



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA**

**ESCUELA DE ENFERMERÍA**

**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE  
CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU- 2010**

**PRESENTADA POR**

**ERIKA EVELYN ESPINOZA CARRIÓN**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**LIMA – PERÚ**

**2010**



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual  
CC BY-NC-SA**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

TESIS

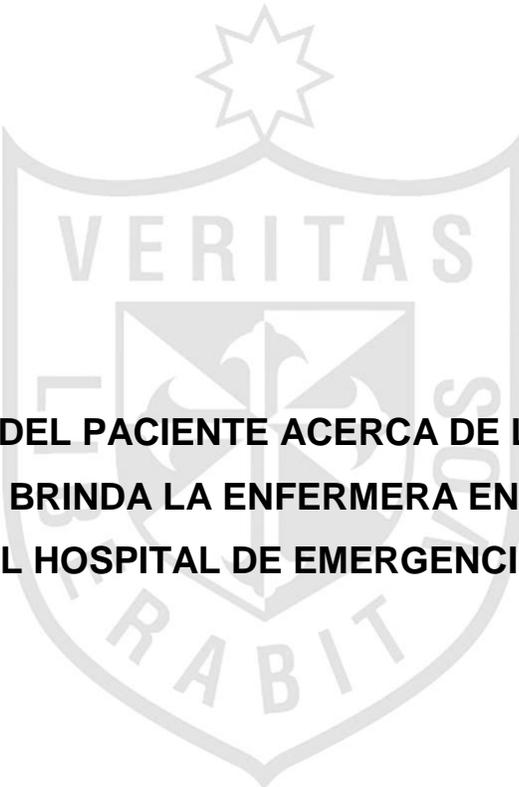
**“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD  
DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL  
SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE  
EMERGENCIAS GRAU- 2010”**

Para optar el Título Profesional de Licenciatura en Enfermería

Tesista: Bach. Enfermería: ESPINOZA CARRIÓN ERIKA EVELYN

LIMA- PERÚ

2010



**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE  
CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU- 2010**

# INDICE

Pág.

**INDICE DE CONTENIDOS**

**INDICE DE TABLAS**

**INDICE DE GRÁFICOS**

**DEDICATORIA**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

1

**CAPÍTULO II: MATERIAL Y METODOS**

4

2.1 Diseño Metodológico

4

2.1.1 Tipo de estudio

4

2.1.2 Diseño y método

4

2.2 Población y muestra

4

2.2.1 Universo

4

2.2.2 Tipo de muestreo

4

2.2.3 Unidad de análisis

4

2.2.4 Criterio de selección

5

2.2.4.1 Criterio de inclusión

5

2.2.4.2 Criterio de exclusión

5



2.3 Variable y operacionalización de variables	5
2.4 Técnicas de recolección de datos	7
2.4.1 Descripción de los instrumentos	7
2.4.2 Procedimiento de comprobación de la validez y confiabilidad del instrumento	7
2.5 Técnicas para el procesamiento de la información	8
2.5.1 Procesamiento y pruebas de análisis estadísticos	8
2.6 Aspectos Éticos	8
<b>CAPITULO III: RESULTADOS</b>	9
<b>CAPITULO IV: DISCUSIÓN</b>	14
<b>CAPITULO V: CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES</b>	18
<b>CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	20
<b>CAPITULO VII: ANEXOS</b>	22
Anexo A Cuestionario	22
Anexo B Grado de concordancia entre los jueces según Prueba Binomial de Jueces	28
Anexo C Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach	30
Anexo D Procesamiento y pruebas de análisis estadístico	32
Anexo E Consentimiento informado	43

## INDICE DE TABLAS

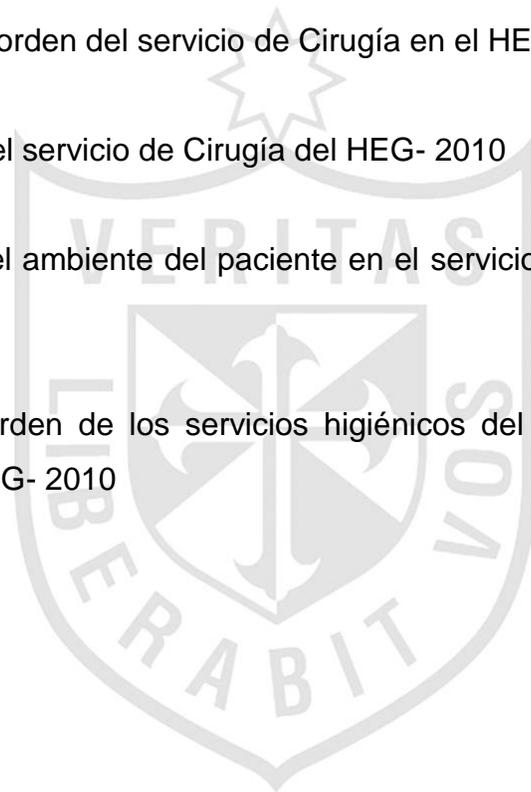
N°		Pg.
1	Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera - servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010.	10
2	Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera: componente técnico en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010	11
3	Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera: componente interpersonal en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010	12
4	Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera: componente entorno (confort) en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010	13

## INDICE DE GRÁFICOS

N°		Pg.
1	Edad de los pacientes del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	44
2	Sexo de los pacientes del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	45
3	Estado Civil de los pacientes del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	46
4	Grado de Instrucción de los pacientes del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	47
5	Tiempo de hospitalización de los pacientes del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	48
6	Condición Laboral de los pacientes del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	49
7	Condición Laboral de los pacientes del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	50
8	Respuesta de la enfermera del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	51
9	Definición de la atención brindada en el servicio de Cirugía en el HEG-2010	52
10	El cumplimiento del tratamiento en el servicio de Cirugía en el HEG- 2010	53

11	Orientación del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	54
12	Consentimiento del paciente del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	55
13	Orientación de los cuidados del paciente del servicio de Cirugía en el HEG– 2010	56
14	El saludo de las enfermeras del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	57
15	Los gestos y la mirada de la enfermera del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	58
16	El trato de las enfermeras del paciente del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	59
17	La preocupación de las enfermeras del paciente del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	60
18	Respeto de creencias y costumbres del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	61
19	Preocupación por parte de las enfermeras(os) del servicio de cirugía en el HEG- 2010	62
20	La confianza del paciente del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	63

21	La atención que le pone la enfermera del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	64
22	La iluminación del ambiente del paciente en el servicio de Cirugía en el HEG- 2010	65
23	La limpieza y el orden del servicio de Cirugía en el HEG- 2010	66
24	La ventilación del servicio de Cirugía del HEG- 2010	67
25	La privacidad del ambiente del paciente en el servicio de Cirugía del HEG-2010	68
26	La limpieza y orden de los servicios higiénicos del servicio de Cirugía del HEG- 2010	69





## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada a mis queridísimos padres por su apoyo incondicional y fuente de estímulo para mi superación para seguir alcanzando mis metas propuestas.

## RESUMEN

Hoy en día el Profesional de Enfermería tiene un papel clave en la gestión de la calidad del cuidado porque mantiene el vínculo más estrecho con el paciente y los enfoques claves para la evaluación de dicha calidad.

Los estudios sobre la percepción del paciente acerca del cuidado brindado por el profesional de enfermería son componentes importantes de la evaluación de los servicios. Esta investigación tuvo como objetivo general: Analizar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau. En la investigación se usó el enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, prospectivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 pacientes del servicio de Cirugía. Para la recolección de datos se utilizó de instrumento un cuestionario tipo escala de Lickert modificada, el cual fue sometido a juicio de expertos y prueba piloto para su validez y confiabilidad. Se llegó a la resultados que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es **Muy Favorable** en lo referente al componente técnico, **Favorable** en lo concerniente al componente interpersonal y **Muy Favorable** en el componente confort.

**PALABRAS CLAVES:** Percepción, calidad de atención del profesional de enfermería.

## **ABSTRACT**

Today, the nurse practitioner has a key role in managing the quality of care because it maintains the closest connection with the patient and the key approaches for the assessment of water quality.

Studies on the patient's perception about the care provided by nursing professionals are important components of the evaluation of services. This research was objective: To analyze the patient's perception about the quality of care provided by nurses in the Surgery Service at the Emergency Grau Hospital.

The investigation will use the quantitative approach, descriptive design, prospective cross-sectional. The population consisted of 30 patients in the surgery department. For data collection instrument used a Lickert scale questionnaire modified type, which was tried by experts and pilot test its validity and reliability. It results that the perception of patients about the quality of care by nurses is very auspicious in relation to the technical component, Pro with regard to interpersonal and very auspicious component in the comfort component.

**KEY WORDS:** Perception, quality professional nursing care.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

El cuidado es la esencia de la profesión de Enfermería, está constituido por acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, mejorar y preservar la humanidad ayudando a la persona sana o enferma durante todas las etapas del ciclo vital. La Organización Mundial de la Salud en su constitución afirma: “Toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable y ha incluido la calidad de atención como un objetivo del macro proyecto de salud para todos, dentro del cual se tiene en cuenta la percepción y la satisfacción de los pacientes”.<sup>1</sup>

Day, menciona que la percepción es “un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos, es obviamente algo más que una imagen del mundo, proporcionado por los sentidos, puesto que participan la comprensión y el significado aunque la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las características del sujeto que percibe los conocimientos, necesidades y sus intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa .<sup>2</sup>

La hospitalización hace vulnerable al paciente a varios estímulos, no solo provenientes de la enfermedad que le afecta, sino también del medio ambiente y las relaciones que se establecen durante la hospitalización, generalmente el paciente espera ser escuchado, aceptado, que se le brinde seguridad, que cuando lo cuide la enfermera lo cuide con calidad, demostrando responsabilidad en el quehacer de sus funciones.

La valoración de la percepción tiene como propósito mejorar el bienestar de cada paciente, disminuyendo costos y riesgos; prestando un servicio eficiente, mediante una atención oportuna, accesible y continua, además de ser humanizada, para brindar seguridad a cada paciente. A partir de la valoración

de la percepción del paciente, es posible obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

En diversos países del mundo se han realizado evaluaciones sobre la atención que brindan los profesionales de salud y en especial de la enfermera, como es el caso del estudio realizado en México por Judith, Gandhi Ponce y Hortensia Reyes (2002), en donde se busca describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de la enfermera, buscando no sólo mejorar lo bueno, sino buscar la excelencia con el objetivo de identificar factores negativos y áreas críticas formulando estrategias orientadas a disminuir éstos factores hasta eliminarlos definitivamente. Estudios previos realizados en el país como los de Jamaica María y Morales señalan que la atención de enfermería cumple con los criterios de calidad y según la opinión del usuario la atención de Enfermería se valora como muy buena, esto se da en un gran porcentaje; pero hay un pequeño porcentaje de usuarios que critica el actuar de la enfermera.<sup>3</sup>

En los últimos 50 años el Sistema General de Seguridad Social en salud se ha transformado y ha centrado su atención en prestar servicios que cuenten con alta calidad que conlleven a la disminución de costos y riesgos en la atención de los pacientes, invitando al personal de enfermería a conocer y a poseer una actitud crítica y reflexiva frente a la realidad social del ser humano, ya que según estudios, la percepción de mala calidad de cuidado expresada por los pacientes como “falta de atención” o “trato frío”, es mayor en pacientes hospitalizados en cirugía (42,3%) que en medicina (37,5%), por lo tanto el nivel de percepción de comportamientos de cuidados durante la interacción

constituye una base emocional que genera respuestas en el paciente ya sea de demanda o de mejoras, otorgando calificación a la prestación que brindan los profesionales de Enfermería, lo que significa menor o mayor el nivel de prestigio profesional.<sup>4</sup>

El presente estudio tuvo como pregunta ¿Cuál es la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de cirugía en el Hospital de Emergencias Grau- 2010?

Como Objetivo General: Analizar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau y como Objetivos Específicos:

Identificar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente técnico,

Identificar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente interpersonal.

Identificar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente del entorno.

## **CAPÍTULO II: MATERIAL Y METODO**

### **2.1 DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **2.1.1 Tipo de estudio:**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de nivel aplicativo.

#### **2.1.2 Diseño y Método:**

Presenta diseño descriptivo de corte transversal ya que permite presentar la información tal y como se presenta en un tiempo y espacio determinado.

### **2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **2.2.1 Universo:**

La población estuvo conformada por 30 pacientes del servicio de cirugía.

#### **2.2.2 Tipo de muestreo**

No probabilístico por conveniencia.

#### **2.2.3 Unidad de Análisis**

Pacientes del servicio de cirugía que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

## 2.2.4 Criterio de selección

### 2.2.4.1 Criterio de inclusión:

- Pacientes en edad comprendida entre 20 a 50 años de edad.
- Pacientes que se expresen por sí solos y se encuentren orientados.
- Pacientes que acepten ser parte de este estudio.

### 2.2.4.2 Criterio de exclusión:

- Pacientes que no entiendan el castellano
- Pacientes que no se encuentran orientados
- Pacientes que no desean participar en el estudio

## 2.3 Variables y Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Percepción de la calidad de atención que brinda la enfermera	Componente Técnico	- Cuidado Oportuno  - Cuidado Seguro  - Orientación sobre la continuidad de los cuidados post hospitalarios.

	<p>Componente Interpersonal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidado Humano</li>   <li>- Interrelación</li>   <li>- Confianza</li>   <li>- Respeto</li> </ul>
	<p>Componente del Entorno (Confort)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iluminación de la unidad</li>   <li>- Ventilación de la unidad</li>   <li>- Ambiente limpio y ordenado</li>   <li>- Privacidad del paciente</li>   <li>-Servicios Higiénicos limpios y ordenados</li>   <li>-Servicios: telf.</li> </ul>

## **2.4 Técnicas de la recolección de datos**

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la entrevista.

