciado que el paciente al sufrir una enfermedad no solo se

siente mal físicamente sino también se siente mal psicológicamente, entonces la forma en la que es atendido también influye ya sea de forma negativa como positiva en el deterioro de su salud.

Independientemente a ello, todo individuo que acude a cualquier establecimiento de salud, merece ser atendido con todo respeto, por más servicio gratuito que pueda ser, el personal de salud no puede perder el lado humano, tolerancia, empatía, pues en sus manos está la vida de otra persona.

3.2.2. Calidad de atención según la percepción del usuario

3.2.2.1 Conceptualización de la calidad de atención según la percepción del usuario

Se conceptualizan como las respuestas humanas e impresiones de experiencias vividas que tienen los pacientes, sobre el conjunto de acciones que realiza el personal de enfermería teniendo en cuenta la relación interpersonal, técnica y aspectos del entorno.¹¹

Por otro lado, se dice, que la percepción sobre la calidad del cuidado, es la respuesta expresada del paciente sobre la impresión obtenida a través de los sentidos sobre las intervenciones que brinda el profesional de enfermería, dentro de una experiencia transpersonal, que permiten la apertura y desarrollo de las capacidades humanas del usuario y donde la enfermera(o) hace uso de sus capacidades técnico científicas, asegurando cuidados humanos y seguros.²⁰

Finalmente, es definida como un proceso mental del ser humano que le permite organizar de una forma significativa y clara en el interior de sí mismo, todo aquello que obtiene del exterior, para poder tener conciencia de lo que lo rodea; en la relación enfermera - paciente, esta percepción del cuidado de enfermería hace referencia al cuidado que subyace de la interacción en el momento de cuidar al otro y como se interiorizan y clasifican los momentos y acciones intencionales de la persona cuidada y de aquella denominada cuidadora.²¹

3.2.1.2. Dimensiones de la calidad de atención según la percepción del usuario

Según Quispe¹¹, las dimensiones son las siguientes:

Dimensión interpersonal: Intervenciones que realiza la enfermera adecuada oportuna y clara con las necesidades del paciente. También incluye la identificación de problemas y capacidad para solucionarlos.

-Educar constantemente al paciente y familia sobre la enfermedad, formas de contagio, importancia de la baciloscopia de control mensual y del tratamiento antituberculoso supervisado, posibles reacciones adversas medicamentosas, con palabras sencillas.

-Realizar visitas domiciliarias al inicio del tratamiento para el censo de contactos, y cuando la enfermera decida sea conveniente, explicando los motivos de ésta al paciente.

-Realizar entrevistas; cuando se diagnostica la enfermedad, al término de la primera fase del tratamiento, al término de tratamiento, por inasistencia, en caso de presentar reacciones adversas medicamentosas y cuando la enfermera crea conveniente.

Indica que la relación o vínculo interpersonal que se establece entre el personal médico y el paciente debe de generar emociones y sentimientos de bienestar, seguridad y comodidad en el paciente, de modo que durante la atención que recibe el paciente perciba un trato que haga sentir seguro y cómodo con el tratamiento que recibe. Si bien el desarrollo de diversas condiciones ambientales, institucionales y humanas que se establecen en la institución son importantes para lograr el bienestar y la comodidad del paciente, también lo es la relación entre médico y paciente, por lo tanto, se debe de asegurar que esta relación se sustente en los principios de empatía, confianza, respeto, cordialidad y amabilidad, donde el paciente tenga acceso a un tratamiento con información clara, veraz y oportuna.²²

Dimensión técnica: Intervenciones que realiza la enfermera adecuada oportuna y clara con las necesidades del paciente.

También incluye la identificación de problemas y capacidad para solucionarlos.

-Educar constantemente al paciente y familia sobre la enfermedad, formas de contagio, importancia de la baciloscopía de control mensual y del tratamiento antituberculoso supervisado, posibles reacciones adversas medicamentosas, con palabras sencillas.

