



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

TRABAJO ACADÉMICO

“CARACTERÍSTICAS DE UNA ADECUADA EVALUACIÓN EN CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE PATOLOGÍA MAMARIA DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN EN EL 2017”

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN:
CUIDADOS QUIRÚRGICOS**

PRESENTADO POR:

LIC. NELLY BALDEÓN CASAÑO

ASESOR:

JUANA MARCOS ROMERO

CHINCHA - ICA - PERÚ

2018

INDICE

INTRODUCCION	3
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	5
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	5
1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.2.1 Delimitación Espacial.....	6
1.2.2 Delimitación Social.....	6
1.2.3 Delimitación Temporal	6
1.2.4 Delimitación Conceptual	6
1.3 PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.3.1 Problema Principal.....	7
1.3.2 Problemas Secundarios.....	7
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.4.1 Objetivo General.....	7
1.4.2 Objetivos Específicos.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.2 BASES TEÓRICAS	10
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS	16
3.1 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	16
3.1.1 Hipótesis General.....	16
3.1.2 Hipótesis Secundarias.....	16
3.1.3 Variables.....	16
CAPÍTULO IV: MÉTODO	17
4.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	17
4.1.1 Tipo y Nivel de Investigación.....	17
4.1.2 Método y Diseño de la Investigación.....	17
4.1.3 Población y Muestra de la Investigación.....	18
4.1.4 Técnica e instrumentos de Recolección de Datos.....	18
4.1.5 Justificación, Importancia de la Investigación.....	19
CAPÍTULO V: CRONOGRAMA	21
5.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	21
CAPÍTULO VI: PRESUPUESTO	22
6.1 RECURSOS	22
BIBLIOGRAFIA	23
ANEXOS	25

INTRODUCCION

La naturaleza del trabajo de enfermería en sí requiere múltiples demandas de atención. Estas demandas se derivan de la complejidad de la atención prestada, del entorno de trabajo en sí mismo y de los requisitos que plantea la prestación de atención al paciente, así como de la propia institución de salud. Por lo tanto, las enfermeras necesitan una mayor capacidad de concentración para enfrentar situaciones cruciales que involucran agilidad y precisión. Sin embargo, esto varía entre diferentes unidades de trabajo.

Las enfermeras han caracterizado la naturaleza de su trabajo como una fuente de sufrimiento y agotamiento, tanto física como emocionalmente. Otros autores la presentan como una posible causa de disminución de la calidad de la atención, asociada a la exposición de los profesionales a situaciones laborales inadecuadas, salarios bajos y desacreditación social, lo que la convierte en una fuente de carga mental excesiva. Las enfermeras también han indicado el agotamiento profesional, la despersonalización y la reducción de la satisfacción personal, porque están relacionadas con la naturaleza de su trabajo. Esta fuente de sufrimiento puede deberse al contacto frecuente con situaciones de muerte y dolor, que pueden generar sentimientos de tensión y miedo a lo desconocido, principalmente para los profesionales que trabajan en la prestación de cuidados altamente complejos. Otro sentimiento se refiere al aislamiento, cuando los profesionales necesitan tomar decisiones en los momentos más conflictivos. Las enfermeras reconocen que el ambiente hospitalario es un lugar donde las vidas frágiles son vigiladas, cuidadas y preservadas, lo que requiere conocimiento, habilidad y competencia técnica. Además, se necesita control emocional en vista de esta práctica, se deben promover medidas reconfortantes para los pacientes y se deben

establecer relaciones de autoayuda entre las enfermeras y los pacientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Como se vio anteriormente, la oferta que tiene el hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen corresponde a uno de nivel 4, y conlleva estándares exigentes en calidad y trato al personal de salud, lamentablemente existe un alto niveles de insatisfacción del cliente externo y cliente interno. Todo ello es medible gracias a los indicadores de gestión que se evalúan mensualmente y anualmente, aun así, no esos problemas no son solucionados.

Lamentablemente la salud ha colapsado hace algunos años, la falta de medicamentos, la demora en atención, la falta de citas en casi todos los servicios, por lo que la presente investigación se justifica con el diseño de un Programa de evaluación de la calidad dirigido al personal de Enfermería Servicio de Patología Mamaria Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación Espacial

En análisis es desarrollado íntegramente en el Servicio de Patología Mamaria Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

1.2.2. Delimitación Social

La población a investigar será el personal de enfermería del Servicio de Patología Mamaria Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

1.2.3. Delimitación Temporal

La presente investigación será desarrollada durante el periodo junio a diciembre 2017.