### **2.4.1 Descripción de los instrumentos**

El instrumento que se empleó fue un cuestionario tipo lickert que constaba de 20 items, que permitieron recolectar información acerca de la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de cirugía del HEG; el que fue validado mediante el juicio de expertos y sometido a una prueba piloto para su validez y confiabilidad estadística, lo que permitió hacer las correcciones pertinentes, se calculó el índice de fiabilidad para el cuestionario, el cual se ubicó en 0,64; de acuerdo al cálculo de la fórmula del Alfa de Cronbach. (Anexo A y B)

Al paciente se le explicó la finalidad del estudio y se obtuvo su aceptación para participar, mostrando interés y disposición para brindar la información solicitada, se aplicó el instrumento en sus ambientes, después de la visita médica.

### **2.4.2 Procedimiento de comprobación de la validez y confiabilidad del instrumento**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a utilizar la fórmula del Alfa de Cronbach. (Anexo C)

## **2.5 Técnica para el procesamiento de la información**

### **2.5.1 Procesamiento y pruebas de análisis estadístico**

La prueba de Chi cuadrado se usó para comparar los resultados observados de los resultados esperados por una hipótesis y si la desviación obtenida no es significativa y puede atribuirse al azar o es significativa y otras variables diferentes al azar están influyendo en nuestros resultados. (Anexo D)

Para el análisis e interpretación de datos se aplicó la estadística descriptiva tomando en cuenta los objetivos que permitan realizar el análisis respectivo.

Para el análisis de los resultados se usó el programa SPSS, para la confección de tablas.

## **2.6 Aspectos Éticos**

La investigación ha sido presentada a las autoridades del Dpto. de Enfermería. También se elaboró un documento de consentimiento informado para los pacientes que participaron en el estudio, así mismo se cuidó la confidencialidad y privacidad del paciente. (Anexo E)

### **CAPÍTULO III: RESULTADOS**

Terminada la recolección de datos, estos fueron procesados en forma estadística en el programa SPSS y se presentaron los resultados en gráficos para realizar el análisis e interpretación, tomando en cuenta los objetivos que permitan realizar el análisis respectivo.

Respecto a los datos generales, en cuanto a la edad de los pacientes del estudio que acuden al Servicio de Cirugía del Hospital de Emergencias Grau, se observa que el mayor porcentaje está entre las edades de 31 - 35 años, el 53.33% son de sexo masculino, mientras que el menor porcentaje reflejado por el 46.67% son de sexo femenino y el 63.33% son casados, acerca del grado de instrucción el 80% tiene grado de instrucción superior completa. En cuanto al tiempo de hospitalización, el 66.67% tienen un tiempo de hospitalización de 03 – 05 días, mientras que el menor porcentaje reflejado por el 13.33% tienen de 06 – 07 días y acerca de la condición laboral se observa que el 46.67% es dependiente.

**Tabla 1**

Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera -  
servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau

2010

Percepción	Componente Técnico		Componente Interpersonal		Componente Confort	
	Fi	f %	Fi	f %	fi	f %
Muy Favorable	17	56.67	14	46.67	29	96.67
Favorable	13	43.33	16	53.33	1	3.33
Desfavorable	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

La percepción del 56.67% de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera - servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau es **Muy favorable** en lo referente a la dimensión componente técnico, la percepción del 53.33% (16 pacientes) es **Favorable** en lo concerniente al componente interpersonal, y el 96.67% (29 pacientes) respondieron que es **Muy favorable** en el componente confort.

**Tabla 2**

Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera:  
componente técnico en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau –  
2010

Percepción	Cuidado Oportuno		Cuidado Seguro		Orientación	
	Fi	f %	Fi	f %	Fi	f %
Muy Favorable	3	10.00	29	96.67	18	60.00
Favorable	27	90.00	1	3.33	12	40.00
Desfavorable	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

La percepción de los pacientes acerca de la calidad del **componente técnico**, que incluye el cuidado oportuno, seguro y la orientación brindada por la enfermera del servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau es **favorable** en el 90% de los pacientes con respecto al cuidado oportuno. El 96.67% tiene una percepción **Muy favorable** en lo concierne al cuidado seguro, y la percepción del 60% es **Muy favorable** respecto a la orientación recibida.

**Tabla 3**

Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera:  
componente interpersonal en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias  
Grau – 2010

Percepción	Cuidado Humano		Interrelación		Confianza	
	Fi	f %	Fi	f %	Fi	f %
Muy Favorable	7	23.33	30	100.00	4	13.33
Favorable	23	76.67	0	0.00	26	86.67
Desfavorable	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

La percepción de los pacientes acerca de la calidad de la atención que brinda la enfermera, referente al componente interpersonal, que incluye el cuidado humano, la interrelación y la confianza es **favorable** en el 76.67%% de los pacientes en lo que concierne al cuidado humano. El 100% tiene una percepción **Muy favorable** en lo que concierne a la interrelación, y la percepción del 86.67% es **favorable** respecto a la confianza recibida.

**Tabla 4**

Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera: componente del entorno (confort) en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010

Percepción	Iluminación		Ventilación		Ambiente limpio y ordenado	
	Fi	f %	Fi	f %	Fi	f %
Muy Favorable	30	100.00	29	96.67	30	100.00
Favorable	0	0.00	1	3.33	0	0.00
Desfavorable	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

La percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, referente al componente entorno, que incluye iluminación, ventilación y ambiente limpio y ordenado es **muy favorable** en el 100% de los pacientes en lo que concierne a la iluminación y al ambiente limpio y ordenado. El 96.67% tiene una percepción **Muy favorable** en lo concierne a la ventilación.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La discusión de datos se realizó de acuerdo a la base teórica y los datos obtenidos a través del instrumento de investigación.

Pudiendo encontrarse que la población sujeta a estudio tiene las siguientes características: El mayor porcentaje, son pacientes varones, casados, de 31 a 35 años de edad, y tienen un promedio de días de hospitalización de 3 días.

Los resultados de esta investigación en relación a la **Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau**, es muy favorable para los componentes técnicos y confort, y favorable para el componente interpersonal.

De acuerdo con la revisión de literatura, la percepción es definida como el “reconocimiento y comprensión de una impresión que se ha presentado a los sentidos. Proceso mental mediante el cual percibimos la realidad, las percepciones que tienen las personas de los cuidados, y de las enfermeras/os son expresadas como sensación /emoción, deseo que pongan en práctica los conocimientos para resolver la situación en que se encuentran.<sup>5</sup>

Según *Donabedian*, la calidad de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales: **Componente técnico** que hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, que para esta investigación implica el cuidado oportuno, seguro y la orientación que se ofrece al paciente. **Componente interpersonal** se refiere a las relaciones entre el profesional y el paciente; es decir, es el trato de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto,

empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinadamente en la satisfacción del paciente y el **Componente del entorno (confort)** que está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, como: el orden, la ventilación e iluminación y el suministro adecuado de alimentos.<sup>6</sup>

Los resultados hallados en el presente estudio evidencian que la percepción del paciente quirúrgico es muy favorable para el componente técnico y el confort, no así para el componente interpersonal, alcanzar la percepción muy favorable con respecto a la comunicación con el paciente, debe ser un objetivo irrenunciable para la enfermera, ya que todo el cuidado se basa en el conocimiento de quien se cuida, y ello solo se logra con la comunicación.

- Con respecto a la **Percepción del componente Técnico**, los resultados de los pacientes acerca de la calidad del componente técnico, que incluye el cuidado oportuno, seguro y la orientación brindada por la enfermera del servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau es **favorable** con respecto al cuidado oportuno, percepción **muy favorable** en lo concerniente al cuidado seguro y a la orientación recibida.

De acuerdo con la revisión de la literatura, el componente técnico hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta.<sup>7</sup>

*Jean Watson*, señala que el cuidado tiene carácter integral, porque las necesidades humanas representan lo físico, psicológico, cultural, espiritual, es un todo, por lo que la enfermera debe poseer habilidades y destrezas que permitan una observación minuciosa de signos y síntomas, una clara conciencia del dinamismo del diagnóstico de enfermería y una rápida toma de decisiones para proporcionar cuidados de enfermería seguros y oportunos para brindar satisfacción y bienestar al paciente.<sup>8</sup> El análisis de los resultados efectuados revelan que existe una adecuada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera,

en el componente técnico, en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau; por lo que se acepta la hipótesis específica, donde el 55.56% ha tenido una percepción muy favorable del componente técnico; evidenciándose que las enfermeras ponen en práctica la ciencia, el arte, y la sensibilidad para responder a las necesidades del paciente que cuidan.

- Referente a la **Percepción del paciente acerca de la calidad del componente interpersonal** que incluye el cuidado humano, la interrelación y la confianza es **favorable** en lo que concierne al cuidado humano, **muy favorable** en lo concerniente a la interrelación y **favorable** respecto a la confianza recibida.

*Donabedian* establece algunas características de la calidad en la atención a la salud:“(…) El modelo de atención a la salud reconoce la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables, se valoran las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud”.<sup>9</sup> Es decir es el trato de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinantemente en la satisfacción del paciente, así mismo *Calixta Roy*, donde sostiene que los cuidados de enfermería se centran sobre todo en el paciente, que está llamada a responder a los estímulos que se presentan a causa de su posición sobre el continuum salud-enfermedad donde, el papel de la enfermería es promover la adaptación requerida para la interrelación; estas acciones tienen como finalidad ayudar al individuo en la remodelación de su relación consigo mismo y su ambiente de modo que optimice su salud.<sup>10</sup>

Los resultados de esta investigación revela que existe una adecuada percepción del paciente acerca de la atención que brinda la enfermera, en el componente interpersonal en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau; por lo que

se acepta la hipótesis específica de la investigación; donde el 54.44% ha tenido una percepción favorable del componente interpersonal.

- La **Percepción del paciente acerca de la calidad del componente del entorno**, que incluye iluminación, ventilación y ambiente limpio y ordenado es **muy favorable** en lo que concierne a la iluminación, ambiente limpio y ordenado, percepción **muy favorable** en lo concerniente a la ventilación.

Esta dimensión está dada por las condiciones, conjunto de cosas y circunstancias que ofrece el servicio de Cirugía que permiten al paciente sentirse a gusto, que van relacionándose con los aspectos visuales; sustentado por el autor *Avedis Donabedian* (1990), quien manifiesta que el componente del entorno (confort) "...está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes)"<sup>11</sup>

De acuerdo con las teorías más aceptadas, el nivel de satisfacción de los servicios sanitarios está claramente relacionado con el grado de adecuación, (conformidad o discrepancia), entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido.

Para el paciente, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse de manera cortés y en el momento que lo necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en la eficacia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y comodidad.<sup>12</sup>

El análisis de los resultados efectuados revelan que existe una adecuada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente del entorno en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau; por lo que se acepta la hipótesis específica de la investigación; donde el 98.89% ha tenido una percepción muy favorable

## CAPÍTULO V: CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

La **Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau**, es muy favorable para los componentes técnicos y confort, y favorable para el componente interpersonal.

Referente a la calidad del **cuidado técnico**, que incluye el cuidado oportuno, seguro y la orientación brindada por la enfermera del servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau es **Muy favorable** en lo que concierne al cuidado seguro y a la orientación recibida, y **favorable** para el cuidado oportuno.

La percepción de los pacientes acerca de la calidad de la atención que brinda la enfermera, referente al **componente interpersonal**, que incluye el cuidado humano, la interrelación y la confianza. Es **favorable** en lo que concierne al cuidado humano y a la confianza brindada por la enfermera.

Referente al **componente entorno**, que incluye iluminación, ventilación y ambiente limpio y ordenado es **muy favorable** en lo que concierne a la iluminación, ventilación, y al ambiente limpio y ordenado.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones del presente estudio son:

- Al Departamento de Enfermería y a las enfermeras del Servicio de Cirugía elaboren estrategias orientadas a fortalecer el cuidado a través de las relaciones interpersonales, dado que este es la columna donde se apoya todo el cuidado humano.
- Realizar estudios de satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de cirugía.
- Realizar estudios similares al presente con enfoques cualitativos para poder profundizar más el tema.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Páez R. La ética de las virtudes y enfermería. En: rev. mexicana de enfermería cardiológica 2000; 8 (1-4): 62
- (2) Day R. M. "Psicología de la Percepción Humana". Ed. Limusa Wiley. A., D. F. México. 1994. Pág. 65- 68.
- (3) Jamaica, María y Morales, María; Calidad de Atención de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Materno Perinatal; Lima; En Tesis; UPU; 2006.
- (4) Disponible:[http://www.laseguridad.ws/consejo/consejo/html/biblioteca-legis/ley\\_100.pdf](http://www.laseguridad.ws/consejo/consejo/html/biblioteca-legis/ley_100.pdf)
- (5) Day R. M. "Psicología de la Percepción Humana". Ed. Limusa Wiley. A., D. F. México. 1994. Pág. 65
- (6) Coralia Massip Pérez. 2008. Cuba. Evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Disponible en:  
[http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34\\_4\\_08/spu13408.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm)
- (7) Donabedian, Avedis 1990. Garantía y Calidad de la Atención Médica. Instituto Nacional de Salud Pública, México. Pág. 9 – 13.
- (8) Romero Ameri, Liliana; Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; Perú, 2008, En tesis; UNMSM.
- (9) Secretaría de Salud. Comisión Interinstitucional de Enfermería Evaluación sistematizada de la calidad de los servicios de enfermería, 2002.

- (10) Romero Ameri, Liliana; Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; Perú, 2008, En tesis; UNMSM.
- (11) Secretaría de Salud. Comisión de Interinstitucional de Enfermería Evaluación sistematizada de la calidad de los servicios de enfermería, 2002.
- (12) Donabedian, Avedis 1995. Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad en: "Calidad de Atención a la Salud", Instituto Nacional de Salud Pública, México, Vol. 2, N° 3, Feb. Pág. 8



## CAPÍTULO VI: ANEXOS

### ANEXO A

### CUESTIONARIO

#### INTRODUCCIÓN

Estimado paciente:

El presente cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre su apreciación en torno a la calidad de atención que brinda la Enfermera de este servicio. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación. Agradezco anticipadamente su colaboración.