-Realizar visitas domiciliarias al inicio del tratamiento para el censo de contactos, y cuando la Enfermera decida sea conveniente, explicando los motivos de ésta al paciente.

-Realizar entrevistas; cuando se diagnostica la enfermedad, al término de la primera fase del tratamiento, al término de tratamiento, por inasistencia, en caso de presentar reacciones adversas medicamentosas y cuando la enfermera crea conveniente.

Dimensión entorno: Involucra las características físicas del lugar en que se le proporciona la atención al paciente.

-Administrar el tratamiento en un ambiente con ventilación natural, con iluminación y limpio.

-Valorar la percepción que tiene el paciente sobre el tiempo que demora en recibir la atención, como un sujeto demandante de los servicios asistenciales de Enfermería durante el desarrollo del proceso de recuperación de su salud.

Tanto la enfermera como el paciente viven experiencias emocionales como una función del proceso de comunicación que existe entre ellos. Como las metas fundamentales de la enfermera son incrementar al máximo el potencial de salud del paciente y convertir en realidad las mejores habilidades profesionales, la enfermera debe comprender con toda claridad que la comunicación ejerce una gran influencia en la conformación de las relaciones. No es posible definir ni alcanzar las metas comunes de la relación sin contar con una comunicación eficaz que ejerza una influencia positiva en las emociones del paciente y enfermera.

Comprende el desarrollo de diversas condiciones ambientales, institucionales y humanas que se desarrollan para asegurar la comodidad y bienestar del paciente durante la atención que se le brinda para el cuidado de su salud. De este modo, tanto los doctores como

enfermeras que laboran en la institución desarrollan diversas estrategias que permitan brindar una mejor asistencia médica al paciente, con altos niveles de orden, asepsia, confiabilidad y efectividad que aseguren su bienestar en todo tratamiento que se le brinde.²²

Son tres las dimensiones que se consideran en la presente investigación como fundamentales en el proceso de atención, ya que el nivel y la forma en cómo se desarrollan cada una de ellas influenciará significativamente en la percepción del usuario en cuanto a la calidad de la atención recibida. La primera dimensión comprende el vínculo interpersonal, señalando que las condiciones ambientales optimas por si solas no generan bienestar en el paciente, sino también es el propio trato del enfermero, la actitud que demuestra, su predisposición a atenderlo, la calidez con la que se comunica, entre otros factores que determinan la percepción del paciente sobre la calidad de la atención que se le brinda. La segunda dimensión es la técnica, en la que se considera la intervención que ejecuta la enfermera de la forma correcta, en la que el paciente se siente cómodo. Finalmente, la tercera dimensión resulta ser el entorno la cual señala que la enfermera debe de establecer condiciones ambientales que permitan al paciente sentirse cómodo y seguro durante todo el proceso que dure el tratamiento que se le brinda.

3.3. Marco conceptual

- **Calidad de la Atención:** Es asegurar que el usuario obtenga una atención medica que cubra todas sus expectativas de atención para el cuidado de su salud en cada fase o proceso del tratamiento que se le brinda, desde el trato inicial, la evaluación médica, el diagnostico dado, el tratamiento brindado, etc., que no solo aseguren que recobre su salud, sino que además impida el surgimiento de nuevos males a raíz del tratamiento que se le ofrece.²³