1.2.4. Delimitación Conceptual

La evaluación de la calidad de atención es el tópico principal para la presente investigación, todo ello estudiado en el personal profesional de enfermería en el Servicio de Patología Mamaria Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

1.3. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema Principal

¿Cuáles son la característica de una adecuada evaluación en calidad de atención en el personal de enfermería del Servicio de Patología Mamaria HNGAI?

1.3.2. Problemas Secundarios

- ¿Cuáles son las características de la demanda de la atención en el Servicio de Patología Mamaria HNGAI.?
- ¿Cuáles son las características de la oferta en el Servicio de Patología Mamaria HNGAI. ?
- ¿Cuáles son las características de los indicadores de la calidad en el Servicio de Patología Mamaria HNGAI.?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar las diversas características de una adecuada evaluación en calidad de atención en el personal de enfermería del Servicio de Patología Mamaria HNGAI

1.4.2. Objetivos Específicos

- Estudiar las características de la demanda de la atención en el Servicio de Patología Mamaria HNGAI.

- Analizar las características de la oferta en el Servicio de Patología Mamaria HNGAI.
- Estructurar las características de los indicadores de la calidad en el Servicio de Patología Mamaria HNGAI.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En primer lugar, dentro de los antecedentes internacionales más relevante en la presente investigación, podemos mencionar al estudio realizado por Cabello Emilio, Jesús L Chirinos (2015).

Dicho estudio concluyó que la encuesta serval la cual esta validada por el Ministerio de Salud, ha demostrado la eficiencia en propiedades psicométricas y por consiguiente es considerado como una herramienta validada, eficiente y con gran aplicabilidad, para la medición de la satisfacción del cliente externo.

Por otro lado, Civera Satorres Manuel, (2015), en este estudio concluyó que para poder conseguir un aceptable nivel de conocimiento de los principales factores que determina el nivel de satisfacción en el personal profesional y todo ello relacionado íntimamente a la distintas dimensiones de calidad.

Otros estudios revelan, Yeis Miguel Borré Ortiz, (2013), con su estudio titulado “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla”. El estudio concluyó que la teoría de la des confirmación de Oliver y corroborado en los postulados de

Paraduranan, donde el 75% de los clientes externos resultó en nivel aceptables de percepción del trabajo del personal de enfermería, mientras que en un 4% el nivel que resultó fue bajo.

Otro estudio propuesto por Marcela Pesoa G. y Cristián Rojas, (2011), esta investigación es de tipo descriptiva, transversal y prospectivo.

El estudio concluyó, que al aplicar la encuesta sobre calidad de atención y percepción de la calidad del cliente externo, las dimensiones que fueron evaluadas en la encuesta antes mencionada incorpora de una manera sustancial los diferentes elementos entre los que destaca la limpieza como indicador de calidad; además se analizará atributos propios de los diferentes profesionales de la salud, tales como confianza, seguridad en las acciones que toman, la calidad y calidez en el trato, el tiempo de espera entre cada atención, entre otros.

Gustavo A. Cabrera-Arana, Jaime L. Londoño-Pimienta y León D. Bello-Parías, con la Revista salud pública, (2012), el estudio antes mencionado es de carácter descriptivo, llegando a una conclusión donde los lineamientos orientaron eficazmente la validación del instrumento requerido para medir calidad percibida por usuarios de hospitales del Programa.

2.2. BASES TEÓRICAS

DISTRIBUCIÓN DE LA CALIDAD

Debemos comprender que la calidad es una variable que está en constante cambio. Para un determinado servicio existen

partes que son de baja y de alta calidad, donde la idea está en orientar todos los procesos a los de alta calidad.

La calidad también implica un orden, ya que existen determinadas barreras como son las fuentes económicas para la realización de la mejora en el servicio.

EL CONTROL DE LA CALIDAD

El control de calidad es un proceso donde constantemente está en evaluación. En dicha evaluación están presente diferentes factores como son:

- La metodología.
- El entorno.
- La conceptualización.

Controles de calidad

Un estudio referido a los centros de salud, instituciones sanitarias, muestra que debe haber una mayor preocupación en el tema de calidad.