#### INSTRUCCIONES

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

N° Ítem	Ítems	Bueno	Regular	Malo
	El personal que lo atiende es cordial.		X	

## I.- DATOS GENERALES

### 1. Edad:

- a. 25- 30 ( )
- b. 31- 35 ( )
- c. 36- 40 ( )
- d. 41- 45 ( )
- e. 46- 50 ( )

### 2. Sexo:

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

### 3. Estado Civil:

- a. Soltero ( )
- b. Casado ( )
- c. Viudo ( )
- d. Divorciado ( )
- e. Separado ( )
- f. Conviviente ( )

### 4. Grado de Instrucción:

- a. Primaria Completa ( )
- b. Primaria Incompleta ( )
- c. Secundaria Completa ( )
- d. Secundaria Incompleta ( )
- e. Superior Completa ( )
- f. Superior Incompleta ( )

g. Analfabeto ( )

5. Tiempo de Hospitalización:

a. 01 – 02 días ( )

b. 03 – 05 días ( )

c. 06 – 07 días ( )

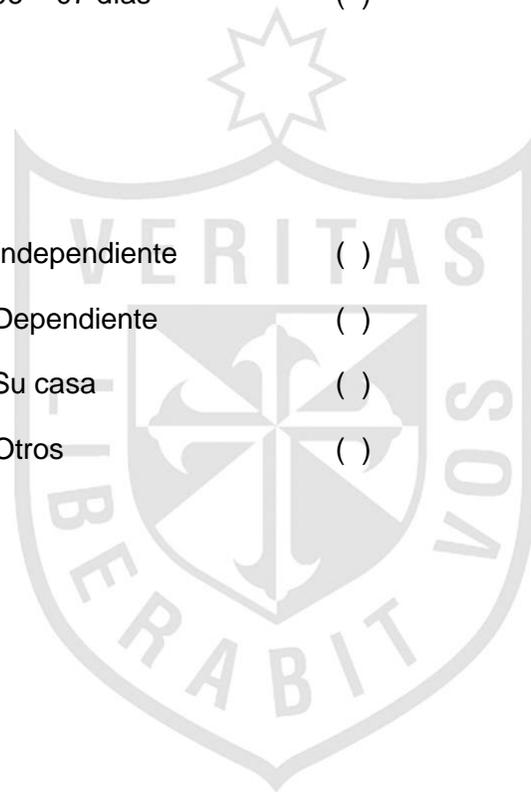
6. Condición Laboral:

a. Independiente ( )

b. Dependiente ( )

c. Su casa ( )

d. Otros ( )



## II.- CONTENIDO

N° Ítem	Ítems	Bueno	Regular	Malo
01	Al realizarle una pregunta a la enfermera su respuesta es			
02	Cuando tiene mucho dolor y le pide a la enfermera(o) que lo atienda, la atención brindada la define como			
03	El cumplimiento del tratamiento por parte de la enfermera es			
04	Cuando Ud. ingresó al servicio, la orientación fue			
05	Cada vez que se le realiza un procedimiento la enfermera solicita su consentimiento y éste es			
06	Considera que la orientación de la enfermera acerca de sus cuidados post hospitalarios es			

07	El saludo de las enfermeras al ingresar a su ambiente es			
08	Los gestos y la mirada de la enfermera cuando se dirige hacia Ud. es			
09	Cuando sus familiares lo visitan, el trato de las enfermeras es			
10	La preocupación de las enfermeras porque se le brinde a Ud. los alimentos adecuados es			
11	El respeto de las enfermeras en las creencias y costumbres de Ud. es			
12	Observa que la preocupación por parte de las enfermeras(os) para que Ud. descanse es			
13	La confianza que le brinda la enfermera para expresar dudas y sentimientos es			

14	La atención que le pone la enfermera al escuchar sus sugerencias es			
15	La iluminación del ambiente del servicio donde Ud. se encuentra hospitalizado es			
16	La limpieza y el orden del servicio donde Ud. se encuentra hospitalizado es			
17	La ventilación del servicio donde se encuentra hospitalizado es			
18	La privacidad del ambiente donde Ud. se encuentra hospitalizado es			
19	La limpieza y orden de los servicios higiénicos del servicio es			
20	Considera que los medios de comunicación en el servicio de hospitalización es			

\*Las categorías fueron valoradas de la siguiente manera:

Bueno= Muy Favorable, Regular= Favorable, Malo= Desfavorable

Gracias por su participación.

## ANEXO B

### Grado de concordancia entre los jueces según

#### Prueba Binomial

CRITERIOS	JUECES								COHERENCIA	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8		
1. Claridad	0	0	0	1	0	1	0	0	2/8	0.25
2. Objetivo	0	0	0	0	0	0	0	0	8/8	1
3. Actualidad	0	0	0	1	0	1	0	0	2/8	0.25
4. Organización	0	0	1	0	0	0	0	1	2/8	0.25
5. Suficiencia	0	0	0	1	0	0	1	0	2/8	0.25

<b>6. Intencionalidad</b>	0	0	1	0	0	0	0	0	1/8	0.125
<b>7. Consistencia</b>	0	0	0	1	0	1	0	1	3/8	0.375
<b>8. Coherencia</b>	0	0	1	0	0	0	0	1	2/8	0.25
<b>9. Metodología</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	8/8	1

$p = 0.416$

Se ha considerado

0 : Si la respuesta es positiva

1 : Si la respuesta es negativa

Si  $p < 0.5$  el grado de concordancia es significativo de acuerdo a los resultados obtenidos por cada juez.

Los resultados son menores de 0.5 por lo tanto el grado de concordancia es significativo.

## ANEXO C

### DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a utilizar la fórmula del Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde:

- $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,
- $S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems y
- $K$  es el número de preguntas o ítems.

✚ Un método más sencillo de calcular el Alfa de Cronbach utilizando el SPSS 18 o PASW es siguiendo los siguientes pasos:

Analiza → Escala → Análisis de Fiabilidad

Luego en la ventana de Análisis de Fiabilidad seleccionamos todos los ítems que queremos evaluar, es decir, sin contar los datos generales.

Elegimos el modelo Alfa, que es el cual calcula el Alfa de Cronbach, y damos click en Aceptar. Saldrá la siguiente salida:

## Análisis de fiabilidad

Escala: TODAS LAS VARIABLES

### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	11	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	11	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,640	20

Para que exista confiabilidad  $R > 0.5$  por lo tanto este instrumento es confiable en un 64%

## ANEXO D

### MÉTODO DE VALIDACIÓN: CHI CUADRADO

#### HIPÓTESIS GENERAL

Hi Existe una adecuada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau.

Ho No existe una adecuada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau.

#### Frecuencias obtenidas de la hipótesis general:

Percepción del paciente	Calidad de atención		TMR
	Adecuada	Inadecuada	
Muy favorable	A 19	B 1	<b>20</b>
Favorable	C 3	D 7	<b>10</b>
Desfavorable	E 0	F 0	<b>0</b>
<b>TMC</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>30</b>

$$Fe = \frac{(TMR) (TMC)}{N}$$

N

$$\text{Fe casilla A} = (20) (22) / (30) = 14.67$$

$$\text{Fe casilla B} = (20) (8) / (30) = 5.33$$

$$\text{Fe casilla C} = (10) (22) / (30) = 7.33$$

$$\text{Fe casilla D} = (10) (8) / (30) = 2.67$$

$$\text{Fe casilla E} = (0) (22) / (30) = 0$$

$$\text{Fe casilla F} = (0) (8) / (30) = 0$$

**Aplicando la fórmula de CHI cuadrado**

$$X^2 = \frac{\sum (fo - fe)^2}{fe}$$

Casilla	Fo	Fe	fo - fe	(fo - fe) <sup>2</sup>	(fo - fe) <sup>2</sup> / fe
A	19	14.67	4.33	18.75	1.28
B	1	5.33	-4.33	18.75	3.52
C	3	7.33	-4.33	18.75	2.56
D	7	2.67	4.33	18.75	7.02
E	0	0	0	0	0
F	0	0	0	0	0
	n = 30				Σ = 14.38

**Comparar el resultado de CHI cuadrado**

$$gl = (r-1) (c-1)$$

$$gl = (2-1) (3-1) = 2$$

gl = Grados de libertad

r = Renglones del cuadro

c = Columnas del cuadro

$$14.38 \geq 5.5468$$

$$X^2_c \geq X^2_t$$

$$14.38 \geq 5.5468$$

→ Se acepta la Hipótesis General.

El análisis de los resultados efectuados revelan que existe una adecuada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau, por lo que se acepta la hipótesis general de la investigación; donde el 66.67% ha tenido una percepción muy favorable.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Hi Existe una adecuada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente técnico, en el servicio de Cirugía.

Ho No existe una adecuada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente técnico, en el servicio de Cirugía.

**Frecuencias obtenidas de la hipótesis específica 1:**

Percepción del paciente: componente técnico	Calidad de atención		TMR
	Adecuada	Inadecuada	
Muy favorable	A 16	B 1	17
Favorable	C 5	D 8	13
Desfavorable	E 0	F 0	0
<b>TMC</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>30</b>

$$Fe \text{ casilla A} = (17) (21) / (30) = 11.90$$

$$Fe \text{ casilla B} = (17) (9) / (30) = 5.10$$

$$Fe \text{ casilla C} = (13) (21) / (30) = 9.10$$

$$Fe \text{ casilla D} = (13) (9) / (30) = 3.90$$

$$Fe \text{ casilla E} = (0) (21) / (30) = 0$$

$$Fe \text{ casilla F} = (0) (9) / (30) = 0$$

**Aplicando la fórmula de CHI cuadrada**

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

fe

Casilla	Fo	Fe	fo - fe	(fo - fe) <sup>2</sup>	(fo - fe) <sup>2</sup> / fe
A	16	11.90	4.10	16.81	1.41
B	1	5.10	-4.10	16.81	3.30
C	5	9.10	-4.10	16.81	1.85
D	8	3.90	4.10	16.81	4.31
E	0	0	0	0	0
F	0	0	0	0	0
	n = 30				Σ = 10.87

### Comparar el resultado de CHI cuadrado

$$gl = (2-1) (3-1) = 2$$

$$10.87 \geq 5.5468$$

$$X^2_c \geq X^2_t$$

→ Se acepta la Hipótesis Específica 1.

El análisis de los resultados efectuados revelan que existe una adecuada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente técnico, en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau; por lo que se acepta la hipótesis específica 1 de la investigación; donde el 55.56% ha tenido una percepción muy favorable del componente técnico.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Hi Existe una adecuada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente interpersonal en el servicio de Cirugía.

Ho No existe una adecuada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente interpersonal en el servicio de Cirugía.

### Frecuencias obtenidas de la hipótesis específica 2:

Percepción del paciente: componente interpersonal	Calidad de atención		TMR
	Adecuada	Inadecuada	
Muy favorable	A 13	B 1	14
Favorable	C 6	D 10	16
Desfavorable	E 0	F 0	0
<b>TMC</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>30</b>

$$Fe \text{ casilla A} = (14) (19) / (30) = 8.87$$

$$Fe \text{ casilla B} = (14) (11) / (30) = 5.13$$

$$Fe \text{ casilla C} = (16) (19) / (30) = 10.13$$

$$Fe \text{ casilla D} = (16) (11) / (30) = 5.87$$

$$Fe \text{ casilla E} = (0) (19) / (30) = 0$$

$$Fe \text{ casilla F} = (0) (11) / (30) = 0$$

**Aplicando la fórmula de CHI cuadrado**

$$X^2 = \frac{\sum (fo - fe)^2}{fe}$$

fe

Casilla	Fo	Fe	fo - fe	(fo - fe) <sup>2</sup>	(fo - fe) <sup>2</sup> / fe
A	13	8.87	4.13	17.06	1.92
B	1	5.13	-4.13	17.06	3.33
C	6	10.13	-4.13	17.06	1.68
D	10	5.87	4.13	17.06	2.91
E	0	0	0	0	0
F	0	0	0	0	0
	n = 30				Σ = 9.84

**Comparar el resultado de CHI cuadrado**

$$gl = (2-1) (3-1) = 2$$

$$9.84 \geq 5.5468$$

$$X^2_c \geq X^2_t$$

→ Se acepta la Hipótesis Específica 2.

El análisis de los resultados efectuados revelan que existe una adecuada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente interpersonal en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau; por lo que se acepta la hipótesis específica 2 de la investigación; donde el 54.44% ha tenido una percepción favorable del componente interpersonal.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Hi Existe una adecuada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente del entorno en el servicio de Cirugía.

Ho No existe una adecuada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente del entorno en el servicio de Cirugía.

#### Frecuencias obtenidas de la hipótesis específica 2:

Percepción del paciente: componente del entorno (confort)	Calidad de atención		TMR
	Adecuada	Inadecuada	
Muy favorable	A 25	B 5	<b>30</b>
Favorable	C 0	D 0	<b>0</b>
Desfavorable	E 0	F 0	<b>0</b>
<b>TMC</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>30</b>

$$\text{Fe casilla A} = (30) (25) / (30) = 25$$

$$\text{Fe casilla B} = (30) (5) / (30) = 5$$

$$\text{Fe casilla C} = (0) (25) / (30) = 0$$

$$\text{Fe casilla D} = (0) (5) / (30) = 0$$

$$\text{Fe casilla E} = (0) (25) / (30) = 0$$

$$\text{Fe casilla F} = (0) (5) / (30) = 0$$



### Aplicando la fórmula de CHI cuadrado

$$\chi^2 = \frac{\sum (fo - fe)^2}{fe}$$

Casilla	Fo	Fe	fo - fe	(fo - fe) <sup>2</sup>	(fo - fe) <sup>2</sup> / fe
A	30	25	5	25	1
B	0	5	-5	25	5
C	0	0	0	0	0
D	0	0	0	0	0
E	0	0	0	0	0
F	0	0	0	0	0
	n = 30				$\Sigma = 6$

### Comparar el resultado de CHI cuadrado

$$gl = (2-1)(3-1) = 2$$

$$6 \geq 5.5468$$

$$\chi^2_c \geq \chi^2_t$$

→ Se acepta la Hipótesis Específica 3.