- **Eficacia:** Se refiere a la capacidad que tiene un profesional de la salud para alcanzar los objetivos previstos en la atención médica en pleno cumplimiento del reglamento institucional y las normas en materia de salud desarrolladas a nivel nacional e internacional.²⁴
- **Eficiencia:** Comprende la capacidad del personal de la salud para cumplir plenamente con el tratamiento brindado empleando adecuadamente los recursos estimados que están a su disposición.²⁴
- **Atención de calidad en enfermería:** Consiste en brindar un tratamiento efectivo al paciente, para lo cual el enfermero debe de poseer cualidades personales y profesionales que brinden seguridad y comodidad al paciente durante todo el proceso de atención, tales como amabilidad, cortesía, teniendo en cuenta que el paciente es un agente biopsicosocial.¹⁹
- **Dimensión interpersonal:** Indica que la relación o vínculo interpersonal que se establece entre el personal médico y el paciente debe de generar emociones y sentimientos de bienestar, seguridad y comodidad en el paciente, de modo que durante la atención que recibe el paciente perciba un trato que haga sentir seguro y cómodo con el tratamiento que recibe.²⁵
- **Dimensión técnica:** Esta dimensión involucra las intervenciones que realiza la enfermera adecuada oportuna y clara con las necesidades del paciente.¹¹
- **Dimensión entorno:** Comprende el desarrollo de diversas condiciones ambientales, institucionales y humanas que se desarrollan para asegurar la comodidad y bienestar del paciente durante la atención que se le brinda para el cuidado de su salud.²⁵
- **Atención:** Es la aplicación voluntaria de los sentidos de una persona a un determinado paciente que requiere de cuidados de salud.²⁶

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

La investigación planteada se desarrollara bajo la metodología de tipo observacional, prospectivo, transversal de nivel descriptivo, es decir que es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente de fenómenos tal y como se dan en su contacto natural para después analizarlos.³⁰

4.2. Diseño de Investigación

La investigación presentó un diseño descriptivo simple; tal como se representa a continuación:

M -----> O

Donde:

M: Sujetos muestrales

O: Calidad de atención

4.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	INDICADORES	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	Dimensión interpersonal	Desfavorable Favorable	Ordinal
	Dimensión técnica		
	Dimensión entorno		
Edad	Fecha de nacimiento	años	razón
Sexo	Característica sexuales generales	-Masculino -femenino	nominal
Estado civil	Situación marital	-Soltero -Casado -Conviviente	nominal
Grado de instrucción	Estudios alcanzados	-Primaria -Secundaria -Superior	ordinal
Acudo al tratamiento		-Paciente -Paciente acompañante	ordinal

4.4. Población – Muestra

Población.

Según Tamayo y Tamayo²¹, “la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

La población estuvo constituida La población estuvo constituida por los pacientes que se atienden en el servicio de emergencias del hospital San Jose de Chincha

Muestra.

Es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional, siempre parte de la población.³³

La población estuvo constituida La población estuvo constituida por 385 pacientes que se atienden en el servicio de emergencias del hospital San Jose de Chincha

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Pacientes comprendidos en las edades de 18 a 60 años.
- Pacientes que acepten participar voluntariamente en la realización del estudio de investigación.

Criterios de exclusión:

- Pacientes no comprendidos en las edades de 18 a 60 años.
- Pacientes que no aceptan participar en el estudio.
- Pacientes que sufran de enfermedades mentales.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Técnica

Con respecto a las técnicas de recojo de información, Arias³⁴ indica que una vez que se ha efectuado la operacionalización de la variable, se procede a elegir las técnicas e instrumentos que se emplearán para recolectar los datos que interesan al investigador.

En tal sentido, se entiende que las técnicas de recolección de datos consisten en el proceso o forma específica en el cual el investigador recoge los datos necesarios.

Así pues, la técnica que se empleará para la recogida de datos es el Cuestionario, el cual es una técnica que consiste en la estructuración de un documento compuesto por reactivos que miden dimensiones específicas de una variable objetivo.

Se utilizará la técnica de recolección a utilizar es la encuesta.

Instrumento.

Se utiliza un cuestionar con preguntas cerradas con opción dicotómica denominado Cuestionario para evaluar el nivel de conocimiento sobre enfermedades diarreicas agudas, elaborado por Quispe¹¹ y utilizado para los fines de este estudio.