Esta medida es más preocupante debido a las dificultades propias del proceso así como la falta de coordinación entre las organizaciones y las funciones que deben de realizar.

Seguimiento de los controles de calidad

En la actualidad, en el país se ha valorado el cambio en el buen uso de los servicios sanitarios. Se puede apreciar en la mayoría de casos un uso inapropiado en los hospitales.

Los trabajos existentes muestran la existencia de una variable proporción de uso innecesario de los servicios en los hospitales (de un 25% - 40% de los ingresos)

DEFINICIÓN DE CRITERIOS Y ESTÁNDAR DE CALIDAD

Se debe definir algún criterio para medir el nivel de calidad.

Por tal motivo se debe de utiliza

Se debe definir que se va a medir para obtener información acerca del grado de calidad de un determinado servicio. Luego de definir este factor, se deberá establecer una escala, según las categorías o grados en cuanto a la calidad.

Los factores de medida pueden ser múltiples, según el estudio que se va a desarrollar.

Por ejemplo, podría definirse escala del tipo: nominal, ordinal, de intervalos y algunas veces del tipo cuantitativa continua.

Estos criterios de calificación pueden ser clasificados de la siguiente manera:

Criterios explícitos, estos se dan en el momento que se formulan, esto quiere decir previa a la medición.

Criterios implícitos: estos se dan una vez que ya se ha realizado la muestra, para así empezar a valorar los datos obtenidos.

Cuando se debe de enunciar un criterio se debe poner mucho énfasis en quien es el responsable de la realización.

En gran parte de los casos estudiados, las personas elegidas han sido especialistas propios del área.

Pero en el caso que los criterios usados, sean de diversas áreas, debe de planificarse un trabajo grupal para la planificación entre todos los especialistas y llegar a un buen consenso.

¿CÓMO ABORDAR LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD?

Se define la evaluación de la calidad de atención, como un proceso de comparación entre los resultados que se obtienen y los que se han propuesto, con el fin de llegar a la perfección.

Autores que trabajaron en el tema aseguran que los especialistas deben ser seleccionados con un mejor filtro aun, tales como el nivel científico y más experiencia laboral, dichos requisitos son brindados por las universidades.

En diversos países, en sus inicios, uno de los problemas que se plantea e la mayoría de sus programas es el método de análisis. Donde se plantea los siguientes 3 grupos de participación:

1. Métodos de análisis de los Resultados.
2. Métodos de análisis de Estructura.
3. Métodos de análisis del Proceso.

Referente a la forma de evaluación de la calidad, este procedimiento requiere de indicadores específicos por áreas, ya sean técnicas o administrativas, las cuales deben estar orientadas también a las unidades de salud y a los problemas prioritarios.

La mejora de la calidad no es un concepto nuevo para los hospitales. Los hospitales han tenido departamentos de mejora de la calidad y empleados relacionados durante muchos años. Sin embargo, lo nuevo es la proliferación de estas actividades y la creciente presión sobre los hospitales para que participen.

En las cuatro comunidades, los encuestados informaron que cada vez hay más solicitudes para participar en una amplia gama de programas patrocinados por diversas entidades, como organismos reguladores y de acreditación, organizaciones de mejora de la calidad, sociedades de especialidades médicas, asociaciones hospitalarias estatales y planes de salud.

Además de estos programas externos, los encuestados también informaron que los hospitales participan en una variedad de actividades internas de mejora de la calidad, incluidas aquellas basadas en los comentarios de los pacientes y los empleados. Diversas presiones impulsan las decisiones de participación hospitalaria. Existen varias presiones que influyen en las decisiones del hospital para participar en diferentes actividades de mejora de la calidad. En 2002, la Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones de Atención Médica, ahora

conocida como The Joint Commission, comenzó a exigir a los hospitales que buscan la acreditación que informen las medidas básicas de calidad. Con los pagadores que a menudo requieren la acreditación para el reembolso, esto creó fuertes incentivos financieros para que los hospitales participen.

En 2003, los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) lanzaron la Iniciativa voluntaria de calidad hospitalaria (HQI), según la cual los hospitales informan un conjunto básico de medidas de calidad para mostrar en un sitio web público, www.hospitalcompare.hhs.gov.