El análisis de los resultados efectuados revelan que existe una adecuada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente del entorno en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau; por lo que se acepta la hipótesis específica 3 de la investigación; donde el 98.89% ha tenido una percepción muy favorable del componente del entorno (confort).



## ANEXO E

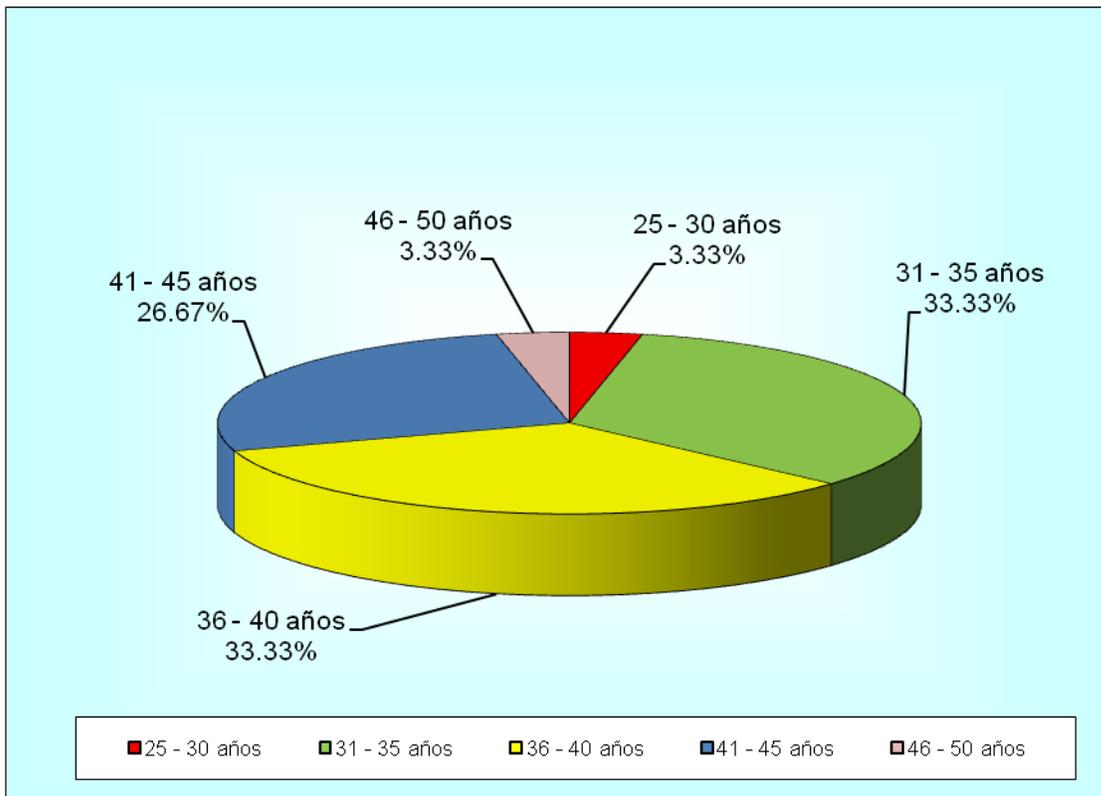
### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo ....., en pleno uso de mis facultades mentales declaro estar de acuerdo con mi participación en la investigación “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Cirugía”, realizada por la Srta. Erika Espinoza Carrión, estudiante de Enfermería de la Universidad San Martín de Porres; en el cual realizaré una encuesta cuyos datos que brinde serán anónimos y toda la información será usada solo para la investigación.

---

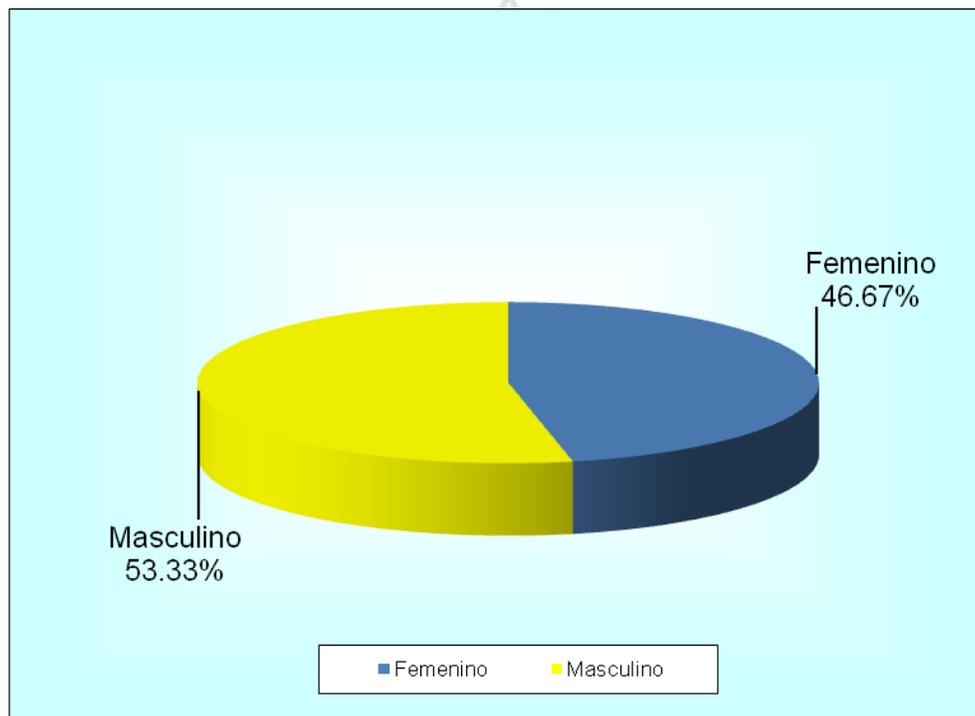
Firma del paciente

**Gráfica 1**  
**Edad de los pacientes del servicio**  
**de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010**



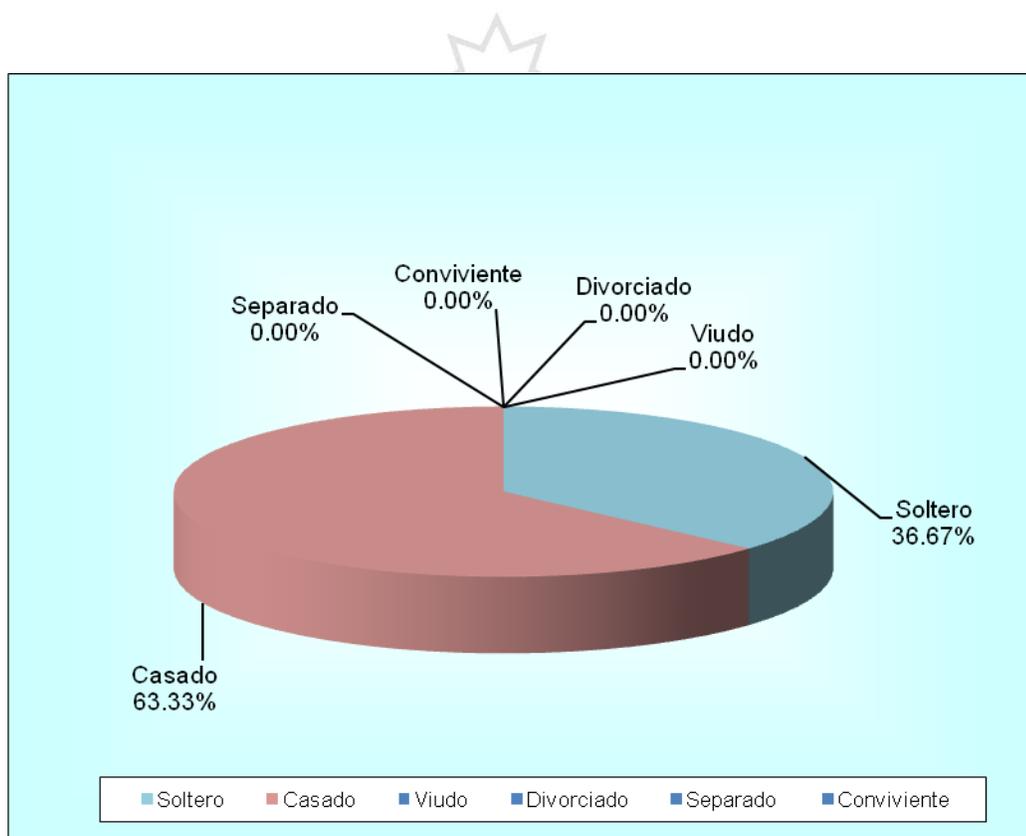
El 33.33% de los pacientes que acuden al Servicio de Cirugía del Hospital de Emergencias Grau, sus edades están comprendidas entre los 31 - 35 años y 36 - 40 años, mientras que el 3.33% tiene 25 - 30 años y 46 - 50 años.

**Gráfica 2**  
**Sexo de los pacientes del servicio**  
**de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010**



El 53.33% (16 pacientes) son de sexo masculino, y el 46.67% (14 pacientes) son de sexo femenino.

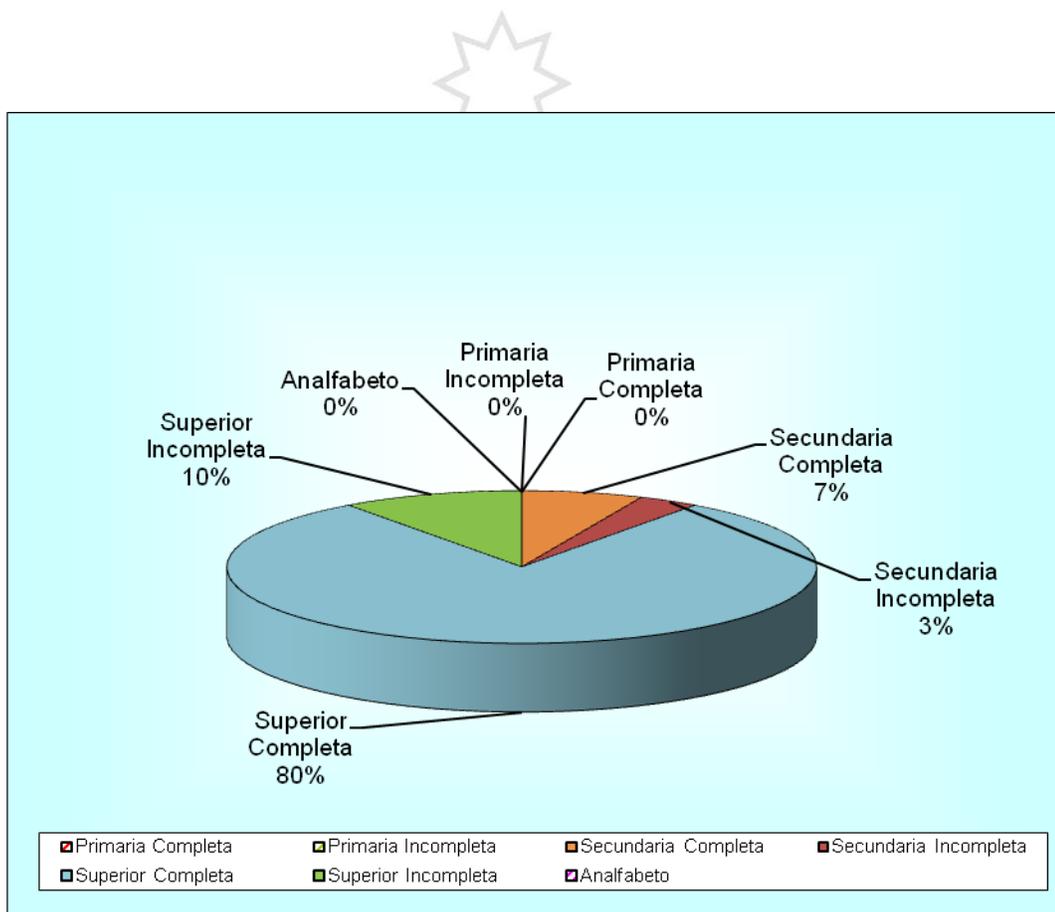
**Gráfica 3**  
**Estado Civil de los pacientes del servicio**  
**de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010**



El 63.33% (19 pacientes) son casados, y el 36% son solteros.