4.6. Técnicas interpretación de datos

De acuerdo a Arias³⁴ las técnicas de análisis e interpretación de datos tienen que ver con el conjunto de procedimientos que el investigador aplica para analizar los datos que ha recolectado de la muestra de estudio.

En tal sentido, en lo que respecta a la presente investigación, se emplearán técnicas de análisis e interpretación de datos en el software estadístico SPSS mediante técnicas descriptivas univariadas como la distribución de frecuencias y porcentajes el cual será expresado en barras de error y gráfico de dispersión de datos.

V. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

5.1. Cronograma

N°	Actividades	Ejecucion del estudio						
		Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.
1	Investigación de información relacionada al proyecto de estudio.							
2	Temática definida							
3	Desarrollo del plan de investigación							
4	Filtración de proyecto por software turnitin							
5	Desarrollo de informe de tesis							
6	Reunir información del esquema							
7	Elaboración de marco teórico							
8	Obtención de respuesta.							
9	Desarrollo de herramientas de acopio.							
10	Análisis de la informacion							
11	Prueba de hipótesis y discuson de los resultados							
12	Conclusiones y recomendaciones.							
13	Informe final							

5.2. Presupuesto.

En cuanto al Financiamiento:

Desde el inicio hasta culminar se tendrá un costo de S/. 5,060.00 (Cinco Mil sesenta con 00/100 Soles), monto financiado por el propio investigador.

En relación al Presupuesto.

a) Detalle de Equipos y bienes:

01	Tinta (negro)	100.00	100.00
01	USB de 36GB	50.00	50.00
01	Laptop	3,800.00	3,800.00
	Total		4,000.00

b) Detalle de Materiales, instrumentos e insumos:

Cantidad	Concepto	Precio unitario	Precio total
Materiales y útiles de escritorio			
02	Paq. De hojas bond A4	15.00	30.00
10	Folders	2.5	25.00
5	Archivador	10.00	50.00
30	Lapiceros	1.00	30.00
Total			S/. 135.00

c) Utilización de Servicios Tecnológicos:

Apoyo académico	1,000.00
Apoyo de encuestadores	500.00

	1500.00
	4,000.00
	135.00
	<u>1500.00</u>

TOTAL:

5,635.00

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. 2015; 15(3): 413-425. DOI: 10.5294/aqui.2015.1
2. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis de Grado] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2016.
3. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis de Maestría] Ecuador: Universidad Católica De Santiago De Guayaquil; 2017.
4. Hernández F, Padilla E, Sánchez F. Calidad de atención y grado de satisfacción del personal de salud versus usuario externo en la clínica Hospital B ISSTE Zamora. [Tesis de Grado] México: Universidad de México; 2016.
5. Granda P. Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas. Revisión de la literatura. [Tesis de Maestría] Colombia: Facultad De Medicina Universidad Ces; 2016.
6. Orozco J. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela Dr. Alejandro Davala Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. [Tesis de Maestría] Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua; 2017.
7. Mamani I. Calidad de atención de enfermería en el Hospital Román Egoavil Pando Villa. [Tesis en segunda especialidad] Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2017.
8. Castillo J, Quiroz N. Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo, 2017. [Tesis de Grado] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
9. García M. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del hospital III José