La naturaleza pública de la información HQI presiona a los hospitales no solo para que participen mediante informes, sino también para que rindan bien en relación con sus competidores y muestren mejoras. Las presiones para informar a CMS se intensificaron con la aprobación de la Ley de Medicamentos Recetados, Mejora y Modernización (MMA) de 2003, que creó incentivos financieros para que los hospitales participen en HQI o reciban una reducción de 0.4 puntos porcentuales en las actualizaciones de pagos anuales.

A partir de 2007, las actualizaciones de pagos anuales de hospitales no participantes se redujeron en 2 puntos porcentuales. Más recientemente, CMS anunció que dejaría de pagarle a los hospitales por algún cuidado derivado de errores médicos

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Hipótesis General

La evaluación de la calidad de atención por parte del personal de enfermería es deficiente en el Servicio de Patología Mamaria HNGAI.

3.1.2. Hipótesis Secundarias

- La demanda de la atención del personal de enfermería es alta en el Servicio de Patología Mamaria HNGAI.
- La oferta de la atención del personal de enfermería es alta Servicio de Patología Mamaria HNGAI.
- Los indicadores son deficientes relacionados con el personal de enfermería Servicio de Patología Mamaria HNGAI.

3.1.3. Variables

Variable dependiente:

Evaluación de la calidad de atención.

Variable independiente:

Atención de enfermería del centro quirúrgico

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1. Tipo y Nivel de Investigación

a) Tipo de Investigación

El estudio es de tipo aplicativo y transversal.

b) Nivel de Investigación

Es de tipo descriptivo – correlacional, es descriptivo retrospectiva.

4.1.2. Método y Diseño de la Investigación

a) Método de la Investigación

En el presente estudio de investigación es de carácter transversal porque permite analizar la evaluación de la calidad de atención y a su vez al personal de enfermería del Servicio de Patología Mamaria HNGAI. .

b) Diseño de la Investigación

La actual investigación está enmarcada en el diseño descriptivo-correlacional ya que nos permitirá relacionar dos variables evaluación de la calidad de atención y la calidad de atención el personal de enfermería del Servicio de Patología Mamaria HNGAI

4.1.3. Población y Muestra de la Investigación

a) Población

Todos los del personal de enfermería Servicio de Patología Mamaria HNGAI.

b) Muestra

En el presente trabajo de investigación tendrá como muestra de 80 del personal de enfermería Servicio de Patología Mamaria HNGAI.

4.1.4. Técnica e instrumentos de Recolección de Datos

a) Técnicas

Para el estudio se utilizará la técnica toma la encuesta. La técnica que se empleó para el estudio fue la observación y como instrumento una lista de cotejo y el cuestionario.

b) Instrumentos

Encuesta de control de procedimiento.

4.1.5. Justificación, Importancia de la Investigación

a) Justificación e importancia

Mejorar y mantener la calidad de la atención de enfermería es un desafío insuperable y persistente. La experiencia del paciente en la atención de enfermería puede ofrecer una perspectiva diferente sobre la calidad de la enfermería y ayudar al personal clínico de enfermería a dirigir la mejora de la calidad. Intenta identificar qué es la experiencia del paciente, la relación con la atención de enfermería y la aplicación de la experiencia del paciente en la práctica de mejora de la calidad de la enfermería, para proporcionar consejos para construir los estándares de calidad y las estrategias de mejora de la calidad de la atención de enfermería.

La experiencia del paciente, un tema de la calidad de la atención, es coherente con la idea de "atención centrada en el paciente", y es la que se considera un indicador importante de la calidad del servicio médico. En los últimos años, ha desempeñado un papel cada vez más importante en la evaluación de la calidad y la mejora de la calidad de la atención médica y se ha utilizado cada vez más en todo el mundo. La Comisión Conjunta Internacional incluye la experiencia del paciente como un criterio de evaluación en la acreditación de organizaciones de atención médica.

El concepto de experiencia del paciente se propuso en la década de 1980. La Constitución del Servicio Nacional de Salud (NHS) para Inglaterra considera que una buena experiencia del paciente es el elemento básico de una buena calidad de atención.⁴ Shale et al afirmaron que la experiencia del paciente incluía la enfermedad física experiencia, experiencia de servicio y experiencia de vida con la enfermedad.