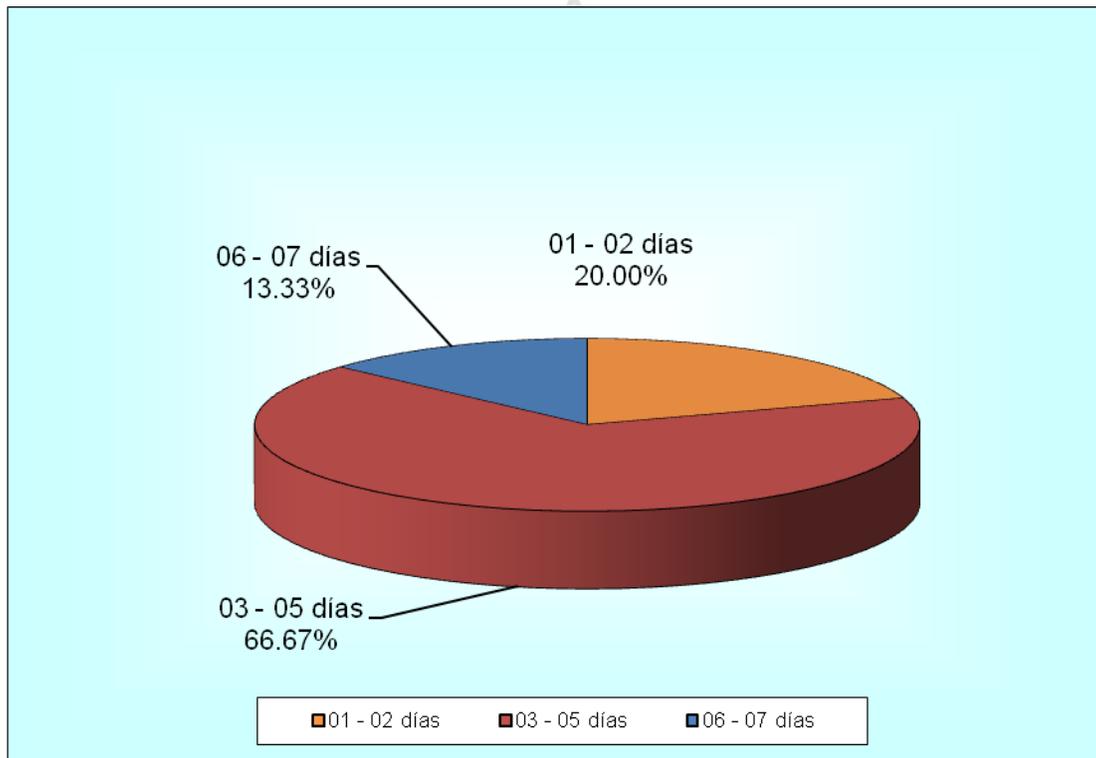
Gráfica 4

**Grado de Instrucción de los pacientes del servicio  
de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010**



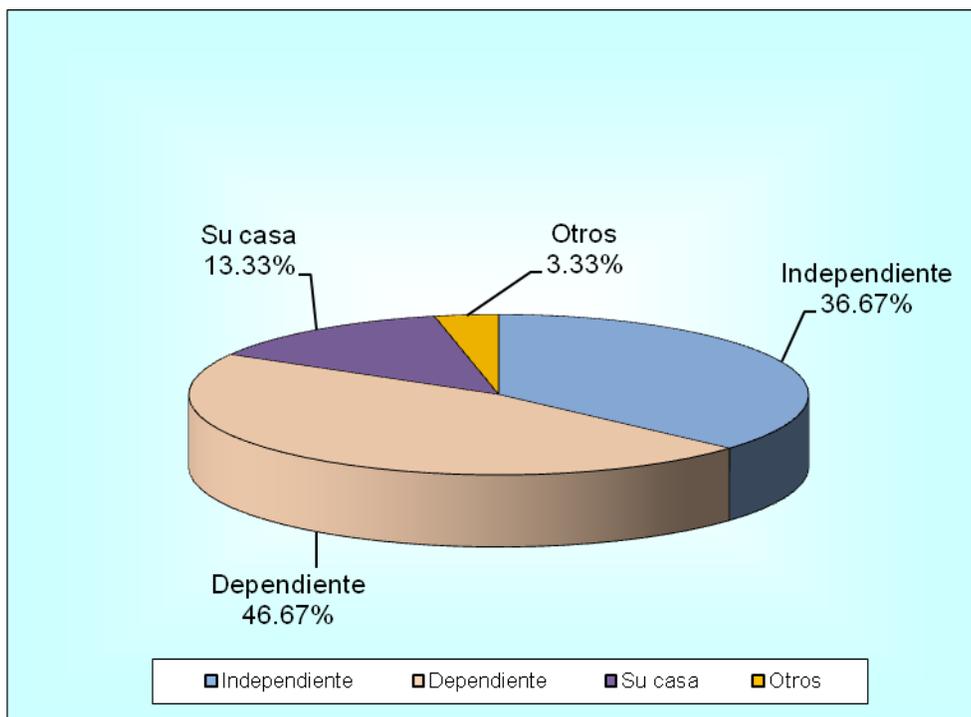
El 3% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau tienen grado de instrucción secundaria incompleta, el 7% tiene grado de instrucción secundaria completa, el 10% tiene grado de instrucción superior incompleta y el 80% tiene grado de instrucción superior completa.

**Gráfica 5**  
**Tiempo de hospitalización de los pacientes del servicio**  
**de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010**



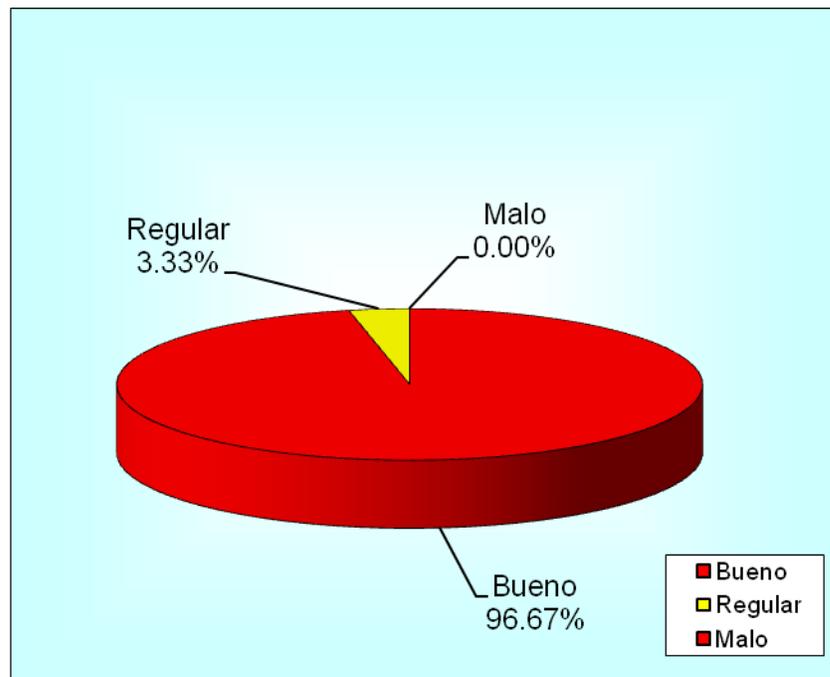
El 66.67% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau tienen un tiempo de hospitalización de 03 – 05 días, mientras que el menor porcentaje se reflejado por el 13.33% tienen de 06 – 07 días.

**Gráfica 6**  
**Condición Laboral de los pacientes del servicio**  
**de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010**



El 46.67% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau su condición laboral es dependiente, mientras que el 3.33% respondieron la alternativa otros.

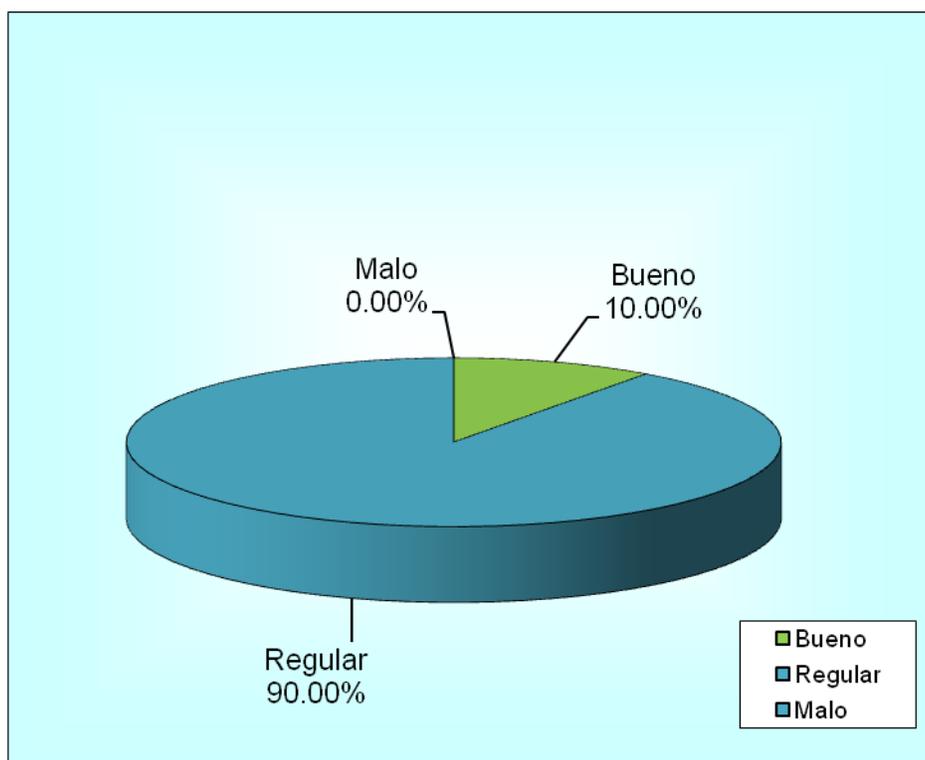
**Gráfica 7**  
**Respuesta de la enfermera del servicio**  
**de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010**



El 96.67% pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau contestaron la opción **Bueno** en lo referente a la respuesta recibida, mientras que el 3.33% respondieron la alternativa **Malo**.

**Gráfica 8**

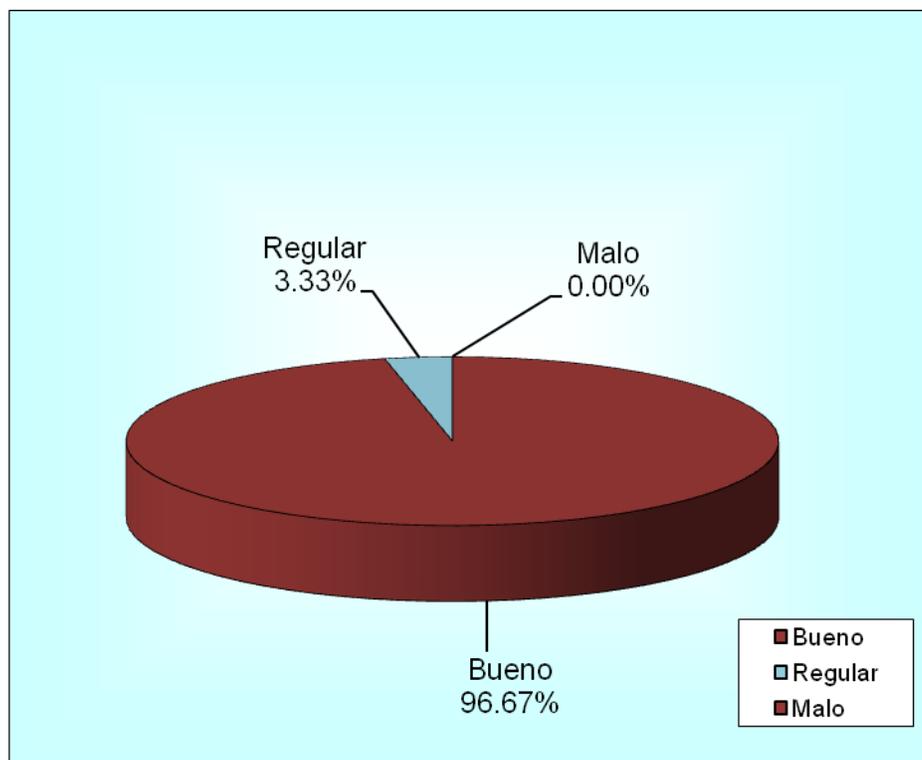
**Definición de la atención brindada en el servicio  
de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010**



El 90% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau contestaron la opción **Regular** en lo concerniente a la atención brindada, mientras que el 10% respondieron la alternativa **Bueno**.

Gráfica 9

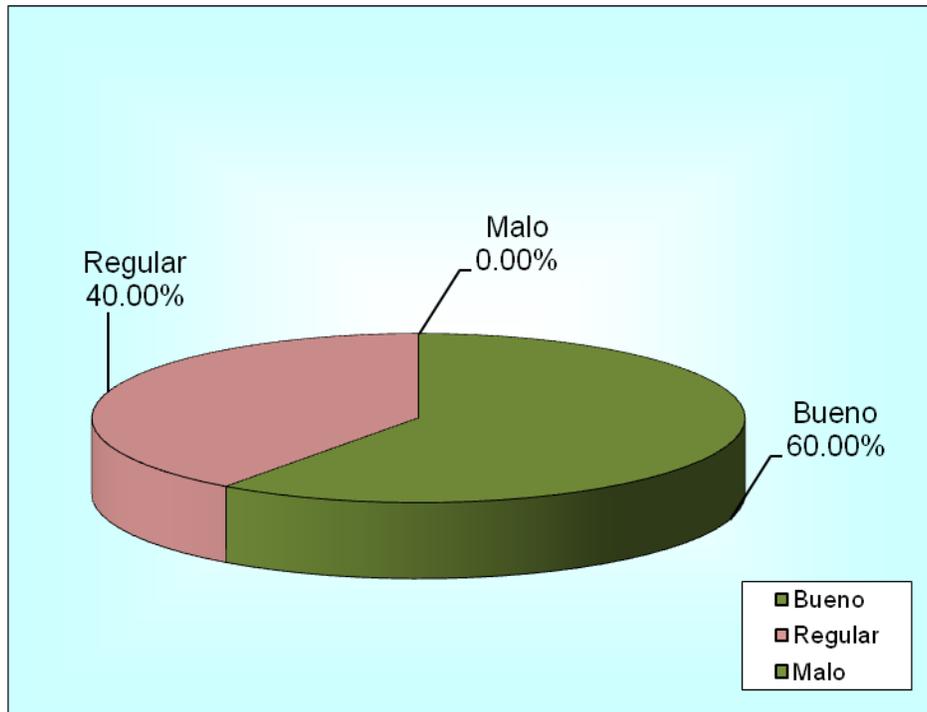
El cumplimiento del tratamiento en el servicio  
de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010



El 96.67% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau contestaron la opción **Bueno** en lo referente a al cumplimiento del tratamiento, mientras que el 3.33% respondieron la alternativa **Regular**.