- Cayetano Heredia, febrero, 2017. [Tesis de Grado] Piura: Universidad Nacional De Piura; 2017.
10. Morocco E. calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, hospital regional Manuel Núñez butrón 2017. [Tesis de Grado] Puno: universidad Nacional Del Altiplano; 2017.
 11. Quispe A. percepción sobre calidad de atención de la enfermera y adherencia al tratamiento en pacientes con tuberculosis [Tesis de Grado] Chíncha: Universidad Autónoma de Ica; 2017.
 12. Altamirano N, Chávez Y. Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor, servicio de hospitalización Medicina Hospital II-2 Minsa Tarapoto, agosto-diciembre 2011. [Tesis de Grado] Tarapoto: Universidad Nacional San Martín; 2012.
 13. OMS. Enfermería [En línea]. 2016. [fecha de acceso 21 de octubre del 2017]. URL Disponible en: <http://www.who.int/topics/nursing/es/>
 14. Sanchez S. Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016 Lima; 2016.
 15. Colegio de enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero [En línea]. 2008 [fecha de acceso 21 de octubre del 2017]. URL Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/198697402/CEP-Normas-de-Gestione-La-Calidad-Del-Cuidado-Enfermero>
 16. Organización internacional del trabajo, servicios de salud. [En línea]. 2014 [fecha de acceso 21 de octubre del 2017]. URL Disponible en: <http://ilo.org/global/industries-and-sectors/health-services/lang-es/index.htm>
 17. Díaz M. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital tito villar cabeza- Bambamarca- 2014". [Tesis de Grado] Cajamarca: Universidad Nacional De Cajamarca; 2014.
 18. MINSAL Consejo superior de salud pública junta de vigilancia de la profesión de Enfermería, Código de ética para los profesionales de Enfermería de El Salvados, julio; 2014.
 19. Quispe S. Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el hospital II ESSALUD Huaraz 2013 [En línea]. 2013 [fecha de

- acceso 21 de octubre del 2017]. URL Disponible en: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1625/T033_31673128_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Carmona J. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general. Hospital Regional de Cajamarca [Tesis de Maestría] Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2017.
 21. Acosta A, Mendoza C, Morales M, Quiñones A. Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado brindado por enfermería en un IPS de tercer nivel. 2013.
 22. Lizana D, Piscoya F, Quichiz S. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital de Lima –Perú 2017. [Tesis en segunda especialidad] Lima: Universidad Peruano Cayetano Heredia; 2017.
 23. Andonaire J. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital Regional II – 2 de Tumbes, 2015. [Tesis sobre segunda especialidad]. Chinchá: Universidad Autónoma de Ica; 2015.
 24. Alegre N. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto a la calidad de atención recibida en los servicios de cirugía varones y mujeres del Hospital Docente Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2011. [Tesis de Maestría] Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2012.
 25. Suñol R. La calidad de la atención [En línea]. 2013 [fecha de acceso 21 de octubre del 2017]. URL Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
 26. Cochachi S, Inga T. Satisfacción del usuario y los cuidados de enfermería en el servicio de oncología del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale - ESSALUD Huancayo 2014. [Tesis de Grado] Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2014.
 27. Dzul M. Unidad 3. Aplicación básica de los métodos científicos. Diseño no experimental; 2013.
 28. Vara A. Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de investigación

de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos. Universidad de San Martin de Porres. Lima; 2012.

29. Tamayo T, Tamayo M. El proceso de la investigación científica. 4ta edición. Editorial Limusa: México; 2004.

30. Atagua M. et al. La metodología y planteamiento del problema; 2010.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo es la calidad de atención del personal de enfermería según la percepción del paciente del servicio de emergencia del Hospital Santa Maria del Socorro, 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo es la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal en la Servicio de emergencia del Hospital Santa Maria del Socorro, 2017?</p> <p>¿Cómo es la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica en la Servicio de emergencia del</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Conocer la calidad de atención del personal de enfermería según la percepción del paciente del servicio de emergencia del Hospital Santa Maria del Socorro, 2017</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal en la Servicio de emergencia del Hospital Santa Maria del Socorro, 2017</p> <p>Identificar la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica en la Servicio de emergencia del</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Por tratarse de objetivos estadísticos cuya finalidad es describir, no requiere formulación de hipótesis.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Por tratarse de objetivos estadísticos cuya finalidad es describir, no requiere formulación de hipótesis.</p>	<p>Variable de interés: Calidad de atención Dimensiones -Dimensión interpersonal -Dimensión técnica -Dimensión entorno</p>	<p>TIPO: Observacional, prospectivo y transversal.</p> <p>DISEÑO: Descriptivo simple</p> <p>POBLACIÓN: pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Santa Maria del Socorro.</p> <p>MUESTRA: 50 sujetos muestrales, conformado por los pacientes</p>