Además, el instituto Beryl define la experiencia del paciente como "la suma de todas las interacciones, modeladas por la cultura de una organización, que influyen en las percepciones del paciente a lo largo de la continuidad de la atención", que incluye cuatro elementos clave: interacción, cultura, percepciones y continuidad de la atención.

Hasta la fecha, no existe una definición uniforme de la experiencia del paciente porque es multiestructurada y multidimensional.

La mayoría de los investigadores tienden a coincidir en que la experiencia del paciente tiene las siguientes características: ocurre a lo largo del proceso de atención, se alinea con el paciente principios de cuidado centrado, enfatiza las expectativas del paciente y sus familias, se enfoca en la atención individualizada e incorpora más que la satisfacción del paciente.

CAPITULO V

CRONOGRAMA

5.1. Cronograma de actividades

Nº	ACTIVIDADES	Feb.	Marz	Abr.	Mayo	Junio
1	Selección del tema	X				
2	Selección del área de estudio	X				
3	Revisión de la literatura		X	X	X	
4	Presentación del perfil del proyecto			X		
5	Presentación del proyecto					X
6	Revisión del avance del proyecto				X	
7	Elaboración del Informe				X	
8	Aprobación del informe					X
9	Entrega del proyecto					X

CAPITULO VI

PRESUPUESTO

6.1. RECURSOS

Recursos Humanos:

- Investigador
- Asesor Metodológico.

Recursos materiales:

Equipo de cómputo
Material de escritorio
Material de impresión
Material de procesamiento de datos

6.2. PRESUPUESTO

SERVICIOS

Fotocopias y Anillados	S/.400. 00
Empastado	S/.500.00
SUB TOTAL	S/. 900.00
TOTAL (BENES Y SERVICIOS)	S/.1,610.00

BIBLIOGRAFIA

1. ARIZA Olarte, Claudia, Daza de Caballero, Rosita. Calidad del cuidado de Enfermería al Paciente. 2005.
2. BENAVENT MA, et al. Fundamentos de enfermería. España: DAE. Grupo Paradigma. Enfermería 21; 2000 (citado: 27 de enero de 2006). Disponible en: www.enfermeria21.com
3. Consejo Internacional de Enfermería: definición de enfermería; 2000 (citado: 3 de marzo 2006). Disponible en: www.enfermeria21.com
4. CORBELL A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General; 1990.
5. Decreto 1011 de 2006. Colombia.
6. DELGADO VALENCIA, Ana María, ÁLVAREZ RODRÍGUEZ, Yanet, ALIAGA GUERRA, Rosa María. "Calidad de atención de enfermería desde la Percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del HNGAI. Rev. de Ciencias de la Salud 2:2 2007. Perú. Disponible en <http://posgrado.upeu.edu.pe/revista/filev3/66-68.pdf>.
7. DUEÑAS ARAQUE, Oscar Alonso. "Calidad Salud: Dimensiones de la Calidad". Disponible en www.gerenciassalud.com

8. ESTEBAN A. El control de la calidad asistencial, una responsabilidad compartida. Revista Clínica de España 1988;182(3):166.
9. FERNÁNDEZ Caballero E. Dr.C. Calidad de la atención médica. Notas de clase del curso sobre técnicas de dirección a personal dirigente de enfermería, ISCM-H, Cuba, 1990.114
10. GÓMEZ Juanola, Manolo, Pérez Carvajal Alexis, Moya Rodríguez Mayra, Reyes Llanes Mabel. Satisfacción de los adultos mayores con los servicios de salud en el nivel primario. Revista Cubana de Medicina General Integral [periódico en la Internet]. 2004 Jun [citado 2007 Mar 30]; 20(3): Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252004000300007&lng=es&nrm=iso.
11. <http://docenciaenenfermeria.blogspot.com/search/label/CALIDAD%20DE%20ATENCIÓN%20DE%20ENFERMERÍA>.01/09/2010.15h00.
12. Introducción al concepto y dimensiones de la calidad asistencial: Cómo empezar. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General;1992.
13. JIMÉNEZ Caugas L., Báez Dueñas RM, Pérez Maza B, Reyes Álvarez Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de la atención primaria de salud. Revista Cubana de Salud Pública. 1996;22(1):37-43.
14. LOHR K. Strategic for Quality Assurance. Vol I, Vol II. Institute of Medicine. Washington DC: Nacional Academy, 1990.