**Gráfica 10**

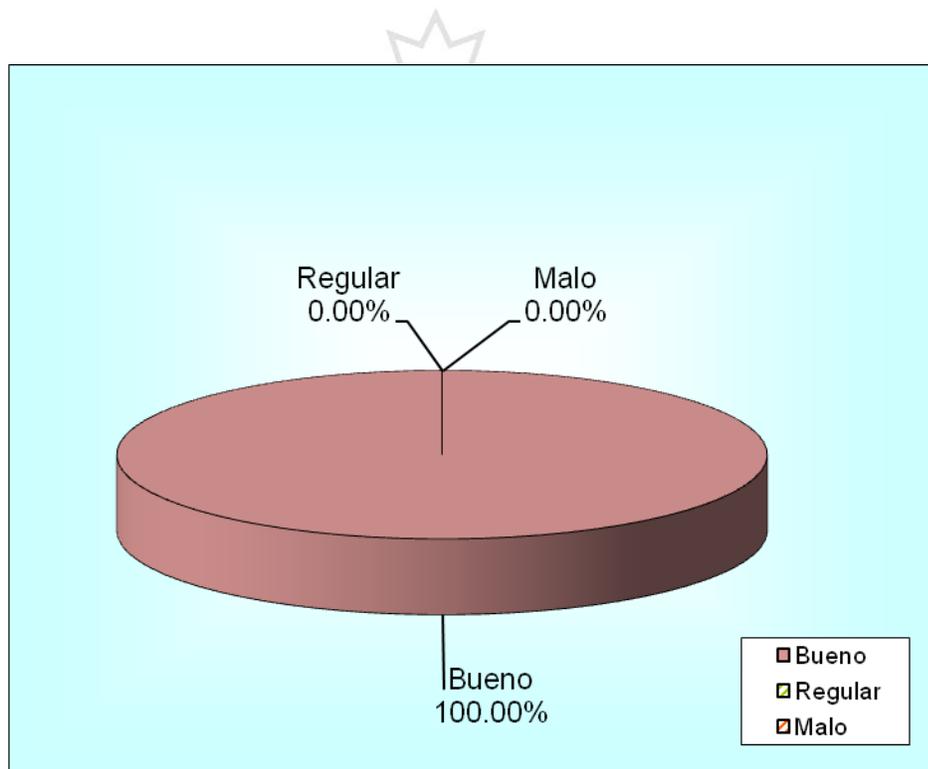
**Orientación al paciente del servicio de cirugía en el Hospital de Emergencias Grau 2010**



El 60% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau contestaron la opción **Bueno** en lo concerniente a la orientación recibida, mientras que el 40% respondieron la alternativa **Regular**.

Gráfica 11

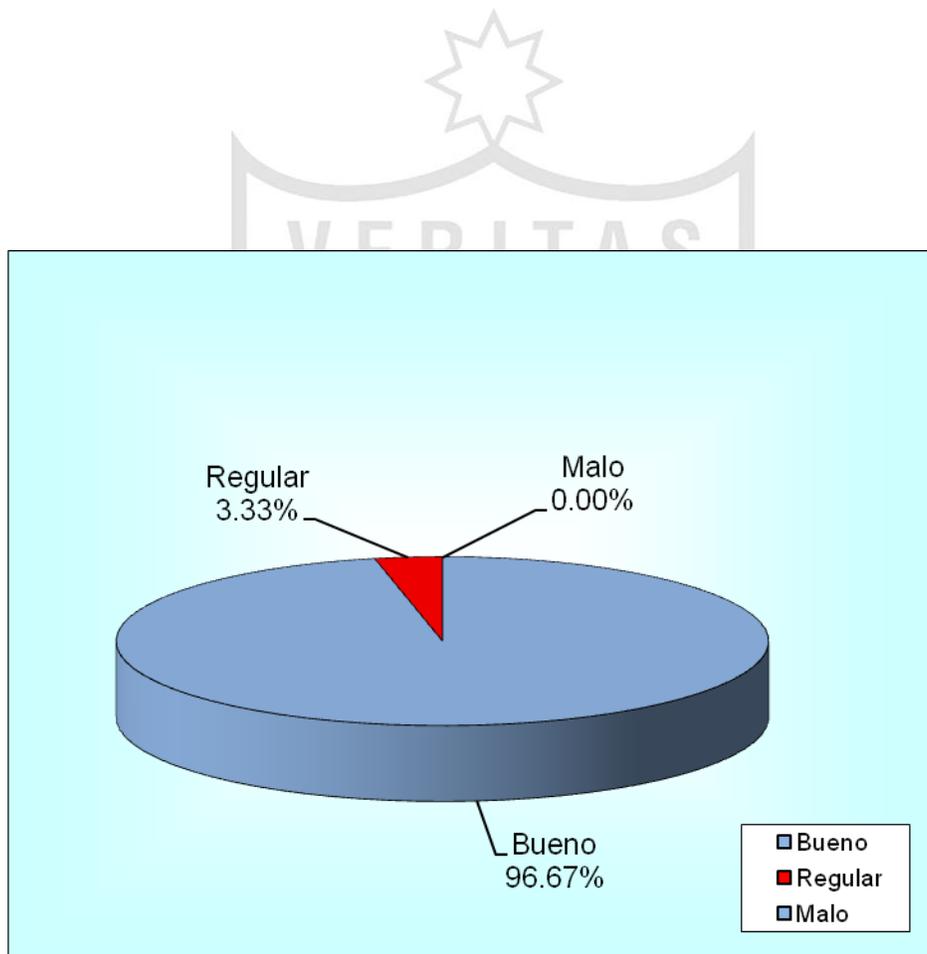
Consentimiento del paciente del servicio de Cirugía  
en el Hospital de Emergencias Grau – 2010



El 100% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau contestaron la opción **Bueno** en lo referente al consentimiento que le solicitan las enfermeras.

Gráfica 12

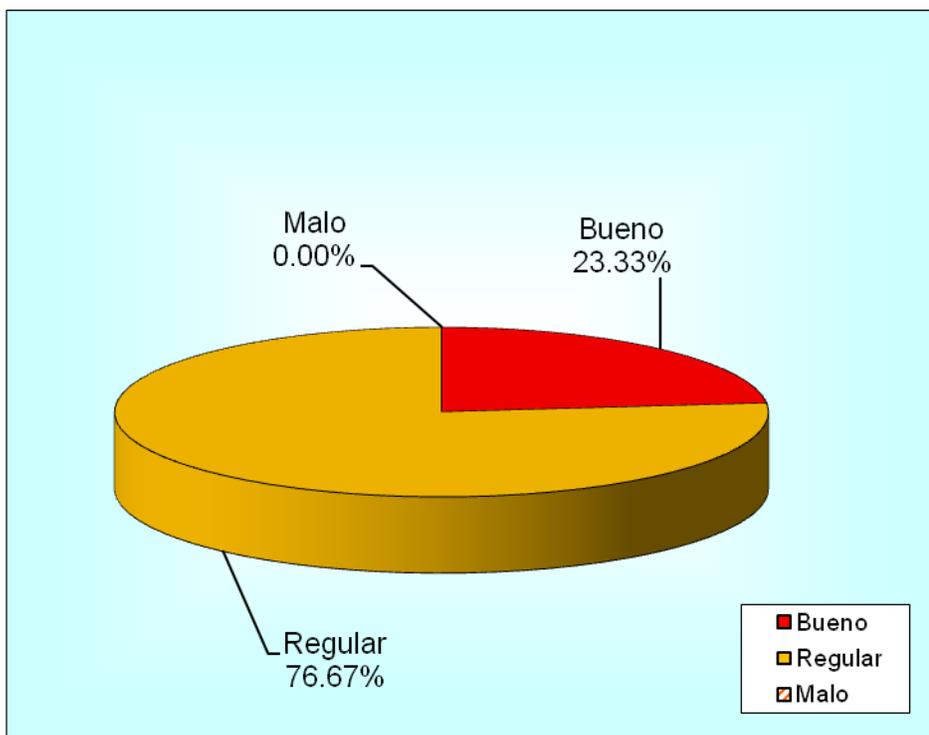
Orientación de los cuidados del paciente del servicio de Cirugía en  
el Hospital de Emergencias Grau – 2010



El 96.67% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau contestaron la opción **Bueno** referente a la orientación acerca de cuidados post hospitalarios, mientras que el 3.33% respondieron la alternativa **Regular**.

Gráfica 13

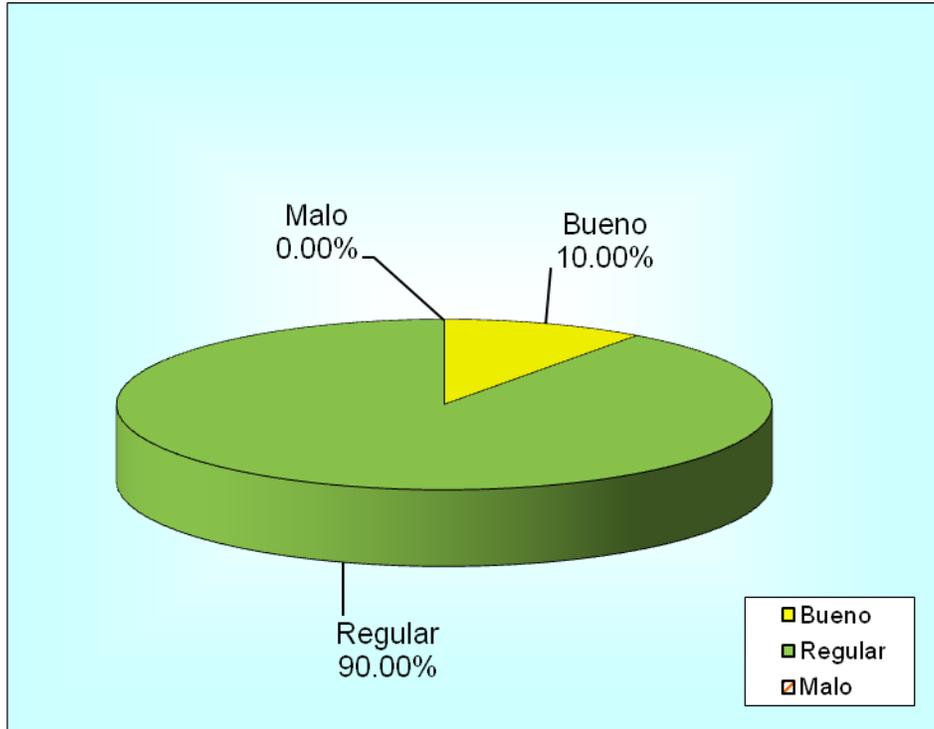
El saludo de las enfermeras del servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010



El 76.67% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau contestaron la opción **Regular** en lo concerniente al saludo de las enfermeras, mientras que el 23.33 respondieron la alternativa **Bueno**.

Gráfica 14

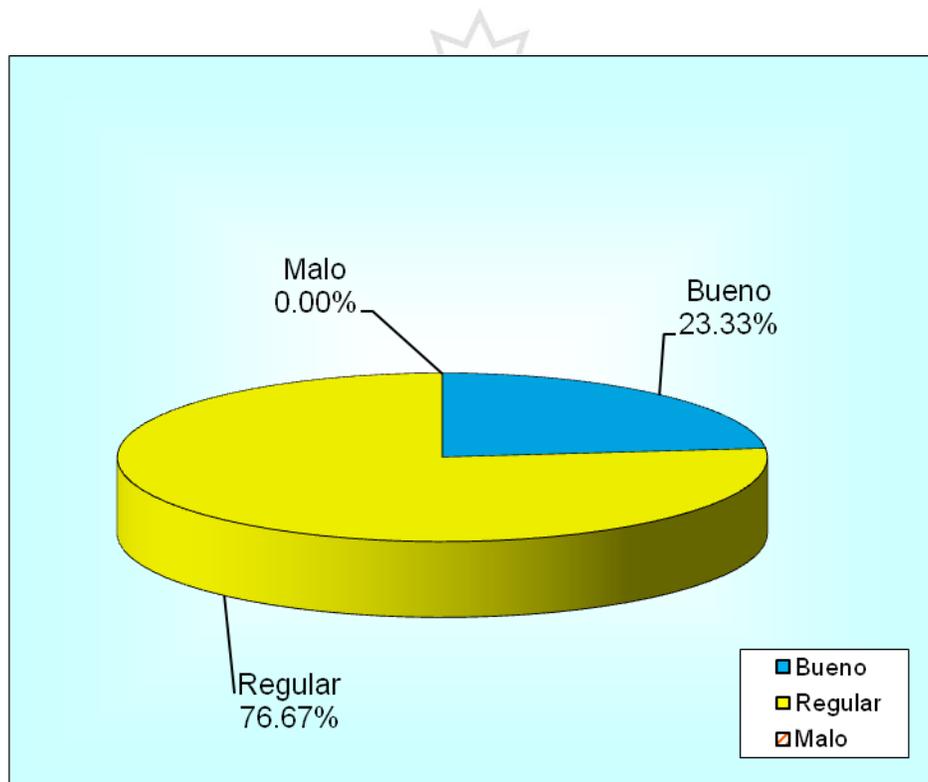
Los gestos y la mirada de la enfermera del servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010



El 90% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau contestaron la opción **Regular** respecto a los gestos y mirada de la enfermera, mientras que el 10% respondieron la alternativa **Bueno**.