<p>Hospital Santa Maria del Socorro, 2017? ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno en la Servicio de emergencia del Hospital Santa Maria del Socorro, 2017?</p>	<p>Hospital Santa Maria del Socorro, 2017 Identificar la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno en la Servicio de emergencia del Hospital Santa Maria del Socorro, 2017</p>			
---	--	--	--	--

Anexo 02: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

CÓDIGO:

I. INTRODUCCIÓN

Tenga usted muy Buenos días, dicha información será de carácter confidencial, agradeciendo anticipadamente su participación y esperando que responda con sinceridad a las siguientes preguntas.

II. INSTRUCCIONES

Complete los espacios en blanco, y marque con una (X) según su parecer:

III. DATOS GENERALES

1. Edad

2. Sexo: F () M ()

3. Estado civil:

Soltero ()

Casado ()

Conviviente ()

Otro.....

4. Grado de instrucción:

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

5. Acude al tratamiento

Paciente ()

Paciente acompañante ()

V. CONTENIDO PROPIAMENTE DICHO

Dimensiones	Ítems	Valoración		
		Siempre	A veces	Nunca
INTERPERSONAL	La Enfermera le saluda cordial y respetuosamente cuando llega a la consulta.			
	Le llama a Usted por su nombre			
	Le dice que está ocupada cuando Usted pide que lo atiendan.			
	Le atiende en privado.			
	Establece una relación de confianza con Usted.			
	Le escucha atentamente cuando conversa con Usted.			
	Le responde de manera cortés a sus preguntas.			
	Le dice que su salud y su recuperación, es lo más importante.			
	Le pregunta sobre sus temores y preocupaciones.			
	Le da consuelo cuando está afligido (a) porque su vida personal familiar se ve afectada a causa de su enfermedad.			
	Promueve su participación activa durante el tratamiento con palabras de aliento.			
	Permanece a su lado y le observa cuando toma sus medicamentos.			
TÉCNICA	La Enfermera le explica claramente con palabras y sencillas acerca de su enfermedad.			
	Le explica con un lenguaje fácil de entender acerca de los cuidados que usted debe tener en el hogar.			
	Le informa sobre cómo va mejorando su salud.			
	Le explica sobre las posibles reacciones alérgicas a fármacos antituberculosos.			
	Le informa al cambio de fase de su tratamiento.			
	Le informa claramente acerca de la muestra de esputo (baciloscopia).			
	Le proporciona los envases para su muestra de esputo mensualmente.			

Dimensiones	Ítems	Valoración		
		Siempre	A veces	Nunca
	Le explica sobre los beneficios del tratamiento.			
	Le explica las consecuencias, en caso de abandonar el tratamiento.			
ENTORNO	El lugar donde toma sus medicamentos tiene ventilación natural.			
	El lugar donde es atendido tiene iluminación.			
	El lugar donde recibe su tratamiento se encuentra limpio.			
	El lugar donde es atendido por la enfermera es cómodo.			
	El ambiente donde toma sus medicamentos es agradable.			
	La enfermera demora demasiado tiempo en atenderlo (a).			
	Otras personas ingresan antes a la consulta pese a haber llegado usted primero.			

Fuente: Quispe, A. Percepción sobre calidad de atención de la enfermera y adherencia al tratamiento en pacientes con tuberculosis [Tesis de Grado] Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2017.

Anexo 03: Informe de Turnitin al 28% de similitud

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet	10%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	1%
3	hdl.handle.net Internet	1%
4	Universidad Autónoma de Ica on 2017-05-04 Submitted works	<1%
5	repositorio.unc.edu.pe Internet	<1%
6	Universidad Catolica de Santo Domingo on 2021-08-22 Submitted works	<1%