ANEXOS

Matriz de consistencia: “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA SERVICIO DE PATOLOGÍA MAMARIA HNGAI. ”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	CATEGORIAS	TEC. INSTRU	POBLACION Y MUESTRA
<p>¿Cuáles son la característica de una adecuada evaluación en calidad de atención en el personal de enfermería del Servicio de Patología Mamaria HNGAI?</p> <p>Problemas Secundarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las características de la demanda de la atención en el Servicio de Patología Mamaria HNGAI.? • ¿Cuáles son las características de la oferta en el Servicio de Patología Mamaria HNGAI.? • ¿Cuáles son las características de los indicadores de la calidad en el Servicio de Patología Mamaria HNGAI ? 	<p>Analizar las diversas características de una adecuada evaluación en calidad de atención en el personal de enfermería del Servicio de Patología Mamaria HNGAI</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiar las características de la demanda de la atención en el Servicio de Patología Mamaria HNGAI • Analizar las características de la oferta en el Servicio de Patología Mamaria HNGAI. • Estructurar las características de los indicadores de la calidad en el Servicio de Patología Mamaria HNGAI. 	<p>La evaluación de la calidad de atención por parte del personal de enfermería es deficiente en el Servicio de Patología Mamaria HNGAI.</p> <p>Hipótesis Secundarias</p> <ul style="list-style-type: none"> • La demanda de la atención del personal de enfermería es alta en el Servicio de Patología Mamaria HNGAI. • La oferta de la atención del personal de enfermería es alta Servicio de Patología Mamaria HNGAI. • Los indicadores son deficientes relacionados con el personal de enfermería Servicio de Patología Mamaria HNGAI. 	<p>Evaluación de la calidad de atención.</p> <p>Atención de enfermería del centro quirúrgico.</p>	<p>General</p> <p>Empírico</p> <p>Ideal</p>	<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Encuesta</p>	<p>Población en estudio:</p> <p>Todos los del personal de enfermería de Servicio de Patología Mamaria HNGAI.</p>

1. Instrumentos



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

ENCUESTA ANÓNIMA AL PERSONAL DE ENFERMERÍA

1. ¿Qué funciones desempeña en el Centro Quirúrgico?

2. Sexo:

Masculino: _____

Femenino: _____

3. Instrucción:

Secundaria _____

Superior _____

Maestrías _____

Posgrados _____

4. Si el cliente necesita ayuda, ¿Qué tan oportunamente lo atiende?

Inmediatamente _____

En breve tiempo _____

Después de algunas horas _____

No lo atiendo _____

5. ¿Cuál es el trato que se le da al cliente que ingresa al Centro?

Excelente _____

Muy Bueno _____

Bueno _____

Regular _____

Pésimo _____

6. ¿En el Centro existe manual de procedimientos y/o protocolos de atención?

Sí _____ No _____

7. ¿Cómo considera la coordinación y liderazgo del servicio?

Eficiente _____ Ineficiente _____

8. ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al paciente la atención esperada?

Sí _____ No _____

9. ¿Ha sido evaluado, con qué frecuencia?

1 vez al año _____ Cada 6 meses _____ Nunca _____

10. ¿Se siente motivado a través de incentivos (sueldos, cursos, promociones y ascensos) que ofrece el Hospital?

Sí _____ No _____

11. ¿Cuenta el Centro con equipamiento necesario para su funcionamiento?

Sí _____ No _____

12. ¿Cuenta el Centro con infraestructura física para atender oportunamente?

Sí _____ No _____

13. ¿Cuenta el Centro con personal de enfermería suficiente para la atención?

Sí _____ No _____



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FORMATO DE VALIDEZ SUBJETIVA DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

ESCALA DE OPINIÓN DEL EXPERTO

APRECIACIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Nº	ASPECTOS A CONSIDERAR	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica.		
2	la secuencia de presentación de ítems es óptima		
3	El grado de dificultad o complejidad de los ítems.		
4	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.		
5	Los reactivos reflejan el problema de investigación.		
6	El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.		
7	Los ítems permiten medir el problema de investigación.		
8	Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.		
9	El instrumento abarca las variables, sub variables e indicadores.		
10	Los ítems permiten contrastar la hipótesis.		

FECHA: / /

.....

NOMBRE Y APELLIDOS

FIRMA DEL EXPERTO