**Gráfica 15**

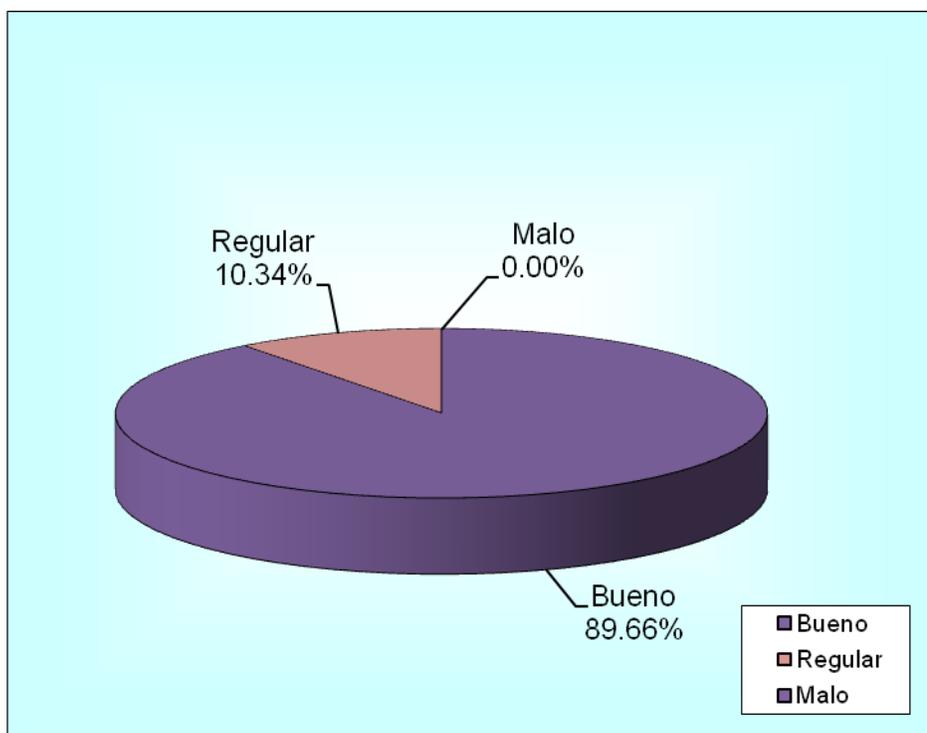
**El trato de las enfermeras del servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010**



El 76.67% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau contestaron la opción **Regular** en lo referente al trato a los familiares, mientras que el 23.33% respondieron la alternativa **Bueno**.

Gráfica 16

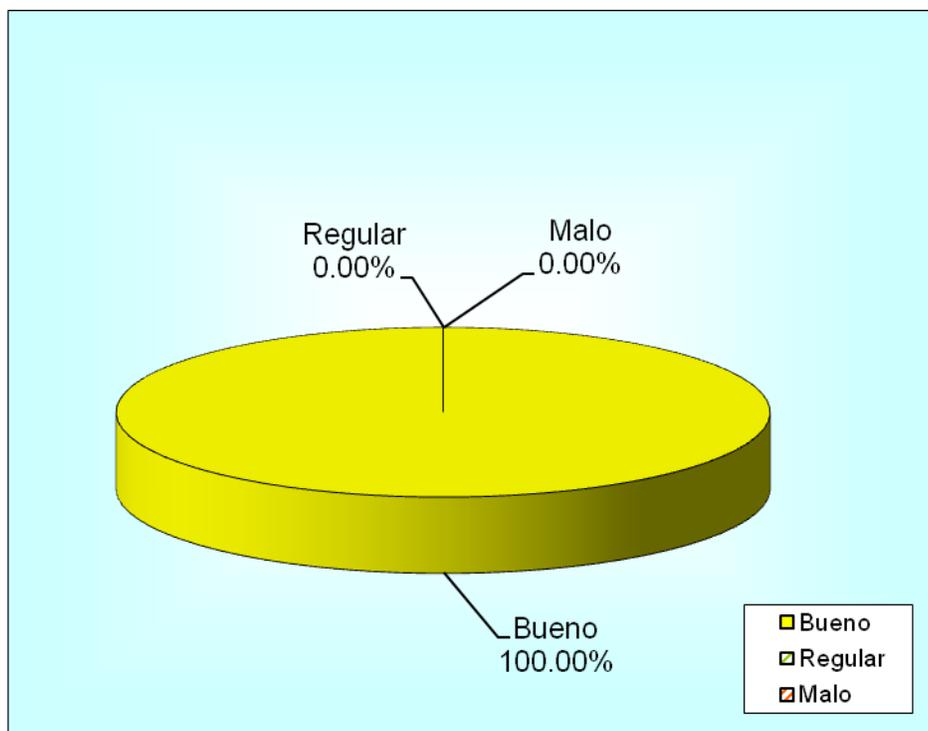
La preocupación de las enfermeras del paciente del servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010



El 89.66% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau contestaron la opción **Bueno** en lo referente a los alimentos adecuados, mientras que el 10.34% respondieron la alternativa **Regular**.

Gráfica 17

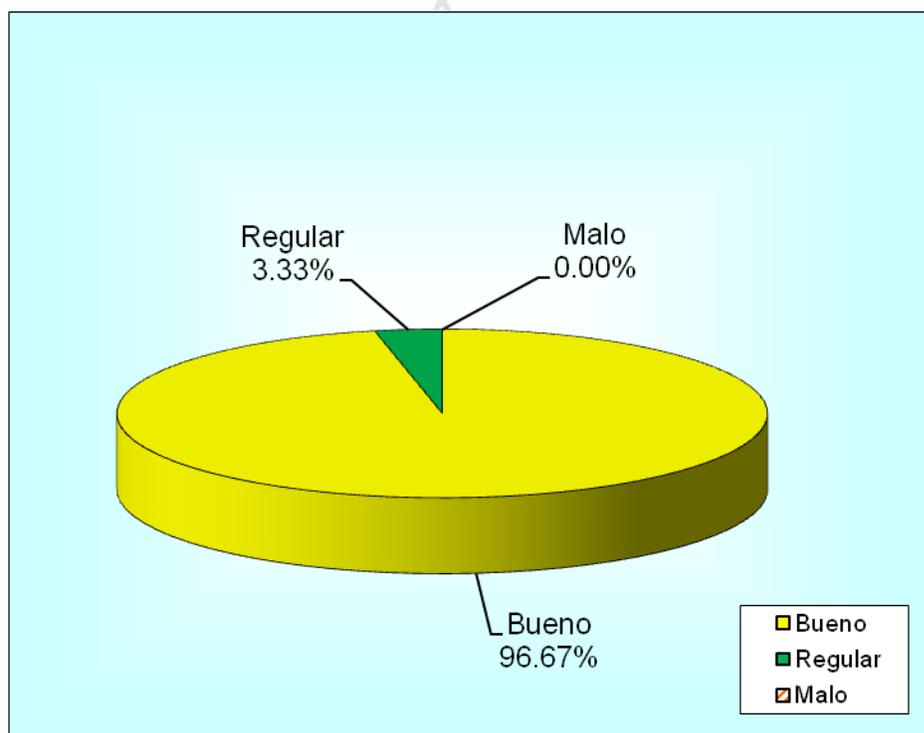
Respeto de creencias y costumbres del servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010



El 100% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau respondieron la opción **Buena** con respecto al respeto de la enfermeras en creencias y costumbres.

**Gráfica 18**

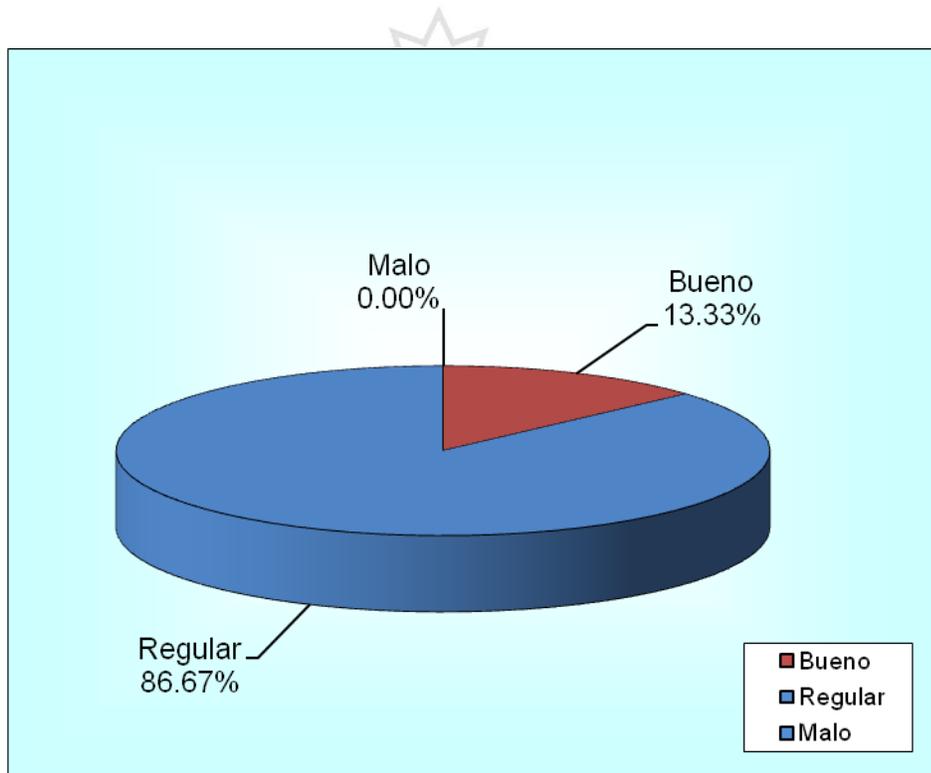
**Preocupación por parte de las enfermeras(os) del servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010**



El 96.67% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau respondieron la opción **Bueno** en lo referente a la preocupación de las enfermeras para que descanse, mientras que el 3.33% respondieron la alternativa **Regular**.

Gráfica 19

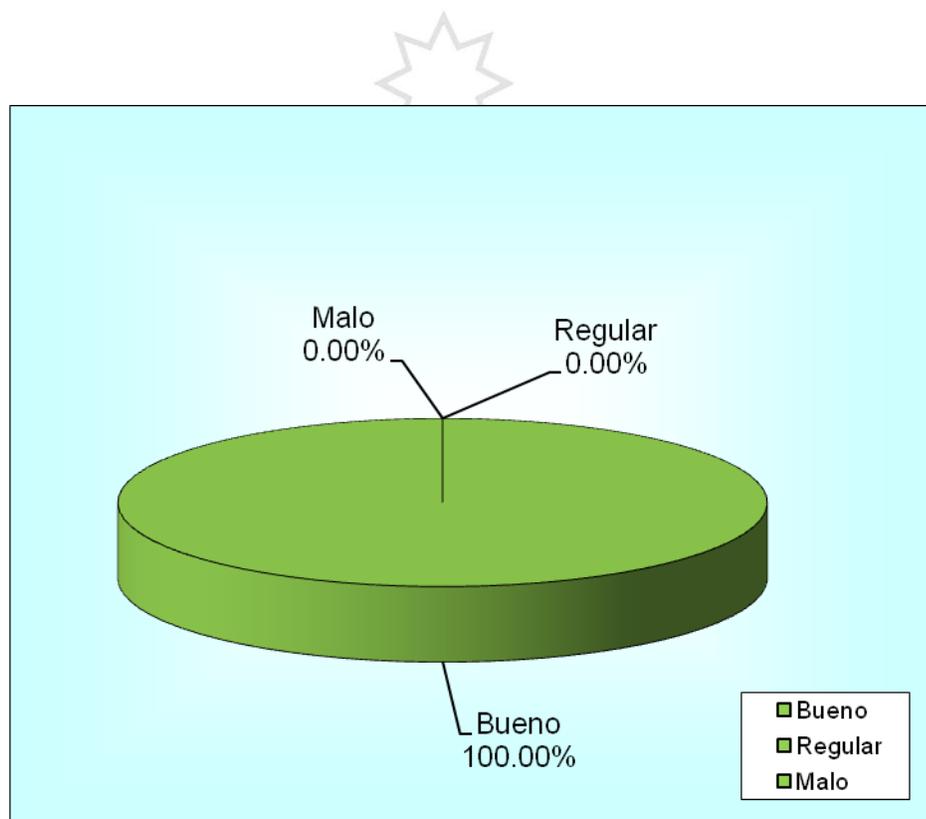
La confianza del paciente del servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau –  
2010



El 86.67% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau respondieron la opción **Regular** respecto a la confianza que le brinda la enfermera para expresar dudas y sentimientos, mientras que el 13.33% respondieron la alternativa **Bueno**.

Gráfica 20

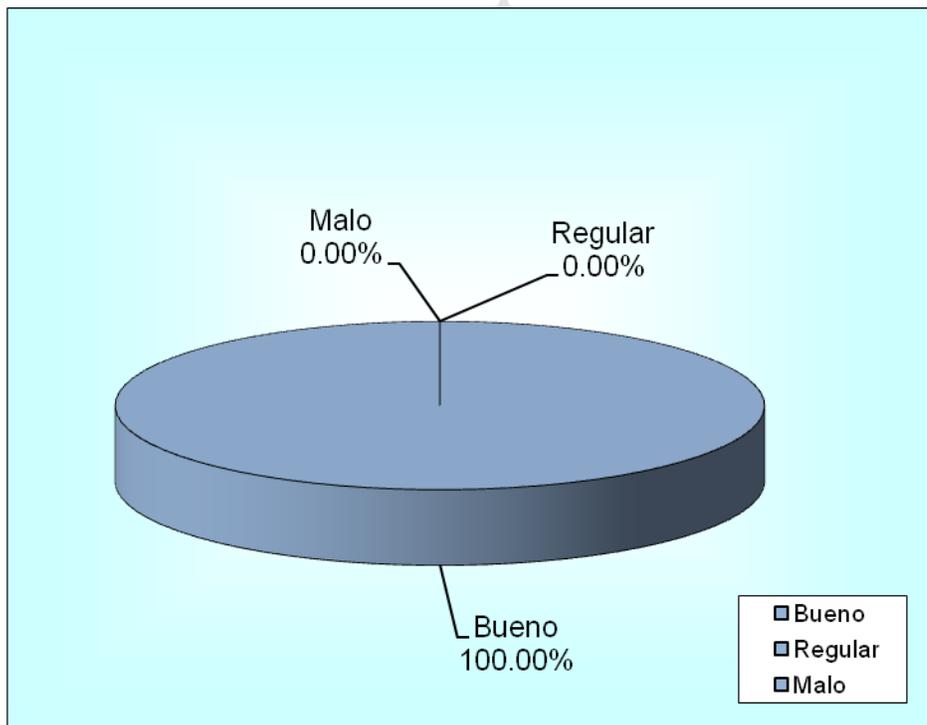
La atención que le pone la enfermera del servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010



El 100% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau respondieron la opción **Bueno** a la atención que le pone la enfermera con respecto a escuchar dudas o sugerencias.

Gráfica 21

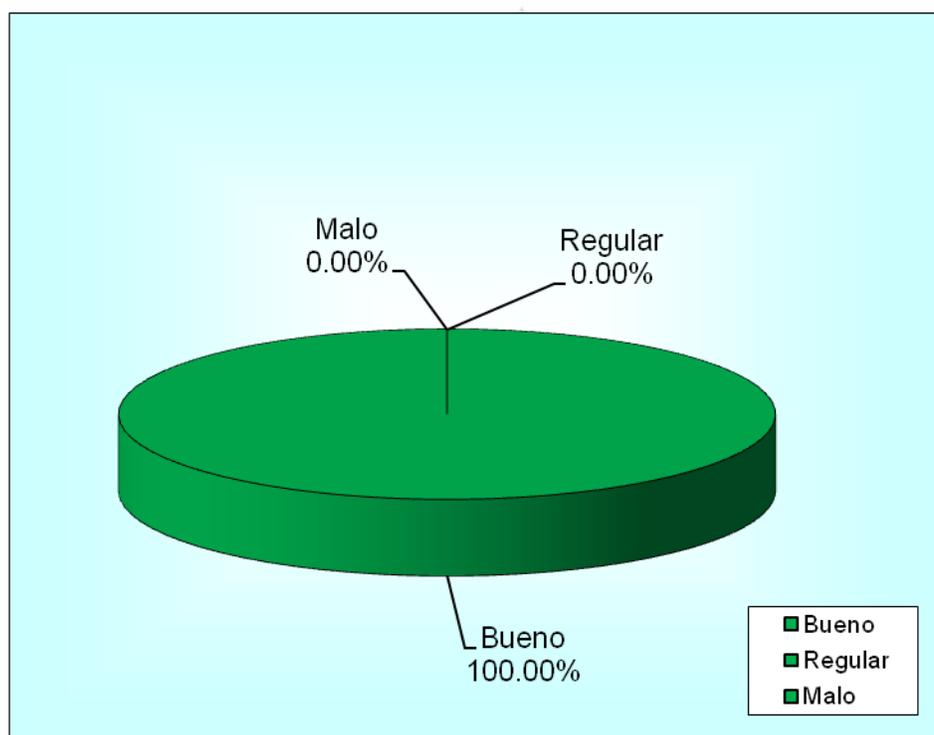
La iluminación del ambiente del paciente en el servicio de Cirugía del Hospital de Emergencias Grau – 2010



El 100% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau respondieron la opción **Bueno** en lo concerniente a la iluminación del ambiente.

Gráfica 22

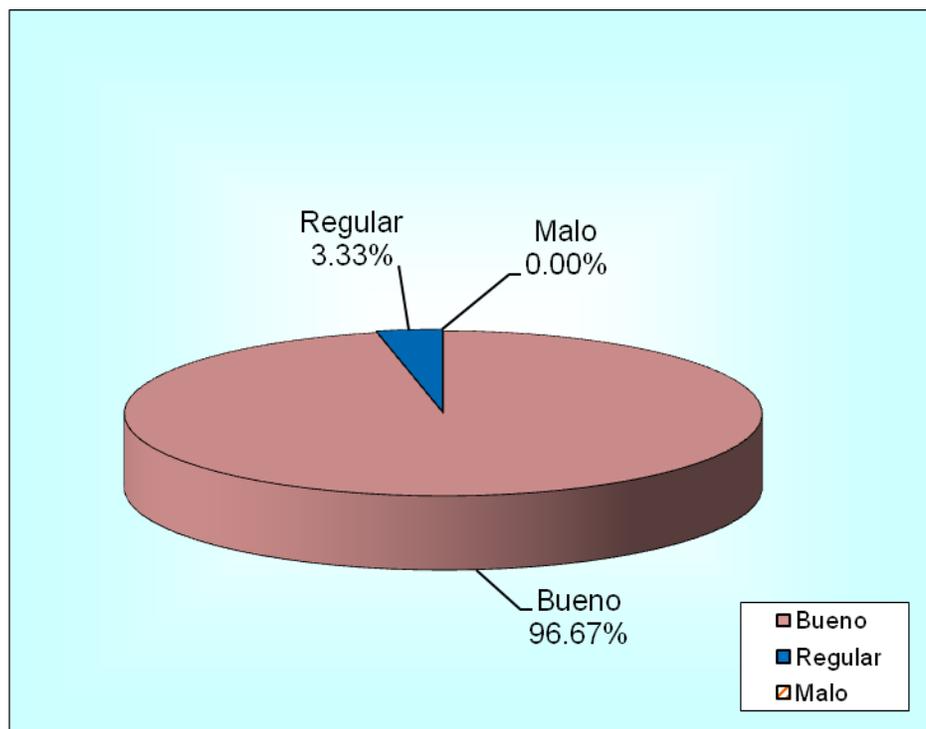
La limpieza y el orden del servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau –  
2010



El 100% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau respondieron la opción **Bueno** en lo referente a limpieza y orden del servicio.

Gráfica 23

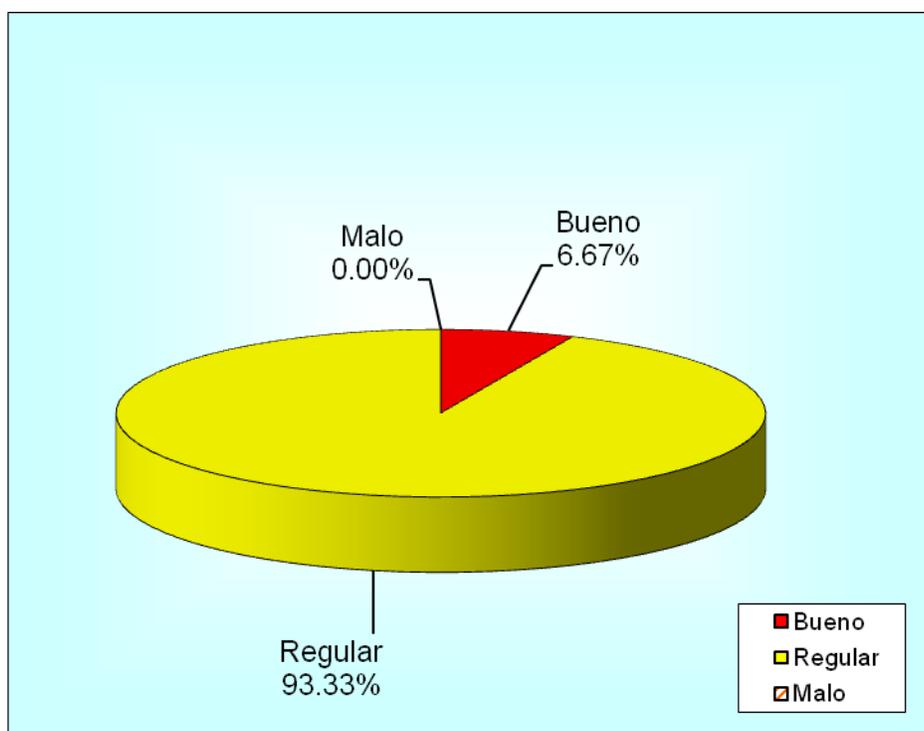
La ventilación del servicio de Cirugía del Hospital de Emergencias Grau – 2010



El 96.67% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau respondieron la opción **Bueno** respecto a la ventilación, mientras que el 3.33% de los pacientes respondió la alternativa **Regular**.

Gráfica 24

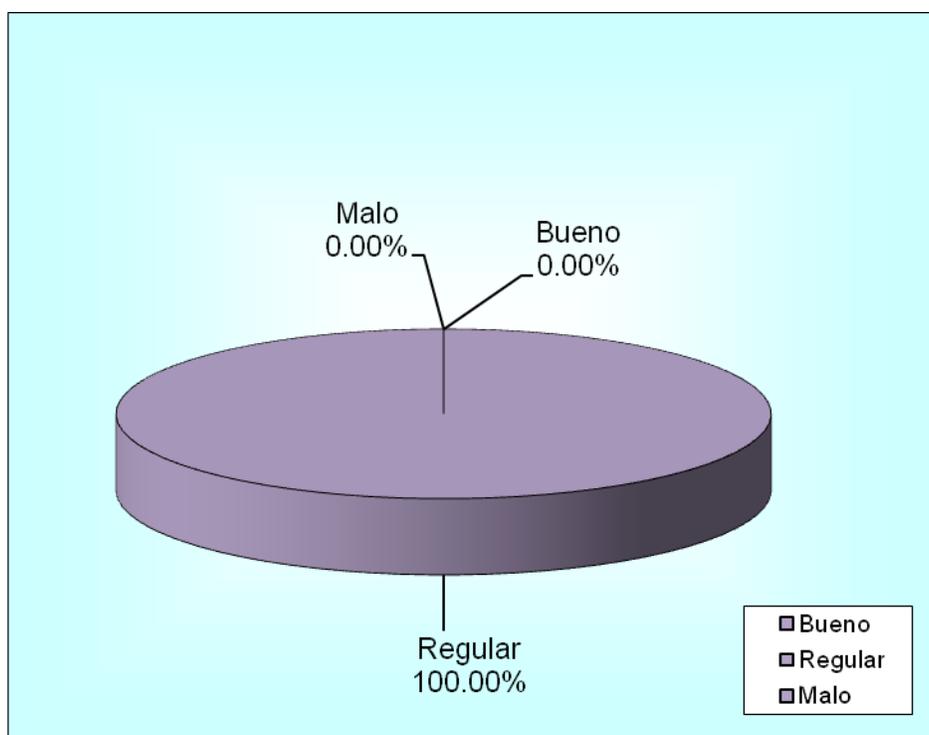
La privacidad del ambiente del paciente en el servicio de Cirugía del Hospital de Emergencias Grau – 2010



El 93.33% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau respondieron la opción **Regular** respecto a la privacidad del ambiente, mientras que el 6.67% respondió la alternativa **Buena**.

Gráfica 25

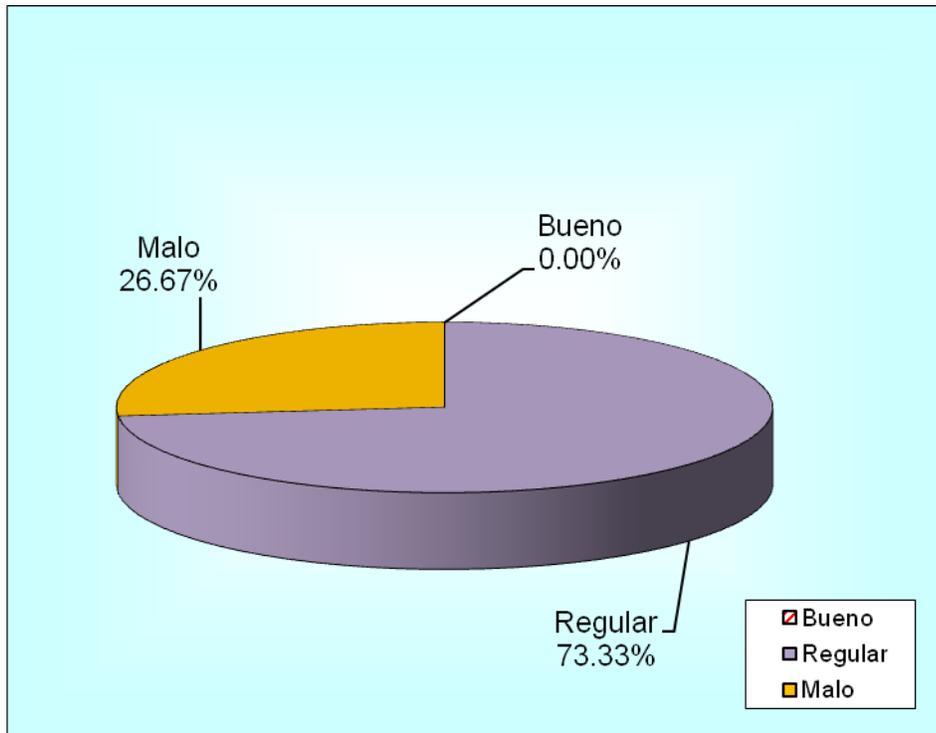
La limpieza y orden de los servicios higiénicos del servicio de Cirugía del Hospital de Emergencias Grau – 2010



El 100% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau respondieron la opción **Regular** respecto a la limpieza y orden de los servicios higiénicos.

Gráfica 26

Medios de comunicación del servicio de Cirugía del Hospital de Emergencias Grau – 2010



El 73.33% de los pacientes que acuden al servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau respondieron la opción **Regular** concerniente a los medios de comunicación, mientras que el 26.67% respondió la alternativa **Malo**.